K:\SIC\Administracion\Pliegos\1308-PT.docx

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Prestación de los servicios de gestión administrativa propia de recepción en el Basque Circular HUB - Bilbao
Nº DE EXPEDIENTE: 1308

1. ANTECEDENTES

El Basque Circular Hub es un centro ubicado en el País Vasco, basado en una fórmula de colaboración público-privada, y cuyo objeto principal es prestar **servicios avanzados de economía circular dirigidos a la industria del País Vasco.** Se trata del único centro de estas características que existe en el Sur de Europa y tiene como objetivos los siguientes:

- la realización de proyectos de economía circular en empresas vascas
- ejercer como Observatorio de economía circular del País Vasco
- prestar formación avanzada en economía circular
- ofrecer herramientas técnicas a las empresas.

La finalidad de este centro es habilitar instrumentos que modernicen y hagan más competitivo el tejido empresarial regional basándose en modelos productivos más sostenibles y circulares e identificando nuevas oportunidades de negocio alineadas con los objetivos del Pacto Verde Europeo. A su vez imparte a jóvenes universitarios o incluso a profesionales de diferentes sectores, formación específica y prácticas empresariales en diferentes ámbitos de la economía circular impulsando de esta forma la generación de empleo verde. El Basque Circular HUB es producto de una evolución temporal de antiguas fórmulas que promovían el concepto del ecodiseño (*Aulas de ecodiseño* nacidas en 2003, y desde el 2015 el *Basque Ecodesign HUB*).

El Basque Circular Hub en su formato actual está gestionado directamente por la Sociedad Pública de Gestión Ambiental Ihobe, S.A. adscrita al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco, y es fruto de un convenio de colaboración con el ayuntamiento de Bilbao. Además, colaboran de manera activa una importante representación de centros de formación superior **(**Universidad de Deusto**,** Universidad del País Vasco UPV-EHU**,** Universidad de Mondragón, Centro de Investigación Aplicada de FP Euskadi - Tknika**)** junto con la Fundación Novia Salcedo, organización privada de apoyo a los jóvenes y las jóvenes para su empleabilidad.

Actualmente los servicios descritos se prestan desde el Basque Circular HUB ubicado físicamente en Bilbao, pero lo que se pretende es evolucionar hacia una red de centros distribuidos por diferentes localizaciones dentro del País Vasco, de tal forma que se garantice con mayor éxito la cobertura espacial de los servicios ofrecidos desde esta red en materia de economía circular. En este sentido, ya en el año 2022 previsiblemente se llevará la apertura de un nuevo centro ubicado en Vitoria-Gasteiz y un segundo centro ubicado en Gipuzkoa.

A nivel operativo en el Basque Circular HUB, diferentes jóvenes y profesionales asisten diariamente para, o bien desarrollar proyectos en economía circular relacionados con los objetivos previamente indicados, o bien para recibir formación especializada en diferentes temáticas dentro de este ámbito. Apoyando estas tareas y, en paralelo, diferentes consultoras realizan entre otros trabajos la tutorización de estas personas asistiendo entre dos y tres días a la semana al centro.

2. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de gestión administrativa propia de recepción de conformidad a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas.

El servicio a prestar dentro de estos trabajos se centrará principalmente en las tareas necesarias destinadas a: la recepción de dicho centro y a la atención de las necesidades diarias que surjan; el apoyo en el desarrollo de las actividades que se realicen en el mismo; y la ejecución de aquellas tareas necesarias para garantizar el buen uso y el buen estado y mantenimiento de las instalaciones.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES

El Basque Circular HUB actualmente se encuentra en la quinta planta del edificio Matiko, en la calle Matiko, número 6, en Bilbao; y está previsto para el segundo semestre del año 2022, el traslado a una nueva ubicación dentro de Bilbao con unas instalaciones similares.

El edificio donde se ubica el HUB en la calle Matiko es propiedad del Ayuntamiento de Bilbao y en concreto el uso de la quinta planta está cedida a la Sociedad de Gestión Ambiental, Ihobe S.A. a través del correspondiente convenio de colaboración. Ihobe destina dicha planta exclusivamente para el desarrollo de los servicios prestados desde el Basque Circular HUB (en adelante HUB).

En el resto de las plantas del edificio se llevan a cabo otras actividades impulsadas por diferentes organizaciones ajenas al Basque Circular HUB. El mantenimiento y la limpieza del edificio y de sus estancias es competencia directa del Ayuntamiento de Bilbao a través de Bilbao Ekintza, sociedad municipal destinada a apoyar el desarrollo económico de la ciudad. Desde Ihobe se lleva a cabo el equipamiento del HUB así como la gestión y control de todas las actividades que se desarrollan en él. Para ello es necesaria una coordinación continua con la sociedad Bilbao Ekintza.

La superficie de las instalaciones del HUB alcanza aproximadamente los 400 m2. Está distribuida en una sala de reuniones, una sala de formación y una tercera sala polivalente equipada actualmente con puestos de trabajo individuales y una segunda mesa de reuniones. La sala de formación y la sala polivalente están separadas por mamparas movibles que permiten la unificación de ambas en un solo habitáculo. Además, las instalaciones están dotadas con baños separados por sexos.

El resto del espacio es diáfano y hay instalados 20 puestos de trabajo individuales. Durante el primer trimestre del año 2022, está previsto la ampliación de las instalaciones mediante la ocupación adicional de la sexta planta del edificio.

Cada una de las estancias está debidamente equipada con mesas y sillas de trabajo, estanterías y armarios de apoyo, y aquellos equipos informáticos necesarios para desarrollar la actividad del HUB (ordenadores de mesa, impresora, conexión wifi, pantalla digital, 1 equipo de videoconferencia…).

El edificio dispone de ascensor común y cumple con la normativa de accesibilidad. En su planta inferior dispone de un office común con cocina y espacio para comer.

No dispone de plazas de parking anexas, y el acceso tanto al edificio como a la sexta planta es restringido y controlado a través de tarjetas nominales digitales.

4. CALENDARIO Y HORARIO LABORAL

Las instalaciones del HUB están abiertas de lunes a viernes, de horario de 8.00-15.00h, los días laborables según el calendario laboral aprobado por ihobe basado en el *Calendario de las fiestas locales y general del Territorio Histórico de Bizkaia* publicado anualmente en el Boletín Oficial de Bizkaia.

5. ALCANCE DEL TRABAJO

El trabajo objeto de licitación incluye la prestación de los siguientes servicios:

A. Recepción y atención del HUB
B. Mantenimiento rutinario y control del estado de conservación de las instalaciones
C. Apoyo logístico para el desarrollo de las actividades del HUB
D. Apoyo en la divulgación y promoción del HUB
E. Participación en la futura red Basque Circular Hub de Euskadi

El trabajo se desarrollará presencialmente en el HUB con personal destinado a esta instalación, y cubriendo el horario de apertura del centro.

A continuación, se describen cada uno servicios a prestar:

A. RECEPCIÓN DEL HUB

La empresa adjudicataria designará las personas necesarias para llevar a cabo la atención del Basque Circular HUB. Este servicio se prestará de forma presencial en las propias instalaciones del HUB. La atención será directa a todas y cada una de las personas que desarrollen cualquier tipo de actividad en este centro. Además, la atención se prestará de forma telefónica a través de la línea que se disponga desde ihobe, así como telemáticamente a través del correo electrónico de contacto u otras aplicaciones que pudieran ser empleadas.

Será importante que dicha atención se preste con una actitud por parte de los recursos que se dispongan, educada, ágil y cercana hacia todas las personas que se dirijan al HUB.

El trabajo de recepción implica:

- **Dar acceso a las instalaciones**

  Dentro de los recursos destinados para dar servicios, se asegurará la asistencia presencial in-situ con objeto de realizar la apertura y cierre diario de las instalaciones del HUB. La entidad adjudicataria dispondrá de una tarjeta digital de acceso que será nominal y conllevará un control horario registrable y consultable por parte de ihobe.

  Además, la entidad adjudicataria será quien dé acceso a cada una de las personas que asistan a las instalaciones a través del timbre instalado en la sexta planta. Para ello su disponibilidad presencial durante el horario de apertura de las instalaciones será del 100%, a partir de las 7.55 horas de la mañana, y en el horario de apertura del HUB.

- **Controlar y registrar diariamente el tráfico de personas y visitas asistentes al HUB. Gestión de tarjetas de acceso.**

La entidad adjudicataria llevará un control de las personas que accedan a las instalaciones del HUB. Para ello diseñará una hoja de control diaria en formato Excel o similar en la que se registrará el nombre de cada una de las personas asistentes, el horario de entrada y salida, así como la actividad que desarrollará.

Igualmente realizará las gestiones necesarias para habilitar tarjetas de acceso nominales a determinadas persona previo requerimiento por parte de ihobe.

Puntualmente podrán celebrarse en el HUB reuniones estratégicas, visitas de diferentes organizaciones, instituciones o empresa, o, así como otras actividades promovidas por Ihobe. En esos casos, la entidad adjudicataria apoyará la recepción de estas, y atenderá las necesidades que pudieran surgir durante la celebración de estas actividades o por parte de las personas asistentes.

- **Atención telefónica y del correo electrónico.**

  La entidad adjudicataria atenderá durante el horario de apertura de las instalaciones y de manera presencial, tanto la centralita de las instalaciones como el correo electrónico de contacto del HUB. Igualmente atenderá servicios de mensajería y correspondencia si la hubiera. Se informará y derivará a la persona interlocutora de Ihobe, cada uno de los asuntos que lleguen a través de esta fuente y se seguirán las instrucciones que se dieran por parte de Ihobe para su resolución.

- **Gestión del material de oficina y otros consumibles**

  La entidad adjudicataria vigilará las necesidades que se den en el HUB en cuanto a material de oficina se refiere (folios, bolígrafos, tóner de impresora, rotuladores de pizarra…). En caso de ser necesaria su reposición o suministros adicionales, realizará aquellas gestiones necesarias para solicitar presupuestos y en su caso, encargar, recepcionar y almacenar la mercancía correspondiente. Además, centralizará la distribución de dicho material entre las personas usuarias y llevando un registro actualizado de consumos y remanentes.

  De igual modo actuará con otros consumibles que ihobe disponga en las instalaciones tales como, por ejemplo, capsulas de café, suministro de agua mineral, vasos, jarras…

  El diseño y ejecución de las actuaciones que se desarrollen en el HUB deberán llevarse a cabo teniendo en consideración la variable ambiental con el objetivo de que el desarrollo de la actuación suponga el menor impacto ambiental. Para esto, en la compra de material como el indicado en este apartado, y/o la contratación de ciertos servicios si se diera el caso y, donde proceda, la empresa adjudicataria deberá basarse en los criterios de compra verde de Ihobe. Estos criterios deberán incluirse como mínimo en el caso de suministros y consumibles de oficina siempre que se pueda.

  En cualquier caso, todos los encargos que se realicen en este sentido deberán contar previamente con el Visto Bueno por parte de ihobe

- **Control de consumos y de residuos generados.**

  La entidad adjudicataria con los recursos propuestos deberá llevar a cabo, tal y como se ha señalado en el punto anterior, además del control de consumos, un registro de los residuos generados en la actividad del HUB.

Siempre que proceda, deberá proponer medidas que promuevan la minimización de los residuos producidos, o incluso su reutilización; una vez finalizado su uso, velará por que se dé una separación selectiva correcta de estos en los contenedores habilitados para tal fin y correctamente señalizados.

- **Atender las necesidades de las personas usuarias del HUB**, manteniendo una disposición facilitadora y proactiva en línea de mejora continua.

  Cuando las necesidades sean de tipo informático, a priori, la entidad adjudicataria se coordinará con los servicios informáticos de Ihobe.

B. MANTENIMIENTO RUTINARIO Y CONTROL DEL ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El trabajo concierne tareas de mantenimiento rutinario, vigilancia y control del estado de conservación de los elementos, espacios y equipos de HUB.

Los trabajos a desarrollar por la empresa adjudicataria son:

- **Vigilar el estado de las instalaciones al inicio de la jornada**. Diariamente y tras la apertura del centro se realizará una inspección ocular del estado de las instalaciones. La misma se centrará en:

  - Vigilar y supervisar las labores de limpieza de toda la instalación.
  - Identificar necesidades (averías, desperfectos, fallos en equipos, desgaste) y reportarlos a la Dirección de los Trabajos en el momento de su detección.
  - Proponer mejoras en la instalación física y sobre los medios materiales existentes.

- **Apoyar en la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de la instalación**:

  - Apoyo en la gestión de aspectos administrativos relacionados con la solvencia de las deficiencias detectadas a través de la solicitud de presupuestos y apoyo en la gestión de pequeñas contrataciones para la subsanación o mejora de la instalación.

  - Supervisar la realización de pequeñas obras, la reposición de elementos, el arreglo de desperfectos y controles periódicos de equipos realizados por los proveedores de suministros contratados por Ihobe.

  - En lo relativo a aspectos informáticos coordinarse de manera eficaz con los servicios informáticos de Ihobe ante cualquier incidencia.

Cuando en el transcurso de cualquiera de estas tareas se detecten incidencias significativas, estas serán reportadas a la Dirección de los Trabajos para su valoración e indicaciones.

La empresa adjudicataria llevará un detallado de todas y cada una de las incidencias detectadas y del modo de resolución.

C. APOYO LOGÍSTICO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL HUB

El HUB dispone de un espacio multifuncional que se emplea principalmente para celebrar formaciones presenciales, aunque en ocasiones también estas formaciones se realizan de manera telemática.

La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes tareas relacionadas con las actividades formativas que se desarrollen en el HUB:

- **Registro detallado de las actividades formativas** desarrolladas en el HUB. Para ello creará una base de datos a tal efecto además de registrar aquella documentación que Ihobe indique relacionada con la actividad a desarrollar (ficha de la formación, programa formativo…). Así mismo, durante el desarrollo de cada actividad deberá realizar un seguimiento audiovisual/fotográfico de la misma en la línea de que ihobe lo requiera.

- **Gestión de la agenda de reservas**. Recepción de solicitudes (de uso de las salas y espacios) comunicar disponibilidad, condiciones y necesidades de la reserva, y, en su caso, hacer efectiva la reserva previa aprobación por parte de Ihobe.

- **Asistencia básica para el desarrollo de actividades formativas**. Esta tarea puede entrañar total o parcialmente los siguientes trabajos:

    - Coordinación con las entidades encargadas de la impartición de la formación para concretar los detalles y necesidades de la misma y apoyar en la preparación de dicha actividad.

    - Preparar y acondicionar la sala: disposición de mobiliario y equipos según las necesidades de cada actividad, preparación de los medios audiovisuales e informáticos disponibles de la sala; encargarse de la apertura y del cierre de la sala.

    - Facilitar la gestión de suministros: Disposición de los medios necesarios indicados por ihobe para el desarrollo de la actividad (material de trabajo: folios, bolígrafos, rotuladores y borrador de pizarra…) así como disposición de los medios adecuados que señale ihobe para garantizar el abastecimiento de agua (dispensadores de aguas, envases para su consumo…) o incluso de bebidas calientes (cafetera de cápsulas y medios auxiliares: vasos, endulzantes…).

      Ocasionalmente se podrá organizar un servicio de catering dentro de las instalaciones. En dicho caso el catering será contratado por ihobe y será suministrado por empresa externa, pero las funciones de interlocución con dicha contrata correrán a cargo de la empresa adjudicataria de la gestión del HUB.

- **Asistencia presencial durante las actividades**: recepción de ponentes y asistentes, apoyo a la entidad impartidora de la formación, etc. A priori, estas actividades se planificaron desde ihobe para que coincidan con los horarios de apertura del HUB.

- **Otras tareas de apoyo relacionadas con la formación** como: Reparto, recogida y registro de documentación y de encuestas de satisfacción bien en formato físico o bien a través de formularios online (Office 365 – Form).

- Apoyo en la **gestión de contrataciones para cubrir necesidades específicas para el desarrollo de la actividad**. Este apoyo se materializará en tareas tales como la solicitud

de presupuestos, trato con proveedores y el seguimiento del trabajo una vez contratado desde ihobe.

Además, tal y como se ha indicado previamente, en el HUB también pueden llegar a desarrollarse otras actividades (reuniones estratégicas, visitas de instituciones o empresas…) para las que la empresa adjudicataria deberá prestar apoyo igualmente.

La asistencia técnica adjudicataria apoyará en las labores de contratación que sean necesarias para el desarrollo de las actividades del HUB deberán ser supervisadas por

D. APOYO EN LA DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DEL HUB

El equipo de trabajo que designe la entidad adjudicataria deberá tener unos conocimientos básicos del funcionamiento y organización de todos los servicios prestados desde el HUB y además unas nociones básicas respecto a la economía circular. Estos conocimientos se trasladarán por parte de ihobe, una vez materializada la adjudicación. Por otro lado, deberá conocer y vigilar los contenidos de la página web del Basque Circular Hub con objeto de tener una mayor cercanía con respecto a las actividades que se desarrollan y con los servicios que se prestan desde este centro en cada momento. En este sentido, la entidad adjudicataria podrá completar el servicio prestado a ihobe de una manera proactiva mediante las siguientes tareas:

- Vigilar la actualización adecuada de los contenidos de la web www.basquecircularhub.eus,
- Proponer contenidos para alimentar y mantener el espacio web http://www.basquecircularhub.eus/ de acuerdo a las directrices facilitadas por Ihobe y en coordinación con el nuevo equipo de comunicación de ihobe. A priori, tanto la gestión como la explotación de la página web se realizará por parte de ihobe.
- Apoyar en otras acciones comunicativas que se promuevan en el entorno del HUB y en la que puedan llegar a participar además medios profesionales de comunicación (ruedas de prensa, publicaciones…).

E. PARTICIPACIÓN EN LA RED DE BASQUE CIRCULAR HUB DE EUSKADI.

La entidad adjudicataria participará de forma activa en aquellos traslados, ampliaciones o modificaciones de sede, o incluso aperturas de nuevos centros que se pudieran dar en base a la evolución de los servicios prestados desde el HUB.

6. ENTREGABLES DEL TRABAJO

Como entregables del trabajo la entidad adjudicataria deberá editar los siguientes documentos emitidos desde una base de datos adecuada:

- Registro de acceso.
- Registro de actividades formativas y otras actividades desarrolladas.
- Registro de incidencias: necesidades detectadas, atendidas y resueltas.
- Registro de consumos y residuos generados.
- Informe anual gestión del HUB.
- Actas de reuniones

Todos los registros deberán mantenerse debidamente actualizados, y se remitirán vía correo electrónico a ihobe, el primer día laboral de cada mes.

7. OTRAS CONSIDERACIONES GENERALES EN CUANTO AL ALCANCE DE LOS TRABAJOS

- Los recursos económicos necesarios para el desarrollo de manera adecuada de todos los servicios que comprenden el alcance de los trabajos están incluidos en el presupuesto de licitación.

- Los costes derivados de los materiales de logística y de desarrollo de las actividades del HUB, correrán a cargo de Ihobe.

- La empresa adjudicataria deberá tratar los datos de carácter personal asociados a la actividad del HUB de acuerdo con la normativa en vigor y las instrucciones facilitadas por Ihobe.

- La empresa adjudicataria de los trabajos deberá cumplir con todas las obligaciones derivadas de la normativa de prevención y riesgos laborales, y deberá adoptar las medidas que emanan de la Evaluación de Riesgos, los Planes de Autoprotección Planes de Prevención de Riesgos Laborales así como otros documentos de referencia en esta materia y que afecten al HUB. Así mismo, deberá participar en todas las actividades (simulacros, actividades formativas especificas…) derivadas de la implantación de dichos planes siguiendo las directrices dadas por el titular del centro y/o por ihobe.

  Los recursos humanos destinados por la empresa adjudicataria al HUB, deberán conocer los protocolos de evacuación establecidos en el edificio y una de las personas deberá asumir si así se considera necesario por parte de la Dirección de los trabajos, la "figura de primera intervención" del HUB.

  La entidad adjudicataria en caso de requerirse por parte de ihobe si las condiciones de desarrollo de algunas actividades del HUB lo exigieran, deberá cumplir con el procedimiento de coordinación empresarial. Este cumplimiento se realizará a través de la plataforma telemática de E-Coordina a la que ihobe le habilitará el acceso correspondiente.

8. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO

La empresa adjudicataria se compromete a aportar un equipo de personas que garantice la solvencia profesional y la idoneidad técnica de los trabajos a realizar. Con objeto de garantizar una dedicación de personas suficiente para el cumplimiento de todas las tareas requeridas en el pliego, se constituirá un equipo de trabajo constituido por el equivalente a 2 personas:

- Responsable del proyecto e interlocutora con ihobe.
- Con presencia en el HUB durante su horario de apertura para desarrollar las tareas del servicio requerido, que deban realizarse desde este centro.

Puntualmente en función de la actividad desarrollada desde el HUB, ihobe podrá requerir a la empresa adjudicataria que refuerce la presencia en el centro en aquellos momentos que lo considere adecuado en función de las actividades que se desarrollen.

La empresa adjudicataria deberá cubrir las ausencias de personal del equipo de trabajo propuesto en su oferta. Estas sustituciones (por ejemplo, para cubrir nuevas necesidades, o para sustituir parte del personal en periodos de bajas o vacaciones), deberán realizarse con previo conocimiento

y autorización por parte de Ihobe, una vez comprobada la adecuación de la persona propuesta a los requisitos necesarios para el desarrollo de las actividades objeto del contrato. Estas personas deberán cumplir con los requisitos de solvencia exigidos en la caratula del pliego para el perfil que pretende sustituir.

9. MEDIOS MATERIALES

El personal que se disponga por parte de la entidad adjudicataria ocupará un puesto especifico en le HUB, con el único fin de llevar a cabo el servicio objeto del contrato y por el periodo de tiempo que dure el mismo.

El puesto de trabajo individual estará equipado con el mobiliario y equipamiento ofimático necesario para llevar a cabo el servicio objeto de contrato (ordenador, móvil o centralita, acceso a internet, material de oficina…).

Por su parte, la empresa adjudicataria estará obligada a suministrar y reponer, en su caso, los siguientes medios para su uso exclusivo en las labores contratadas que se desarrollen físicamente en el HUB:

- Ropa y materiales adecuados y necesarios para el uso del personal en el HUB con distintivos visibles que identifiquen la entidad a la que pertenece la persona que presta el servicio. La Dirección de los trabajos proporcionará instrucciones al respecto.

10. MODELO DE GOBIERNO, CONTROL Y SEGUIMIENTO

Con el fin de ejecutar adecuadamente los trabajos objeto de este contrato se definen las siguientes figuras y órganos de coordinación y control:

Dirección de los Trabajos

La Dirección de los Trabajos corresponde a Ihobe, que actuará en calidad de empresa contratista asegurando el cumplimiento del contenido recogido en el Pliego y en el Contrato.

Empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria se compromete a realizar los siguientes trabajos:

- Coordinar el diseño y la ejecución de todas las actuaciones objeto de la contratación, incluyendo la organización de calendarios y personal del equipo de personas propuestas para la prestación del servicio con el fin de garantizar la prestación efectiva de sus funciones y la presencia ininterrumpida en los puestos asignados.

- Mantener las reuniones de coordinación que fuesen necesarias con las personas responsables designadas por la Dirección de los Trabajos, así como a seguir en todo momento las orientaciones que de orden general le sean formuladas por dicha Dirección de los Trabajos. El adjudicatario deberá levantar acta de dichas reuniones y archivarlas adecuadamente una vez Ihobe dé su aprobación.

- Proponer actuaciones de mejora en las actividades desarrolladas en el HUB.

- Mantener actualizado los registros y elaborar el informe anual, así como aquellos otros informes específicos que ihobe determine y relacionados con las tareas desarrolladas en el HUB.

- Trasladar a la nueva persona que se incorpore, cada vez que se realice un cambio de alguna de las personas que integran el equipo de trabajo propuesto, las directrices e indicaciones que sean necesarias para desarrollar adecuadamente su trabajo. Este mismo compromiso, adquirirá la entidad adjudicataria para las personas que desarrollen estos trabajos en futuros centro que se habiliten del HUB aún en el caso de que pertenecieran a otras entidades jurídicas, o incluso cuando sean adjudicatarias de este mismo servicio en futuros concursos públicos.

- Apoyar las acciones de cooperación con otros centros de similar naturaleza.

- Velar por el correcto uso de las instalaciones del HUB.

- Asegurar la formación continua necesaria de las personas trabajadoras para ejecutar los servicios objeto de esta licitación (formación en riesgos laborales, en uso de herramientas digitales del entorno de Office 365; cursos destinados a la atención al público…).

- La empresa adjudicataria asignará el personal con carácter estable manteniéndolo adscrito al contrato durante su ejecución.

- La empresa adjudicataria no podrá colocar anuncios publicitarios ni pegatinas adosadas a las instalaciones o mobiliario, ni señalética, ni realizar obras en las instalaciones sin el consentimiento previo de Ihobe.

- Los espacios y equipos del HUB serán de uso exclusivo para el desarrollo de las tareas y funciones objeto de la presente licitación.

- Debido a la situación derivada de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, y mientras esta condición permanezca, la empresa deberá diseñar el Plan de Contingencia y Actuación y asegurar el cumplimiento de las medidas que sean necesarias y dicten las autoridades competentes en cada momento, tanto orientadas a las personas visitantes como trabajadoras del equipo del HUB, adaptando los servicios prestados.

Resultados esperados

El desempeño correcto de la actividad por parte de la empresa adjudicataria implica, además del cumplimiento correcto de los requisitos mencionados en los capítulos anteriores de este pliego, lo siguiente:

- Prestar un servicio de calidad acorde con la naturaleza del HUB, velando por la buena imagen del propio centro, de Ihobe y de Gobierno Vasco, y en coherencia con los objetivos del Gobierno Vasco.
- Procurar la satisfacción de las personas asistentes y atendidas.
- Velar por la integridad de las instalaciones y de los bienes incluidos en ellas durante las horas en las que el centro permanece abierto, comunicando cualquier incidencia y mejora detectada.

- Mantener una comunicación frecuente y constante con la Dirección de los trabajos (Ihobe) sobre temas de mutua incumbencia relacionadas con el trabajo, mediante los canales de comunicación establecidos.
- Enfoque de mejora continua de las instalaciones y de los servicios prestados desde el HUB. Y minimización de los impactos generados (consumibles, residuos…)
- Eficiencia operativa en la detección y solución de problemas o áreas de mejora detectadas.

11. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta deberá incluir:

- Metodología de trabajo para desarrollar los servicios y tareas recogidas en el apartado de Alcance del Trabajo del presente pliego, así como otras tareas relacionadas que la entidad adjudicataria incluya en su oferta.

- Modelos de plantillas para llevar a cabo cada uno de los registros y entregables requeridos en el pliego

- Propuesta de índice de contenido del Informe Anual.

- Organigrama del equipo de trabajo propuesto especificando las tareas a realizar y la dedicación (horas) de cada una de las personas integrantes del equipo de trabajo propuesto de acuerdo a lo especificado en el presente pliego.

12. VISITA A LAS INSTALACIONES

Las empresas licitadoras tendrán la opción de visitar el HUB el día 21 de diciembre para conocer las instalaciones ubicadas en la C. Matiko, 6 en Bilbao. Para ello, las empresas deberán, necesariamente, solicitarlo con antelación y por escrito a Ihobe, a la dirección leire.escolar@Ihobe.eus.

La visita solamente se celebrará si se reciben peticiones por escrito de las empresas licitadoras y si por parte de ihobe se remite una confirmación fijando la fecha y horario para realizar dicha visita.

JOSE MARIA FERNANDEZ ALCALA

Firmado digitalmente por JOSE MARIA FERNANDEZ ALCALA
Fecha: 2021.12.09 19:08:47 +01'00'

Fdo.: José María Fernández Alcalá
Director de Área

LEIRE ESCOLAR MARTINEZ DE LAGRAN - 44682568P

Firmado digitalmente por LEIRE ESCOLAR MARTINEZ DE LAGRAN - 44682568P
Fecha: 2021.12.09 14:24:48 +01'00'

Fdo.: Leire Escolar Martínez de Lagrán
Técnica de proyecto