FIRMADO
1.- T?cnico, LAZARO AKARREGI, a 30 de Octubre de 2024

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OFICINA DE VIVIENDA DE BILBAO

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

ÍNDICE

ARTÍCULO 1.- NECESIDADES Y OBJETIVOS. 3

1.1 Antecedentes. 3
1.2 Necesidad. 3

ARTÍCULO 2.- OBJETO Y ALCANCE. 3

2.1 Objetivo principal y líneas maestras. 4
2.3 Descripción de los servicios a prestar. 5

ARTÍCULO 3.- MODELO DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS TRABAJOS. 6

3.1 Modelo de Gestión. 6
3.2 Comité de Seguimiento. 6
3.3 Condiciones de coordinación. 7

ARTÍCULO 4.- PRECIO DEL CONTRATO. 7

ARTÍCULO 5.- FORMA DE ABONO. 7

ARTÍCULO 6.- EQUIPO DE TRABAJO. 8

6.1 Perfiles profesionales. 8
6.2 Horario y lugar de prestación del servicio. 9
6.3 Organización. 9

ARTÍCULO 7.- PERSONAL. 9

ARTÍCULO 8.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. 10

ARTÍCULO 9.- PROPIEDAD INTELECTUAL. 10

9.1 Propiedad intelectual. 10

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

ARTÍCULO 1.- NECESIDADES Y OBJETIVOS.

1.1 Antecedentes.

Por su parte el Artículo 47 de la Constitución establece un mandato expreso a los poderes públicos para fomentar las condiciones que permitan la satisfacción del derecho de una vivienda digna, a toda la ciudadanía y un mandato a los poderes públicos en cuanto éstos están **obligados a definir y ejecutar las políticas necesarias para hacer efectivo aquel derecho**, previsiones ratificadas por la **Ley 3/15 de vivienda del País Vasco** y por la **Ley 12/23 por el Derecho a la Vivienda**. La Oficina Municipal de Vivienda de Bilbao/Bilboko Etxebizitza Udal Bulegoa (en adelante OMVB/BEUB), constituye un instrumento de cumplimiento de dicho mandato, ratificado por el propio Parlamento Europeo (…la Comisión y el BEI apoyarán la creación de ventanillas únicas estandarizadas que puedan desplegarse rápidamente… para brindar asesoramiento personalizado…). Y a mayor abundamiento, este contrato es el resultado del compromiso del Área de Vivienda en el programa del mandato, y su cumplimiento por parte del OAL Viviendas Municipales de Bilbao en mérito del convenio suscrito con la misma.

1.2 Necesidad.

En cumplimiento de lo dispuesto en el art. 28 de la Ley de Contratos del Sector Público, se hace constar la idoneidad del objeto y contenido del contrato proyectado para satisfacer las necesidades establecidas en el apartado anterior, siendo necesario, por tanto, la tramitación del correspondiente expediente de contratación.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 215 LCSP, se hace constar que el contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación de forma que se favorece el acceso a la contratación pública a las pymes.

ARTÍCULO 2.- OBJETO Y ALCANCE.

La finalidad del presente pliego es definir las prescripciones técnicas que han de regir la contratación de una entidad/equipo de personas para la realización de la asistencia técnica en el servicio correspondiente a la Oficina Municipal de Vivienda de Bilbao/Bilboko Etxebizitxa Udal Bulegoa (en adelante OMVB/BEUB), que tras la previsión de lanzamiento inicial centrada en la movilización de vivienda vacía, prevé la ampliación de servicios con mérito en la idea de proximidad e integralidad.

Los trabajos necesarios para la realización del presente servicio podrán exigir el desplazamiento para asistir a reuniones siendo a cargo de la entidad adjudicataria los gastos derivados de los mismos.

El adjudicatario deberá ser capaz de proporcionar el servicio que englobará las diferentes tipologías de tareas.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

2.1 Objetivo principal y líneas maestras.

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del contrato, el adjudicatario observará escrupulosamente la normativa vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales para trabajos de esta naturaleza, y la legislación vigente en materia de vivienda y rehabilitación.

Asimismo, será objeto del contrato la realización de las gestiones necesarias en colaboración con las administraciones competentes para, como servicio de proximidad a la ciudadanía, la divulgación de los objetivos de actuación en el ámbito delimitado, incluso su contenido y las ayudas para la regeneración y rehabilitación del ámbito. Para ello se establecerán los contactos necesarios con los organismos públicos y entidades públicas o privadas significativas.

El objeto de este contrato se extiende, además, a otras actuaciones dentro del ámbito material y temporal, y sean compatibles con la primera. Este contrato no tiene por objeto la contratación exclusiva de personal al servicio de la Administración, de forma tal que dichas actividades y trabajos se consideran de carácter auxiliar, y no implican en modo alguno el ejercicio de potestades públicas o de autoridad inherente a los poderes públicos.

2.2 Medios materiales.

Los gastos materiales que aportará el OAL Viviendas Municipales de Bilbao y que, por tanto, no corresponden al contratista, serán los siguientes: dotación del mobiliario de la oficina, equipos informáticos y sus consumibles (telefonía, ordenadores, impresoras, software, scanner...) y servicios de agua corriente, energía y conexión a Internet.

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios y equipos de carácter personal necesarios, de manera que sea posible la tramitación digital de expedientes, el intercambio de información con las personas beneficiarias de la subvención, con el OAL Viviendas Municipales de Bilbao, el Ayuntamiento de Bilbao y, en general, el correcto desarrollo de los trabajos. Así mismo será responsable del cumplimiento de las obligaciones legales en materia de Prevención de Riesgos laborales. Los restantes gastos para su desarrollo se entienden no incluidos y asumidos a riesgo y ventura por el contratista.

Considerando que la disponibilidad de atención presencial está limitada, las propuestas de mejora, en todo caso, ampliarán el número de horas y días presenciales en atención de mañana y/o tarde. Considerando que la carga de trabajo a lo largo de la duración del contrato puede ser dispar, las empresas licitadoras podrán determinar una frecuencia distinta en sus propuestas (sin que en ningún caso sea inferior a la presencia mínima), que absorba los picos de trabajo previstos. El horario de trabajo propuesto por la empresa adjudicataria podrá ser modificado en atención a las circunstancias concurrentes previa autorización expresa del OAL Viviendas Municipales de Bilbao. La asistencia y dedicación total se ajustará al desarrollo de la demanda efectiva. La disponibilidad horaria del equipo deberá adaptarse a las necesidades derivadas de las actuaciones necesarias las tareas asignadas al contrato.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

2.3 Descripción de los servicios a prestar.

El objeto del contrato comprenderá la realización de las siguientes acciones o tareas que a continuación se describen a modo ilustrativo:

2.3.1.- Atención a las campañas de difusión de las medidas operativas de movilización de vivienda vacía (recargo de IBI, registro de vivienda deshabitada y canon): la oficina centralizará las consultas, información, aclaración de dudas, atención de sugerencias e inscripción de solicitantes con vivienda vacía. Como servicio de información atenderá a las directrices y coordinación que se establezca desde el Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao.

2.3.2.- Atención a las campañas de difusión y captación de vivienda vacía derivadas del impulso del Departamento de Vivienda de Gobierno Vasco o del Ayuntamiento de Bilbao, para la captación de vivienda y su incorporación a los programas ASAP y Bizigune en vigor actualmente, o los posibles programas futuros como Gaztelagun.

2.3.3.- Recepción documental y tramitación de solicitudes de inclusión en los programas de movilización de vivienda vacía hasta su traslado como expediente a las entidades responsables de los programas operativos de vivienda vacía del Gobierno Vasco, en particular, a Alokabide.

2.3.4.- Tramitación e información de ayudas correspondientes al reconocimiento del Derecho Subjetivo a la vivienda, coordinando la actividad necesaria con Etxebide y con los servicios sociales, ayudas para pago de vivienda.

2.3.5.- Atención de consultas jurídicas de intermediación en materia de alquiler derivadas de las cuestiones e incidencias que surjan en la actividad de los programas de vivienda vacía de Gobierno Vasco o del mercado privado de alquiler: en este supuesto como elemento de atracción de propietarios para cualquiera de los programas de movilización de vivienda vacía. En particular las incidencias (derechos y obligaciones) correspondientes a la declaración de zonas tensionadas.

2.3.6.- Observatorio de la vivienda en alquiler de Bilbao: la oficina se encargará de recoger indicadores, datos y seguimiento sobre la situación coyuntural del mercado de la vivienda en alquiler, con especial orientación a las tendencias de precios de alquiler, y cualquier otra cuestión que afecte al mercado privado de la vivienda. Podrá incluir el estudio e impulso futuro de nuevos modelos mutualistas o colectivizados de tenencia y gestión de vivienda en alquiler.

2.3.7.- Punto de información y ventanilla única de vivienda en Bilbao: la oficina extiende sus servicios a la información pública y privada en materia de rehabilitación (ayudas y subvenciones, programas, accesibilidad, eficiencia energética, ITE, etc.), incluso a modelos de contratación pública para la ejecución de obras, y en general para todos los asuntos relacionados con la gestión ordinaria de los programas propios de Viviendas Municipales de Bilbao.

2.3.8.- Tramitación de consultas y coordinación con registros públicos para la información y atención de denuncias sobre recursos turísticos en edificios residenciales.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

2.3.9.- Atención a situaciones de desahucio o sobreendeudamiento hipotecario como complemento del servicio municipal frente a desahucios. Atención integral de carácter jurídico-social en situación de riesgo residencial de carácter económico y social.
Todas las demás funciones y requerimientos (asesoramiento, información, aclaración de dudas, etc.) telefónicos o por correo electrónico han de entenderse incluidos en el precio.

ARTÍCULO 3.- MODELO DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS TRABAJOS.

3.1 Modelo de Gestión.

El servicio debe basarse en el desarrollo de un modelo de gestión y de relación, sólido y consistente entre ambas partes.

El modelo establecido por VVMM se estructura a dos niveles:

- Nivel estratégico y de gestión, encargado de alinear estrategia y objetivos del servicio, así como de transformar esas decisiones estratégicas en planes de operación y gestión y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.

- Nivel operativo, encargado de la ejecución del servicio, esto es, responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

El modelo de Gestión pivotará sobre la figura del Comité de Seguimiento y de los RRHH asignados al proyecto.

3.2 Comité de Seguimiento.

El Comité de Seguimiento es el órgano responsable de la gestión de los acuerdos contractuales para la prestación integral de servicios objeto del contrato, así como de coordinar y realizar el seguimiento del conjunto de servicios prestados a través de las distintas actuaciones aprobadas y otras medidas que se determinen conjuntamente.

Está formado por el Responsable del Contrato de VVMM y los usuarios que se consideren necesarios por los temas a tratar en cada reunión, y el Jefe del Contrato del Contratista y el personal del mismo que se determine igualmente, así como personal técnico que pueda ser necesario para el mejor discurrir de las reuniones de este Comité.

Este Comité se reunirá habitualmente de forma mensual con el objetivo de asegurar que todas las decisiones y acciones relacionadas con el servicio prestado se discuten y acuerdan conjuntamente. La periodicidad de las reuniones podría cambiar en función de la criticidad del servicio o de la fase del mismo en la que se encuentre el servicio.

Las principales funciones del Comité son:

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

- Evaluar, controlar y ejecutar el seguimiento del avance de la transición del servicio.
- Revisar el cumplimiento del Contrato.
- Planificar las necesidades de recursos de acuerdo con la previsión de actividad a futuro.
- Llegar a acuerdos sobre variaciones en el alcance de los servicios prestados.
- Alinear el contenido del contrato a las necesidades de VVMM.
- Seguimiento de los niveles de servicio, índices de calidad y evaluación de los objetivos.
- Resolución de cualquier discrepancia o desacuerdo sobre la interpretación del contrato.
- Realización de la planificación estratégica del Servicio.

3.3 Condiciones de coordinación.

La persona natural o jurídica que se contrate al efecto, y que reúna las condiciones de capacidad y solvencia establecidas en la Carátula y Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, deberá guardar una especial relación de coordinación y colaboración con los representantes de VVMM como supervisores administrativos.

En este sentido, en la propia oferta deberá quedar claro cómo se establecerá tal coordinación. El adjudicatario, por su parte, se comprometerá a presentar la documentación o copias del trabajo que realice, a requerimiento de los técnicos de VVMM, fuere cual fuere el estado del trabajo, para conocimiento de los citados técnicos o para cualquier fin relacionado con el trabajo.

La documentación mínima a presentar serán informes mensuales ilustrados sobre la evolución y cumplimiento del servicio.

ARTÍCULO 4.- PRECIO DEL CONTRATO.

El presente contrato se valora, A TANTO ALZADO, con un precio cierto global, sobre el que se fija un presupuesto máximo de gasto anual, por parte de VVMM.

El citado presupuesto máximo de gasto no supone el compromiso de VVMM de completarlo, a riesgo y ventura del licitador con independencia de los servicios prestados y su volumen en respuesta a las necesidades y demandas atendidas.

ARTÍCULO 5.- FORMA DE ABONO.

El abono de los trabajos ejecutados por la empresa adjudicataria, se realizará mediante valoraciones globales mensuales, coincidentes con los meses naturales, contra factura emitida por la empresa, que recogerá los importes de las liquidaciones de las funciones realizadas en el periodo correspondiente a la doceava parte del importe de adjudicación (pago fraccionado en mensualidades).

El pago efectivo se hará en el término máximo de 30 días desde la recepción de la factura electrónica, que tiene carácter obligatorio, o cuando así viniere especificado si cambiara el sistema general de pagos de VVMM.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

ARTÍCULO 6.- EQUIPO DE TRABAJO.

6.1 Perfiles profesionales.

Para dar cumplimiento al objeto del Contrato se prevé la contratación de un equipo/profesional adecuado a las características del trabajo a realizar, y capaz de llevar a cabo en tiempo y forma el trabajo que se contrata. El personal, encargado de la ejecución del contrato será siempre el mismo, salvo fuerza mayor.

El equipo de trabajo contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del servicio, en concreto, el equipo contará con:

- Un Responsable del Contrato que coordinará las funciones y responderá frente a VVMM sobre todas las cuestiones relacionadas con el Servicio y habrá de ostentar titulación de Grado o Licenciatura.

- Un mínimo de dos personas, vinculadas laboral o mercantilmente con la adjudicataria, para la realización de tareas concretas y que, cuenten con Grado o Licenciatura en Derecho.

- El equipo de trabajo deberá garantizar la prestación del servicio al menos en Castellano y en Euskera.

Sólo se admitirán licitadores que acrediten haber mantenido un contrato vinculado a la Ley de Contratos del Sector Público, dentro de la categoría de servicios con cualquier administración integrante del Sector Público en materia de vivienda.

Respecto del equipo de trabajo directamente asignado al servicio por el licitador, se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo requerido deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato.
- Si la valoración de la productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte de VVMM, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte de VVMM. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.
- La adjudicataria habrá de prever la sustitución en caso de vacaciones, enfermedad, accidente o cualquier otra circunstancia imprevista. La oferta de la licitadora deberá contener un procedimiento claro sobre las actuaciones a seguir en caso de incidencias no

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

previstas (por ejemplo bajas de personal) para garantizar el servicio con el nivel de calidad exigido.

6.2 Horario y lugar de prestación del servicio.

Los trabajos se realizarán prioritariamente en las dependencias de la actual Oficina de Vivienda en la trasera de la Plaza Miguel de Unamuno de Bilbao, excepto salvedades como impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con usuarios, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de VVMM, en el Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao, o en el lugar al efecto requerido.

La oficina abrirá 5 días a la semana (salvo períodos vacacionales y el mes de Agosto), en horario de 9 a 13 horas, dando el servicio mínimo requerido en el pliego de condiciones o en la oferta si fuera mayor.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.

6.3 Organización.

El adjudicatario mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento: **Seguimientos mensuales del servicio** (normalmente en las dependencias de VVMM):

El Responsable del Contrato del adjudicatario y el Responsable de Contrato de VVMM, con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.

El objeto de esta reunión es también repasar la planificación, priorización y la evolución de los trabajos, así como, las especificaciones funcionales de cada uno de las peticiones y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

ARTÍCULO 7.- PERSONAL.

Será por cuenta del adjudicatario la aportación de medios humanos necesarios para el correcto cumplimiento del servicio adjudicado, correspondiendo al mismo la asunción de todas las obligaciones económicas y laborales que sean pertinentes de contrato a la normativa vigente:

- La empresa adjudicataria será la única responsable de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores, aun cuando hechos tales como despidos, finalizaciones de contratos u otros que se puedan adoptar tengan su origen directo o indirecto en el cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato.

- Será de exclusiva cuenta del adjudicatario la retribución del personal que emplee en la prestación del servicio objeto de contratación, siendo de su cargo todos los costes sociales y laborales, así como, el cumplimiento de la legislación y los convenios que sean aplicables,

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

por lo que VVMM quedará exento de toda responsabilidad al respecto. El personal asignado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario que será el único responsable de los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario y, por ello, deberá cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de seguridad e higiene en el trabajo e igualmente cuantos tributos u obligaciones fiscales sean aplicables.

- El adjudicatario será responsable ante la jurisdicción laboral de los accidentes que puedan sobrevenir a su personal den el desempeño de sus funciones. Por ello, deberá dotar a sus recursos humanos de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con cuantas disposiciones le sean aplicables en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

ARTÍCULO 8.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El adjudicatario cumplirá, y hará cumplir a su personal, todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud laboral, con sujeción a la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales, al Convenio Colectivo de aplicación así como al resto de la normativa aplicable y se obligará a cumplir las recomendaciones del Servicio de Prevención Mancomunado al que está adherido VVMM, así como a llevar a efecto las medidas de coordinación del actividades que resulten necesarias.

ARTÍCULO 9.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

9.1 Propiedad intelectual.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de VVMM.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Asimismo, el adjudicatario acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en el Ayuntamiento y en la empresa municipal informática, de las mejores prácticas en el mercado, así como, de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito de VVMM, con la finalidad de garantizar la seguridad de los sistemas de información de VVMM, y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

OIDnyLmUMR8ip7QCE07UE4QIwV*2EB+sNNRwIow

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos de VVMM y la empresa municipal informática, sino también la garantía, y en su caso, adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria o contratista que garanticen a VVMM, que dicha entidad cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

Bilbao, a 24 de Octubre de 2024.

TAG SUBDIRECCION OPERATIVA Y JURIDICA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma