PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO E INFORMACIÓN A PERSONAS USUARIAS DE LAS OFICINAS DE FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, ASÍ COMO, DEL SERVICIO DE TAREAS DE REFUERZO PARA EL CONTROL DE ACCESOS E INFORMACIÓN DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

1. CONDICIONES BÁSICAS DE LOS SERVICIOS

El objeto del contrato lo constituye la prestación del servicio de control de acceso e información a personas usuarias de las oficinas de Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO), así como, el servicio de tareas de refuerzo para el control de accesos e información derivado de la organización de actividades extraordinarias, de acuerdo con lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

Las oficinas de FOMENTO en las que se prestarán los referidos servicios son las siguientes:

- Oficina de C/Camino 2, desde la cual se ofrece información y asesoramiento a las personas desempleadas en la ciudad.

- Oficina de emprendimiento, edificio EKINN (Alto de San Bartolomé 16), desde la cual se ofrece información y asesoramiento a las personas que desean llevar a cabo un proyecto de emprendizaje en Donostia / San Sebastián.

- Oficina Puntu Denda. (Plaza Guipúzcoa, 7), desde la cual se ofrece información y asesoramiento a comercios que desempeñan su actividad en Donostia / San Sebastián.

No obstante, estas oficinas y las ubicaciones señaladas son meramente orientativas. FOMENTO podrá añadir o modificar las oficinas y las ubicaciones referidas.

Durante la prestación de los referidos servicios, la empresa adjudicataria deberá atenerse a las directrices concretas trasladadas por FOMENTO a la persona interlocutora/coordinadora de la empresa adjudicataria en el momento de la solicitud del servicio correspondiente. En todo caso, las tareas solicitadas por FOMENTO, se corresponderán con las referidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.. Cabe indicar que en la realización de esta tarea podrá solicitarse, además, el tratamiento de la documentación que pudiera tener relación con el servicio concreto solicitado. Se entenderá por tratamiento de la documentación las tareas ligadas al control de acceso de la documentación entregada (registro de la documentación) por las personas usuarias en las instalaciones de FOMENTO.

Durante la ejecución del contrato, se deberá tener especial cuidado en adaptar al máximo la comunicación al público objetivo, tener un lenguaje claro, respetuoso y amable, facilitando para ello FOMENTO un decálogo de recomendaciones.

En el contrato se contempla la ejecución de dos servicios diferenciados:

1) Servicio de Control de acceso e información a personas usuarias:

Las tareas a realizar por parte de la empresa adjudicataria, sin ánimo exhaustivo y a título meramente enunciativo, serán las siguientes:

- **Apertura de la oficina:** La apertura de la oficina la realizará el personal de FOMENTO, siempre y cuando el mismo se encuentre disponible o, en su defecto, el personal adscrito a la ejecución del presente contrato. Dicha apertura, conlleva, a modo orientativo y no exhaustivo, las siguientes tareas:

  ✓ Encendido de luces: pasillo de entrada y de otras estancias de ser requerido.

  ✓ Revisión del estado de limpieza de las instalaciones.

  ✓ Encendido de pantallas: seleccionar el contenido en función de la agenda.

  ✓ Gestión de las puertas: Según las indicaciones explícitas que ofrezca FOMENTO a la empresa adjudicataria por parte de FOMENTO, en ocasión de actividad extraordinaria. Las puertas de las salas de formación deberán estar en modo "paso" cuando haya actividad.

  ✓ Revisión de la agenda de actividades: se revisarán las actividades previstas cada día y se supervisará, al menos, con 24 horas de antelación que se hayan dispuesto y equipado las salas según las instrucciones referentes a cada actividad.

  En este sentido, por cada actividad organizada, FOMENTO preparará una ficha descriptiva con los datos más relevantes de la misma.

- **Recepción de las personas usuarias** Cuando proceda se les acompañará a las personas usuarias al lugar donde vayan a realizar la actividad correspondiente en las instalaciones de FOMENTO o, en su caso, al lugar donde tengan cita previa con el personal de FOMENTO. El personal adscrito a la presente contratación no podrá nunca acceder a espacios de las instalaciones de FOMENTO distintos a los que necesite para desarrollar su actividad sin el acompañamiento de personal de FOMENTO.

  Información a las personas usuarias de las actividades que se celebren y/o de las diferentes tramitaciones que puedan realizar en las instalaciones FOMENTO, de acuerdo con los protocolos establecidos para cada servicio puntual (pudiendo estos estar vinculados al empleo, a la solicitud de ayudas, al emprendizaje, a los eventos, a la formación, etc.).

- **Entrega de documentación** u otro material a las personas usuarias de los servicios y eventos de FOMENTO (entendiéndose por servicios y eventos todas aquellas actividades, formaciones, tramitaciones, etc. susceptibles de ser celebradas o realizadas

en las instalaciones de FOMENTO), de acuerdo con el caso concreto del que se trate.

- **Control de aforo** en Oficinas, instalaciones y / o eventos.

- **Preparación de salas:** adecuación de las salas de reuniones en función de las diferentes actividades y eventos que se programen.

- **Control del cumplimiento de las normas** de acceso a las oficinas de FOMENTO y en el desarrollo de eventos.

- **Control del flujo de las personas usuarias** de los servicios y de los asistentes a los eventos que se organicen en las instalaciones de FOMENTO.

- **Control del Cumplimiento de las normas** existentes en las instalaciones de FOMENTO en general y de acuerdo al evento del que se trate en particular, por parte de las personas asistentes a los eventos o por las personas usuarias de las instalaciones de FOMENTO.

- **Recogida de los datos relativos al servicio** en el soporte requerido, así como el tratamiento de los mismos.

- **Control de la documentación de FOMENTO**, así como su custodia y / o entrega en las diferentes instalaciones de FOMENTO. Tratamiento de la documentación que pudiera tener relación con los servicios. Se entenderá por tratamiento de la documentación las tareas ligadas al control de acceso de la documentación entregada (registro de la documentación) por las personas usuarias en las instalaciones de FOMENTO.

- **Cierre de la oficina**: Al terminar la actividad de cada oficina y para su cierre se procederá a:
  - ✓ Asegurarse de que no quedan ni asistentes ni personas usuarias en la oficina.
  - ✓ Apagado de pantallas.
  - ✓ Asegurarse que todo el material de los eventos que haya podido generarse quede perfectamente recogido.
  - ✓ Reorganizar las salas si fuese necesario; asegurarse de que queden en su estado de distribución original.
  - ✓ Cierre de puertas internas.
  - ✓ Cierre de ventanas.
  - ✓ Apagado de luces.

De forma orientativa y no vinculante, la empresa adjudicataria deberá atender las tareas objeto de esta contratación, en el número de horas semanales a continuación fijado y dentro de los días y horas que se indica:

- Oficina C/Camino: de lunes a viernes de 8:30 a 15:00 horas.
- Oficina de emprendimiento EKINN: de lunes a jueves de 14:00 a 18:00 horas.

No obstante, por necesidades del servicio estas horas podrán ser requeridas en la oficina de Puntu Denda o en cualquier otra oficina o ubicación.

2) Servicio de Tareas de refuerzo para el control de accesos e información derivado de la organización de actividades extraordinarias:

Las tareas de refuerzo para el control de accesos e información derivado de la organización de actividades extraordinarias podrán ser requeridas fuera del horario fijado anteriormente para el servicio de control de acceso e información a personas usuarias, siempre dentro del horario comprendido de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

Las tareas a desarrollar serán las referidas en el Servicio de Control de acceso e información a personas usuarias cuando por sobrecarga de trabajo, con motivo de la organización de actividades extraordinarias, sea preciso reforzar la presencia de personal.

2. ARTICULACIÓN DE LOS SERVICIOS

Como parte de la prestación de los servicios y comprendido dentro de las horas de facturación de los servicios anteriormente descritos, no pudiendo ser facturadas aparte, al comienzo de la prestación del objeto del contrato y en el plazo máximo de dos días naturales tras la formalización del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una **Reunión de Inicio de los Servicios**, en la que se concretarán todos los términos relativos a la prestación de los mismos, y las personas interlocutoras por ambas partes.

En concreto, en la **Reunión de Inicio de los Servicios,** se acordará la **Planificación de los Servicios**, partiendo de la propuesta presentada por la empresa adjudicataria en fase de licitación. Esto así, en la Planificación de los Servicios se concretarán las tareas a prestar a lo largo de cada mes por la empresa adjudicataria en relación con los servicios de control de acceso e información a personas usuarias, los horarios en los que se prestará cada uno de ellos dentro de los horarios establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los recursos concretos que se necesitarán en cada caso así como otros temas de interés relativos a la prestación de los servicios (necesidades de equipamiento, conexión, telefonía..)

Periódicamente se mantendrán reuniones entre la persona responsable de los servicios de FOMENTO y la persona designada como coordinadora/interlocutora de los servicios de la empresa adjudicataria con el fin de organizar las actividades previstas, así como para proponer acciones de mejora en la prestación de los servicios. La persona coordinadora/interlocutora de los servicios de la empresa adjudicataria deberá trasladar de forma inmediata a la persona responsable de FOMENTO cualquier incidencia que pudiera plantearse, así como el modo de resolución de la misma.

Además, en el transcurso de la prestación de los servicios referidos, se realizarán, **Reuniones Mensuales de seguimiento** de las tareas y del cumplimiento del contrato, así como de las acciones correctivas que se realicen en cada caso.

En el transcurso de la prestación del objeto del contrato y entendido dentro de los importes por hora de los servicios anteriormente descritos, se requerirá la realización y entrega de **Informes de Seguimiento Mensuales** de los servicios correspondientes, que deberán incluir como mínimo la siguiente información:

- Número de horas realizadas en la prestación del Servicio de Control de acceso e información a personas usuarias.
- Número de horas realizadas en la prestación del Servicio de tareas de refuerzo para el control de accesos e información derivado de la organización gestión de actividades extraordinarias.
- Resumen de las tareas principales realizadas.
- Resumen de Incidencias y del modo de resolución de estas.
- Propuesta de mejora, si la hubiera, para la optimización de las tareas encomendadas.

En relación con el personal asignado a cada oficina y las posibles sustituciones, se ha de tener en cuenta que la información mínima que ha de conocer el personal sustituto es la siguiente:

- Las tareas técnicas que rigen su trabajo.
- Los protocolos del edificio en el que presten el servicio.
- Todo lo relacionado con planes de evacuación, seguridad y central de alarmas que puedan requerir de una formación específica.
- El propio edificio.

De acuerdo con esto, en todos los casos, la empresa adjudicataria presentará una evidencia escrita por parte de la empresa adjudicataria y de la persona asignada a la oficina que vaya a realizar las tareas objeto de este contrato, de la formación e información, entrega de documentación, explicación de la misma y recorrido para la familiarización con el edificio, antes de la realización de las mismas. Esta información, deberá ser trasladada por personal de la adjudicataria conocedor del servicio.

Todas las personas a adscribir a los Servicios indicados deberán realizar una formación en el puesto de trabajo de una semana de duración, en horario de media jornada (de 9:00 a 14:00 horas), de la mano del personal titular del Servicio.

En el caso de vacaciones, bajas o ausencias, que exijan una sustitución del personal adscrito a la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá comunicar a FOMENTO la situación concreta, enviando el CV de la persona propuesta para la sustitución, debiendo esta contar con capacidad suficiente para ejecutar las tareas objeto de la presente contratación.

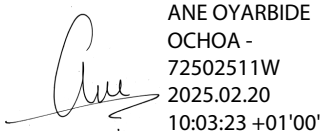
Quedan incluidos dentro de los importes relacionados con los servicios objeto de esta contratación, todos los necesarios para la prestación de los mismos, no pudiendo ser facturado ningún importe adicional por ningún servicio adicional.

A lo largo del contrato y de forma general, cuando a FOMENTO le surja una necesidad extraordinaria, es decir, tareas asociadas al Servicio de Tareas de refuerzo para el control de accesos e información derivado de la organización de actividades extraordinarias, FOMENTO, solicitará con un plazo de antelación de 3 días hábiles o inferior ofertado, la prestación del referido servicio de forma escrita a la persona coordinadora/interlocutora del servicio de la empresa adjudicataria, indicando como mínimo la siguiente información:

- Persona Interlocutora concreta del servicio puntual a prestar.
- Fecha de comienzo requerido.
- Fecha fin requerido.
- Ubicación concreta donde se realizará la actividad extraordinaria a cubrir.
- Necesidades concretas para la correcta realización de la actividad, así como los requerimientos específicos, como son los horarios y los espacios específicos en los que se realizará el servicio.

Durante la realización de los servicios, la empresa adjudicataria deberá cumplimentar diariamente los **Partes de Incidencias**, en los que anotará cualquier dato relativo a la prestación del objeto del contrato. No obstante, en el caso de existir incidencias, deberán ser comunicadas de forma inmediata a la persona responsable del servicio puntual de FOMENTO, por mail, teléfono o WhatsApp.

San Sebastián, en la fecha de la firma



Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidente