



CORPORACIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DE NAVARRA, SLU

## **CONDICIONES TÉCNICAS**

**ACUERDO MARCO PARA LA SELECCIÓN DEL SERVICIO DE CATERING  
PARA LAS SOCIEDADES PÚBLICAS DEL GOBIERNO DE NAVARRA**

|    |                                         |   |
|----|-----------------------------------------|---|
| 1. | OBJETO DEL ACUERDO MARCO                | 3 |
| 2. | ALCANCE DEL SERVICIO                    | 3 |
| 3. | CONFIGURACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTÁNDAR | 3 |
| 4. | PRODUCTO                                | 5 |
| 5. | MENAJE, EQUIPAMIENTO Y OTROS ÚTILES     | 5 |
| 6. | PERSONAL                                | 6 |
| 7. | GESTIÓN DEL SERVICIO                    | 6 |
| 8. | NIVELES DE SERVICIO                     | 7 |

ANEXO I            MODELO HOJA DE PEDIDO

## 1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El presente procedimiento de licitación tiene por objeto la celebración de un acuerdo marco por el que se establecen las condiciones a las que deberá ajustarse la selección de entidades y contratación del servicio catering para los actos, eventos o congresos celebrados por las sociedades públicas del Gobierno de Navarra.

El servicio comprenderá el suministro de alimentos, bebidas, menaje desechable (cuando proceda), transporte, montaje, servicio, reposición y retirada, así como cualquier otra actuación necesaria para la correcta ejecución del catering.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

Las celebraciones tendrán lugar, con carácter general, en las instalaciones de las sociedades públicas del Gobierno de Navarra; con una demanda preferente de servicios en la Comarca de Pamplona. En menor medida, se estima la celebración de eventos en Tudela, así como en otras cabeceras de comarca y, puntualmente, en cualquier localidad de la Comunidad Foral.

El servicio se prestará en las fechas, lugares y horarios indicados por la entidad, pudiendo requerirse diferentes configuraciones en función de los eventos, reuniones internas o actividades programadas.

Se establece la siguiente configuración de servicios estándar:

- Servicio de desayuno.
- Servicio de almuerzo tipo cóctel.

Las características y contenido de cada servicio se establecen en el siguiente apartado.

En el caso de necesidades de catering que no se correspondan con alguno de estas configuraciones estándar se realizará una solicitud de oferta a todas las entidades seleccionadas en la que se incluirá la configuración concreta del servicio a atender.

## 3. CONFIGURACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTÁNDAR

### 3.1 DESAYUNO

Servicio realizado al inicio de una jornada de mañana o en la pausa de una sesión, que incluirá:

- Productos:
  - o **Bebidas\***: Café (natural y descafeinado), té e infusiones, agua, leche en distintas variedades (entera, sin lactosa y vegetal).
  - o **Piezas dulces**: Dos unidades de mini bollería variada (palmerita, croissant, napolitana, ensaimada, hojaldre o similar).

\* En cantidad suficiente para cubrir la totalidad de comensales previstos.

Para este servicio estándar se establece un precio, en €/unidad.

Complementariamente, se establecen contenidos adicionales (opciones) al servicio estándar:

- **Pieza salada:** bocadillo tipo “pulga”, mini sándwich, tortilla o similar; y/o pieza de fruta de temporada, zumo natural o brocheta, €/unidad.
- **Pieza adicional dulce,** €/unidad.
- **Pieza adicional dulce sin gluten,** €/unidad.
- **Servicio de camarero/a,** €/unidad.
- **Plus por kilometraje** (ver apartado 8.3):
  - o Comarca de Pamplona: €/km ida y vuelta.
  - o Tudela: €/km ida y vuelta.

La entidad adjudicataria se obliga a ofrecer los productos en correspondencia con el menú y documentación incluida en su propuesta técnica (sobre 1) para la fase de selección del acuerdo marco. En fase de ejecución, en el caso de ausencia de un producto o imposibilidad de suministro para un servicio determinado, se deberá ofertar siempre una alternativa equivalente.

### 3.2 ALMUERZO

Servicio realizado al final de la mañana o la tarde, una vez concluida la jornada, que incluirá:

- **Productos:**
  - o **Bebidas frías\*:** agua, refrescos, vino blanco, vino tinto y cerveza.
  - o **Aperitivos fríos:** Selección de 2 variedades pinchos, bocadillo tipo “pulga”, mini sándwich, foccacias o similar.
  - o **Aperitivos calientes:** Selección de 2 variedades tipo hojaldres, minihamburguesas, croquetas, pincho tortilla de patatas o similar.  
Al menos, uno de los aperitivos (frío o caliente) deberá ser apto para persona intolerante al gluten, si así es indicado en el pedido.
  - o **Postre:** mini tarta, cuajada, pastel o similar y/o pieza de fruta de temporada o brocheta, €/unidad o surtido de dulces variados\*.

\* En cantidad suficiente para cubrir la totalidad de comensales previstos.

Para este servicio estándar se establece un precio, en €/unidad.

Complementariamente, se establecen contenidos adicionales (opciones) al servicio estándar:

- **Snacks\*:** patatas chips, frutos secos y/o similar.
- **Aperitivo frío adicional,** €/unidad.
- **Aperitivo caliente adicional,** €/unidad.
- **Bebidas calientes\*:** café, café descafeinado, té e infusiones y leche (entera, sin lactosa y vegetal).

- **Postre adicional**, €/unidad.
- **Postre adicional sin gluten**, €/unidad.
- **Servicio de camarero/a**, €/unidad.
- **Plus por kilometraje** (ver apartado 8.3):
  - o Comarca de Pamplona: €/km ida y vuelta.
  - o Tudela: €/km ida y vuelta.

\* En cantidad suficiente para cubrir la totalidad de comensales previstos.

La entidad adjudicataria se obliga a ofrecer los productos en correspondencia con el menú y documentación incluida en su propuesta técnica (sobre 1) para la fase de selección del acuerdo marco. En fase de ejecución, en el caso de ausencia de un producto o imposibilidad de suministro para un servicio determinado, se deberá ofertar siempre una alternativa equivalente.

## 4. PRODUCTO

Los productos ofertados por la empresa adjudicataria serán de primera calidad, debiendo respetar lo establecido en la normativa vigente en cuanto a condiciones sanitarias en la elaboración, manipulación y traslado de los alimentos. En concreto, se deberá garantizar:

- El cumplimiento del Reglamento (CE) Nº 852/2004 sobre higiene de los productos alimenticios, así como actualizaciones posteriores.
- La trazabilidad de todos los productos.
- El mantenimiento de las temperaturas adecuadas durante transporte y servicio.
- El uso de vehículos de transporte autorizados

La entidad adjudicataria conservará toda la documentación que certifique la información relativa a las cantidades de productos, fecha de adquisición, proveedor, origen, estado de adquisición (fresco o congelado), siendo responsable de las condiciones sanitarias e higiénicas de los productos.

## 5. MENAJE, EQUIPAMIENTO Y OTROS ÚTILES

Se establecen las siguientes especificaciones y exigencias:

- Todos los materiales deberán ser aptos para uso alimentario, cumpliendo la normativa vigente en materia de seguridad e higiene.
- La entidad adjudicataria deberá suministrar, como mínimo, vasos, cucharillas, platos o bandejas de presentación y servilletas.
- Con carácter general, deberá ser material de un solo uso, higiénico y adecuado para el consumo de alimentos y bebidas en eventos corporativos.
- Se priorizará el uso de materiales biodegradables, compostables o reciclables, tales como: cartón alimentario, papel Kraft, PLA o bioplásticos compostables, madera o bambú para cubertería.

- Queda prohibido el uso de materiales que no cumplan con la normativa sobre plásticos de un solo uso cuando sea aplicable.
- El menaje debe presentar resistencia suficiente para evitar roturas durante su uso.
- Todos los elementos deberán entregarse limpios, en perfecto estado y correctamente embalados.
- En caso de alimentos calientes, el material debe soportar temperaturas altas sin deformarse ni transferir sabores u olores.
- El adjudicatario debe suministrar un número suficiente de elementos para cubrir el aforo estimado del evento, incluyendo un margen adicional del 10% para evitar incidencias.

## **6. PERSONAL**

La entidad adjudicataria deberá disponer del personal suficiente y adecuado para garantizar la correcta prestación del servicio de catering, asegurando en todo momento la continuidad, calidad y seguridad alimentaria.

El personal que intervenga en la prestación del servicio deberá disponer de la formación y competencias mínimas exigidas por la normativa que resulte de aplicación.

En el servicio estándar se entenderá incluida la dedicación necesaria para la entrega y colocación de los productos en el lugar habilitado por la sociedad contratante, así como el tiempo necesario para proceder a la recogida de todo el menaje, equipamiento, incluida la segregación y retirada de los residuos generados en los envases o contenedores puestos a disposición a tal efecto.

La empresa adjudicataria asume el compromiso de proceder a la recogida, en los casos que así proceda, independientemente de la duración del evento. Por tal motivo, en la solicitud del servicio, la sociedad contratante indicará tanto la hora de montaje como la duración prevista y/u hora máxima de recogida.

En todo caso, la entidad adjudicataria estará en disposición de poner a disposición personal de atención in situ (camarero/a) durante la duración del mismo, si así es indicado en la solicitud correspondiente.

## **7. GESTIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1 SOLICITUD**

La solicitud de los servicios de catering deberá realizarse por parte del personal designado al efecto en cada sociedad pública, mediante los canales oficiales establecidos; habitualmente, correo electrónico.

El servicio deberá acordarse en un documento/pedio que contenga la siguiente información:

- Tipo de servicio solicitado (desayuno, almuerzo, etc.).
- Fecha y hora del servicio.
- Número estimado de comensales.
- Lugar de entrega o montaje.
- Persona responsable de la supervisión en destino.
- Requerimientos adicionales: camarero, menaje, mantelería, etc.

Se adjunta anexo I con modelo de hoja de pedido prevista a implantar.

Con carácter general, los servicios se solicitarán con la siguiente antelación mínima:

- Servicios estándar: 72 horas antes de la fecha de prestación.
- Servicios personalizados: según se establezca en la solicitud de oferta correspondiente.
- Modificaciones o ajustes sobre un servicio ya solicitado: mínimo 24 horas, siempre que sea técnicamente viable.
- En caso de incidencias técnicas o logísticas que impidan completar el servicio en las condiciones solicitadas, el adjudicatario deberá comunicarlo de inmediato, proponiendo alternativas equivalentes. Si la incidencia es imputable al adjudicatario, este deberá garantizar una solución que no suponga coste adicional para la sociedad pública.
- En situaciones excepcionales, debidamente justificadas por la Administración, podrán requerirse servicios con un plazo inferior al establecido. El adjudicatario deberá realizar sus mejores esfuerzos para atenderlos, informando de las condiciones operativas disponibles y de las posibles limitaciones.

## **7.2 CONFIRMACIÓN**

La entidad adjudicataria deberá confirmar la recepción y aceptación de cada solicitud en un plazo máximo de 48 horas, indicando posibles ajustes necesarios.

En caso de rechazo, deberá indicar los motivos de este. Esta circunstancia supondrá la pérdida de turno, pero no penalización ni sanción alguna.

La falta de respuesta de la entidad adjudicataria (aceptación o rechazo del pedido) dentro del plazo establecido supondrá la cancelación automática del mismo y podrá suponer una penalización calificada como grave (ver estipulación 8.3 de las Condiciones Reguladoras).

## **8. NIVELES DE SERVICIO**

### **8.1 GENERAL**

El servicio deberá asegurar:

- La calidad, variedad y seguridad alimentaria de los productos suministrados, garantizando la existencia de opciones adecuadas para alergias, intolerancias y

necesidades especiales (celiaquía, intolerancia a la lactosa, vegetarianos, veganos, etc.).

- El cumplimiento de la normativa sanitaria vigente en materia de manipulación, transporte y conservación de alimentos.
- La puntualidad en la entrega y montaje, con la antelación necesaria para que, a la hora fijada por la entidad, todos los elementos estén colocados, preparados para su consumo y presentados de manera ordenada y atractiva.
- Incorporar el menaje necesario (térmicos, bandejas, cubertería, vasos, servilletas, etc.) en número suficiente de elementos para cubrir el aforo estimado del evento, incluyendo un margen adicional del 10% para evitar incidencias y garantizar la reposición continua de los productos mientras el servicio esté operativo.
- Posterior recogida y retirada de todos los materiales y equipamiento empleado, dejando el espacio utilizado en las mismas condiciones de orden en el que se encontraba previamente.

## **8.2 SERVICIO CON CAMARERO/A**

El personal de atención in situ se responsabilizará de la reposición continua del menaje mientras dure el servicio, así como la limpieza de los aparatos, mobiliario y resto de útiles y materiales (vasos, cubiertos, etc.) utilizados por la entidad adjudicataria. Durante el desarrollo del servicio, deberá asegurar unas condiciones de limpieza óptimas, realizando cuantas limpiezas superficiales sean necesarias para garantizar la calidad, incluida la segregación y retirada de los residuos generados en los envases o contenedores puestos a disposición a tal efecto.

Todo el personal deberá encargado de prestar directamente el servicio deberá:

- Presentarse uniformado e identificado con el nombre de la empresa adjudicataria.
- Cumplir estrictamente los horarios, rutas y protocolos definidos en la planificación del servicio.
- Mantener una conducta profesional, respetuosa y acorde a un servicio de calidad.
- Observar las normas higiénico-sanitarias de elaboración, conservación, transporte y servicio.
- Comunicar de inmediato cualquier incidencia que pueda afectar a la calidad, seguridad o continuidad del servicio.

## **8.3 SERVICIOS EN UBICACIONES FUERA DE PAMPLONA Y TUDELA**

Las celebraciones tendrán lugar, con carácter general, en las instalaciones de las sociedades públicas del Gobierno de Navarra o lugar de desarrollo del evento; con una demanda preferente de servicios en la Comarca de Pamplona. En menor medida, se estima la celebración de eventos

en Tudela, así como en otras cabeceras de comarca y, puntualmente, en cualquier localidad de la Comunidad Foral.

Por ello, se consideran emplazamientos habituales Pamplona y Tudela. Para todos los servicios realizados en un radio máximo de 10 kilómetros de distancia en carretera a estos puntos, resultarán de aplicación los precios y resto de condiciones establecidas en el presente documento.

En el caso de servicios de catering a realizar en localidades ubicadas fuera de este radio máximo, procederá el abono a favor de la entidad adjudicataria de un plus por kilometraje. Para ello, se tomará la distancia, ida y vuelta, en kilómetros, entre dicha localidad y Pamplona o Tudela (la menor), independientemente del emplazamiento del centro de elaboración de la entidad adjudicataria. Por ejemplo, para el caso de un servicio de catering en Elizondo, procedería el abono de un plus por kilometraje, por el importe que resulte de multiplicar el precio ofertado (€/km) por 100 km (distancia por carretera, ida y vuelta). En el caso de Tafalla, por ejemplo, se tomaría la distancia a Pamplona (por ser menor que a Tudela), multiplicando el precio ofertado (€/km) por 70 km (distancia por carretera, ida y vuelta).