KURSAAL

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO RESTRINGIDO, PARA LA CONTRATACIÓN, COMO CONCESIÓN DE SERVICIO, DE LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN CONJUNTA DEL BAR, EL RESTAURANTE Y EL SERVICIO DE CATERING PARA EVENTOS, INTEGRADOS Y A PRESTAR EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO KURSAAL

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la contratación, por procedimiento restringido, de un operador para la gestión conjunta del bar, el restaurante y el servicio de catering para eventos integrados y a prestar en las instalaciones del CENTRO KURSAAL-KURSAAL ELKARGUNEA, S.A. (en adelante, KURSAAL).

2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y LUGAR DE SU PRESTACIÓN

Habrán de ser prestados los siguientes servicios y en los siguientes lugares:

- Servicio de bar, a prestar en el espacio identificado como bar en el plano adjuntado como Anexo I.

- Servicio de restaurante, a prestar en el espacio identificado como comedor-restaurante y bar en el plano adjuntado como Anexo II.

- Servicio de catering, a prestar en cualquiera de los espacios del Kursaal cuyos planos se adjuntan como Anexo III, en todo caso previa autorización de KURSAAL y con identificación por ésta del concreto espacio donde tendrá lugar.

3. SERVICIO DE CATERING: PARTICULARIDADES

- **Servicios que incluye:**

  El adjudicatario, bajo este epígrafe, debe ofrecer los siguientes servicios: comidas y cenas; cocktails (lunch, copa, etc.), pausa café, reposición gratuita de aguas y cualquier otro tipo de servicio de restauración que requiera el cliente y autorice KURSAAL, genérica o específicamente. Los referidos servicios deberán prestarse en los lugares indicados en cada caso por KURSAAL (sala de banquetes, hall polivalente, foyer auditorio, etc.).

  Excepcionalmente se podrá permitir la actividad de promoción de productos por el cliente, previa autorización de KURSAAL, siempre que

ello no implique una sustitución del servicio de catering a prestar por el adjudicatario.

Además, el adjudicatario deberá abrir y atender el bar de congresos y el bar de auditorio.

Habrá un servicio de bar en el auditorio siempre que se celebre un concierto en el mismo. Dicho servicio se podrá prestar en el propio bar situado en la zona trasera del auditorio o en el bar que da servicio al exterior. En este último caso, Kursaal gestionará el control de acceso directo entre el bar y el foyer del auditorio. Su horario de apertura será: desde la apertura de puertas al público hasta el comienzo del concierto y en los descansos, si los hubiera. En el mismo se ofrecerá un servicio de bar y pintxos suficiente para atender la demanda del público.

Respecto al bar de congresos, deberá ser abierto siempre que el Kursaal determine que una feria que tenga lugar simultáneamente en las salas polivalentes, el hall polivalente y sala de banquetes lo requiere. En el mismo se ofrecerá un servicio de bar, cuyo detalle se definirá conjuntamente con el promotor de la feria. Dicho servicio se realizará con un horario limitado establecido entre Kursaal y el adjudicatario con un mínimo de cuatro horas (dos horas por la mañana y dos horas por la tarde).

- **Cocina, sala de banquetes y office:**

Se utilizarán para dar servicio de restauración en la sala de banquetes y en el hall polivalente habitualmente, pero también excepcionalmente podrán ser utilizados por algún cliente cuando se haya acordado previamente por la adjudicataria (ej: congreso de gastronomía), el KURSAAL y el cliente, y siempre bajo supervisión del personal de la primera.

- **Mobiliario, montaje, desmontaje y limpieza:**

El adjudicatario deberá proveer y montar el mobiliario, así como el menaje necesario para ofrecer el servicio de que se trate. Dicho montaje deberá realizarse según los planos e instrucciones elaboradas por KURSAAL. En todo caso, debe ser revisado previamente por persona de KURSAAL y contar con la autorización previa del Director Técnico.

Una vez finalizado el mismo, deberá desmontar el espacio ocupado, reponiéndolo al mismo estado en que se encontraba originariamente y limpiando el mismo. Dicho desmontaje y limpieza deberán realizarse en condiciones que no interfieran el evento de que se trate y, en todo caso, siguiendo las instrucciones que KURSAAL le imparta al respecto. En todo caso se realizarán a la vista del público. Si por ocupación de la sala donde

debe realizarse el servicio de catering no se dispone de tiempo dentro del horario laboral habitual, se deberá montar el servicio al finalizar el evento que lo ocupa, debiéndose incluso montar o desmontar la sala de noche.

- **Terraza Sur:**

El adjudicatario gestionará y comercializará la terraza Sur situada en la primera planta del restaurante.

Debido a la cercanía de la sala Zurriola la coordinación con los eventos del Kursaal se hará de la siguiente manera:

- Desde el restaurante se informará al departamento comercial del Kursaal de todas las bodas, cócteles y actos que se vayan contratando en dicha terraza.

- El departamento comercial del Kursaal avisará a los clientes que quieran la sala Zurriola que hay un servicio contratado anteriormente en la terraza.

- Cuando coincida con un alquiler global, los dos eventos podrán convivir, pero desde el restaurante se vigilará que la música no sea muy alta.

- El restaurante debe de vigilar siempre que el volumen de la música no sea muy alto y velar por el bienestar de los vecinos de Gros.

- Como norma general, en la terraza se podrán hacer los cócteles previos a los banquetes de boda, pero nunca las fiestas tras el banquete.

- El uso de la terraza nunca podrá excederse de las 23.00 h.

- Cuando el adjudicatario necesite que se abra la puerta que conecta con la sala Zurriola desde el restaurante o la de la cocina para pasar en un momento algo a la terraza, que no se pueda levantar por las escaleras de su paso natural, avisará al vigilante del Kursaal para que les abra la puerta e informarán de cuándo la pueden volver a cerrar. Se podrá aplicar el mismo protocolo en los casos en los que los novios de una boda quieran hacer la entrada desde dentro del pasillo hacia la terraza etc..

- El adjudicatario velará para que ningún comensal intente entrar al foyer del auditorio sin el consentimiento del Kursaal.

- **Otras normas para el servicio de catering o restauración en eventos:**

a) Las cocinas que corresponden a los espacios del hall polivalente y al servicio de banquetes son las cocinas del servicio de banquetes, identificadas en los planos adjuntados como Anexo III.

b) Siempre que se cocine en las cocinas del servicio de banquetes, la puerta que da al pasillo de los baños deberá permanecer cerrada.

c) Siempre que el hecho de cocinar interfiera un evento, tendrá preferencia el evento. En todo caso, habrá de hacerse la planificación de la utilización de las cocinas con suficiente antelación y, en caso de duda, consultar al departamento de operaciones de KURSAAL.

d) Está prohibido almacenar cualquier tipo de comida o mobiliario en el muelle de carga.

e) Hay un frigorífico en el pasillo de camerinos de sala de cámara con aguas que repone el proveedor a medida que se acaban y un armario a su lado donde se guardan las copas y los posavasos. Este frigorífico debe ser repuesto a medida que se van acabando las aguas, donde el control de su consumo lo reflejan las azafatas en una hoja dentro, cada vez que las ponen en las mesas de presidencia.

   Por norma general las aguas para las mesas de presidencia las ponen las azafatas y se encargan de su reposición. No obstante cuando se requiera un número elevado de aguas (ejem. mesas en "U", colocar aguas para todos los asistentes, etc...) o cuando por operativa el Departamento de Operaciones así lo decida las colocará el proveedor. En estos casos se especificará en la ficha de operaciones.

f) Siempre que se quieran utilizar las puertas de acceso al auditorio desde el restaurante y el bar, se pondrán en contacto con el Departamento de Operaciones para su petición. El Departamento de Operaciones avisará a seguridad para que el ronda abra la puerta necesaria y se asegure que se haga un buen uso de la misma. Mientras estas puertas estén abiertas, una persona de la empresa proveedora se hará responsable de que ninguna persona ajena al palacio pueda entrar en él. Una vez finalizada la necesidad de paso se le avisará a control directamente para que el ronda cierre las

puertas. Por supuesto y siguiendo la norma general del Kursaal todo el personal que acceda al Palacio por estas puertas deberá estar debidamente acreditado por el personal de seguridad.

- **Relación directa adjudicatario-cliente:**

La relación entre el adjudicatario y el cliente será directa, limitándose KURSAAL en principio a informar a sus propios clientes, en relación a su actividad de alquiler de espacios, de la existencia del servicio de catering en cuestión, prestado por el adjudicatario. Los elementos del servicio se determinarán por el adjudicatario, que no puede negarse a prestarlo, si bien KURSAAL se reserva el derecho a decidir dónde se prestan los mismos en cada caso y en qué concretos servicios pueden consistir.

En todo caso, el lugar de prestación de los servicios de catering será objeto de determinación unilateral por KURSAAL, con audiencia del adjudicatario y del cliente.

- **Coordinación:**

En todo caso, los servicios a prestar serán coordinados por el departamento comercial y por el departamento de operaciones de KURSAAL, y siguiendo sus instrucciones.

Para cualquier tipo de evento que tenga lugar en las terrazas se definirá un procedimiento de montaje y desmontaje con horarios y controles que protejan la actividad y prestación del servicio del adjudicatario. Kursaal consensuara las medidas con el adjudicatario y se responsabilizará de que se cumplan.

- **Protocolo de atención al cliente:**

Primer contacto:

Kursaal realizará el primer contacto con el cliente, redirigiendo al cliente a la persona responsable de los servicios de restauración, este último se pndrá en contacto con el cliente de manera inmediata.

Presentación y envío de propuestas de catering:

Habrá un responsable de los servicios de restauración del Palacio de Congresos Kursaal y del restaurante en relación directa y constante con el cliente desde el primero contacto y hasta después de finalizar el evento.

En este primer contacto, el responsable se encargará de escuchar las necesidades del cliente y presentarle las propuestas de restauración correspondientes.

Visitas de inspección y citas con el cliente:

El responsable de los servicios de restauración mantendrá las reuniones pertinentes con el cliente, para confirmar los servicios, conocer los espacios en los que se ofrecerán dichos servicios, hablar en detalle y resolver sus dudas.

Para el buen desarrollo del evento, es muy importante que el responsable esté presente en las visitas de inspección que realizan los clientes al Kursaal y así conocer cómo se organizarán dichos espacios con la instalación de stands y pósters comerciales por parte del cliente, y poder adaptar las necesidades de catering a los objetivos de los clientes.

Contratación de servicios:

Una vez confirmados los servicios por el cliente concretando horarios, número de asistentes, montaje, intolerancias y otros detalles, la responsable comercial cierra el contrato y envía el presupuesto final al cliente.

Desarrollo del evento:

Tras el cierre del contrato con el cliente, la responsable procede a gestionar y coordinar internamente los servicios con el jefe de cocina y la jefa de sala.

Durante todo el evento, un responsable de sala estará al mando del servicio, siendo el responsable del servicio el encargado de supervisar internamente los servicios con los responsables de cocina y de sala, para garantizar el buen desarrollo de los mismos.

El responsable de servicio estará durante todo el evento disponible para el cliente para cualquier duda, cambio de última hora o imprevisto y para conocer su feedback en todo momento, para en el caso de plantear una queja o sugerencia, poder tomar las medidas oportunas de manera inmediata.

Cierre y facturación:

Nada más finalizar el evento, se pondrá en contacto con el cliente para conocer su grado de satisfacción, y procede al envío de la factura

- **Prestación de servicios organizados unilateralmente por el adjudicatario, sin vinculación con la actividad de KURSAAL y a personas distintas de los clientes de ésta:**

  Este tipo de servicios exigirá autorización previa de KURSAAL, solicitada con la suficiente antelación, en relación con su fecha, lugar, servicio concreto, etc., y con posibilidad de KURSAAL de cobrar por los espacios ocupados al efecto.

  En ningún caso se autorizará la prestación del servicio de bodas fuera los local destinado al servicio de restaurante.

- **Prestación de los servicios de catering por terceros, a instancia de KURSAAL o del adjudicatario:**

  Exigirá autorización previa y expresa de la otra parte.

  Se exigirá autorización igualmente en las terrazas con los clientes, que teniendo actividad en el interior, requieran servicio de restauración en las mismas, salvo en casos excepcionales con eventos que se desarrollen simultáneamente en otros espacios de la ciudad. Si estos últimos implican el pago de un canon al organizador los ingresos percibidos por el adjudicatario estarán exentos de abonar el canon a Kursaal.

  Los eventos realizados en terrazas sin actividad en el interior del edificio no estarán sujetos a autorización previa y expresa de la otra parte y en caso de que fuese el adjudicatario quien diese el servicio en virtud de otro contrato, quedará exento de abonar el canon.

- **Prestación de servicios en otros espacios externos al Centro KURSAAL, utilizando las cocinas y medios de éste:**

  En principio queda prohibido, aunque excepcionalmente KURSAAL puede decidir su autorización.

4. PRECIO MÁXIMO DE CIERTOS SERVICIOS DE CATERING

Se adjunta, como Anexo IV, cuadro de precios máximos de algunas opciones mínimas de servicios de catering. Dichas opciones mínimas de servicios en ningún caso podrán sobrepasar los referidos precios.

Dichos precios máximos serán incrementados anual y cumulativamente en función del incremento experimentado por el Índice de Precios al Consumo estatal

que publica el Instituto Nacional de Estadística o índice que le sustituya y correspondiente al año natural inmediato anterior.

Cualquier modificación de estas opciones mínimas de servicios de catering o de su precio debe ser aprobada por KURSAAL.

5. INVERSIONES

El adjudicatario habrá de efectuar aquellas inversiones previstas en la memoria técnica que incluirá dentro del Sobre 1 antes del 30 de abril de 2022, donde se contemplarán por lo menos las inversiones mínimas identificadas y descritas en el Anexo VII del Pliego de Prescripciones Técnicas.

En todo caso, KURSAAL se compromete a realizar las reformas descritas en el Anexo VIII y la compra de equipamiento descritas en el Anexo IX del Pliego de Prescripciones Técnicas entre el 1 de enero de 2022 y el 30 de abril de 2022. En caso de necesidad de sustituir por avería alguna instalación o equipamiento descritas en los anexos VIII y IX antes del 1 de enero de 2022, KURSAAL asumirá el coste de la sustitución.

Se adjunta, como Anexo V, el inventario de instalaciones, equipamiento, menaje y mobiliario del que el adjudicatario podrá disponer a la entrada en vigor del presente contrato para la prestación del servicio de catering.

6. TIEMPO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BAR, RESTAURACIÓN Y CATERING

El servicio de bar-restaurante (Planta baja) deberá prestarse durante todo el año, sin más vacaciones que un día en concepto de descanso semanal.

Con carácter general, el servicio de catering deberá estar al servicio de las necesidades de los eventos a celebrar en el edificio KURSAAL, por lo cual habrá de prestarse durante todo el año.

7. GASTOS GENERALES Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES. CONSUMOS

El adjudicatario deberá conservar los locales e instalaciones y mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, limpieza y higiene durante todo el tiempo de vigencia del contrato.

Durante la vigencia del contrato serán a cargo del adjudicatario las reparaciones, roturas y trabajos de mantenimiento necesarios para asegurar el correcto estado de uso de todos los elementos vinculados a la explotación (incluidos, por ejemplo, desperfectos en paramentos de madera de la sala de banquetes o el bar del auditorio), así como la reposición de los equipos que hayan finalizado su vida útil o se hayan deteriorado.

La obligación de mantenimiento en relación a los espacios destinados al servicio de restaurante, bar y catering serán en su integridad a costa del adjudicatario, con independencia de las causas que provoquen el daño.

El coste del mantenimiento y consumos de agua y electricidad de determinadas instalaciones de restauración comunes con el edificio se repercutirá mensualmente en la parte correspondiente al adjudicatario, lo que, con carácter informativo, durante 2018 ascendió a 11.223,44 euros. Para determinar el coste del mantenimiento de las instalaciones comunes (tales como la instalación contra incendios, detección de humos de la campana del restaurante, ascensores, montacargas, pozo séptico, ventiladores de extracción de aseos, vestuarios, instalaciones del bar del auditorio, bar de congresos y sala de banquetes, etc.) se tendrá en cuenta la parte correspondiente de las instalaciones comunes del edificio (2.25%) respecto al servicio de mantenimiento general del edificio contratado por KURSAAL. En cuanto al consumo de agua y electricidad se facturará en base a los contadores instalados para dar el servicio en el bar de auditorio, bar de congresos y cocinas de sala de banquetes.

Los consumos de alimentación, energía eléctrica, agua, gas, teléfono y cualquier gasto necesario para la prestación de los servicios objeto del contrato serán de cuenta del adjudicatario, al ser contratados directamente a las empresas suministradoras. Concretamente, en relación a los consumos de energía eléctrica, agua, gas y basuras, con carácter informativo, el coste de dichos consumos durante 2018 ascendió, aproximadamente, a 25.074,68 euros.

El adjudicatario sufragará parcialmente el Impuesto sobre Bienes Inmuebles correspondiente al edificio, en una cuota del 5,08% que, con carácter informativo, durante 2018 ascendió a 2.300,94 euros.

8. CONTENEDORES

En todo caso, la adjudicataria deberá disponer de los suficientes contenedores-estancos para desecho orgánico en el almacén de basura de la cocina y el cuarto de basuras situado en el exterior, así como también contenedores para vidrio.

También habrá en el cuarto de basuras contendores para el reciclaje selectivo de residuos papel y cartón.

9. CALIDAD E INSPECCIÓN Y SEGURIDAD E HIGIENE

El adjudicatario estará obligado a cumplir con la normativa que le sea de aplicación en las referidas materias.

A dichos efectos, habrá de cumplir asimismo las instrucciones que al efecto le imparta KURSAAL, quedando asimismo vinculado por el Plan de Emergencia del Centro.

10. HORARIO DE PROVEEDORES

El adjudicatario dispondrá del muelle de carga y descarga señalado en el plano que se adjunta como Anexo VI para realizar la carga y descarga.

El departamento de operaciones del Kursaal gestionará el uso del muelle de carga y descarga durante los montajes y desmontajes de los eventos dando preferencia a los proveedores del servicio de restauración y permitiendo el acceso de al menos a un vehículo para este fin siempre que se pueda.

Cuando los eventos lo requieran, KURSAAL podrá utilizar el espacio del muelle de carga destinado al servicio de restauración. En tal caso, se habilitará otro espacio de carga y descarga y se informará al adjudicatario con la mayor antelación posible.

11. RECLAMACIONES Y QUEJAS DE LOS USUARIOS

El adjudicatario estará obligado a informar a KURSAAL de la totalidad de las quejas recibidas de los usuarios, en relación a cualesquiera de los servicios objeto del presente contrato.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá hacer cumplimentar a los clientes del servicio de catering los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

12. NORMAS DE DECORO

No se permite la colocación de elemento de publicidad alguno, tales como anuncios publicitarios, carteles, pancartas, calcomanías, pegatinas, etc., en las

paredes, suelos, techos o columnas de KURSAAL, ni en su mobiliario, sin la previa autorización de KURSAAL.

13. UTILIZACIÓN DE LA IMAGEN

El contratista deberá obtener a su sola costa y sin que ello pueda suponer coste adicional alguno para KURSAAL, de cualesquiera autorizaciones del chef principal aludido en la Cláusula 12.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que sean necesarias al objeto de que, tanto el contratista como KURSAAL, puedan hacer uso y explotación, durante la vigencia del contrato, de su nombre, imagen y prestigio como elemento diferenciador de la oferta de sus respectivos servicios, tanto como argumento para la captación directa de clientes, como para la publicidad general de ambas entidades.

14. AVISOS AL PÚBLICO

Los avisos al público que realice el adjudicatario, en cualquiera de los espacios donde se desarrollen los servicios objeto del contrato, se verificarán, al menos, en los dos idiomas oficiales (euskera y castellano).

15. CLÁUSULA DE REVERSIÓN PARA EL MOMENTO DE LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO

A la extinción del contrato, el adjudicatario deberá entregar los locales e instalaciones en estado de conservación y funcionamiento adecuados.

Durante el plazo de un mes antes de la reversión de los bienes y locales por la extinción del contrato, el adjudicatario adoptará, bajo las instrucciones de KURSAAL, las disposiciones encaminadas a que la entrega de los mismos se verifique en las condiciones debidas.

Las inversiones y adquisiciones realizadas por el adjudicatario, sea en obras, instalaciones, equipamiento, mobiliario y menaje (con excepción de aquél serigrafiado, con logo y no reutilizable), pasarán en todo caso a ser de KURSAAL a la extinción del contrato, sin dar derecho al adjudicatario a cobrar indemnización o crédito alguno por su realización.

El plazo de garantía del estado de los locales e instalaciones será de tres meses y se computará a partir de la fecha de la revisión o conformidad de KURSAAL.

Concluido el plazo de garantía, se verificarán las reclamaciones que procedan, y si no resultaren responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la fianza definitiva, se acordará la cancelación de la misma.

Lo dispuesto en esta Cláusula será también de aplicación en todo supuesto de resolución del contrato por causa no imputable a KURSAAL.

- Anexo I: Plano de espacios en los que se presta el servicio de bar.
- Anexo II: Plano de espacios en los que se presta el servicio de restaurante.
- Anexo III: Plano de espacios en los que se presta el servicio de catering.
- Anexo IV: Cuadro de precios máximos de los servicios de catering.
- Anexo V: Inventario de instalaciones, menaje y mobiliario del que el adjudicatario podrá disponer a la entrada en vigor del presente contrato para la prestación del servicio de catering.
- Anexo VI: Plano del muelle de carga y descarga.
- Anexo VII: inversiones mínimas a realizar por el adjudicatario
- Anexo VIII: memoria de la reforma a realizar por Kursaal
- Anexo IX: equipamiento a comprar por Kursaal