

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO EXTERNO PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO COMERCIAL LA BRETXA Y DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO INMOBILIARIO Y COMERCIAL DEL CENTRO COMERCIAL LA BRETXA

CONTENIDO

ANTECEDENTES:.....	2
OBJETO DEL CONTRATO.....	3
1 SERVICIO DE APOYO EXTERNO PARA LA GESTIÓN OPERATIVA, GESTIÓN COMERCIAL, GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL LA BRETXA.....	3
1.1 GESTIÓN OPERATIVA	3
1.2 GESTIÓN COMERCIAL	5
1.3 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	6
1.4 GESTIÓN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN	9
1.5 INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO.....	11
2 SERVICIO DE GESTIÓN PATRIMONIAL DEL CENTRO COMERCIAL LA BRETXA	11
2.1 INFORME MENSUAL DE GESTIÓN PATRIMONIAL	13
2.2 INFORME ANUAL DE GESTIÓN PATRIMONIAL	14
3 SERVICIO DE ASESORAMIENTO INMOBILIARIO Y COMERCIAL PARA LA FORMALIZACIÓN DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE LOCALES	14
3.1 ASESORAMIENTO EN LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE LOS/AS OCUPANTES ACTUALES DE LOCALES	15
3.2 ASESORAMIENTO EN LA COMERCIALIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.....	16
3.3 ASESORAMIENTO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE LAS ZONAS COMUNES O SIMILARES.....	16
4 ORGANIZACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS	17

ANTECEDENTES:

Con fecha 2 de julio de 2024, la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de San Sebastián, acordó otorgar a la Sociedad Pública Fomento de San Sebastián (en adelante, indistintamente, Fomento de San Sebastián o FOMENTO) la concesión demanial para la utilización privativa de explotación y gestión del Centro Comercial La Bretxa, a fin de garantizar una gestión adecuada, controlada, eficaz y de calidad, tanto para los intereses de la ciudadanía, las personas usuarias del centro comercial, como los/as ocupantes de los locales y el Ayuntamiento mismo.

El objeto de la concesión es finalizar las obras de remodelación y transformación del mercado de La Bretxa en un Centro Comercial con instalaciones complementarias, así como gestionar y explotar el aprovechamiento de varias de las instalaciones y anexos del complejo comercial.

El 5 de septiembre de 2024, el Consejo de Administración de FOMENTO, aceptó la concesión administrativa para la utilización privativa del Centro Comercial La Bretxa (en adelante, indistintamente, Centro Comercial, Centro Comercial La Bretxa o La Bretxa) otorgada por el Ayuntamiento de San Sebastián, y se inició la concesión en favor de FOMENTO.

En cuanto a los espacios, el conjunto “La Bretxa” se ubica en una parcela que linda a norte con la calle Iñigo, al este con la calle Aldamar, al oeste con la calle San Juan y al sur con la Avenida del Boulevard. Sobre dicha parcela se ubican dos edificios, Pescadería y Arkoak, comunicados bajo la rasante de la plaza La Bretxa. Ambos edificios están clasificados como “g.00 Equipamiento comunitario” y clasificados por el Plan Especial de Protección de Patrimonio Urbanístico y construido (PEPPUC), aprobado el 25 de marzo de 2021 (BOG 22/04/2021), con el “Grado C”.

El edificio Pescadería tiene una superficie construida total de 9.065,56 m², alberga usos comerciales, deportivos y asistenciales (centro de salud), y consta de planta sótano y cuatro plantas sobre rasante.

El edificio Arkoak tiene una superficie construida total de 7.474 m², alberga usos de equipamiento y terciarios, y consta de planta sótano, dos plantas sobre rasante y planta bajo cubierta.

La plazoleta existente entre los dos edificios tiene una superficie de 2.352 m², alberga usos de equipamiento y terciarios, y consta de una planta en el subsuelo.

Quedan excluidos de la concesión los siguientes espacios:

- Locales destinados al ejercicio de las funciones de la Dirección de Acción Social del edificio Arkoak en la calle Aldamar (Planta Baja y Primera).
- Pistas polideportivas y sus anexos del edificio Pescadería.
- Zona de la marquesina donde se ubicarán los/as baserritarras (los dos establecimientos de las esquinas SÍ se incluyen en la concesión).
- Plazoleta existente entre los edificios Arkoak y Pescadería.
- Ambulatorio del edificio Pescadería, cuya gestión realiza Osakidetza.

- Sótano de 167,98 m2 de la planta sótano del edificio Arkoak.

El Centro Comercial La Bretxa está ocupado en la actualidad por los/as ocupantes ubicados en el edificio Arkoak, los Kioskos ubicados en la plaza y los/as asentadores/as y ocupantes ubicados en la planta -1 de la plazoleta. A modo informativo, de forma orientativa y no vinculante, en la actualidad hay 5 locales comerciales en el edificio Arkoak, 2 en el sótano de la plaza, 3 kioskos en la plaza y, aproximadamente, 30 asentadores en el sótano de la plaza.

Es objeto de la concesión a FOMENTO la finalización de determinadas obras (que quedan excluidas de la presente contratación) que resultarán en una nueva configuración del Centro Comercial La Bretxa por lo que la configuración de ocupantes podría variar en los años sucesivos. También es objeto de la concesión gestionar y explotar el aprovechamiento de varias de las instalaciones y anexos del complejo comercial. Es por esto que FOMENTO requiere la contratación de una empresa externa para el apoyo en la gestión y asesoramiento comercial e inmobiliario de La Bretxa.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la contratación de los siguientes servicios:

- 1. Servicio de apoyo externo para la Gestión operativa, Gestión comercial, Gestión del mantenimiento y Gestión de marketing y comunicación del Centro Comercial La Bretxa**
- 2. Servicio de Gestión patrimonial del Centro Comercial La Bretxa**
- 3. Servicio de Asesoramiento inmobiliario y comercial para la formalización de contratos de arrendamiento y comercialización de locales en el Centro Comercial La Bretxa**

La empresa adjudicataria deberá de prestar, durante la ejecución del contrato, los siguientes servicios:

1 SERVICIO DE APOYO EXTERNO PARA LA GESTIÓN OPERATIVA, GESTIÓN COMERCIAL, GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL LA BRETXA

El objetivo de la prestación de este servicio es el apoyo externo en la gestión integral de los distintos aspectos relacionados con la operativa de un centro comercial para garantizar un correcto funcionamiento y la prestación de servicios de forma eficiente y satisfactoria para las personas usuarias. Para ello, la empresa adjudicataria ofrecerá el servicio de apoyo en la gestión operativa y gestión comercial, gestión de mantenimiento y gestión de marketing y comunicación del Centro Comercial La Bretxa tal y como se describe a continuación.

1.1 GESTIÓN OPERATIVA

La empresa adjudicataria realizará el seguimiento in situ de la operativa de funcionamiento diario de La Bretxa, supervisando el correcto funcionamiento de los servicios y suministros, atendiendo a arrendatarios y coordinando los servicios y proveedores. La empresa adjudicataria se encargará de supervisar el correcto funcionamiento del Centro Comercial.

La empresa adjudicataria estará presencialmente en La Bretxa un mínimo de 12 horas semanales, garantizando de lunes a viernes la presencia, al menos, 3 días a la semana, con carácter general. En caso de que por alguna causa justificada la empresa adjudicataria no pueda asistir presencialmente se lo notificará a FOMENTO con al menos un día de antelación. Con el objetivo de garantizar la presencia en el horario comercial y de funcionamiento se priorizará la asistencia dos días a la semana en horario de mañana (entre las 09:00-14:00) y un día en horario de tarde (entre las 14:00-20:00). Asimismo, se garantizará que al menos una vez al mes la presencia en el Centro Comercial sea en el siguiente horario (en vez del horario habitual anteriormente indicado): entre las 06:00 y las 08:00 o las 20:00 y las 21:00, garantizando así la posibilidad de hacer el seguimiento de la operativa fuera del horario comercial. Esta operativa se mantendrá durante todas las semanas y meses del año. Si las circunstancias de la operativa y funcionamiento de La Bretxa lo requieren, estos horarios se podrán modificar siempre que estén justificados y haya acuerdo entre las partes. Se informará a FOMENTO semanalmente del calendario previsto. De forma excepcional, además del horario habitual y el horario puntual establecido una vez al mes, se podrá solicitar a la empresa adjudicataria la presencia en el Centro Comercial fuera de los horarios indicados anteriormente. Este caso se contempla para atender circunstancias excepcionales.

La asistencia presencial en el Centro Comercial La Bretxa la podrán realizar un máximo de 2 personas diferentes de la empresa adjudicataria. El objetivo es garantizar que las personas que estén en la operativa cotidiana conozcan la forma de funcionar y sean una referencia para los/as arrendatarios/as, asentadores/as y proveedores de servicios. Se facilitará el nombre y número de teléfono móvil de estas personas a los proveedores y arrendatarios/as, incluidos los/as asentadores/as. Las comunicaciones operativas dirigidas al Centro Comercial que realicen proveedores/contratistas, arrendatarios/as, asentadores/as, usuarios del centro comercial etc. se realizarán a través de la cuenta de correo bretxa@donostia.eus. FOMENTO dará acceso a la empresa adjudicataria a dicha cuenta de correo electrónico, para la gestión de los correos electrónicos recibidos.

Con carácter semanal la empresa adjudicataria enviará a FOMENTO un informe en Word con un resumen de las visitas (presencia semanal) a La Bretxa realizadas durante la semana que incluirá los siguientes puntos:

- Fecha y duración de la visita a La Bretxa (día, hora y duración aproximada).
- Persona que ha realizado la visita a La Bretxa.
- Breve resumen de la actividad realizada.
- Incidencias de mantenimiento u otras, en caso de que las hubiera, y seguimiento en caso de que corresponda.

- Contacto con los arrendatarios/as y cuestiones planteadas.
- Otros aspectos relevantes.

Asimismo, la empresa adjudicataria analizará posibles mejoras en el funcionamiento de la operativa diaria de La Bretxa para mejorar la relación y la gestión con los/as arrendatarios/as y asentadores/as.

1.2 GESTIÓN COMERCIAL

La empresa adjudicataria gestionará la relación diaria con los/as arrendatarios/as y asentadores/as con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las normas de funcionamiento, atender y resolver las cuestiones que puedan surgir como parte de su actividad cotidiana. La empresa adjudicataria también se encargará de atender otro tipo de cuestiones vinculadas al uso de espacios comunes, como quejas de clientes, etc.

La operativa cotidiana de atención a arrendatarios/as, asentadores/as y la relación con otras personas usuarias y proveedores se articulará de la siguiente manera en términos generales:

- La empresa adjudicataria, una vez que se ponga en marcha el servicio, realizará una ronda de presentación para conocer a los/as arrendatarios/as y asentadores/as, facilitarles sus contactos y presentar la operativa en caso de incidencias. La operativa será acordada junto a FOMENTO.
- La empresa adjudicataria hará una visita mensual, como mínimo, a cada arrendatario/a para conocer su situación y recoger las principales inquietudes de los/as mismos/as. También estará en contacto con la Asociación de Comerciantes del Mercado de la Bretxa-Bretxakoak.
- La empresa adjudicataria atenderá diariamente de forma presencial y/o telefónica en las cuestiones que surjan por parte de los/as arrendatarios/as y otras personas usuarias según el protocolo y la operativa establecida junto a FOMENTO (a modo de ejemplo se atenderán las afecciones que puedan surgir como consecuencia de algún hecho, cuestiones relacionadas con los locales o vinculadas a los mismos etc.)

Esto así, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria esté disponible en La Bretxa, de manera presencial, los días señalados anteriormente, dentro de los horarios indicados, estará, a su vez, disponible vía telefónica en horario de 08:00 a 20:00. Asimismo, la empresa adjudicataria atenderá diariamente vía telefónica de 08:00 a 20:00 incluso en aquellos días en los que no esté disponible presencialmente en La Bretxa.

- La empresa adjudicataria atenderá fuera del horario establecido y de forma excepcional incidencias y circunstancias excepcionales que puedan surgir por causas no previsibles y se actuará según el protocolo establecido junto a FOMENTO. La empresa adjudicataria facilitará un teléfono 24 horas para la atención de incidencias fuera del horario habitual (Servicio de Urgencias).

Con el objetivo de establecer unas normas generales, la empresa adjudicataria colaborará con FOMENTO en la redacción de las Normas Generales del Centro Comercial La Bretxa y en las actualizaciones que se realicen.

La empresa adjudicataria colaborará con FOMENTO asesorando en la preparación de circulares internas de distintos temas vinculados con la operativa y las afecciones de La Bretxa. La empresa adjudicataria propondrá el contenido y el texto a remitir y éste será validado por FOMENTO. Las circulares y comunicaciones deberán realizarse en las plantillas que facilite FOMENTO y deberán ir siempre en euskera y castellano.

La empresa adjudicataria se encargará de distribuir y comunicar los documentos de las Normas Generales del Centro Comercial La Bretxa y, asimismo, otras circulares informativas y de hacer seguimiento de su cumplimiento. El procedimiento para la comunicación se establecerá junto a FOMENTO.

La empresa adjudicataria resolverá las peticiones de uso de espacios de La Bretxa atendiendo a los criterios que previamente se habrán establecido con FOMENTO. Se indica a modo de ejemplo que, estas peticiones de uso, pueden ser solicitudes de permisos de rodaje, ocupación de espacios comunes por organizaciones sin ánimo de lucro, realización de actividades lúdicas, entre otras. En caso de que se haga una petición de uso de espacios cuya casuística no se haya contemplado previamente con FOMENTO, la empresa adjudicataria informará a FOMENTO para que valore la petición y tome la decisión final.

La empresa adjudicataria realizará el análisis para la dotación de herramientas que permitan el análisis de afluencias y, en su caso, la realización de informes de análisis que se incluirán en el INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO (de acuerdo, a la Cláusula 1.4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).

1.3 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

La lista de los contratos vinculados a los servicios y al mantenimiento sobre las instalaciones del Centro Comercial La Bretxa es la siguiente:

- Servicio de Mantenimiento de Climatización, ventilación y ACS.
- Servicio de Mantenimiento de Bombas fecales.
- Servicio de Mantenimiento de la Instalación eléctrica baja y alta tensión.
- Servicio de Mantenimiento del Sistema de control de instalaciones (SCADA).
- Servicio de Conserjería y Limpieza.
- Servicio de Mantenimiento de Sistemas de Acceso y Elevación.
- Servicio de Mantenimiento de Sistema de instrucción y CRA.
- Servicio de Mantenimiento de Instalación PCI y extinción de incendios.

- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Plan de Seguridad, OCAs.
- Servicio de Seguridad.
- Servicio de Gestión de residuos resto y papel.
- Servicio de Mantenimiento de Sistema de seguridad CCTV.
- Servicio de Mantenimiento de Sistema de conteo.
- Servicio de Mantenimiento de Sistemas Anticaídas.
- Servicio de Auditorías energéticas y CEEs.
- Servicio de Gestión de Contenedores higiénicos y bacteriostáticos.
- Servicio de Gestión de residuos pescado.
- Servicio de Mantenimiento de Sistema absorción de olores.
- Servicio de Gestión de Control de plagas.
- Servicio de Mantenimiento de reloj.
- Servicio de Gestión de residuos envases y vidrios.
- Servicio de Gestión de residuos lámparas.
- Servicio de Mantenimiento de Instalación de telecomunicaciones.

Debido al periodo mixto de gestión y obra en el que se encuentra y se encontrará el espacio en los próximos dos años, será responsabilidad de FOMENTO la contratación de los servicios y mantenimientos anteriormente listados con el objeto de velar por el correcto funcionamiento de las instalaciones, así como velar por el cumplimiento normativo en aquellas que les sea de aplicación. A su vez, será FOMENTO quién gestione toda la documentación técnico-legal de las instalaciones y la relación con la autoridad competente en cada materia.

De forma general, aunque existan unas condiciones ya establecidas por FOMENTO en esta Cláusula y contratos de servicios y mantenimiento asociados a las instalaciones, la empresa adjudicataria deberá mostrarse proactiva y preocupada por recoger todas las necesidades del Centro Comercial de forma periódica en el INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO, planteando mejoras que FOMENTO pueda implementar en los siguientes contratos de servicios y mantenimiento, así como valorar la contratación de nuevos servicios adicionales o de sustitución de los actuales.

En lo relativo al Servicio de Conserjería y Limpieza será la propia empresa adjudicataria la responsable de supervisar el trabajo del personal contratado a este respecto, para ello deberá contrastar la idoneidad y calidad del trabajo ejecutado, así como gestionar la lista de tareas de

trabajo, proponer modificaciones de tareas si fuera necesario, horarios y en definitiva los aspectos organizativos que correspondan con el objetivo de presentar un servicio de calidad de acuerdo a las necesidades definidas por FOMENTO en esta materia.

De cara a la operativa diaria, FOMENTO contará con el apoyo de la empresa adjudicataria principalmente en dos tareas:

✓ **Verificación de la realización de los mantenimientos programados**

Bajo el contrato de Conserjería y Limpieza de FOMENTO se cuenta con un perfil de Conserje con presencia inicialmente de lunes a viernes de 8 a 15h. Las tareas definidas para este perfil recogen, en relación con el mantenimiento, la atención de proveedores, facilitar su acceso a las instalaciones de acuerdo a las medidas de seguridad previstas en caso de que proceda, conocimiento de las labores desarrolladas por el proveedor, recogida de partes de trabajo y registro en el Libro de Mantenimiento de las tareas desarrolladas.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria recoger mensualmente en el INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO la lista resumen de los trabajos de mantenimiento desarrollados por los contratistas relacionados con la lista de contratos de FOMENTO. Para ello, FOMENTO habrá facilitado a la empresa adjudicataria previamente el calendario de mantenimientos programados en todos los contratos, así como el contenido técnico de los mismos de forma que la empresa adjudicataria pueda realizar las tareas solicitadas.

En el caso de que haya tareas de calendario que no se han realizado, será la empresa adjudicataria la responsable de requerir al contratista su atención. En caso de ser necesario, siempre podrá contar con el apoyo del/de la técnico/a responsable de FOMENTO para cada contrato.

✓ **Resolución de incidencias y mantenimiento correctivo**

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión de las incidencias que se produzcan en La Bretxa.

- Incidencias relacionadas con los contratos establecidos por FOMENTO. En este caso, y de acuerdo a las condiciones del contrato existente, la empresa adjudicataria gestionará la definición de la acción correctiva necesaria a implementar y supervisará su realización. Podrá valerse del apoyo del Conserje para ello.
- Incidencias sobrevenidas no vinculadas a los contratos establecidos por FOMENTO. En este caso, la empresa adjudicataria deberá contar con su propia red de proveedores para la atención y resolución de incidencias en relación con los siguientes aspectos más comunes, como pueden ser:
 - Suministro de pequeño material para resolución de pequeñas incidencias por el Conserje.
 - Filtraciones y fugas de agua.
 - Incidencias que puedan suponer un peligro para personas usuarias del Centro Comercial o personas de alrededor.

- Trabajos sobrevenidos en relación con puertas, cerraduras, pintura, sellados, albañilería, pladur, fontanería, limpiezas especializadas, etc.
- Otras incidencias que impidan el uso o normal funcionamiento de las instalaciones y los espacios de La Bretxa.

En caso de que la atención de las incidencias conlleve un análisis más complejo o técnico sobre la solución a implementar, la empresa adjudicataria lo notificará a FOMENTO para que se tomen las decisiones oportunas al respecto.

En cualquier caso, para la tramitación y, subsiguiente formalización de los contratos que resulten necesarios para la gestión y resolución de incidencias sobrevenidas no vinculadas a los contratos establecidos por FOMENTO, se atenderá a las normas de contratación pública que, en cada caso, resulten de aplicación.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria recoger mensualmente en el INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO la lista resumen de las incidencias atendidas.

Las facturas de los trabajos correctivos realizados deberán contar con desglose unitario de mano de obra y materiales.

1.4 GESTIÓN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

FOMENTO realizará la estrategia de marketing y comunicación de La Bretxa. Ésta tendrá como objetivo posicionar y promocionar el Centro Comercial, mejorar la experiencia de la clientela y contribuir, en la medida de lo posible, al incremento de las ventas para así fomentar el desarrollo económico local, garantizar la sostenibilidad del espacio comercial y promover el bienestar de la ciudadanía.

El diseño de la estrategia de marketing la realizará FOMENTO, y decidirá sobre aspectos clave para el desarrollo de las distintas actuaciones que se estimen oportunas. La empresa adjudicataria colaborará aportando su conocimiento específico en el sector en las siguientes acciones:

- La empresa adjudicataria, a solicitud de FOMENTO, realizará un análisis de otras acciones de marketing y comunicación realizadas en Centros Comerciales de similares características.
- A petición de FOMENTO la empresa adjudicataria realizará una búsqueda de posibles proveedores especialistas en marketing para la ejecución de aspectos concretos de actividades de marketing. Asimismo, en caso de que FOMENTO lo estime oportuno, la empresa adjudicataria, tras realizar las consultas que procedan, presentará, a efectos informativos, estimaciones económicas o presupuestos orientativos que permitan conocer el alcance económico de las actividades de marketing referidas.

En cualquier caso, para la tramitación y subsiguiente formalización de los contratos que, en su caso, resulten necesarios para la realización de las actividades de marketing

referidas en el párrafo anterior, se atenderá a las normas de contratación pública que resulten de aplicación.

- A petición de FOMENTO, la empresa adjudicataria, bajo las directrices de FOMENTO, realizará la coordinación de las acciones de marketing y la supervisión de los servicios y proveedores contratados en este ámbito. A modo de ejemplo, la empresa adjudicataria podrá realizar, entre otros, el seguimiento de la ejecución de las distintas acciones cuando éstas requieran la instalación o colocación de estructuras y la presencia en La Bretxa de distintos proveedores y podrá actuar como interlocutora entre los proveedores y FOMENTO.
- La empresa adjudicataria realizará el seguimiento cualitativo (y cuantitativo, cuando sea posible) de las acciones de marketing realizadas.
- FOMENTO podrá solicitar a la empresa adjudicataria asesoramiento puntual en cuestiones que se trabajen internamente en el ámbito del marketing y la comunicación de La Bretxa con el objetivo de contrastar opiniones o proponer alternativas.
- La empresa adjudicataria realizará un informe después de cada acción que recoja las acciones realizadas, su resultado e impacto.
- La empresa adjudicataria colaborará en la realización de propuestas de patrocinio con los/as arrendatarios/as y ocupantes de La Bretxa y otros posibles interesados.
- La empresa adjudicataria aportará su experiencia y conocimiento especializado para recomendar los espacios, dispositivos o soportes y periodos de comunicación que optimicen la efectividad de las comunicaciones planteadas.
- La empresa adjudicataria realizará el seguimiento de cambios externos relevantes como normativas, tendencias del sector, eventos locales etc. que puedan impactar la comunicación y adaptar los mensajes en consecuencia.
- La empresa adjudicataria propondrá un calendario de revisiones regulares para garantizar que los soportes y dispositivos estén actualizados, funcionales y alineados con la estrategia comunicativa.
- La empresa adjudicataria será responsable de identificar y solucionar posibles incidencias en los soportes de comunicación (errores en información, fallos técnicos en dispositivos, etc.).

A modo orientativo y no vinculante se estima la realización de 3 acciones de marketing al año que incluirán, entre otras, las acciones vinculadas a la navidad. A modo informativo se establece que durante el año 2026 se prevé la apertura del nuevo mercado de asentadores en el Edificio Pescadería, lo que supondrá acciones específicas de marketing y comunicación.

En las reuniones de seguimiento mensuales, FOMENTO informará a la empresa adjudicataria sobre las actuaciones de marketing y comunicación planteadas y se acordarán las tareas concretas a desarrollar dentro de las descritas en este apartado.

1.5 INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO

Con carácter mensual la empresa adjudicataria preparará un Informe de Gestión del Centro relativo al servicio de gestión operativa y gestión comercial, gestión del mantenimiento y gestión de marketing y comunicación (INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO) que cubrirá, como mínimo, los siguientes puntos:

- 1- Gestión Operativa y Comercial:
 - Relación con arrendatarios/as y asentadores/as.
 - Incidencias detectadas.
 - Circulares.
 - Cumplimiento de las Normas Generales del Centro Comercial La Bretxa.
- 2- Gestión del mantenimiento:
 - Conserjería y Limpieza.
 - Mantenimiento, Incidencias y Suministros.
 - Aspectos de Seguridad.
- 3- Gestión de Marketing:
 - Acciones realizadas.
 - Acciones a realizar.
- 4- Gestión Administrativa:
 - Seguimiento presupuestario.
- 5- Otros (afluencias, ingresos atípicos etc.).
- 6- Propuestas de mejora.

2 SERVICIO DE GESTIÓN PATRIMONIAL DEL CENTRO COMERCIAL LA BRETXA

La empresa adjudicataria realizará la administración y gestión de los contratos de arrendamiento en vigor mediante el seguimiento y control del cobro de las rentas y otros conceptos, así como la evolución de las ventas de los/as arrendatarios/as.

En concreto, realizará las siguientes tareas:

- La empresa adjudicataria facilitará a FOMENTO con carácter mensual la documentación relativa a:

- La facturación de rentas de acuerdo con los contratos de arrendamiento.
- La facturación de gastos comunes a los/as arrendatarios/as, de acuerdo con los cuadros de distribución vigentes.
- La facturación de los gastos y suministros privativos que correspondan.

Esta información sobre la facturación, deberá ser cumplimentada por la empresa adjudicataria y se enviará a FOMENTO antes de fin de mes. FOMENTO facilitará a la empresa adjudicataria una plantilla en formato Excel para cumplimentar la información sobre facturación.

- La empresa adjudicataria facilitará a FOMENTO con carácter anual la facturación correspondiente a cada arrendatario/a por la cuota correspondiente al Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- La empresa adjudicataria realizará el seguimiento de las cifras de ventas realizadas de los/as arrendatarios/as. Concretamente:
 - Solicitará mensualmente la declaración de la Cifra Neta de Ventas de cada mes a los/as arrendatarios/as. Los/as arrendatarios/as tienen la obligación de entregarlas no más tarde del quinto día del mes siguiente. La empresa adjudicataria entregará la información a FOMENTO en los diez primeros días del mes siguiente.
 - Realizará la gestión, el control y el análisis de las cifras de ventas y asesorará a FOMENTO en la elección de los locales a los cuales auditar las cifras de ventas.
 - Con carácter anual (según el periodo establecido en los contratos de arrendamiento) la empresa adjudicataria solicitará una declaración de la Cifra Neta de Ventas, excluido el IVA, del año anterior.
 - La empresa adjudicataria realizará el cálculo para la liquidación de la renta variable en función de los porcentajes establecidos en los contratos de arrendamiento y a partir de la Cifra Neta de Ventas anual. Esta liquidación se realizará con carácter anual.
- La empresa adjudicataria realizará anualmente el cálculo de las actualizaciones de la renta mínima garantizada y de las fianzas y garantías comerciales en caso de que requieran actualización.
- La empresa adjudicataria realizará el seguimiento de cobros de todas las cantidades facturadas.
- La empresa adjudicataria realizará el seguimiento y gestión del presupuesto de gastos comunes y su liquidación:
 - La empresa adjudicataria realizará el seguimiento del presupuesto de los gastos comunes. FOMENTO facilitará a la empresa adjudicataria la información sobre los presupuestos e importes de facturas para la realización del seguimiento. FOMENTO se encargará de la emisión de facturas y de la llevanza de la contabilidad.

- Con carácter anual y dentro de los tres primeros meses del año la empresa adjudicataria realizará la liquidación de los gastos comunes para proceder a la regularización del cobro o devolución de la cantidad resultante a los arrendatarios.
- La empresa adjudicataria realizará con carácter anual, dentro del último trimestre del año, el cálculo de los gastos comunes según el presupuesto anual para el año siguiente. La empresa adjudicataria preparará la documentación comercial necesaria para la comunicación de los gastos comunes a los/as arrendatarios/as.
- La empresa adjudicataria comunicará a los/as arrendatarios/as las actualizaciones anuales de los gastos comunes.
- La empresa adjudicataria realizará el seguimiento del cumplimiento de obligaciones de los/as arrendatarios/as, en cuanto a Licencias, Permisos, Seguros y demás aspectos administrativos:
 - La empresa adjudicataria solicitará con carácter anual copia de los seguros obligatorios de los/as arrendatarios/as, así como justificante del pago de las primas.
- La empresa adjudicataria asesorará, desde el punto de vista comercial, a FOMENTO en cuestiones relativas a los contratos de arrendamiento en vigor y que afecten a modificaciones de las cláusulas establecidas en los mismos.
- La empresa adjudicataria realizará la reclamación de deudas, propuesta de procedimientos de reclamación, supervisión de procedimientos judiciales de desahucio.

Las acciones descritas más arriba se realizarán para todos/as los/as arrendatarios/as ocupantes del Edificio Arkoak, el sótano de la plazoleta, los Kioskos, asentadores/as y otros ocupantes del Edificio Pescadería, en el futuro.

FOMENTO se encargará de contabilizar las facturas y emitirlas, así como realizar las remesas. La empresa adjudicataria llevará un control presupuestario y realizará las tareas descritas en este apartado.

2.1 INFORME MENSUAL DE GESTIÓN PATRIMONIAL

La empresa adjudicataria preparará y entregará con carácter mensual la siguiente información y documentación:

- Listado de facturación de rentas (que incluirá la renta mínima garantizada, los gastos comunes y los gastos privativos).
- Listado mensual de cifras de ventas.
- Informe mensual de gestión patrimonial.

- Cuadro de control de fianzas.
- Seguimiento Plan Anual de Gestión de Rentas.
- Seguimiento Plan Anual de Gestión de Cargas.
- Listado sobre el control de avales.
- Listado control de vencimiento de contratos y notificaciones.

El informe mensual de gestión patrimonial se entregará a FOMENTO el día 25 del mes en curso con la información relativa al mes anterior. En caso de que el día 25 sea festivo se entregará el día hábil inmediatamente anterior. Este plazo se establece sin perjuicio de que la información sobre facturación de rentas y gastos del mes siguiente se entregue antes de fin de mes en curso.

2.2 INFORME ANUAL DE GESTIÓN PATRIMONIAL

La empresa adjudicataria preparará y entregará con carácter anual la siguiente información y documentación:

- Informe anual de Gestión Patrimonial.
- Informe anual de cifras de ventas.
- Informe de renta variable.
- Plan anual de gestión de rentas.
- Plan anual de gestión de cargas comunes.
- Reparto presupuestario de cargas comunes anual.

El informe anual de gestión patrimonial se trabajará y se entregará a FOMENTO durante los tres primeros meses del año sin perjuicio de la información que se haya tenido que trabajar y entregar antes.

3 SERVICIO DE ASESORAMIENTO INMOBILIARIO Y COMERCIAL PARA LA FORMALIZACIÓN DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE LOCALES

La empresa adjudicataria se encargará del asesoramiento inmobiliario y comercial para la formalización de los contratos de arrendamiento y, asimismo, de la comercialización de locales.

El asesoramiento inmobiliario y comercial podrá estar dirigido a procesos de negociación con ocupantes que ocupan actualmente un local y que se encuentran en proceso de formalización de un nuevo contrato de arrendamiento con FOMENTO. El asesoramiento también podrá estar

dirigido al asesoramiento en la comercialización y formalización de nuevos contratos de arrendamiento.

El Centro Comercial La Bretxa lo componen en la actualidad los/as arrendatarios/as ubicados/as en el edificio Arkoak, los Kioskos ubicados en la plaza y los/as asentadores/as y ocupantes ubicados en la planta -1 de la plazoleta. A modo informativo, de forma orientativa y no vinculante, en la actualidad hay 5 locales arrendados en el edificio Arkoak, 2 en el sótano de la plaza, 3 kioskos en la plaza y aproximadamente 30 asentadores en el sótano de la plaza. FOMENTO se encuentra en un proceso de formalización de nuevos contratos individuales con dichos ocupantes.

Cuando finalicen las obras previstas resultará una nueva configuración del Centro Comercial La Bretxa por lo que respecta a la plazoleta, el edificio Pescadería y, más adelante, la planta -1 de la plaza.

Tras la nueva configuración podría resultar la necesidad de comercialización de nuevos locales comerciales. Asimismo, podría resultar la necesidad de comercialización de algún local comercial que, estando actualmente ocupado, por causas inicialmente no previstas, se desocupe. La comercialización se realizará de acuerdo a la normativa de contratación del sector público.

Por un lado, teniendo en cuenta las situaciones descritas, la empresa adjudicataria asesorará en la formalización de los contratos de arrendamiento de los/as ocupantes actuales de los locales y/o en la comercialización y formalización de nuevos contratos. Por otro lado, la empresa adjudicataria asesorará en la comercialización de las zonas comunes o similares de El Centro Comercial La Bretxa.

3.1 ASESORAMIENTO EN LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE LOS/AS OCUPANTES ACTUALES DE LOCALES

Como parte de este asesoramiento, previa petición por parte de FOMENTO, la empresa adjudicataria podrá realizar una o varias de las siguientes actuaciones:

- El estudio y análisis de las condiciones del contrato formalizado por parte de los/as ocupantes con los anteriores concesionarios:
 - Se analizarán los contratos y se hará un informe resumen de los mismos que incluirá un resumen de las cuestiones principales: superficie, renta, gastos comunes, duración y otros aspectos relevantes.
 - Se realizarán comparativas con rentas de mercado y la realización de conclusiones y recomendaciones.
- El asesoramiento, desde el punto de vista comercial e inmobiliario, en negociaciones para la formalización de los nuevos contratos de arrendamiento: modificación de condiciones contractuales, reubicaciones, ampliaciones o reducciones de superficie, etc.

- Asistencia a reuniones con arrendatarios/as y/o internas; bien sean físicas o por video conferencia en las que se requiera de asesoramiento comercial e inmobiliario.

3.2 ASESORAMIENTO EN LA COMERCIALIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO

Como resultado de la nueva configuración del edificio Pescadería o como consecuencia de la resolución anticipada de algún contrato de arrendamiento podría surgir la necesidad de ocupar dichos locales y formalizar nuevos contratos de arrendamiento. La ocupación de los locales se realizará de acuerdo con los principios de la normativa pública de contratación y la empresa adjudicataria podrá colaborar en una o varias de las siguientes tareas y previa petición de FOMENTO:

- Análisis de mercado respecto a opciones disponibles de locales comerciales o similares en otros mercados y centros comerciales.
- Asesoramiento desde el punto de vista comercial y del sector para la definición de las condiciones técnicas para comercializar los locales vacíos de acuerdo a los criterios establecidos por FOMENTO.
- Asistencia a reuniones con arrendatarios/as y/o potenciales arrendatarios/as bien sean físicas o por video conferencia en las que se necesite de asesoramiento comercial e inmobiliario.
- Asesoramiento en consultas sobre aspectos relacionados con el contrato de arrendamiento a realizar y la relación comercial con los/as arrendatarios/as.

Si FOMENTO lo solicita, la empresa adjudicataria entregará un documento a FOMENTO donde se describa, para el local comercial que se va a comercializar la siguiente información, como mínimo:

- Características del local: metros cuadrados, ubicación, instalaciones, etc.
- Análisis de mercado de posibles opciones comerciales teniendo en cuenta las características del local, el mix comercial del Centro Comercial La Bretxa y las indicaciones de FOMENTO. Se incluirán ejemplos de otros Centros Comerciales para locales de similares características.
- Cuadro estimativo de ventas, tasa de esfuerzo y renta objetivo para la comercialización del local.
- Condiciones contractuales generales, teniendo en cuenta las condiciones de mercado, para la comercialización del local.

La comercialización de locales comerciales a arrendatarios/as se realizará de acuerdo a los principios de normativa pública de contratación.

3.3 ASESORAMIENTO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE LAS

ZONAS COMUNES O SIMILARES

Previo solicitud de FOMENTO la empresa adjudicataria realizará un análisis de opciones en el Centro Comercial La Bretxa y presentará un análisis de mercado de opciones disponibles para la comercialización de espacios comunes, dicho análisis incluirá costes e ingresos estimados. Cabe destacar que en la actualidad y hasta la realización de las obras en el edificio Pescadería las únicas zonas comunes se encuentran en el sótano de la plazoleta.

FOMENTO solicitará a la empresa adjudicataria el asesoramiento en uno o varios puntos de los descritos en esta Cláusula (Cláusulas 3, 3.1, 3.2 y 3.3) mediante correo electrónico y la empresa adjudicataria realizará una propuesta de horas para la prestación del servicio de asesoramiento inmobiliario y comercial para la formalización de contratos de arrendamiento y comercialización en locales en el Centro Comercial La Bretxa solicitado y esta propuesta será validada por FOMENTO.

4 ORGANIZACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de 2 semanas desde la fecha de formalización del mismo, se mantendrá una **Reunión de puesta en marcha de los servicios** entre la persona responsable de la empresa adjudicataria y FOMENTO para la puesta en marcha de los servicios. La reunión servirá para la puesta en marcha de los servicios indicados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y a su vez para aclarar cualquier duda que pudiera surgir en relación con los servicios, de acuerdo con las condiciones de los Pliegos que rigen la licitación.

La empresa adjudicataria designará la persona de coordinación de los servicios y las personas que desarrollarán cada uno de los servicios, así como, las herramientas de seguimiento a utilizar.

Se realizarán con carácter mensual **Reuniones mensuales de seguimiento**. El objetivo de estas reuniones será realizar el seguimiento de la operativa, aspectos relacionados con el mantenimiento y otros servicios, el marketing y la comunicación y en general cualquier aspecto que afecte a la operativa cotidiana del Centro Comercial La Bretxa. En la reunión mensual se presentarán los distintos puntos recogidos en el INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO. Asimismo, se presentarán en su caso los aspectos más significativos del INFORME MENSUAL DE GESTIÓN PATRIMONIAL.

La reunión mensual tendrá una duración aproximada de dos horas y se realizará de forma presencial en las oficinas de FOMENTO. Las reuniones presenciales podrán sustituirse por reuniones online, previo acuerdo entre las partes y siempre que haya un motivo justificado.

Si a lo largo de la prestación de los servicios FOMENTO lo estima oportuno se podrán realizar reuniones independientes y adicionales a las referidas anteriormente para tratar cada ámbito del contrato y, por los tanto, se organizarían reuniones por temáticas y con el personal de FOMENTO directamente implicado en cada temática.

Durante la ejecución de los servicios, además de las reuniones mensuales de seguimiento, se realizarán dos reuniones adicionales al año **de seguimiento de los servicios** para evaluar la

evolución de los distintos servicios. Estas últimas reuniones de seguimiento referidas (esto es, las dos reuniones adicionales anuales de seguimiento de los servicios) se pactarán de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y FOMENTO y serán presenciales. Esto, no obstante, podrán sustituirse por reuniones online, previo acuerdo entre las partes y siempre que haya un motivo justificado.

La empresa adjudicataria deberá informar por escrito vía correo electrónico a la persona responsable de los servicios de FOMENTO de cuantas incidencias se produzcan en la prestación del mismo que puedan afectar a la operativa de los servicios descritos. Esta comunicación se realizará en el plazo máximo de 24 horas desde su detección y en la misma se deberá proponer la solución a la incidencia, para que FOMENTO la conozca. Una vez contrastadas las dudas, sugerencias, incidencias, etc. se validarán por FOMENTO, debiendo la empresa adjudicataria ponerlas en marcha para continuar con el desarrollo de las actuaciones objeto de los servicios.

En aras a garantizar la buena marcha y cumplimiento de los objetivos de los servicios, se podrán solicitar reuniones adicionales, que podrán ser solicitadas por FOMENTO y/o por la empresa adjudicataria.

Una vez terminadas todas las actuaciones objeto de esta contratación y entregadas las documentaciones correspondientes a cada una de las partes del contrato, FOMENTO convocará una **reunión de cierre de los servicios**, para la evaluación de los servicios.

Las reuniones se consideran incluidas en el conjunto de actividades descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y no se computarán las horas destinadas a ellas ni serán objeto de facturación separada.

Para cumplir con las siguientes obligaciones lingüísticas, en los términos y con las demás exigencias previstas en el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el sector público vasco la empresa adjudicataria tendrá que tener en cuenta lo siguiente:

- La primera lengua de atención al público será el euskera, y después se continuará en la lengua elegida por la ciudadanía, tanto por teléfono como de manera presencial.
- Asimismo, los mensajes orales, emitidos por contestadores automáticos, megafonía, aparatos de audio, etc. se emitirán, como mínimo, en las dos lenguas oficiales; primero en euskera y después en castellano.
- Todos los elementos escritos (impresos, señales rótulos, notificaciones, publicidad, etc.), tanto en soporte físico como digital, que se utilicen estarán redactados en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

La empresa adjudicataria deberá poder realizar todas las actuaciones objeto de este contrato, sin coste adicional, en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, de acuerdo a lo solicitado por FOMENTO, arrendatarios/as y asentadores/as, empresas

proveedoras y la ciudadanía. De la misma forma, sin coste adicional, todos los documentos, podrán requerirse en cualquier de las dos lenguas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

San Sebastián, en la fecha de la firma



ANE OYARBIDE
OCHOA -
72502511W
2025.03.04
13:34:47
+01'00'

Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidenta