

ANEXO IV KPI/SLA SERVICIO DE MANUNTECIÓN Y CÁTERIN

DISPOSITIVOS CAED/CPLL

1. OBJETO

El presente Anexo tiene por objeto establecer los principales indicadores de seguimiento (KPI) y niveles de servicio (SLA) aplicables a la prestación del servicio de manutención y cáterin, con el fin de garantizar el adecuado control operativo, la calidad del servicio, la continuidad de la prestación y el cumplimiento de las condiciones establecidas por Fundación Accem (en adelante Accem).

El cumplimiento de dichos indicadores podrá ser objeto de seguimiento periódico durante la vigencia del contrato, pudiendo dar lugar, en caso de incumplimiento, a la aplicación de las penalizaciones correspondientes.

MANUTENCIÓN CATERING				
KPI / SLA	Indicador de control	Objetivo orientativo	Método de verificación	
Cobertura efectiva del servicio	Cobertura completa de puestos, turnos y servicios alimentarios programados	≥ 98 %	Cuadranes, partes de servicio y controles operativos	
Cumplimiento de horarios de prestación	Prestación de desayunos, comidas, cenas y servicios especiales dentro de los horarios establecidos	≥ 95 %	Registros operativos y supervisión del servicio	
Tiempo de respuesta ante incidencias	Tiempo de actuación ante incidencias operativas o necesidades extraordinarias comunicadas por Accem	≤ 2 horas	Registro de incidencias y comunicaciones operativas	
Cumplimiento APPCC y seguridad alimentaria	Correcta ejecución de controles APPCC, registros sanitarios y protocolos de seguridad alimentaria	1-ene.	Registros APPCC, controles sanitarios e inspecciones	
Gestión de dietas especiales	Correcta atención de dietas especiales, alergias, intolerancias y requerimientos culturales o religiosos	≥ 98 %	Registros operativos y control de incidencias	
Incidencias de calidad del servicio	Número de incidencias relacionadas con calidad alimentaria, servicio o distribución	≤ umbral definido	Registro de incidencias y reclamaciones	
Reporting y trazabilidad documental	Entrega correcta y puntual de registros operativos, sanitarios y reportes del servicio	≥ 95 %	Verificación documental y reportes mensuales	
Capacidad de adaptación operativa	Respuesta adecuada ante picos de ocupación, Ramadán, operativas especiales o incidencias extraordinarias	Cumplimiento requerido	Seguimiento operativo y validación Accem	

2. RÉGIMEN DE REVISIÓN DE KPI/SLA

Los indicadores de seguimiento (KPI) y niveles de servicio (SLA) previstos en el Anexo IV podrán concretarse o ajustarse durante la fase inicial de implantación del servicio, en función de las necesidades operativas del CAED/CPLL y de los mecanismos de seguimiento establecidos por Accem. debiendo quedar definidos de forma definitiva dentro de los primeros treinta (30) días naturales desde el inicio del contrato.

En ningún caso dichos ajustes podrán suponer condiciones más exigentes o desfavorables que las previstas en las presentes Bases y en el Anexo IV publicado.

Cualquier modificación posterior de los KPI/SLA requerirá acuerdo expreso entre las Partes y su formalización mediante la correspondiente adenda contractual.

Madrid, 21 mayo de 2026