# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL EDIFICIO DE TALENT HOUSE

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de atención a las personas usuarias del edificio de Talent House.

En 2011 el edificio Talent House abrió sus puertas y con ello, el Plan de Acogida para personas investigadoras comenzó su andadura. Un proyecto sostenible tanto por los principios bioclimáticos sobre los que se construyó, como en su concepción económica.

Este edificio sería la primera piedra que diera lugar a la actual estrategia de atracción, retención y desarrollo del talento San Sebastián Connecting Talent, que reúne además de este plan de acogida, diversos programas de contratación y desarrollo profesional, formación y becas, participación en ferias internacionales, promoción de nuestra ciudad de innovación en conferencias, así como la generación de nodos internacionales que apuestan por el talento.

El edificio Talent House, cuenta con 80 apartamentos de cuatro tipologías diferentes, situado en una parcela ubicada en Aiete, una zona de carácter residencial y bien comunicada de la ciudad, con unas vistas excepcionales de la bahía de la Concha, para que las personas que vayan a realizar una labor investigadora en la ciudad, puedan tener una acogida de calidad.

Además de los apartamentos, dispone de zonas comunes de servicios (la zona de lavandería y el garaje), y de ocio (una sala de estar y espacio café) para las personas residentes en el edificio, y dos salas de trabajo y un auditorio para la realización de eventos relacionados con la innovación.

El requisito imprescindible para optar al alojamiento y acceso a Talent House es: ser investigador / perfil altamente cualificado que vaya a desempeñar o desempeñe su labor de investigación en alguno de los centros y/o empresas I+D+i de Donostia-San Sebastián.

El objeto del presente contrato lo constituye la prestación de servicios de atención a las personas usuarias del edificio de Talent House (residentes y clientes, eventos y proveedores externos).

Así pues, de forma general en la prestación del servicio objeto de esta licitación, la empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes servicios:

- ✓ **Servicio de Atención Presencial en el edificio Talent House.**
- ✓ **Servicio de Asistencia a la Atención de Eventos en el edificio Talent House.**
- ✓ **Servicio de Atención en Remoto del edificio Talent House.**

Se contempla la contratación el servicio de Atención a las personas usuarias del Edificio Talent House.

En este edificio, las personas usuarias serán: personas residentes en el edificio, personas y entidades que organicen eventos en el edificio, aquellas personas que acudan a los mismos, y por último, empresas, entidades y personas de servicios externos para el mantenimiento del edificio.

Las tareas se irán ejecutando siguiendo el calendario pactado y los protocolos establecidos por FOMENTO.

En los horarios de servicio, la empresa adjudicataria procederá a realizar al menos las tareas que a continuación se listan, sin perjuicio que FOMENTO pudiera añadir otras de la misma o similar tipología o modificar los protocolos establecidos.

Se encuentran definidos para la prestación del objeto del contrato relativos al Edifico Talent House, los siguientes protocolos que se encuentran además anexados a este documento:

1 Protocolo de llegadas.
2 Protocolo de salidas.
3 Protocolo de eventos.
4 Protocolo de turno diario.

En cada caso, se deberán seguir en la prestación del Servicio objeto de esta contratación, de acuerdo a la tarea concreta de la que se trate.

A continuación, se detallan las actuaciones a realizar por parte de la empresa adjudicataria en la realización de los Servicios objeto de esta contratación.

✓ **Servicio de Atención Presencial en el edificio Talent House.**

En la realización del Servicio de Atención Presencial en el Edifico Talente House, la empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes actuaciones:

Las tareas a realizar serán las directamente relacionadas con la gestión de alojamiento en alquiler y rotación, desde la solicitud de reserva inicial hasta la salida. Fomento de San Sebastián coordinará dichas tareas para la correcta y a tiempo ejecución de las mismas.

Concretamente las tareas a realizar serán:

**1- <u>Reserva de servicios</u>**

- **Atención solicitudes de servicios:** las solicitudes de reserva de servicio podrán llegar vía web o email. La empresa adjudicataria deberá gestionar dichas solicitudes.
- **Validación requisitos de acceso al edificio:** el plan de acogida Talent House está dirigido a las personas investigadoras y perfiles altamente cualificados que van a desarrollar su labor profesional en una entidad I+D+i de San Sebastián. Por ello, la empresa adjudicataria deberá de validar con la entidad, toda solicitud recibida
- **Gestión de las consultas recibidas en el Edifico Talent House:** En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá de ofrecer información sobre el programa de acogida Talent House para derivación a los servicios.
- **Gestión de reservas de alojamiento:** La empresa adjudicataria deberá de realizar la revisión y confirmación de disponibilidad, solicitud de documentación para la garantía de reserva,

confirmación de reservas y comunicaciones relativas a la misma, así como las modificaciones y anulaciones de reserva.
- **Gestión de las extensiones de reservas y rescisiones** (salidas anticipadas). En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá gestionar cualquier ampliación solicitada por una persona usuaria de nuestros servicios, así como el cese de los mismos si se produjera una salida anticipada del Edificio Talente House

En la realización de todas estas tareas objeto de la prestación de este servicio, podrán ir siendo modificadas en aras de la mejor eficacia y eficiencias de las mismas, de acuerdo además a las herramientas puestas a disposición por la empresa adjudicataria u otras que pudieran darse.

## 2- <u>Atención servicio de alojamiento</u>

- **Recepción de llegadas al edificio de las personas con reserva:** Recepción programada de llegadas conforme al Protocolo nº 1.
- **Atención de salidas del edificio de las personas alojadas:** La preparación de la salida mediante cita programada, revisión de instalaciones, solicitud y revisión de limpieza y preparación del apartamento para la siguiente llegada conforme al Protocolo nº 2.
- **Lavado y secado ropa de reposición.** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la gestión de la ropa de reposición, debiendo para ello realizar el lavado y secado de los artículos que se ofrecen a las personas usuarias de nuestros servicios, en las máquinas que, para tal fin, se tienen dispuestas en el edificio.
- **Gestión de servicios complementarios al alojamiento**: la empresa adjudicataria gestionará además los servicios adicionales ofrecidos, tales como aparcamiento, alquiler de lencería…
- **Atención a las personas alojadas:** La empresa adjudicataria deberá permanecer a disposición de las personas alojadas, gestionando cualquier solicitud que de éstas pusiera surgir o gestionando cualquier incidencia que pudiera darse
- **Vigilancia de accesos:** de forma diaria la empresa adjudicataria revisará que los accesos se encuentras en normales condiciones de utilización.
- **Realización de Labores de mantenimiento domésticas:** La empresa adjudicataria deberá de realizar labores tales como sustitución de luminarias, accesorios de baño, ajustes de armarios, etc. en apartamentos y zonas comunes del edificio.

Para planificar y hacer seguimiento de las tareas del día se cuenta con un Protocolo específico de turno diario, Protocolo nº 4

## 3- <u>Notificación y seguimiento de incidencias</u>

- **Atención de incidencias del edificio y residentes:** La empresa adjudicataria deberá de gestionar y llevar el control de todas las incidencias que pudieran surgir en el Edifico, así como la tramitación de las mismas, de acuerdo a los protocolos. En el caso de ser incidencias relativas a Mantenimientos no consideramos domésticos, la empresa adjudicataria deberá de hacer llegar la incidencia al departamento correspondiente dentro de Fomento para su subsanación y en otros casos, se contrastarán con la persona responsable de Fomento la solución a adoptar.
- **Seguimiento de la subsanación de incidencias**: Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, el seguimiento de las incidencias del edificio y residentes hasta su resolución, ya sea con el Servicio de Mantenimiento especializado o con quien proceda de acuerdo a la

solución adoptada, debiendo de comunicar cualquier tema de interés o imposibilidad de resolución, a la persona responsable por parte de Fomento.

- **Ronda control de las instalaciones:**
    - Gestión de la telemedida y contadores: La empresa adjudicataria deberá de realizar la toma de lecturas y hacerlas llegar a los responsables de Fomento que proceda.
    - Control sala calderas: La empresa adjudicataria, deberá de realizar la revisión diaria de la operatividad de la instalación.
- **Atención a necesidades de limpieza puntuales u otras que pudieran requerirse:** Dado que las instalaciones han de estar en buenas condiciones de utilización para los usuarios, si de forma puntual, hubiera cualquier eventualidad que hiciera que estas condiciones se vieran afectadas y las empresas de limpieza u otras, no se encontraran presentes, será responsabilidad de la empresa adjudicataria devolver las condiciones normales de utilización de las instalaciones para su utilización, realizando las limpiezas o demás labores necesarias para tal fin, siempre en la medida de lo posible.
- **Recepción y acompañamiento a gremios** externos que acudan al centro para realizar obras ordinarias o extraordinarias encargadas por FOMENTO.
- **Inventario de almacenes y gestión stocks:** el edificio Talent House dispone de un almacén con stocks óptimos de menaje, ropa, utillaje y herramientas. De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá de mantener al día el inventario del mismo y gestionar su reposición en caso de ser necesario
- **Identificación y gestión de las compras para el mantenimiento preventivo y correctivo:** La empresa adjudicataria será la responsable de identificar y gestionar las compras de materiales para los diferentes mantenimientos, de acuerdo a lo indicado por empresas especialistas o el Servicio de Mantenimiento de Fomento, así como la gestión de stocks de repuestos. De acuerdo a esto, el último día hábil de cada mes, hará llegar la situación de los stocks y las necesidades a la persona responsable de Fomento para su gestión.

## 4- <u>Atención de Eventos en el Edificio Talent House</u>

El edificio Talent House dispone de salas de trabajo y conferencias abiertas, bajo reserva, a entidades que realicen actividades para la promoción del conocimiento e innovación. Igualmente Fomento lleva a cabo algunas de sus actividades y el desarrollo de programas que supone la utilización de dichos espacios.

De acuerdo a esto, Fomento recibirá solicitudes externas de eventos u organizará eventos y generará una **Ficha del Evento**, con todos los datos relativos al mismo, fecha, horario, recursos necesarios, servicios requeridos, que hará llegar a la empresa adjudicataria para su organización y como Solicitud de la Atención de Eventos en el Edificio Talent House.

La Atención de Eventos en el edificio Talent House, de acuerdo a la **Ficha del Evento**, comenzará siempre 30 minutos antes del comienzo del evento, para la preparación del mismo y será solicitado a través de la comunicación por parte de Fomento de la organización del evento en cuestión, a través del envío de la **Ficha del Evento**. Para la finalización del servicio y de acuerdo al evento del que se trate, en dicha comunicación se indicarán los términos concretos, así como cualquier particularidad que pudiera requerirse, como anteriormente ya se ha mencionado.

Las Solicitudes serán cursadas con un plazo mínimo de una semana para la correcta gestión y organización de los recursos por parte de la empresa adjudicataria. En casos excepcionales, Fomento

podrá requerir dicho servicio con un plazo inferior, debiendo confirmar disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria y acordar la prestación del servicio entre ambas partes en estos supuestos.

En la realización de la Atención de Eventos en el edificio Talent House la empresa adjudicataria deberá en primer lugar, contrastar si el evento en cuestión se realizará en el horario del Servicio de Atención Presencial o fuera de este.

*En el caso de realizarse en el horario del Servicio de Atención Presencial, las tareas a realizar, serán las siguientes:*

**Antes del evento:**

- **Montaje de la sala:** La empresa adjudicataria deberá disponer la sala de acuerdo a las necesidades concretas del evento
- **Comprobación de los sistemas audiovisuales:** La empresa adjudicataria deberá comprobar que los sistemas audiovisuales de la sala se encuentran en correcto estado para su utilización, de acuerdo a los requerimientos concretos del evento
- **Solicitud de limpieza de la sala:** La empresa adjudicataria deberá comprobar el correcto estado de la sala y del resto de instalaciones necesarias como los baños y de acuerdo al mismo deberá solicitar la limpieza de la misma o realización de las actuaciones necesarias para su utilización.

**El día del evento:**

- **Comprobación temperatura de la sala, ventilación y climatización:** Es responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar las actuaciones necesarias a nivel usuario, para el confort de las personas participantes en el evento en concreto.
- **Apertura de espacios:** La empresa adjudicataria deberá poner a disposición delas personas participantes en el evento, los baños, la puerta principal para el acceso, terraza y salas que se vayan a utilizar
- **Colocación medios audiovisuales:** De acuerdo a lo solicitado, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de las personas participantes en el evento, los medios audiovisuales requeridos y a disposición de Fomento
- **Atención y recepción responsables ponentes y asistentes**: Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la atención y recepción de los responsables, ponentes y asistentes al evento por el cual se solicite el Servicio
- **Acceso al aparcamiento:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, dar accesibilidad al aparcamiento a las personas participantes en el evento, de acuerdo a la solicitud cursada
- **Pequeños servicios de café, aguas, etc:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la preparación y puesta a disposición de las personas participantes en los eventos, de un pequeño servicio de café y / agua, siempre de acuerdo a lo solicitud cursada por Fomento en relación al evento concreto y siempre con los materiales y consumibles que Fomento ponga a disposición de la empresa adjudicataria para tal fin.
- **Asistencia técnica audiovisual:** La empresa adjudicataria deberá dar la asistencia técnica en relación con los medios audiovisuales de los que constan las salas, a nivel usuario. Cuando se requiera asistencia técnica especializada por alguna incidencia, se informará a Fomento para su gestión.

**Después del evento:**

- **Apagar climatización:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala quede con todos los equipos de climatización apagados.

- **Apagado medios audiovisuales y sistema centralizado:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala quede con todos los medios audiovisuales y sistema centralizado apagados.
- **Cierre de puertas de espacios:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala o cualquier acceso, servicio o emplazamiento, queden debidamente cerrados tras el evento.
- **Solicitud de limpieza u otras actuaciones:** Tras el evento, la empresa adjudicataria deberá de supervisar las dependencias utilizadas para tal fin y solicitar la limpieza de las mismas o cualquier actuación necesaria, para su futura utilización.

*En el caso de realizarse en horario en el que no se está prestando el Servicio de Atención Presencial, las tareas a realizar, serán las siguientes:*

**Antes del evento:**

- Coordinación con el Servicio de Asistencia a la Atención de eventos, para la realización de las siguientes tareas:
    - **Montaje de la sala:** La empresa adjudicataria deberá disponer la sala de acuerdo a las necesidades concretas del evento
    - **Comprobación de los sistemas audiovisuales:** La empresa adjudicataria deberá comprobar que los sistemas audiovisuales de la sala se encuentran en correcto estado para su utilización, de acuerdo a los requerimientos concretos del evento
    - **Solicitud de limpieza de la sala:** La empresa adjudicataria deberá comprobar el correcto estado de la sala y del resto de instalaciones necesarias como los baños y de acuerdo al mismo deberá solicitar la limpieza de la misma o realización de las actuaciones necesarias para su utilización.

  La empresa adjudicataria, en la ejecución del Servicio Presencial, deberá de coordinar que antes del evento, queden ejecutadas estas tareas.

**Después del evento:**

Coordinación con el Servicio de Asistencia a la Atención de Eventos, para la realización de las siguientes tareas:

- **Solicitud de limpieza u otras actuaciones:** Tras el evento, la empresa adjudicataria deberá de supervisar las dependencias utilizadas para tal fin y solicitar la limpieza de las mismas o cualquier actuación necesaria, para su futura utilización.

La empresa adjudicataria, en la ejecución del Servicio Presencial, deberá de coordinar que ~~antes~~ después del evento, queden ejecutadas estas tareas

Este servicio, podrá requerirse en el siguiente horario:

- Horario partido de lunes a jueves de 9:30 a 12:30 horas y de 16:30 a 19:30 horas
- Viernes, horario seguido de 9:30 a 15:30 horas
- Sábados y domingos de 9:30 a 12:30 horas

Este horario podrá ser modificado por Fomento y pactado un nuevo horario para la prestación del Servicio, con suficiente tiempo y siempre y cuando esté debidamente justificada la modificación, en la planificación de un mes para el siguiente.

De forma orientativa, se solicitará el 75% de este horario para la prestación del Servicio de Atención Presencial en el edificio Talent House, a concretar y acordar mensualmente entre la empresa adjudicataria y las personas responsables de Fomento de San Sebastián

✓ **Servicio de Asistencia a la Atención de Eventos en el edificio Talent House.**

El edificio Talent House dispone de salas de trabajo y conferencias abiertas, bajo reserva, a entidades que realicen actividades para la promoción del conocimiento e innovación. Igualmente Fomento lleva a cabo algunas de sus actividades y el desarrollo de programas que supone la utilización de dichos espacios.

De acuerdo a esto, Fomento recibirá solicitudes externas de eventos u organizará eventos y generará una **Ficha del Evento**, con todos los datos relativos al mismo, fecha, horario, recursos necesarios, servicios requeridos, que hará llegar a la empresa adjudicataria para su organización y como Solicitud del Servicio de Asistencia a la Atención de Eventos en el Edificio Talent House.

Este Servicio de Asistencia a la Atención de Eventos en el Edificio Talent House, se requerirá cuando la fecha y horario del Evento, no coincida con la del Servicio de Atención Presencial del Edifico Talent House y como apoyo al mismo.

En la realización del Servicio de Atención de Eventos en el edificio Talent House la empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes actuaciones:

1. **Antes del evento:**
   - **Montaje de la sala:** La empresa adjudicataria deberá disponer la sala de acuerdo a las necesidades concretas del evento
   - **Comprobación de los sistemas audiovisuales:** La empresa adjudicataria deberá comprobar que los sistemas audiovisuales de la sala se encuentran en correcto estado para su utilización, de acuerdo a los requerimientos concretos del evento
   - **Revisión de limpieza de la sala:** La empresa adjudicataria deberá comprobar el correcto estado de la sala y de acuerdo al mismo deberá realizar las actuaciones necesarias y posibles para su normal utilización.

2. **El día del evento:**
   - **Comprobación temperatura de la sala, ventilación y climatización:** Es responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar las actuaciones necesarias a nivel usuario, para el confort de las personas participantes en el evento en concreto.
   - **Apertura de espacios:** La empresa adjudicataria deberá poner a disposición delas personas participantes en el evento, los baños, la puerta principal para el acceso, terraza y salas que se vayan a utilizar
   - **Colocación medios audiovisuales:** De acuerdo a lo solicitado, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de las personas participantes en el Evento, los medios audiovisuales requeridos y a disposición de Fomento
   - **Atención y recepción responsables ponentes y asistentes**: Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la atención y recepción de los responsables, ponentes y asistentes al evento por el cual se solicite el Servicio
   - **Acceso al aparcamiento:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, dar accesibilidad

al aparcamiento a las personas participantes en el evento, de acuerdo a la solicitud cursada

- **Pequeños servicios de café, aguas, etc:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la preparación y puesta a disposición de las personas participantes en los eventos, de un pequeño servicio de café y / agua, siempre de acuerdo a lo solicitud cursada por Fomento en relación al Evento concreto y siempre con los materiales y consumibles que Fomento ponga a disposición de la empresa adjudicataria para tal fin.
- **Asistencia técnica audiovisual:** La empresa adjudicataria deberá dar la asistencia técnica en relación con los medios audiovisuales de los que constan las salas, a nivel usuario. Cuando se requiera asistencia técnica especializada por alguna incidencia, se informará a Fomento para su gestión.

**3. <u>Después del evento:</u>**

- **Apagar climatización:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala quede con todos los equipos de climatización apagados.
- **Apagado medios audiovisuales y sistema centralizado:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala quede con todos los medios audiovisuales y sistema centralizado apagados.
- **Cierre de puertas de espacios:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala o cualquier acceso, servicio o emplazamiento, queden debidamente cerrados tras el evento.
- **Solicitud de limpieza u otras actuaciones:** Tras el evento, la empresa adjudicataria deberá de supervisar las dependencias utilizadas para tal fin y solicitar la limpieza de las mismas o cualquier actuación necesaria, para su futura utilización.

Este servicio, podrá requerirse fuera del horario establecido para el Servicio de Atención Presencial en el Edificio Talent House, y siempre dentro del horario comprendido de lunes a domingo de 8:00 a 21:00, como Asistencia a la Atención de Eventos, en el caso de que no se cuente con el Servicio de Atención Presencial en el Edificio Talent House.

El Servicio de Atención de Eventos en el edificio Talent House, de acuerdo a la **Ficha del Evento**, comenzará siempre 30 minutos antes del comienzo del evento, para la preparación del mismo y será solicitado a través de la comunicación por parte de Fomento de la organización del evento en cuestión, a través del envío de la **Ficha del Evento**. Para la finalización del servicio y de acuerdo al evento del que se trate, en dicha comunicación se indicarán los términos concretos, así como cualquier particularidad que pudiera requerirse, como anteriormente ya se ha mencionado.

Las Solicitudes serán cursadas con un plazo mínimo de una semana para la correcta gestión y organización de los recursos por parte de la empresa adjudicataria. En casos excepcionales, Fomento podrá requerir dicho servicio con un plazo inferior, debiendo confirmar disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria y acordar la prestación del servicio entre ambas partes en estos supuestos.

✓ **Servicio de Atención en Remoto del edificio Talent House.**

En la realización del Servicio de Atención en Remoto del edificio Talent House la empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes actuaciones:

**1- <u>Reserva de servicios</u>**

- **Atención solicitudes de servicios:** las solicitudes de reserva de servicio podrán llegar vía web o email. La empresa adjudicataria deberá gestionar dichas solicitudes.
- **Validación requisitos de acceso al edificio:** el plan de acogida Talent House está dirigido a las personas investigadoras y perfiles altamente cualificados que van a desarrollar su labor profesional en una entidad I+D+i de San Sebastián. Por ello, la empresa adjudicataria deberá de validar con la entidad, toda solicitud recibida
- **Gestión de las consultas recibidas en el Edifico Talent House:** En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá de ofrecer información sobre el programa de acogida Talent House para derivación a los servicios.
- **Gestión de reservas de alojamiento:** La empresa adjudicataria deberá de realizar la revisión y confirmación de disponibilidad, solicitud de documentación para la garantía de reserva, confirmación de reservas y comunicaciones relativas a la misma, así como las modificaciones y anulaciones de reserva.
- **Gestión de las extensiones de reservas y rescisiones** (salidas anticipadas). En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá gestionar cualquier ampliación solicitada por una persona usuaria de nuestros servicios, así como el cese de los mismos si se produjera una salida anticipada del Edificio Talente House.

En la realización de todas estas tareas objeto de la prestación de este servicio, podrán ir siendo modificadas en aras de la mejor eficacia y eficiencias de las mismas, de acuerdo además a las herramientas puestas a disposición por la empresa adjudicataria u otras que pudieran darse.

## 2. Atención servicio de alojamiento

- **Gestión de servicios complementarios al alojamiento**: la empresa adjudicataria gestionará en remoto los servicios adicionales ofrecidos, tales como aparcamiento, alquiler de lencería, etc

- **Atención a las personas alojadas:** La empresa adjudicataria deberá permanecer a disposición de las personas alojadas, gestionando cualquier solicitud que de éstas pusiera surgir o gestionando cualquier incidencia que pudiera darse en remoto a través del correo electrónico puesto a disposición para tal fin.

Para planificar y hacer seguimiento de las tareas del día se cuenta con un Protocolo específico de turno diario, Protocolo nº 4

## 3. Notificación y seguimiento de incidencia

- **Atención de incidencias del edificio y residentes:** La empresa adjudicataria deberá gestionar y llevar el control de todas las incidencias que pudieran surgir en el Edifico, así como la tramitación de las mismas, de acuerdo a los protocolos. En el caso de ser incidencias relativas a Mantenimientos no consideramos domésticos, la empresa adjudicataria deberá hacer llegar la incidencia al departamento correspondiente dentro de Fomento para su subsanación y en otros casos, se contrastarán con la persona responsable de Fomento la solución a adoptar.
- **Seguimiento de la subsanación de incidencias**: Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, el seguimiento de las incidencias del edificio y residentes hasta su resolución, ya sea con el Servicio de Mantenimiento especializado o con quien proceda de acuerdo a la

solución adoptada, debiendo comunicar cualquier tema de interés o imposibilidad de resolución, a la persona responsable por parte de Fomento.

- **Inventario de almacenes y gestión stocks:** el edificio Talent House dispone de un almacén con stocks óptimos de menaje, ropa, utillaje y herramientas. De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá mantener al día el inventario del mismo y gestionar su reposición en caso de ser necesario.
- **Identificación y gestión de las compras para el mantenimiento preventivo y correctivo:** La empresa adjudicataria será la responsable de Identificar y gestionar las compras de materiales para los diferentes mantenimientos, de acuerdo a lo indicado por empresas especialistas o el Servicio de Mantenimiento de Fomento, así como la gestión de stocks de repuestos. De acuerdo a esto, el último día hábil de cada mes, hará llegar la situación de los stocks y las necesidades a la persona responsable de Fomento para su gestión.

Este servicio, podrá requerirse en el siguiente horario:

Horario partido de lunes a jueves de 9:30 a 12:30 horas y de 16:30 a 19:30 horas
Viernes, horario seguido de 9:30 a 15:30 horas
Sábados y domingos de 9:30 a 12:30 horas

Este horario podrá ser modificado por Fomento y pactado un nuevo horario para la prestación del Servicio, con suficiente tiempo y siempre y cuando esté debidamente justificada la modificación, en la planificación de un mes para el siguiente.

De forma orientativa, se solicitará el 25% de este horario para la prestación del **Servicio de Atención en Remoto en el edificio Talent House,** a concretar y acordar mensualmente entre la empresa adjudicataria y las personas responsables de Fomento de San Sebastián

De forma general, para los tres servicios objeto de esta contratación, las tareas descritas corresponderán siempre a los niveles formativos y tiempo de trabajo exigidos en esta licitación. En el momento que se sobrepase alguno de estos aspectos, Fomento valorará distintos procedimientos fuera de esta contratación para su ejecución

En cualquier caso, la empresa adjudicataria, deberá responder a cualquier solicitud de Fomento para la realización de cualquier tarea relacionada con los servicios.

## Articulación del Servicio

Como parte de la prestación del servicio y entendido dentro de las horas de facturación de los servicios anteriormente descritos, al comienzo de la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una **Reunión de Inicio del Servicio**, en la que se concretarán todos los términos relativos a la prestación del servicio, horarios, etc., en la que, además, se concretarán las personas interlocutoras por ambas partes, así como el personal a adscribir a la prestación de las actuaciones relacionadas.

En dicha reunión, además, se podrán revisar y acordar cualquier mejora que pudiera darse, partiendo de la propuesta de la empresa adjudicataria en fase de licitación o de las experiencias previas.

En concreto, en la **Reunión de Inicio de Servicio,** se acordará la **Planificación Inicial del Servicio** como mínimo a un mes vista, acordando con la empresa adjudicataria los servicios en concreto a

prestar a lo largo de dicho mes, los horarios en los que se prestará cada uno dentro de los horarios acordados de cada servicio, los recursos concretos y demás temas de interés relativos a la prestación del Servicio.

Una vez acordados los servicios concretos a realizar del mes entrante, la empresa adjudicataria deberá presentar la planificación definitiva de los servicios a prestar en dicho mes, así como los horarios concretos de cada servicio. De manera extraordinaria y por motivos suficientemente justificados, Fomento podrá solicitar la modificación de los mismos con suficiente tiempo y la empresa adjudicataria deberá organizar en la medida de lo posible para poder prestar los servicios de acuerdo a la nueva planificación

En el caso del Servicio de Atención a Eventos, la solicitud de los mismos, se realizará con el envío de la **Ficha del Evento** por parte del Responsable de Fomento a la empresa adjudicataria con una semana de antelación, para la correcta organización del servicio por parte de ésta, de acuerdo a lo ya mencionado. En casos excepcionales como también se ha indicado, Fomento podrá requerir dicho servicio con un plazo inferior, debiendo confirmar disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria y acordar la prestación del servicio entre ambas partes en estos supuestos.

De forma general y para todos los servicios relacionados con la prestación del objeto del contrato, no se solicitará la prestación de los mismos ningún día festivo aprobado por el Gobierno Vasco en el ámbito de la C.A. del País Vasco y el Delegado Territorial de Gipuzkoa en relación con el territorio histórico de San Sebastián, a excepción de los domingos que sí se presta, de acuerdo a lo indicado por cada uno de los servicios descritos

Además, en el transcurso de la prestación del servicio, se realizarán, **Reuniones Mensuales de seguimiento** de las tareas y contrato, así como de las acciones correctivas que se realicen en cada caso. En estas reuniones, se tratará además la planificación de los servicios y los horarios concretos en los que se realizará cada uno de ellos, debiendo la empresa adjudicataria presentar tras las mismas, una planificación del Servicio del mes siguiente.

Se requerirán en el transcurso de la prestación del objeto del contrato y entendido dentro de los importes por hora de los servicios anteriormente descritos, la realización y entrega de **Informes de Seguimiento Mensuales** de la actividad realizada, que deberán incluir como mínimo la siguiente información:

- Número de Horas reales realizadas en la prestación del Servicio de Atención Presencial en el edificio Talent House
- Número de horas reales realizadas en la prestación del Servicio de Atención de Eventos en el edificio Talent House
- Número de horas reales realizadas en la prestación del Servicio de Atención en Remoto en el edificio Talent House
- Resumen de las tareas principales realizadas
- Incidencias y resolución
- Propuesta de mejora, si la hubiera, para la realización de alguna de las tareas

Quedan incluidos dentro de los importes relacionados con los servicios objeto de esta contratación, todos necesarios para la prestación de los mismos, no pudiendo ser facturado ningún importe adicional por ningún servicio adicional.

En San Sebastián a 7 de mayo de 2021




Euken Sesé Sarasti
Gerente de Fomento de San Sebastián, S.A.