



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE UNA CAFETERÍA-RESTAURANTE EN LA GALERÍA DE COLECCIONES REALES.

EXPEDIENTE:

INDICE GENERAL

1. OBJETO DEL CONTRATO.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA GALERÍA DE COLECCIONES REALES.

3. NECESIDADES DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DE LA GALERÍA.

4. CONDICIONES DE LA EXPLOTACIÓN

4.1 INSTALACIONES

4.2 CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO DEL MATERIAL

4.2.1 Desarrollo de los Servicios de Mantenimiento

4.2.2 Partes de trabajo

4.2.3 Informes sobre el estado de las instalaciones

4.3 COMUNICACIÓN

4.4 RIESGO OPERACIONAL

4.5 CANON

5. SERVICIOS A REALIZAR

5.1 CONTENIDO DE LOS SERVICIOS

5.1.1 Cafetería

5.1.2 Restaurante casual

5.1.3 Restaurante alta cocina

5. 2. Existencias.

5. 3. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS A PRESTAR POR EL ADJUDICATARIO.

5. 4. PRECIOS.

5.5. HORARIOS.

6. PROYECTOS TÉCNICOS.

6.1. PROYECTO TÉCNICO MAQUINARIA Y EQUIPAMIENTO.

6.2. PROYECTO OFERTA GASTRONÓMICA.

6.3. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.

7. CONTROL DE CALIDAD.

8. HOJAS DE QUEJA/SUGERENCIAS.

9. PROGRAMA INFORMÁTICO O HERRAMIENTA ANÁLOGA CON ACCESO A LOS DATOS REALES DE FACTURACIÓN DE LA EXPLOTACIÓN.

10. SERVICIO DE LIMPIEZA.

11. RECURSOS HUMANOS.

11.1 PERSONAL PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

11.2 MANIPULADORES DE ALIMENTOS.

11.3 MEDIDAS RELACIONADAS CON EL PERSONAL.

11.4. DEBERES CON EL PERSONAL.

11.5 NORMAS DE SEGURIDAD Y CONTROL.

12. CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.

13. GASTOS GENERALES.

14. PÓLIZA DE SEGUROS.

15. DERECHOS DE LA ADMINISTRACIÓN PARA DISPONIBILIDAD DE LAS DEPENDENCIAS.

16. INFORMACIÓN Y CONSULTAS.

17. VISITA DE LAS INSTALACIONES.

ANEXO I: MAQUINARIA QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO

1.OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) es establecer todos y cada uno de los requisitos a exigir, a la empresa adjudicataria y al personal que la empresa adscriba a la ejecución del contrato, para la explotación del servicio de bar, cafetería y restauración en la Galería de Colecciones Reales, junto al Palacio Real de Madrid, integrado en la Entidad Consejo de Administración del Patrimonio Nacional (en adelante CAPN) sita en el Palacio Real de Madrid.

Este servicio tiene por objeto atender las necesidades de cafetería y restauración de los futuros visitantes y ciudadanos que acudan al mencionado establecimiento en la Galería de Colecciones Reales.

El personal, el horario de apertura, las actividades a realizar, las instalaciones a utilizar y el material a emplear, que la externalización objeto del contrato significa, se detallan en este PPT.

El servicio se desarrollará bajo la supervisión de la Gerencia del CAPN, que, en el marco del Contrato, emitirán las instrucciones que aseguren el correcto desarrollo del mismo.

Para el correcto desarrollo de la actividad, el contratista vendrá obligado, así mismo, a la ejecución de los servicios complementarios que queden descritos en el presente pliego.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA GALERÍA DE COLECCIONES REALES.

El inmueble tiene una superficie construida total de 40.475 m² distribuidos en 6 plantas que albergan, entre otros:

- Tres salas de exposiciones
- Sala de recepción de obras de arte.
- 6 grandes almacenes, despachos, así como espacios destinados a salas técnicas de instalaciones.
- 3200 m² destinados para la exposición permanente y más de 1300 m² para exposiciones temporales.
- El recorrido principal comienza en el acceso situado entre el Palacio Real, la Catedral de la Almudena y el propio museo, para finalizar en la planta -3, a la altura de los jardines del Campo del Moro.

3. NECESIDADES DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DE LA GALERÍA.

- Aportar valor al visitante a través de la propuesta gastronómica del museo.
- Potenciar la gastronomía como eje fundamental de la cultura del país.
- Promover una alimentación saludable, equilibrado y basada preferentemente, en productos de proximidad.
- Crear contenido vinculado a las condiciones y propuestas del museo. Desarrollo de un concepto que sea atractivo tanto para los visitantes del museo como el público local.

- Flexibilidad de la oferta gastronómica para eventos propios y alquiler de salas a externos.

4. CONDICIONES DE LA EXPLOTACIÓN.

4.1. INSTALACIONES.

La Galería de Colecciones Reales es un inmueble ubicado junto a la Catedral de La Almudena y Palacio Real de Madrid. Tiene una superficie construida de 40.475 m2 y se alberga una estimación de visitantes comprendida entre el 1.000.000 y 1.500.000 de visitantes anuales durante el plazo de ejecución de este contrato.

Los espacios dedicados al servicio de restauración son los siguientes:

- Vestíbulo: 40,20 m2.
- Sala: 167,50 m2. (con una capacidad para unas 42 personas en mesas y 11 personas en barra)
- Terraza: 648,50 m2 (capacidad de unas 80 personas en mesas)
 - Con fácil acceso para visitantes del museo y externos al tener la posibilidad de tener una entrada independiente.
 - Conexión con la sala principal de la cafetería.
 - Espacio controlado y delimitado con vistas privilegiadas a la Catedral de la Almudena.
- Cocina: 92 m2.
- Espacios para almacenaje: 50 m2.
- Vestuarios de personal: 2 estancias de unos 30 m2 cada una.

El CAPN cede al contratista estas dependencias e instalaciones para desarrollar los correspondientes servicios, las cuales se obliga a conservar en perfectas condiciones, abonando los desperfectos que se observen al término del mismo y que excedan del deterioro normal derivado de un uso cuidadoso.

Una vez formalizado el contrato, el adjudicatario podrá proceder a la modificación de las instalaciones, de acuerdo con el proyecto técnico presentado en su oferta, así como las reformas en el equipamiento instalado que estime conveniente, previa autorización expresa y por escrito del Patrimonio Nacional, sin que por ello adquiera derecho económico alguno a la finalización del contrato.

Excepcionalmente, por razones oficiales o protocolarias, la Gerencia del CAPN, podrá disponer de las dependencias que se precisen en cualquier momento, para la organización y celebración de un acto o evento sin la participación del contratista, comunicando al mismo, con al menos 48 horas de antelación, tal circunstancia.

Los enseres, maquinaria y menaje necesarios para el buen funcionamiento del servicio serán aportados por el adjudicatario, corriendo a su cargo tanto los gastos de suministro, instalación y mantenimiento de los mismos, así como los de retirada en su caso. Dicho equipamiento irá incluido igualmente en el proyecto técnico que deberá presentar junto con la oferta.

En el anexo I se indican los elementos considerados como mínimos e imprescindibles para la correcta ejecución del contrato.

El adjudicatario, en ningún caso tendrá ni adquirirá ningún derecho sobre las dependencias o instalaciones fijas o móviles, a excepción de los derechos derivados de su utilización durante el período de vigencia del contrato o prórroga de este.

4.2 CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO DEL MATERIAL.

Será de exclusiva cuenta del contratista la limpieza y conservación de los locales, mobiliario e instalaciones y su reparación y reposición.

El adjudicatario se compromete a mantener en perfecto estado de conservación y funcionamiento de todo el material (tanto el aportado por el mismo como el resto de las instalaciones) para el correcto desempeño del servicio. Teniendo que reponerlo inmediatamente cuando se inutilice, deteriore o menoscabe por otro de similar calidad, marca y rendimiento.

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. Las funciones de lavado y limpieza por cuenta del adjudicatario abarcarán, entre otros, los siguientes apartados:

- Equipos, aparatos y utensilios de cocina instalados en la cafetería, cocina, comedor y resto de las instalaciones (cuartos fríos, cámaras frigoríficas, línea de autoservicio, etc.).
- Lavado completo de vajillas, bandejas, cuberterías, carros de distribución, etc.
- Limpieza de las instalaciones de cocina, interior de la barra de cafetería, interior de la línea de servicio, almacenes y oficinas.
- Las cámaras frigoríficas se mantendrán siempre en perfecto estado de funcionamiento, garantizándose que en caso de avería, ésta quedará resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

Será obligación del adjudicatario el mantenimiento en perfectas condiciones, de acuerdo con la normativa vigente de las instalaciones contra-incendios y evacuación del área que le afecte y en especial deberá proceder a la limpieza de conducciones de humos, chimeneas y campanas, así como mantener limpias y expeditas las zonas de evacuación.

El mantenimiento abarca las tareas de control, vigilancia e inspección de los elementos e instalaciones, así como subsanar los defectos que impidan su normal funcionamiento o arreglo de averías que surjan en los mismos.

Todos los materiales (maquinaria y artículos) para la limpieza, tanto del equipamiento como de las instalaciones, serán por cuenta del adjudicatario.

4.2.1 Desarrollo de los Servicios de Mantenimiento.

a) Aspectos generales.

Además del mantenimiento, la empresa adjudicataria llevará a cabo todas aquellas operaciones de control, seguimiento y revisiones de las instalaciones afectas al servicio que deban ser objeto de inspección por los servicios especializados del Ministerio de Industria, Energía y Turismo u otros Organismos o Administraciones Públicas, velando por su ajuste a los límites exigidos por la legislación vigente, expidiendo las certificaciones y llevando al día los libros de control y mantenimiento exigidos en cada caso.

El **mantenimiento correctivo** supone la rectificación o subsanación de los defectos observados en las instalaciones que impidan u obsten su normal funcionamiento y la reparación de las averías actividades que se realizarán cuando se realicen las tareas de **mantenimiento preventivo** o cuando se produzcan.

En la ejecución del mantenimiento la empresa adjudicataria deberá cumplir las especificaciones contenidas en los distintos reglamentos técnicos elaborados por las Administraciones Públicas competentes; y en especial, los requisitos exigidos en los vigentes reglamentos para el mantenimiento de Materiales de Cocina.

b) Útiles, herramientas y maquinaria.

La empresa adjudicataria deberá aportar los útiles, herramientas y maquinaria (ya sea por medios propios o ajenos) que sean necesarios para realizar el mantenimiento preventivo y en su caso el correctivo. Todos ellos serán por cuenta de la misma.

c) Materiales.

Todos aquellos materiales indispensables para el desarrollo de las tareas de mantenimiento preventivo reflejadas en este punto serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Así mismo serán de cuenta de la empresa adjudicataria todos los materiales, sin excepción alguna, necesarios para el mantenimiento correctivo.

4.2.2 Partes de Trabajo.

Del mantenimiento preventivo o correctivo que se realice, la empresa elaborará un parte de trabajo en duplicado ejemplar, en el que se reflejará lo siguiente:

La instalación o elemento sobre el que se ha efectuado el mantenimiento.

El tipo de mantenimiento realizado, preventivo o correctivo.

Si el mantenimiento ha sido preventivo, el parte reflejará como mínimo las acciones de mantenimiento señaladas en este punto, reflejándose las que se ejecutan con su resultado, y las que quedan pendientes con expresión de los motivos.

Si el mantenimiento ha sido correctivo, el parte reflejará las operaciones efectuadas y relación detallada de piezas de repuesto sustituidas con su valoración.

Los partes deberán ser firmados por el técnico que efectúe el mantenimiento y el encargado designado al efecto, quedando un ejemplar en poder de la empresa y otro en el CAPN que pasará a incorporarse al Libro de Mantenimiento como control y justificante de la ejecución de las tareas previstas, y base del historial a reflejar en la ficha de cada elemento.

4.2.3 Informes sobre el estado de las instalaciones.

Antes de la formalización del contrato, y previamente a la puesta en marcha del servicio, se evaluará por parte de Patrimonio Nacional que todos los elementos instalados se corresponden con lo desarrollado en el proyecto técnico, no procediéndose a la firma del mismo si es valoración se considera no apta.

Durante la ejecución del contrato, cuando la empresa estime necesario la realización de trabajos de reforma o sustitución de elementos, deberá elevar al responsable de mantenimiento del CAPN el correspondiente informe-propuesta especificando las razones que lo motivan y las cuestiones de tipo técnico que lo aconsejan.

4.3. COMUNICACIÓN.

Todos los elementos publicitarios del servicio deberán ser supervisados por Patrimonio Nacional.

Para tal fin, se deberán incluir las credenciales de la agencia de comunicación con la que se trabajará (si es el caso) para crear la estrategia de medios una vez se haya adjudicado el espacio.

El adjudicatario puede promover el espacio de manera independiente, presentando previamente para su aprobación la estrategia de comunicación que revisará cada 6 meses (con tonos, mensajes, tipología de contenidos y materiales) .

El uso del nombre de Galería de las Colecciones Reales en cualquier soporte necesitará la autorización de Patrimonio Nacional. En todo caso, la imagen de la Galería prevalecerá sobre la imagen del adjudicatario.

El adjudicatario podrá proponer fórmulas o sistemas para dar a conocer sus servicios e instalaciones, para su valoración por parte de Patrimonio Nacional.

El adjudicatario no podrá poner carteles ni material publicitario en las dependencias asignadas sin la previa autorización de Patrimonio Nacional.

Cualquier tratamiento gráfico referido a los servicios contratados se someterá a los criterios generales sobre imagen gráfica y corporativa de la Galería de Colecciones Reales/Patrimonio Nacional.

La colocación de pantallas de televisión, equipos de música o canales musicales serán aprobadas por la Gerencia de Patrimonio Nacional.

No se podrán realizar acciones comunicativas sin la previa autorización del departamento de comunicación, tanto en medios de comunicación, redes sociales, páginas webs o en cualquier otro soporte.

4.4 RIESGO OPERACIONAL.

El derecho de explotación de los servicios implicará la transferencia al concesionario del riesgo operacional conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la LCSP.

4.5. CANON.

Se establece un canon mínimo fijo (será criterio de adjudicación su mejora) mensual de 7.500€ y un canon variable mínimo de un 2% del volumen de facturación.

Los importes correspondientes a los mencionados cánones serán abonados mensualmente por el adjudicatario.

5. SERVICIOS A REALIZAR.

5.1. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS.

Los servicios a prestar serán como mínimo los siguientes, pudiendo el adjudicatario ampliar su oferta de productos en función de su estrategia comercial). En todos los momentos de consumo se incluirá:

- Una referencia de plato más saludable o baja en calorías.
- Una referencia que sea vegana o vegetariana
- Referencias de bebidas bajas en calorías, sin azúcar o similares.

La oferta gastronómica ira dividida en tres segmentos:

- Cafetería. (destinada a visitantes del museo y público en general) con una sola carta para todo el día.
- Restaurante casual (principalmente enfocado para los visitantes del museo) y que contendrá principalmente los servicios correspondientes a desayunos, aperitivos, comidas, meriendas y afterwork.
- Restaurante de alta cocina (orientado al servicio de cena para el público en general)

5.1.1. Cafetería.

Precio medio 5-10€. Con una sola carta disponible para todo el día. Oferta sencilla para un servicio mixto (barra/mesa). Posibilidad de un servicio para llevar (take away).

5.1.2. Restaurante casual.

Con un precio que puede oscilar entre los 15 € y 30 €. Está contemplado tanto el servicio en mesa como en barra.

Orientado al cliente en el que su consumo se ve motivado por la necesidad de comer y descansar sin salir del espacio. Se trataría de algo sencillo, de rápido consumo y que no tenga precios elevados. Oferta adaptada a los clientes nacionales y locales que visitan el museo, principalmente familias o jóvenes, que tienen un presupuesto más ajustado.

5.1.2. Restaurante alta cocina.

Su precio medio será en torno a los 45 €. Orientado al servicio principalmente en cenas y comidas en fin de semana y festivo. Con alta calidad en el producto y un servicio en mesa muy cuidado y personalizado.

Oferta destinada a un cliente con un gasto medio más alto, atraído por ofertas más elaboradas, con un storytelling detrás que enriquezcan su visita.

5. 2. EXISTENCIAS.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de existencias suficientes de todos y cada uno de los productos de manera que esté garantizada la satisfacción de la demanda de los clientes.

5.3. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS A PRESTAR POR EL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario, cuando sea requerido para ello, deberá prestar servicio para comidas y eventos institucionales, no siendo, generalmente, el número de comensales inferior a 15 (en el caso de las comidas).

5.4. PRECIOS.

Los precios de las consumiciones serán los establecidos por el adjudicatario en función de su estrategia comercial que deberá contener todos los productos detallados en su oferta gastronómica.

A la hora de formalizar el contrato, el adjudicatario aportará a Patrimonio Nacional, la lista de precios. Para cualquier que se pretenda introducir en la misma, se deberá informar a Patrimonio Nacional.

No podrán despacharse artículos cuyo consumo en el CAPN haya sido prohibido por orden general, ni tampoco aquellos otros que se determinen en la inspección de los Servicios Sanitarios o Bromatológicos.

Será obligatorio para el adjudicatario el ofrecer al público el pago por medios electrónicos.

5.5. HORARIOS.

El adjudicatario queda obligado a mantener en completo servicio la cafetería, en coincidencia con el calendario y horario de apertura y cierre de la Galería de Colecciones Reales, así como lo que considere oportuno según su estrategia comercial (acorde a la legislación vigente en este aspecto).

Con carácter general, el contratista deberá mantener el servicio en funcionamiento en aquellos casos en los que por la celebración de actos fuera del horario habitual del Museo, le fuera requerido por el Organismo. Ello no implica reconocimiento alguno de exclusividad a favor del adjudicatario en cuanto a la solicitud de estos servicios extraordinarios de catering, protocolarios y representativos.

El horario de funcionamiento, si existiesen modificaciones de las distintas instalaciones y servicios será fijado por la Gerente del CAPN.

Asimismo los horarios establecidos con carácter general, podrán ser modificados por el CAPN cuando venga determinado por las necesidades de funcionamiento del propio P.N. Se podrá exigir el cierre de la cafetería “con carácter extraordinario” cuando la celebración de actos oficiales así lo aconseje, sin que exista derecho a reclamación alguna por parte del adjudicatario.

El horario de carga y descarga, así como el procedimiento de acceso de los productos y artículos relacionados con los servicios contratados, se establecerán por la Gerencia del P.N según las normas de régimen interior que estén establecidas o pudieran establecerse.

El incumplimiento de las instrucciones relativas a la carga y descarga de productos serán causa de apercibimiento por parte del CAPN.

6. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

6.1. PROYECTO TÉCNICO MAQUINARIA Y EQUIPAMIENTO.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta (sobre 2) un proyecto técnico de la instalación de los elementos para la explotación objeto del contrato, en los términos y condiciones de esta licitación, que incluirá el siguiente contenido:

- Descripción detallada (mediante catálogos, fotografías, fichas técnicas, etc. (...)) de la maquinaria, mobiliario, decoración, mantelería, vajilla, cristalería, diseño de minutas, cartelería, etc. (...)
- Plan de conservación y mantenimiento de los espacios cedidos durante la ejecución del contrato.

6.2. PROYECTO OFERTA GASTRONÓMICA.

Se deberá presentar (sobre 2) también un proyecto que detalle la oferta gastronómica que detalle toda la oferta de comida y bebida para las propuestas de cafetería, restaurante casual y alta cocina, según lo expuesto en el punto 3.1, valorándose:

- El vínculo con el programa expositivo.
- Peso de la gastronomía mediterránea, española y local.
- Diversidad de la carta, con referencia de platos bajos en calorías y con opciones vegetarianas o veganas.
- Calidad de los productos, que deberán ser de cercanía y con gestión de prácticas sostenibles de los mismos.
- Propuesta gastronómica para eventos y comidas institucionales.

Asimismo, se deberá presentar una propuesta gastronómica para eventos y comidas institucionales.

6.3 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.

Se deberá presentar igualmente junto con el sobre 2, la estrategia de comunicación a establecer durante la ejecución del contrato, que deberá incluir los objetivos generales de **comunicación**, sus temas y contenidos, las acciones para conseguirlos, los indicadores para medir su cumplimiento, los instrumentos y los plazos de ejecución.

7. CONTROL DE CALIDAD.

El nivel de calidad del servicio que prestará el adjudicatario deberá estar, en todo momento, acorde con lo expuesto en los dos proyectos (técnico y oferta gastronómica). La prestación de los servicios estará condicionada asimismo a:

- La calidad de los productos a suministrar y su carácter saludable.
- Eficacia y rapidez en el servicio.
- Cortesía y amabilidad en el trato a los usuarios.
- Atención a las reclamaciones, y en su caso, adopción de las medidas oportunas.

Para tal fin, la empresa adjudicataria quedará obligada a someterse a una inspección y vigilancia por parte del CAPN o personas en las que él delegue de dichos parámetros. Dichas labores de inspección y vigilancia comprenderán la facultad de entrar en los locales para comprobar las que se cumplen dichas condiciones.

Esta inspección se realizará trimestralmente, efectuándose por parte de Patrimonio Nacional un informe que valore el cumplimiento de los estándares mencionados.

Asimismo, la Gerente del CAPN o la Autoridad en quien delegue, podrá proponer cuantas medidas se consideren oportunas para el mejor desarrollo de la prestación del servicio de cafeterías, bares y restauración.

Dentro de los parámetros establecidos para el control de calidad por parte de Patrimonio Nacional se encuentra también la modificación de la propuesta gastronómica, que tendrá que ser modificada en parte:

- Anualmente en el caso de la propuesta para cafetería y restaurante casual.
- Semestralmente en el supuesto de la propuesta para el restaurante de alta cocina.

Deberá asegurarse la rotación de los lotes de productos con el fin de garantizar un grado óptimo de frescura. Se adoptarán las medidas necesarias para impedir la contaminación de los alimentos por contacto directo o indirecto con el personal o con otras materias primas en una etapa previa de la transformación.

Entre las medidas a tomar se incluirán forzosamente las siguientes:

- El personal irá uniformado de forma adecuada a los trabajos y las manipulaciones, que deberán siempre ser realizadas garantizando el aseo personal, y la limpieza de la ropa y la de los utensilios a emplear.
- No se podrán depositar efectos personales ni ropa en las zonas de manipulación de alimentos.
- Durante el proceso de manipulación de los alimentos los cabellos tendrán que estar totalmente cubiertos y las manos y uñas deberán estar limpias, aun en el caso de llevar guantes de trabajo.
- El personal de cocina, comedor y cafetería que intervenga en la elaboración de comidas y/o en la manipulación de alimentos, se encontrará en posesión del carné de manipulador en vigor y de cualquier otra cualificación legalmente exigida.
- Será de obligado cumplimiento para el adjudicatario la legislación y normativa vigente en materia de manipulación de alimentos, productos alimenticios, comedores colectivos o cualquier otra que le sea de aplicación o pudiera serlo durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

El adjudicatario debe garantizar las medidas para la prevención de la parasitosis por Anisakis a la que obliga el Real Decreto 1420/2006, para los establecimientos que sirven comidas a consumidores o colectividades. El adjudicatario deberá poner en conocimiento de Patrimonio Nacional, en el menor plazo de tiempo posible, los resultados de los análisis bacteriológicos y de los estudios bromatológicos que por parte de la empresa se realicen. Igualmente, informará con la periodicidad adecuada, de los documentos y registros sobre las medidas de autocontrol, análisis de puntos críticos, focos de riesgo alimentario y comidas testigo.

El adjudicatario deberá someterse a las medidas dictadas por las distintas Administraciones en casos de alertas sanitarias o de otro tipo, y poner en práctica los protocolos dictados por las mismas, aplicables a establecimientos de Cafetería, Restaurante-Autoservicio durante el periodo de duración de contrato y su posible prórroga.

8. HOJAS DE QUEJA/SUGERENCIAS.

En los servicios de restauración (cafetería, restaurantes casual y alta cocina) existirán “Hojas de Quejas/Sugerencias” a disposición de los consumidores, que podrán exponer las quejas relacionadas con el servicio que reciban por parte del contratista. El anuncio de estas hojas se pondrá en lugares visibles. De toda queja/sugerencia se dará una copia al reclamante y otra a la Gerencia del CAPN, quien procederá por sí mismo o persona en quien delegue, a una investigación, así como a las recomendaciones y resoluciones de la misma que se comunicarán al reclamante.

9. PROGRAMA INFORMÁTICO O HERRAMIENTA ANÁLOGA CON ACCESO A LOS DATOS REALES DE FACTURACIÓN DE LA EXPLOTACIÓN.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema informático o herramienta análoga que permita a CAPN tener acceso en tiempo real a los datos completos de facturación del adjudicatario, a efectos de garantizar la veracidad de la información suministrada en relación al canon variable. Se acreditará su disponibilidad mediante: Declaración responsable del empresario acompañando una breve memoria explicativa del sistema y de la forma en que se garantizará el acceso del CAPN.

10. SERVICIO DE LIMPIEZA.

La limpieza y desinfección de las instalaciones, así como los materiales necesarios para llevarla a cabo serán de cuenta de la empresa adjudicataria, quien debe mantener el nivel de higiene que es exigible en cualquier establecimiento de hostelería, ajustándose en todo momento a la legislación vigente.

La recogida, separación y depósito de restos orgánicos y otros restos (plásticos/envases, cartón o papel y el vidrio) será responsabilidad de la empresa adjudicataria, realizándose en todo momento conforme a la normativa local de aplicación y siguiendo las directrices que marque el CAPN

La gestión de los aceites usados se realizará según lo establecido en la normativa estatal, autonómica o local de aplicación, estando obligado el contratista a entregar a CAPN, en caso de ser requerido, copia del contrato y de los certificados de entrega del residuo a un gestor autorizado.

11. RECURSOS HUMANOS.

La empresa adjudicataria designará un interlocutor localizable a través de teléfono móvil y correo electrónico con plena disponibilidad horaria para sus relaciones con CAPN, al que se refiere la cláusula 10.2.4 del PCAP..

Deberá existir, además, un encargado de la misma, que podrá incluso desempeñar o no, funciones de camarero. Dicho encargado deberá atender las reclamaciones de los usuarios,

independientemente del derecho que asiste a los mismos de presentar quejas / sugerencias ante el Departamento de Actividades Comerciales del CAPN

La empresa ejerce una actividad propia y cuenta con patrimonio, instrumentos, maquinaria y organización estable. Mantiene a sus trabajadores dentro de su ámbito de poder de organización y dirección, y conserva respecto a ellos los derechos, obligaciones, riesgos y responsabilidades inherentes a su condición de empleador.

Los servicios que presten los trabajadores serán con medios materiales de la empresa y bajo la dirección personal de la empresa adjudicataria, dentro de su ámbito de organización y dirección.

Es indispensable la presencia real y efectiva de una persona de la empresa adjudicataria del contrato (Representante) que actúe como coordinadora de los trabajadores de su empresa, verificando cuestiones como su horario de entrada y salida, resolviendo sus dudas, asignando y repartiendo el trabajo, etc. En definitiva, ejerciendo los poderes de organización que caracterizan a todo empresario.

El CAPN, no podrá intervenir directamente en el proceso de selección de los trabajadores, ni señalar a la empresa adjudicataria de servicios las personas específicas que han de ser contratadas. Como tampoco podrá gestionar directamente ante los trabajadores las solicitudes de vacaciones y permisos por parte de éstos, potestades que sólo podrán ser ejercidas por la empresa adjudicataria del contrato de servicios.

En ningún caso los trabajadores de la empresa adjudicataria podrán prestar sus servicios mezclados con el personal, laboral o funcionario, del CAPN.

11.1 PERSONAL PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El número de empleados que presten su servicio será el que considere suficiente el adjudicatario, de forma que en todo momento cada consumidor sea atendido correcta y dignamente.

Se estima que para la ejecución del contrato durante el primer ejercicio se debería contar con:

- 1 Encargado.
- 1 Jefe de sala.
- 1 Jefe de cocina.
- 1 Jefe adjunto de cocina.
- 4 Cocineros.
- 10 Camareros.
- 1 Lavaplatos.

Este personal deberá acreditar los cursos de formación básicos que demanda la categoría profesional en el sector de hostelería.

11.2 MANIPULADORES DE ALIMENTOS.

Todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio, son consideradas manipuladores de alimentos y, como tales, deberán recibir formación en higiene y seguridad alimenticia. Esta formación recae en la empresa adjudicataria, disponiendo de un plazo máximo de un mes para impartir dicha formación a los trabajadores que se incorporen por primera vez a esta actividad (R.D.109/10 y demás legislación autonómica y local).

En las zonas de manipulación y de almacenamiento de alimentos se prohibirá todo aquello que pueda contaminarlo: comer, fumar o cualquier otra práctica antihigiénica como masticar chicle o escupir.

Se prohibirá la presencia de animales domésticos en las zonas de almacenamiento, distribución y elaboración de alimentos.

11.3 MEDIDAS RELACIONADAS CON EL PERSONAL.

La empresa adjudicataria incorporará a su organización al personal mínimo para la prestación del servicio, a la fecha de la firma del contrato con idénticas misiones y condiciones según lo regulado en la legislación vigente para esta actividad.

La empresa no podrá disponer de personal de su responsabilidad compartiendo el trabajo o las actividades propias de personal civil laboral del CAPN o el de cualquier otra compañía subcontratista del mismo.

La empresa adjudicataria podrá contratar personal adicional al estimado por Patrimonio Nacional, con objeto de que contribuyan a la mejora del servicio y de la propia actividad.

11.4. DEBERES CON EL PERSONAL.

Todos los recursos humanos puestos a disposición de la explotación de este servicio deberán estar contratados, como empleados de la empresa adjudicataria o como trabajadores autónomos al servicio de la misma, en las condiciones exigibles por la legislación vigente. Cada trabajador, con su número de afiliación de la Seguridad Social estará de alta en el Código Cuenta de Cotización de la empresa en el caso de trabajador por cuenta ajena o de alta en el régimen de autónomos. El incumplimiento de esta cláusula será objeto de resolución del presente contrato.

La empresa adjudicataria remitirá al CAPN, después de la firma del contrato y antes del inicio de las actividades, copia de cada uno de los contratos relativos al personal ofertado, detallando las horas semanales efectivas de prestación de cada uno de ellos.

Las retribuciones del personal contratado por la empresa adjudicataria, se ajustarán al menos a las tablas salariales que anualmente estén vigentes para el personal incluido en el ámbito de aplicación del Convenio Colectivo al que esté acogido.

La empresa adjudicataria tiene que informar, por escrito, al CAPN y con la antelación suficiente, de todas las variaciones contractuales, incrementos y disminuciones del personal que tiene designado para prestar su servicio en las dependencias del CAPN que forman parte del objeto de contratación, así como reorganización de servicios y horarios, para poder recibir la aprobación y visto bueno por parte de los responsables del CAPN.

Correrá a cargo del adjudicatario el pago de los salarios, las retenciones del IRPF y las cuotas de la Seguridad Social, los gastos correspondientes a cualquier permiso o licencia que precise, gravámenes fiscales y seguros de accidentes laborales del personal contratado para la realización de este servicio. El incumplimiento de dichas obligaciones por la Empresa contratista no implicará responsabilidad alguna para el CAPN.

Todos los costes y responsabilidades inherentes a la contratación de ese personal corren a cargo del adjudicatario.

La empresa adjudicataria se comprometerá a sustituir, con la mayor brevedad posible y de acuerdo con las normas reguladas en el Convenio Colectivo de la actividad, los trabajadores contratados que por enfermedad, accidente u otra causa motive su ausencia.

El personal que por su cuenta contrate el adjudicatario, no tendrá derecho alguno respecto del Consejo de Administración del Patrimonio Nacional, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario del citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente y a lo que en lo sucesivo se promulgue, sin que en ningún caso resulte responsable el CAPN de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopten sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato.

La sustitución del personal contratado por el adjudicatario, una vez llegado al término del contrato dependerá de lo que al efecto establezca la normativa vigente.

11.5 NORMAS DE SEGURIDAD Y CONTROL.

Todo el personal que por parte de la empresa adjudicataria intervenga en los trabajos, deberá someterse a las normas de seguridad, control y régimen interior del CAPN.

El adjudicatario presentará por escrito ante la Dirección de Administración y Medios del CAPN una relación de todo el personal civil contratado en la que se incluirá él mismo.

Además de la relación debe presentar una fotografía en color, así como fotocopia del DNI o documento que acredite la residencia en territorio español de forma legal, a efectos de

confeccionar los correspondientes pases o tarjetas que permitan el acceso controlado al CAPN. Éstas serán devueltas a la citada Dirección una vez extinguido el contrato.

El adjudicatario se compromete a facilitar y mantener actualizado este listado de trabajadores que efectivamente tomarán parte en la ejecución de los servicios que se contratan, así como a comunicar cualquier cambio en la citada lista con una antelación nunca inferior a 24 horas a la Dirección de Administración y Medios.

Los proveedores contratados por el adjudicatario se regirán por las mismas normas que los proveedores del CAPN, a efectos de control y entrada.

El CAPN se reserva el derecho de interesar la sustitución de trabajadores por razones de seguridad.

11.6 CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS.

El contratista será responsable de la adecuación de la conducta de sus empleados y de la suya propia, esmerándose en que el trato a los usuarios sea correcto.

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

El personal que preste servicios no podrá hacer uso de las instalaciones fuera de las horas de trabajo, ni comunicar a terceros información inherente al CAPN o de los usuarios que conozca por el ejercicio de sus funciones. Así, en el supuesto de que llegara a conocer cualquier tipo de información confidencial como resultado de la prestación del servicio, se compromete a guardar secreto respecto de la misma, a no divulgarla ni publicarla, bien directamente, bien través de terceras personas o empresas, ni a ponerla a disposición de terceros. Esta obligación de confidencialidad tiene carácter indefinido, subsistiendo a la finalización del presente contrato por cualquier causa.

El CAPN podrá rechazar la prestación de servicios de aquellos empleados del adjudicatario que, por su inadecuado comportamiento u otros motivos comprobados, perturben el buen funcionamiento de la cafetería.

12. CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la observancia de la legislación vigente sobre seguridad e higiene en el trabajo, Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, así como la dotación de la ropa de trabajo necesaria para la actividad.

La empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones de la normativa general y autonómica sobre riesgos laborales, de forma especial lo establecido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades de prevención. Independientemente de cuanto antecede, la empresa adjudicataria asumirá prioritariamente los siguientes compromisos:

- Antes de iniciar la actividad, procederá a la evaluación de los riesgos que pudieran afectar a sus operarios en las dependencias del Complejo
 - Los trabajadores de la empresa adjudicataria que presten sus servicios en el Complejo tendrán la formación necesaria en la prevención de riesgos.
 - El adjudicatario informará al Servicio de Prevención de Patrimonio Nacional de los riesgos derivados de su actividad en las dependencias, que puedan afectar a los empleados y de las medidas preventivas que se deben adoptar.

La empresa adjudicataria designará un responsable-encargado de los servicios que se contratan, con permanencia laboral habitual en las dependencias del Museo de Colecciones Reales y con poderes suficientes para adoptar decisiones en virtud de solicitudes, sugerencias o reclamaciones de la Administración o de los usuarios.

El personal deberá prestar servicio adecuadamente uniformado y guardando siempre la máxima pulcritud, manteniendo con el público un trato correcto. Además, deberá someterse a las normas de seguridad y control vigentes.

13. GASTOS GENERALES.

El consumo de agua y electricidad será abonado por el adjudicatario. Para tal fin el establecimiento cuenta con contadores individuales de dichos suministros.

14. PÓLIZA DE SEGUROS.

El contratista debe acreditar, con carácter previo a la firma del contrato, la suscripción de una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubra los daños materiales y las lesiones personales ocasionados a terceros o al organismo, como consecuencia de la prestación del servicio. Especialmente se cubrirá el riesgo de intoxicación alimentaria y daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria. Importe mínimo asegurado:

Un millón y medio de Euros (1.500.000 €)

El momento de la entrega de la póliza será cuando proceda la formalización del contrato.

15. DERECHOS DE LA ADMINISTRACIÓN PARA DISPONIBILIDAD DE LAS DEPENDENCIAS.

El/La Consejero/a Gerente del CAPN podrá disponer de las dependencias objeto del contrato para celebración de actos calificados expresamente como oficiales o protocolarios previa notificación al contratista.

El adjudicatario se compromete a atender cuantas necesidades deriven del ejercicio de sus funciones y que le sean requeridos por las Unidades dependientes del CAPN, o de su personal asimilado prestando el servicio solicitado, y considerándose éstos como contrato particular entre las partes.

16. INFORMACIÓN Y CONSULTAS.

Para garantizar la homogeneidad y publicidad de la información que se suministre a los posibles licitadores o empresas interesadas, las consultas de carácter técnico y administrativo se efectuarán exclusivamente a través del Perfil del Contratante del Consejo de Administración del Patrimonio Nacional, que se puede localizar en la página web de la Plataforma de Contratación del Estado. Las contestaciones a las consultas planteadas se realizarán a través de esa misma.

17. VISITA DE LAS INSTALACIONES.

Para poder realizar de forma correcta los proyectos técnicos y gastronómicos, se deberá realizar una visita a las instalaciones objeto del contrato. Se publicará en Plataforma de Contratación del Estado la fecha y hora de dicha visita. Será motivo de exclusión la no asistencia a la misma.

El Consejo de Administración del Patrimonio Nacional, en reunión celebrada el 21 de septiembre de 2022, de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español, las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, DE 26 DE FEBRERO DE 2014, ha resuelto aprobar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

La Gerente del Consejo de Administración del
Patrimonio Nacional
Firmado electrónicamente por
María Dolores Menéndez Company

Enterado y conforme
EL CONTRATISTA,

ANEXO I: MAQUINARIA QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO*.

- Estanterías.
- Armarios hostelería mueble grifo de cerveza acero inoxidable.
- Carros de cocina.
- Expositores de alimentos refrigerados.
- Cámaras frigoríficas.
- Horno de hostelería.
- Lavavajillas y lavavasos.
- Máquina de hacer cubitos de hielo.
- Armarios de hostelería con baldas de acero.
- Mesas calientes.
- Fry-top.
- Campana extractora.
- Extractor de humos.
- Freidoras.
- Horno de hostelería (convección).
- Cortador de fiambre.
- Calentador eléctrico.
- Cafetera de hostelería.
- Cortador de fiambre.
- Mobiliario para terraza

*Estos elementos, en cantidad y calidad, serán objeto de valoración de acuerdo con la cláusula 6.1 de este pliego.