PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONCESIÓN DE LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL SERVICIOS DE RESTAURACIÓN del RESTAURANTE "ALTA COCINA" DE EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A.

Expte.: EUS2024_14

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación, por el procedimiento restringido, de una persona (física o jurídica) operadora para la gestión y explotación del servicio de restauración de EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA (en adelante EUSKALDUNA BILBAO) a prestar en el Restaurante "Alta Cocina", restaurante ubicado en la planta quinta; en las condiciones que se indican en el presente Pliego, así como en la Carátula y Pliego Condiciones Administrativas Particulares.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

El Palacio de Congresos y de la Música de Bilbao, EUSKALDUNA BILBAO, es un Centro referente reconocido a nivel internacional para la celebración, entre otras actividades, de Meetings & Events y eventos culturales en el ámbito de las artes escénicas y musicales.

EUSKALDUNA BILBAO, inmejorablemente ubicado en el centro de Bilbao (ciudad referente en la ámbito económico, empresarial y cultural) y que cuenta con unas instalaciones de primer nivel, quiere ofertar a sus clientes servicios de alta calidad y atrayentes para un público plural y heterogéneo de procedencia nacional e internacional con el objetivo de promover, potenciar y favorecer su actividad propia.

La alta competencia en el sector de los Centros de Congresos hace que sea necesario destacar las fortalezas y marcar las diferencias para atraer a un público plural.

Entre otros aspectos, la alimentación, en sus diferentes versiones, se convierte en un elemento de apoyo que adquiere un papel destacado como garantía de éxito del evento y, por extensión, del propio enclave donde se celebra. Las licitadoras deben partir de este concepto en la elaboración de sus propuestas.

EUSKALDUNA BILBAO persigue obtener un servicio de restauración que sea referente en el sector y que actúe como un elemento distintivo en el circuito de los Palacios de Congresos obteniendo, sobre los principios de la calidad y la excelencia, un reconocimiento por sí mismo y del propio EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA.

3. PRINCIPIOS Y TENDENCIAS GENERALES QUE HAN DE PRESIDIR EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

Para EUSKALDUNA BILBAO el éxito del servicio de restauración reside en alcanzar una armonía entre la dedicación al cliente, la adaptación a la vanguardia y la responsabilidad con el entorno. Elementos, todos ellos, que deben permitir competir en un contexto global pero poniendo en valor lo local.

La oferta gastronómica debe tener en cuenta las tendencias actuales y que marcan la diferenciación entre los diferentes establecimientos que, como EUSKALDUNA BILBAO, pretenden atraer a los organizadores de eventos.

Los servicios de restauración deben de recoger un compromiso medioambiental y de sostenibilidad, así como de autenticidad en el contexto de un mercado globalizado. Esto es, destacar "lo propio" (lo "local) poniendo en valor el uso y difusión de la marca EUSKALDUNA BILBAO en un mercado sin fronteras.

Las licitadoras deben tener en cuenta a la hora de presentar la oferta de servicios objeto de la presente licitación, además de las cuestiones planteadas en los presentes pliegos, las directrices generales siguientes:

- ✓ El alimento como atractivo de lugar; que debe de acercar a los asistentes a la realidad del territorio donde se celebra el evento, permitiendo reflejar la gastronomía vasca. Las tendencias de los últimos años reclaman enfoques de alimentación responsable mediante la utilización de productos de proximidad con estándares de calidad asociados a prácticas de agricultura, ganadería y pesca responsables y sostenibles. Estos criterios deben extenderse desde la base de obtención del producto hasta el método de presentación y degustación.
- ✓ Alimentos saludables. La planificación de un menú debe basarse en valores nutricionales adaptado a los horarios resultando apetitoso. Desde la premisa de garantizar el suficiente aporte energético, debe poder sorprender gustativa y visualmente. La elaboración y planificación debe tener en cuenta la creación de menús sugestivos e innovadores.
- ✓ La oferta deberá ser inclusiva. A la hora de confeccionar una oferta gastronómica se debe tener en cuenta la globalidad del público con la posibilidad de que los comensales puedan estar afectada por algún tipo de contraindicación o, simplemente, sensibilizada con algún tipo de alimento.
- ✓ Servicio sostenible con una actitud responsable con el medio ambiente en todos sus aspectos: comida, bebida, embalajes, consumos de agua y electricidad, reciclaje de desechos, planificación de servicios para no generar residuos y saludable. Se deben de tener en cuenta la pérdida/derroche de alimentos, así como el uso de innumerables recipientes o artículos desechables.

La propuesta gastronómica que demanda EUSKALDUNA BILBAO debe trasmitir una línea que identifique con claridad el servicio de restauración ofrecido y que refuerce una marca gastronómica identificable y diferenciadora

4. DESCRIPCIÓN DE LOS ESPACIOS Y SERVICIOS OBJETO DE CONCESIÓN.

Para la prestación del servicio objeto de concesión, EUSKALDUNA BILBAO pone a disposición de la adjudicataria, los siguientes espacios:

4.1. Restaurante "Alta Cocina".

El local del "Restaurante Alta Cocina" cuenta con una capacidad (aproximada) de 80 comensales y se integra por un espacio cubierto o comedor, así como por un espacio exterior adyacente acristalado y acondicionado que permite su cerramiento.

La explotación del restaurante de la planta quinta incluye la explotación del espacio terraza planta séptima bajo las condiciones que se describe en un apartado posterior de este pliego.

Los servicios a prestar serán los propios de la actividad de restauración en su gama más alta con una oferta de cartas y menús de alto valor propia de restaurante de alto nivel.

El restaurante deberá estar abierto al público general en el horario habitual para este tipo de restaurante y, en todo caso, deberá permanecer abierto y ofrecer servicio en las fechas coincidentes con eventos y espectáculos de especial relevancia o significación a criterio de EUSKALDUNA BILBAO. El restaurante no podrá permanecer cerrado al público por más de dos (2) días consecutivos, salvo causas de fuerza mayor. En este plazo no se computarán los días festivos (locales, provinciales o nacionales) según calendario laboral.

A tal efecto, EUSKALDUNA BILBAO, con una anticipación de dos meses vista proporcionará a la adjudicataria la planificación correspondiente.

Así mismo, el restaurante deberá permanecer abierto y prestar servicio a los clientes de EUSKALDUNA BILBAO cuando así sea solicitado por estos o bien directamente por EUSKALDUNA BILBAO.

4.2. Terraza planta Séptima.

Se trata de un espacio de, aproximadamente, 630 m^2 ubicado en la planta séptima. Actualmente, el espacio se encuentra libre de edificación contando con acceso independiente desde el exterior (en ejecución).

Este espacio podrá ser destinado al servicio de restauración previa obtención de las oportunas licencias administrativas. En el supuesto que el espacio contara con la habilitación física y jurídica para su destino a la actividad de hostelería, la adjudicataria vendrá obligada a prestar el servicio en las condiciones que se acuerden en el modificado previsto en la Carátula.

En tanto no se formalice, en caso de proceder, la modificación del contrato, el uso del espacio se otorga en precario, viendo obligada la adjudicataria a restituir el mismo a EUSKALDUNA BILBAO si esta así lo requiriese sin derecho a resarcimiento o compensación alguna.

Debido a la cercanía de este espacio a otros espacios y salas destinadas a uso comercial, su uso estará sujeto a las normas y directrices de EUSKALDUNA BILBAO y, en todo caso, a las siguientes indicaciones:

- La adjudicataria del restaurante deberá informar al departamento de Desarrollo de Negocio de EUSKALDUNA BILBAO de los eventos u actos que contrate en dichos espacios o, en su caso, de su apertura al público.
- En todo caso, y con independencia de su fecha de contratación, tendrán preferencia los EVENTOS organizados por EUSKALDUNA BILBAO o sus clientes. No obstante, se procurará adoptar las medidas necesarias para permitir, si ello fuera posible, la celebración de eventos por una y otra parte.
- En todo caso, la adjudicataria deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar que los clientes no accedan a otros espacios de EUSKALDUNA BILBAO.
- El horario de apertura de estos espacios será el que establezca las Ordenanzas de aplicación; si bien, EUSKALDUNA BILBAO podrá establecer un horario más restrictivo previa comunicación a la adjudicataria.

- En estos espacios no podrán llevarse a cabo actividades (ni con carácter principal ni accesorio) que originen molestias al interior y/o exterior del edificio (a modo de ejemplo, ruidos, olores, etc.).
- Previa autorización de EUSKALDUNA BILBAO, se permitirá la ubicación de mesas, sillas, jardineras y toldos y, en general, elementos similares; sin poder cubrirse el espacio con carácter permanente. En tal sentido, ningún elemento podrá anclarse a los paramentos (horizontal y verticales) de las terrazas y serán de carácter móvil, no permanente. Así mismo, el diseño de los elementos deberá guardar coherencia estética con EUSKALDUNA BILBAO y permitir su desmontaje cuando sea preciso para celebrar algún evento organizado por EUSKALDUNA BILBAO.

4.3. Locales e instalaciones de carácter auxiliar.

La concesión del servicio de restauración alta cocina incluye el uso de espacios e instalaciones vinculados con carácter auxiliar, y que a continuación se relacionan (se incorporan en el ANEXO A planos):

- Cocina ubicada en el emplazamiento de "Restaurante Alta Cocina".
- Almacén planta -1.
- Almacén y vestuario Planta 0.

4.4 Realización del servicio.

La relación entre el cliente del restaurante y la adjudicataria será directa.

En el caso de clientes (Congresos y *meetings* e institucionales, fundamentalmente) de EUSKALDUNA BILBAO que soliciten los servicios del restaurante de la planta quinta, EUSKALDUNA BILBAO redirigirá al cliente a la persona responsable de los servicios de restauración quien, de manera inmediata, se pondrá en contacto con el cliente.

La adjudicataria, a través de su responsable, informará a EUSKALDUNA BILBAO de las necesidades de coordinación que, en su caso, pudieran surgir.

4.5 Aspectos generales.

La adjudicataria sólo podrá utilizar los locales e instalaciones para la prestación de los servicios de Restauración señalados en esta licitación de los que haya resultado adjudicataria y en las condiciones particulares establecidas.

La adjudicataria no podrá utilizar otros espacios distintos de los expresamente habilitados sin previa autorización de la dirección de EUSKALDUNA BILBAO.

La adjudicataria no podrá utilizar los locales y espacios para cometidos diferentes al objeto del contrato. Especialmente, quedan prohibidas aquellas actividades y/o usos que interfieran o menoscaben la actividad de EUSKALDUNA BILBAO, por lo que queda expresamente prohibida la realización de reuniones, presentaciones, o eventos de cualquier tipo sin la autorización expresa y escrita de la dirección de EUSKALDUNA BILBAO.

Igualmente, el mobiliario e instalaciones adscritos a cada espacio no podrán ser utilizados en otros espacios sin autorización escrita de EUSKALDUNA BILBAO.

Cualquier modificación (incluidas las de carácter estético o de diseño, tales como: cambio de mobiliario, iluminación, acabados, etc.) de los locales o las instalaciones por parte de la adjudicataria, requerirá la previa autorización de EUSKALDUNA BILBAO; siendo a costa de la adjudicataria satisfacer el coste íntegro de las mismas.

EUSKALDUNA BILBAO, en todo momento, podrá acceder a los locales e instalaciones y realizar en los mismos las obras de mantenimiento y mejora que, en su caso, se recojan en el Plan Anual de Inversiones y Mantenimiento de EUSKALDUNA BILBAO.

Si fuera necesario, la adjudicataria deberá permitir el libre acceso y permanencia del personal que haya de realizar dichas obras, así como el depósito y/o instalación de herramientas y materiales conducentes a tal fin.

EUSKALDUNA BILBAO podrá cambiar, justificadamente y con carácter excepcional, un local por otro, así como clausurarlo temporalmente, darle otro destino o modificar sus instalaciones, sin que la adjudicataria pueda reclamar indemnización alguna.

5 PRODUCTOS.

La adjudicataria deberá presentar a EUSKALDUNA BILBAO una relación de los productos, platos y/o menús a ofertar. EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho de incluir y/o excluir algún o algunos de los platos y/o productos ofertados.

Las cartas de platos y/o menús, con sus precios, deberán ser accesible al consumidor y guardar una uniformidad y una estética respecto al local. La información deberá facilitarse en euskera, castellano e inglés.

La calidad de materias primas e ingredientes empleados, así como las marcas de bebidas serán de primera calidad, adecuándose a la política de productos saludables, de temporada y de kilómetros cero.

Todos los productos que se expendan al público deberán cumplir con la legislación vigente en materia higiénico-sanitaria.

En todo caso, la adjudicataria será la única responsable frente a los organismos competentes y terceros por cualquier posible irregularidad en la salubridad de alimentos y bebidas así como de cualquier otra índole.

6 EQUIPAMIENTO Y PLAN DE INVERSIONES.

6.1. Equipamiento existente.

Con carácter previo al inicio del servicio objeto de concesión, se levantará un inventario del equipamiento (mobiliario, enseres, etc.) que EUSKALDUNA BILBAO pone a disposición de la adjudicataria para la prestación de los servicios licitados en régimen de concesión.

Será por cuenta de la adjudicataria disponer del mobiliario, menaje y enseres (mantelería, cubertería, vajilla, cristalería, etc.) adecuados y necesarios para cada servicio; aportando, por su cuenta, aquellos que fueran necesarios o convenientes adicionalmente a los aportados por la Entidad como dotación del servicio licitado.

6.2. Plan de Inversiones Obligadas.

Los activos definitivamente incorporados pasarán a ser propiedad de EUSKALDUNA BILBAO a la finalización del contrato y las prórrogas previstas.

El plan de inversiones obligadas en equipos, instalaciones, mobiliario y menaje a realizar por la adjudicataria será de 56.000 €.

Las inversiones relativas al suministro de menaje y mobiliario deberán abordarse dentro de los cuatro primeros meses desde la firma del contrato de concesión de servicios objeto de licitación.

La inversión relativa a la renovación del equipamiento de cocina deberá abordarse dentro de los tres primeros años de duración del contrato.

No obstante, si EUSKALDUNA BILBAO llegara a considerar que no se precisa la renovación de todo o parte de dichos equipamientos y/o instalaciones, EUSKALDUNA BILBAO decidirá qué otros elementos deberán ser renovados por un importe equivalente al mencionado o al remanente existente en caso de renovación parcial.

Siendo que, en todo caso, el 100% de la inversión deberá encontrarse ejecutada al término de los tres primeros años de duración del contrato.

6.3. Plan de Inversiones Voluntarias.

Las inversiones voluntarias por el importe ofertado por la adjudicataria se integrarán en una bolsa económica para sufragar las inversiones y/o gastos de elementos destinados al servicio adjudicado. A tal efecto, la adjudicataria, y dentro del primer mes de cada año, realizará una propuesta escrita a EUSKALDUNA BILBAO indicando el objeto, cuantía y necesidad, que deberá ser aprobada por EUSKALDUNA BILBAO.

La inversión deberá ejecutarse conforme al siguiente calendario temporal:

- Durante el segundo año de contrato, deberá ejecutarse un importe mínimo equivalente al 30% del importe ofertado.
- Durante el tercer año de contrato, deberá ejecutarse un importe mínimo equivalente al 40% del importe ofertado.
- Durante el cuarto año del contrato, deberá ejecutarse la cantidad restante hasta completar el 100% del presupuesto comprometido.

EUSKALDUNA BILBAO y la adjudicataria podrá acordar modificaciones en el calendario propuesto sin que tenga la consideración de modificación del contrato.

7. MANTENIMIENTO Y REPOSICIONES.

La adjudicataria deberá mantener en perfecto estado de funcionamiento y conservación los espacios, instalaciones y mobiliario y equipo a su cargo y será la única responsable del deterioro.

Será por cuenta de la adjudicataria las revisiones, mantenimiento preventivo y correctivo y reparaciones de las instalaciones, así como la reposición de los elementos o equipos deteriorados, inservibles o que hayan finalizado su vida útil.

Los trabajos deberán efectuarse a su costa y con personal debidamente acreditado, siguiendo la normativa legal vigente, las revisiones, mantenimiento preventivo y correctivo y reparaciones de las instalaciones.

EUSKALDUNA BILBAO podrá llevar a cabo las comprobaciones e inspecciones que estime oportunas en los locales e instalaciones facilitadas a la adjudicataria y, cuando observe desperfectos, podrá exigirle la reposición o reparación de los mismos, quedando facultado para realizar la reparación o reposición a su costa si la adjudicataria no lo hiciere dentro del plazo concedido a tal efecto.

Dentro de los treinta días naturales siguientes a la formalización del correspondiente contrato, La adjudicataria deberá presentar a la dirección técnica de EUSKALDUNA BILBAO, para su aprobación, un Plan de Mantenimiento Integral que asegure el constante y perfecto estado de funcionamiento y conservación de todas las instalaciones y equipos a su cargo, reponiendo, a su costa, los que planteen problemas.

Anualmente se presentará a la dirección técnica de EUSKALDUNA BILBAO, en el primer trimestre de cada año, la planificación de trabajos a realizar para el mantenimiento de las instalaciones adscritas al correspondiente servicio adjudicado; trabajos que, preferentemente, se llevarán a cabo en el mes de julio y primera quincena del mes de agosto, se citan dentro de este capítulo a manera de ejemplo: pintura de espacios, limpieza en profundidad de instalaciones, mobiliarios y textiles, reparación de mobiliario, etc.

La adjudicataria deberá cumplir con las siguientes características generales y particulares para el correcto mantenimiento:

- Asistir a las visitas realizadas por organismos de control acreditado (inspección higiénico-sanitaria, laboral, etc.…). Asimismo, tendrá al día los libros de mantenimiento en conformidad con la legislación vigente y realizará las actividades de mantenimiento preventivo sistemáticas, necesarias, determinadas, según normativa y especificaciones del equipamiento. Anualmente, la adjudicataria facilitará a EUSKALDUNA BILBAO copia de todos los registros de inspección y controles realizados; sin perjuicio que EUSKALDUNA BILBAO pueda requerir, en cualquier momento, la exhibición de las mismas.
- Asegurar las intervenciones, en caso de avería (mantenimiento correctivo) en el plazo más corto, incluso sábados, domingos y festivos. Servicio 24 horas.
- Elaborar con periodicidad trimestral informes de actividad, que resume la actividad desarrollada, incluyendo partes de acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas y los pondrá a disposición de la dirección técnica de EUSKALDUNA BILBAO.
- Las prestaciones programadas de mantenimiento preventivo se realizarán mediante visitas con frecuencia trimestrales.

EUSKALDUNA BILBAO no asume ninguna responsabilidad como consecuencia de las averías que se produzcan en las instalaciones o equipos o los daños que se produzcan en los productos almacenados, incluso cuando estos tengan su origen en la interrupción del suministro de la energía eléctrica.

Se incorpora ANEXO B incluyendo una descripción general de las labores de mantenimiento a realizar.

8. LIMPIEZA.

La adjudicataria deberá mantener en todo momento en perfecto estado de limpieza e higiene las áreas o espacios donde preste sus servicios y desarrolle su actividad, incluidos los accesos, aseos, paramentos verticales, techos, cristales, etc.; así como los espacios aledaños; a cuyo efecto deberá aportar, a su cargo, los productos, instrumentos y útiles precisos, respetando en todo momento la normativa medioambiental aplicable.

La adjudicataria presentará a EUSKALDUNA BILBAO, un plan de limpieza anual, en el que habrá de detallarse, con carácter de mínimo, las frecuencias de limpieza de las diferentes áreas y los productos de limpieza a utilizar. La adjudicataria deberá modificar el plan anual o realizar aquellas limpiezas que le sean indicadas por la dirección técnica de Euskalduna para a un correcto mantenimiento de las instalaciones o prestación de servicios.

La adjudicataria deberá velar por que los espacios, y sus aledaños, en los que presta el servicio presenten, en todo momento, una imagen de limpieza y orden.

Los gastos de lavandería y limpieza de los textiles (mantelería, uniformes y ropa de trabajo, etc.), serán por cuenta de la adjudicataria quien deberá establecer la frecuencia de su limpieza garantizando, en todo momento, la disponibilidad de dicho material textil en adecuadas condiciones.

La adjudicataria deberá gestionar los residuos generados en la prestación del servicio conforme a los principios de sostenibilidad, para lo cual deberá proceder a la correcta separación y reciclaje conforme a la naturaleza (vidrio, material orgánico, plástico, papel, etc.) de los residuos generados, conforme a la normativa de aplicación.

9. PERSONAL.

La adjudicataria vendrá obligada a atender el servicio adjudicado con el suficiente número de personal.

Para la correcta prestación del servicio, la adjudicataria utilizará la categoría y especialización del personal que resulte necesario.

En todo caso, el personal a cargo la adjudicataria contará con la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad.

El personal destinado a la prestación de los servicios deberán ser profesionales de la hostelería debidamente titulados y/o con experiencia suficiente para la prestación del servicio. La adjudicataria velará por la debida corrección de trato e higiene de su personal. En este sentido, EUSKALDUNA BILBAO podrá proponer a la adjudicataria, única responsable del personal, la sustitución de todo aquel personal que no guarde la debida corrección en su trato con el público asistente o que no respete las normas de higiene exigibles.

El personal que preste el servicio deberá contar con el correspondiente carné de manipulador de alimentos y deberá cumplir con todos los requisitos de carácter higiénico-sanitario exigidos por la normativa vigente. La adjudicataria deberá acreditar que cumple con la normativa vigente en materia de formación y prevención de riesgos laborales.

La adjudicataria será responsable de la formación en higiene alimentaria de las personas trabajadoras que manipulan alimentos.

Asimismo, deberán elaborar e implantar guías de prácticas correctas de higiene y seguridad alimentaria, acreditando documentalmente el desarrollo y ejecución de dichos programas que garantice que las personas trabajadoras disponen de la capacitación requerida para llevar a cabo su actividad. La adjudicataria deberá cumplir la normativa aplicable en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como la relativa a la salubridad de los productos de consumo.

La adjudicataria de la concesión, una vez adjudicado el contrato correspondiente, presentará en un plazo de seis meses un plan de formación del personal a su cargo que cubra los valores que EUSKALDUNA BILBAO desea trasmitir y que como mínimo contemplarán: atención y trato al cliente, dotes comerciales, innovación, prevención de riesgos laborales, criterios medioambientales y de accesibilidad universal. Así mismo, el plan de formación recogerá acciones tendentes a la concienciación sobre consumos saludables y buenos hábitos medioambientales.

Dicho plan se actualizará cada dos años y deberá constar expresamente con la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO. Euskalduna solicitará los certificados que permitan comprobar que la formación se ha impartido a toda la EUSKALDUNA BILBAO.

El personal de toda clase que preste sus servicios en los trabajos de ejecución del contrato por cuenta de la adjudicataria ejecutará su misión bajo la única y exclusiva responsabilidad de la respectiva adjudicataria.

La adjudicataria nombrará una persona responsable del servicio adjudicado ante EUSKALDUNA BILBAO, quien actuará como interlocutor válido ante EUSKALDUNA BILBAO y que tendrá la obligación de estar localizable para la resolución de los problemas propios derivados del servicio.

La adjudicataria garantizará que el personal de servicio y atención al cliente del servicio podrá atender, en todo momento, por lo menos, en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca (Euskera y Castellano), así como inglés. Así mismo, deberá utilizarse estas lenguas en todos los materiales de servicio y comunicación que utilice la adjudicataria

El personal destinado a la prestación del servicio dependerá laboral y jerárquicamente, única y exclusivamente, de la adjudicataria, quien serán las únicas responsables frente a aquellos (personal) de sus derechos laborales y sociales, de seguridad social y de salud e higiene en el trabajo.

El eventual incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales por parte de la adjudicataria, o de sus empleados, no implicará responsabilidad alguna para EUSKALDUNA BILBAO, aun cuando las medidas laborales que pudieran adoptarse lo fueran como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación de las condiciones de la presente licitación.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), serán de obligado cumplimiento para la adjudicataria y su personal adscrito al servicio todas las instrucciones que en materia de PRL establezca EUSKALDUNA BILBAO, así como las que por ley sean obligatorias para la prestación del servicio objeto del contrato.

EUSKALDUNA BILBAO entregará a la adjudicataria la documentación incluida en el Sistema de Gestión de EUSKALDUNA BILBAO:

- Riesgos y medidas preventivas generales de Euskalduna.
- Normas de obligado cumplimiento

- Actuación en el caso de emergencia.

  Serán de obligado cumplimiento para la adjudicataria la recepción y entrega de la siguiente documentación con la periodicidad que indique EUSKALDUNA BILBAO:

- Justificante de recepción y aceptación de la documentación en materia de PRL en EUSKALDUNA BILBAO.
- La adjudicataria deberá realizar su Plan de Actividad Preventiva, de acuerdo con el modelo existente en EUSKALDUNA BILBAO.
- Identificación y Evaluación de Riesgos de la actividad propia de los servicios objeto este contrato.
- La adjudicataria deberá realizar su Plan de Autoprotección en base al Plan de Autoprotección existente en EUSKALDUNA BILBAO, así como las correspondientes actualizaciones del mencionado Plan.

10. CONSUMOS Y GASTOS.

Serán por cuenta de la adjudicataria:

a) Los gastos de suministros (energía eléctrica, gas y agua) en la medida que su consumo exceda el consumo ordinario.

b) En el caso de altas de suministros, el coste de éstos será asumido por la adjudicataria.

c) Todos los impresos, materiales y artículos de oficina, de administración y consumibles, en general, necesarios para la prestación del servicio.

d) Los costes derivados del traslado y gestión completa de los residuos (incluido los procedentes del separador de grasas) generados por el servicio.

e) El pago de impuestos, tasas y arbitrios de cualquier clase que fueran aplicables a la explotación del servicio adjudicado.

f) Los gastos de lavandería y limpieza de todos los textiles empleados en el servicio (mantelería, ropa y uniformes del personal propio, etc.).

g) El suministro de uniformes así como la ropa de trabajo de todo el personal que emplee en la ejecución del contrato.

La adjudicataria procurará, en todo caso, el máximo ahorro energético sin detrimento de una correcta prestación de los servicios.

11. CONTROL DE FACTURACIÓN Y TRANSACCIONES.

La adjudicataria de la concesión someterá a la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO el equipo necesario (máquinas registradoras, terminales informáticos, software propuesto, etc. idóneo en conexión con los sistemas de control de su actividad) que permita a EUSKALDUNA BILBAO, o a quien este designe para poder efectuar, en todo momento, -mediante sistemas *on line*- las comprobaciones y verificaciones pertinentes de la marcha de las operaciones.

La adopción de software propuesto será expresamente aprobado por EUSKALDUNA BILBAO. La adjudicataria facilitará a EUSKALDUNA BILBAO, todas las claves de entrada en los sistemas de procesos de la información, de tal manera que faculten al personal que designe EUSKALDUNA BILBAO al control de la totalidad de los ingresos netos para el cálculo de los diferentes cánones.

La adjudicataria llevará además de la contabilidad general ajustada a las prescripciones legales y reglamentarias.

Los extractos mensuales podrán ser objeto de auditoría y deberán reflejar el conjunto de los ingresos brutos realizados durante el mes al que el extracto se refiere. La adjudicataria proporcionará a EUSKALDUNA BILBAO dicha documentación dentro del mes siguiente al considerado.

EUSKALDUNA BILBAO podrá realizar, por sí o por auditores/consultores contratados, cuantas comprobaciones se estimen oportunas, a fin de verificar la exactitud de las liquidaciones que se practiquen.

Los errores materiales deberán subsanarse inmediatamente en la primera liquidación siguiente a su detección sin otro requisito.

12. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCAS. PATROCINIOS.

12.1. Comunicación y publicidad.

La publicidad, propaganda y difusión general de mensajes habrá de contar con la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO.

La adjudicataria deberá incorporar una propuesta de difusión en redes sociales de los servicios prestados y un sistema de reversa “on-line”.

Se desautoriza la publicidad y promoción de mensajes o imágenes que vulneren la dignidad, ética y privacidad de las personas y la legalidad vigente, aquellas que atenten o sean contrarias a la finalidad de a la actividad propia de EUSKALDUNA BILBAO y sus clientes.

La adjudicataria no podrá utilizar soportes publicitarios que deformen o desacrediten la estética general del especio o el edificio o sus inmediaciones, así como los que publiciten marcas o elementos que fueran competencia directa de los eventos y/o espectáculos que se desarrollen en EUSKALDUNA BILBAO. En tal sentido, con carácter general y en ningún caso sin la previa autorización de EUSKALDUNA BILBAO, no se permite la colocación de elementos de publicidad ni en las instalaciones ni en el mobiliario.

12.2. Imagen.

Todas las presentaciones, tanto del servicio objeto del contrato como de materiales auxiliares, así como la uniformidad del personal deberán tener una impronta que trasmita innovación y elegancia. Por ello, y con la finalidad de mantener una imagen apropiada,

La adjudicataria someterá a la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO todas aquellas cuestiones, materiales de apoyo, uniformes, etc. siempre que sean objeto de renovación o cambio.

12.3. Marcas.

Las nuevas marcas, nombres y/o denominaciones (inclusive logotipos, pictogramas, etc.), serán aprobados previamente por EUSKALDUNA BILBAO, las cuales adquirirán la más amplia y completa exclusividad para su utilización dentro y fuera del Palacio, a cuyo efecto podrá registrarlo a su nombre en el Registro Oficial de Patentes y Marcas.

En consecuencia, el uso de dichas marcas, nombres y/o denominaciones por terceros, quedará limitado a la preceptiva e inexcusable autorización de EUSKALDUNA BILBAO.

Los textos, frases e ideas publicitarias, en general que, con relación a la explotación de los servicios objeto de la presente licitación, sean utilizados por la adjudicataria como elementos promocionales en el desarrollo de su acción comercial, deberán ser aprobados previamente por EUSKALDUNA BILBAO y quedarán vinculados exclusivamente a ésta.

12.4. Patrocinios.

La adjudicataria únicamente podrá negociar algún patrocinio en relación con algún producto, siempre con el previo acuerdo favorable de EUSKALDUNA BILBAO.

EUSKALDUNA BILBAO podrá negociar licencias de productos para su distribución y venta en los espacios objeto del presente contrato.

13. SEGURIDAD.

La adjudicataria se compromete a la adopción de todas las medidas de seguridad que se requieran por EUSKALDUNA BILBAO o, en su caso, por las autoridades competentes con ocasión de la celebración de actos o eventos que, por su carácter, así lo exijan.

De igual manera, la adjudicataria y su personal estarán obligadas a cumplir y seguir cuantas indicaciones de seguridad establezca EUSKALDUNA BILBAO. Estas normas se extenderán fundamentalmente a las siguientes materias:

a) Control identificativo de todo el personal con comunicación inmediata de altas y bajas.

b) Control de entradas y salidas del citado personal y días de circulación restringida.

c) Operación de apertura y cierre de los espacios en los que el adjudicatario desarrolle su actividad.

d) Horario y control de entradas y salidas de mercancías y suministros, así como de los propios proveedores o sus subcontratas.

e) Custodia de llaves.

f) Operaciones sobre los equipos de control de suministro e instalaciones de agua, gas, electricidad, y fluidos en general, además de los de seguridad, teléfonos, climatización, etc.

La adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que puedan originarse por el incumplimiento, por su parte o por su personal, de las normas de seguridad establecidas por EUSKALDUNA BILBAO.

Los flujos y controles de acceso, así como la apertura y cierre de las puertas, serán fijados por EUSKALDUNA BILBAO.

Personal autorizado por EUSKALDUNA BILBAO podrá acceder a los espacios destinados al servicio de restauración con el objeto de realizar labores de seguridad y mantenimiento.

Expresamente se excluye a EUSKALDUNA BILBAO de cualquier tipo de responsabilidad en la custodia de los bienes de la adjudicataria y/o sus clientes, inclusive el efectivo depositado en los espacios concesionados a la adjudicataria.

14. INSPECCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

A fin de controlar las posibles quejas de las personas usuarias, la adjudicataria deberá tener a disposición de los mismos, el "libro de reclamaciones" o sistema alternativo y/o complementario que EUSKALDUNA BILBAO exija.

Asimismo, La adjudicataria deberá realizar encuestas de satisfacción a los clientes, dichas encuestas deberán contar con la aprobación de Euskalduna.

EUSKALDUNA BILBAO podrá, por sí o por auditores/consultores contratados, efectuar los controles de todo tipo que estime pertinentes.

A tal efecto, la adjudicataria dispondrá de un plan de inspección, donde además de las comprobaciones cuantitativas ya reseñadas, se detallarán los controles cualitativos precisos para asegurar la idoneidad en la oferta y en la prestación del servicio de restauración objeto de la presente licitación. La adjudicataria deberá presentar a EUSKALDUNA BILBAO dicho plan de inspección a requerimiento de ésta.

La adjudicataria estará obligada a informar a EUSKALDUNA BILBAO de la totalidad de las qujeas recibidas por las personas usuarias, así como la respuesta o atención dada a las mismas.

15. MÚSICA.

Se autorizaría la instalación de reproductores de música, condicionada a que no interfieran las actividades del EUSKALDUNA BILBAO y bajo la previa autorización y sujeción a las condiciones dispuesta por EUSKALDUNA BILBAO.

En todo caso, La adjudicataria garantizará que no se generen molestias a las personas usuarias de los espacios y entorno colindantes.

En particular, las características y el volumen acústico de todos los aparatos deberán ser aprobados por EUSKALDUNA BILBAO.

Los gastos y autorizaciones derivados de la reproducción de obras protegidas por la Ley de Propiedad Intelectual serán por cuenta de la adjudicataria.

16. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDADES DE LA ADJUDICTARIA.

Independientemente de los derechos y obligaciones comprendidos en el presente Pliego, la adjudicataria queda obligada al cumplimiento de cualquier norma jurídica de ámbito estatal, autonómico, foral o municipal en vigor, o que, en su caso, pudiera dictarse durante la vigencia del contrato objeto de la presente licitación, que afecte a su objeto y prestaciones.

La utilización de los espacios y sus instalaciones por parte de la adjudicataria, en ningún momento, se entenderá sometida a la legislación especial de arrendamientos urbanos, por consistir estos espacios y el servicio que se presta en ellos un objeto accesorio al principal de EUSKALDUNA BILBAO.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la adjudicataria y, esta, no tendrá derecho a indemnización alguna por causa de averías, pérdidas o perjuicios ocasionados en la explotación del servicio o cualquier otra causa. EUSKALDUNA BILBAO no garantiza ningún mínimo de ingreso ni asume riesgo o coste vinculado a la actividad de los servicios objeto de licitación.

En consecuencia, la adjudicataria renuncia a cualquier reclamación por falta de ingresos o de resultados positivos que puedan derivarse de la gestión de la concesión de servicios licitada, incluido el deterioro de los alimentos o productos y materias primas almacenadas producido como consecuencia de averías en las instalaciones y equipos, inclusive las derivadas de cortes de suministro eléctrico.

La adjudicataria tampoco tendrá derecho a indemnización por extinción del contrato al cumplirse al cumplirse el plazo de vigencia del mismo o cualquiera de sus prórrogas o por la resolución anticipada por desistimiento de EUSKALDUNA BILBAO, siempre que tenga lugar dentro de los plazos del contrato.

La adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que, por su culpa o negligencia, o la de su personal, se causen a terceros y/o al propio EUSKALDUNA BILBAO, como consecuencia de la ejecución del contrato y, en tal sentido, se compromete a mantener indemne a EUSKALDUNA BILBAO de cualquier reclamación que surgiera al respecto.

Serán por cuenta de la adjudicataria la solicitud y obtención de cuantas licencias, autorizaciones y permisos administrativos o de terceros fueran precisos para el desarrollo de la actividad objeto de los servicios licitados; así como para la realización de obras, en caso de ser autorizadas y necesarias. En consecuencia, la adjudicataria procederá a la gestión y abono de cuantas licencias, permisos, impuestos, tasas y exacciones en general correspondan.

Sin perjuicio de las prohibiciones recogida en apartados anteriores de este Pliego, la adjudicataria queda sometida al siguiente régimen general de prohibiciones:

a) No podrá cerrar fuera de los horarios señalados como de prestación del nuevo servicio, en las modalidades en las que así se haya indicado.

b) Se prohíben expresamente los humos o malos olores en las instalaciones.

c) Está prohibida la instalación de máquinas recreativas o de juego.

d) No está permitida la venta de tabaco ni en barra ni a través de máquinas expendedoras.

e) No se podrá retirar o cambiar ninguno de los elementos o equipamientos a disposición de la prestación del servicio por parte de EUSKALDUNA BILBAO sin su consentimiento.

17. CLÁUSULA REVERSIÓN.

A la extinción del contrato, la adjudicataria deberá entregar los locales, instalaciones y mobiliario en estado de conservación y funcionamiento adecuados, obligándose a abonar los desperfectos que hubiera ocasionado el mismo.

Durante el plazo de un mes antes de la reversión de los bienes y locales por extinción del contrato, la adjudicataria adoptará, bajo las instrucciones de EUSKALDUNA BILBAO, las disposiciones encaminadas a que la entrega de los mismos se verifique en condiciones debidas.

Las inversiones y adquisiciones realizadas por la adjudicataria (sea obras, menajes, mobiliario, …) pasarán a ser de EUSKALDUNA BILBAO a la extinción del contrato, sin dar derecho a la adjudicataria a recibir indemnización o compensación alguna. En consecuencia, el plazo de reversión finalizará a la fecha de expiración o resolución del contrato.

El plazo de garantía del estado de los locales e instalaciones será de seis meses y se computará a partir de la fecha de la revisión o conformidad de EUSKALDUNA BILBAO.

Concluido el plazo de garantía, se verificarán las reclamaciones que, en su caso, procedan y se procederá a la cancelación de la garantía definitiva si no resultantes responsabilidades que hubieran de ejercitarse sobre la misma.

Lo aquí dispuesto también será de aplicación en el supuesto de resolución por causa no imputable a EUSKALDUNA BILBAO.

18. CLÁUSULA DE GÉNERO.

La adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo expreso o digital, así como deberá desagregar los datos por sexos en cualquier estadística referida a personas que se genere. Todo ello al amparo del art. 3 de la Norma Foral 4/2018 de 20 de junio para la igualdad de mujeres y hombres, en la que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La adjudicataria deberá, en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, incluir en su caso una declaración sobre el cumplimiento de la Norma Foral 4/2018 de 20 de junio, para la igualdad de Mujeres y Hombres en la ejecución del contrato.

NEREA GOIRIENA ARCE - 30683290W

Firmado digitalmente por NEREA GOIRIENA ARCE - 30683290W

ANEXO A. PLANOS

(Adjunto)

ANEXO B MANTENIMIENTO

- **MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES (GENERAL).**

La adjudicataria asistirá a las visitas realizadas por organismos de control acreditado (inspección higiénico-sanitaria, laboral, etc…). Asimismo, conservará al día los libros de mantenimiento en conformidad con la legislación vigente y realizará las actividades de mantenimiento preventivo de carácter sistemático, necesario y determinadas según la normativa y especificaciones de los suministradores del equipamiento vinculado a la actividad.

La adjudicataria debe asegurar las intervenciones, en caso de avería (mantenimiento correctivo) en el plazo más breve, incluso sábados, domingos y festivos. Servicio 24 horas.

El adjudicatario elaborará con periodicidad trimestral informes de actividad que resuman la actividad desarrollada, incluyendo partes de relativos a las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas.

Las instalaciones que se deberán incluir en el alcance del mantenimiento para ejecutar el contrato son:

- ✓ Instalación de climatización.
- ✓ Instalación de alumbrado y fuerza (instalación completa desde el cuadro de distribución).
- ✓ Instalación sanitaria (fontanería)
- ✓ Instalación de protección contra incendios.
- ✓ Instalación cortinas motorizadas.

Mantenimiento de instalación de obra civil. Se incluye la conservación, mantenimiento preventivo y la reparación de pequeños desperfectos que se produzcan en las instalaciones de obra civil en general, debido a su uso o deterioro por el tiempo. Entre otras: Cierres interiores y exteriores incluyendo los mecanismos de seguridad y cierres, mobiliario de comedor y limpieza de canalones, etc.

Se incluyen en el alcance del contrato, entre otros elementos el siguiente equipamiento:

- ✓ Hornos
- ✓ Campana de extracción con sistema de extinción automática
- ✓ Control frigorífico
- ✓ Útiles de lavado (lava vajillas, túnel de secado, lavadora, etc.)
- ✓ Mesas positivas y de congelación
- ✓ Placas de inducción
- ✓ Placas calientes
- ✓ Etc..

- **MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES (PARTICULAR).**

En particular, los elementos de las instalaciones que se incluyen en el "Restaurante de Alta Cocina" objeto de mantenimiento son:

- Unidad climatizadora nº 34
- 1 Unidad FAT nº 31
- 1 Unidad FAT nº 32
- Extractor cocina
- Extractor Hosper
- Extractor show ccoking
- Ventilador aporte a campana
- Ventilador aporte a Hosper
- Ventilador aporte a show cooking
- Extracción y aporte sala máquinas
- Extractor cámara de frío

- **FRECUENCIA DE REVISIONES:**

Las prestaciones programadas de mantenimiento preventivo, se realizarán mediante visitas con frecuencia trimestrales.

La dirección de EUSKALDUNA BILBAO establecerá las frecuencias de revisión de los planes de mantenimiento y limpieza correspondientes.