PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA Y ATENCIÓN PRESENCIAL EN LOS CENTROS EMPRESARIALES DE LA SOCIEDAD FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, S.A.

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los Servicios de Conserjería de los Centros Empresariales de la Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO), en concreto, los Servicios de Conserjería y Atención Presencial a personas usuarias en los centros empresariales de FOMENTO.

Los servicios a prestar en los edificios serán tareas de conserjería y atención presencial con el fin de garantizar un adecuado seguimiento de las instalaciones, de los edificios y de los recursos disponibles en los mismos. No obstante, dentro de la prestación del objeto del contrato, se diferencian dos servicios, de acuerdo al periodo anual en el que nos encontremos:

Servicio de conserjería y atención presencial centros empresariales
Servicio de conserjería y atención presencial Retén

El **servicio de conserjería y atención presencial centros empresariales**, será el que se preste los días laborables del año, que se encuentren dentro de las fechas indicadas en este documento, definiéndose unas tareas concretas que deberán de realizarse por cada una de las personas que realicen el servicio en cada uno de los centros empresariales

El **servicio de conserjería y atención presencial Retén,** será el que se preste los días laborables del año, que se encuentren dentro de las fechas indicadas en este documento, que no coincidirá con las fechas para la prestación del servicio de conserjería y atención presencial centros empresariales, definiéndose unas tareas concretas, que deberán de ser realizadas por la persona que realice este servicio.

Así pues, las tareas concretas a realizar, dependerán de las fechas en las que se preste el servicio

1- Lugar de prestación del servicio de conserjería y atención presencial:

Los Centros Empresariales donde se deberán realizar las tareas objeto de esta contratación, así como las direcciones de los mismos, son los siguientes:

1- Edificio Belartza.
Gurutzegi kalea 14-16-18, 20018 San Sebastián.

2- Cemei
C/Portuetxe, 23, 20009, San Sebastián

3- Democenter

PªUbarburu 12 20014 San Sebastián.

4- Edificio Enertic.
PªUbarburu 39, 20014 -San Sebastián.

5- Edificio Pi@.
Juan Fermin Gilisagasti kalea 2-4, 20018 San Sebastián.

6- Zentek
Av. Pasajes San Pedro, 13-19, 20016 San Sebastián.

2- Calendario en la Prestación del servicio de conserjería y de atención presencial:

La empresa adjudicataria deberá de realizar el servicio de conserjería y atención presencial, todos los días laborables del año. No obstante el **servicio de conserjería y de atención presencial, para los Centros Empresariales** se llevarán a cabo todos los días laborables del año que dure el contrato, a excepción de las siguientes fechas, en las cuales no se prestará Servicio de Conserjería y Atención Presencial:

- Del 10 de agosto del 2025 al 23 de agosto 2026.
- Del 21 de diciembre de 2026 al 6 de enero de 2027.
- Del 20 de marzo del 2027 a 29 de marzo 2027.
- Del 10 de agosto del 2027 al 24 de agosto 2027

En el caso del **servicio de conserjería y de atención presencial, para el Retén,** se llevará a cabo todos los días laborables del año durante la vigencia del contrato, que estén comprendidos entre las siguientes fechas:

- Del 10 de agosto del 2025 al 23 de agosto 2026.
- Del 21 de diciembre de 2026 al 6 de enero de 2027.
- Del 20 de marzo del 2027 a 29 de marzo 2027.
- Del 10 de agosto del 2027 al 24 de agosto 2027

No obstante, FOMENTO se reserva el derecho a variar las fechas anteriormente indicadas, si así lo requiere por la causa que fuera, debiendo únicamente comunicar la modificación con un plazo de 20 días naturales a la empresa adjudicataria.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la organización y planificación de los servicios requeridos, en las fechas indicadas y en los centros empresariales señalados con el personal que así lo estime, estando incluido en el precio cualquier traslado necesario o recurso para el cumplimiento del objeto del contrato.

En ningún caso pueden considerarse estos centros, fechas y horarios como vinculantes para la entidad contratante, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dichos centros, fechas y horario con la realidad puesta de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

3- Horario de prestación del servicio de conserjería y atención presencial:

En relación con el **servicio de conserjería y atención presencial centros empresariales**, de forma orientativa y no vinculante, la empresa adjudicataria deberá realizar el servicio objeto de esta contratación, de acuerdo a lo siguiente:

Centro	Horario y centro empresarial con el que cubrir las demandas
BELARTZA	Bajo demanda en horario de CEMEI
CEMEI	8:00-13:30 / 15:30-17:00 (L a J) 08:00 - 13:00 (V)
DEMOCENTER	Bajo demanda en horario de Enertic
ENERTIC	8:00-13:30 / 15:30-17:00 (L,M y J) 08:00 - 13:00 (V)
PI@	8:00-13:30 / 15:30-17:00 (L a J) 08:00 - 13:00 (V)
ZENTEK	8:00-13:30 / 15:30-17:00 (Mx)
OTROS	Bajo demanda

En relación con el centro OTROS, FOMENTO podrá indicar cualquier otra ubicación en la que necesite la prestación del servicio de conserjería y atención presencial, que será siempre en el término municipal de San Sebastián si así lo requiriera, con la suficiente antelación.

Cabe indicar que, los centros empresariales que son atendidos bajo demanda, al igual que OTROS, serán atendidos por el mismo personal que atiendo otros centros y en el horario en el que los atiende, es decir, cuando se requiera una atención en un centro empresarial con un horario definido como "bajo demanda" u "OTROS", deberá de ir una de las personas que está atendiendo otro centro, dejando su centro empresarial sin servicio presencial, aunque siga siendo atendido telefónicamente por dicha persona. Se indica en la tabla, de forma orientativa y por proximidad, el centro empresarial con el que se podría cubrir la demanda solicitada por cada uno de estos centros empresariales.

En relación con el **servicio de conserjería y atención presencial Retén**, de forma orientativa y no vinculante, la empresa adjudicataria deberá de realizar el servicio objeto de esta contratación, de acuerdo a lo siguiente:

Centro	Horario
Todos los centros empresariales	9:00 a 17:00

No obstante, FOMENTO se reserva el derecho a variar los horarios si así lo requiere por la causa que fuera, debiendo únicamente comunicar la modificación con un plazo de 20 días naturales a la empresa adjudicataria.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la organización y planificación de los servicios requeridos, en los horarios indicados y en los centros empresariales señalados con el personal que así lo estime, estando incluido en el precio cualquier traslado necesario o recurso para el cumplimiento del objeto del contrato.

4- Tareas a realizar en la prestación del servicio de conserjería y de atención presencial

4.1-Tareas en el servicio de conserjería y atención presencial centros empresariales:

Las tareas a realizar por parte de la empresa adjudicataria en la prestación del **servicio de conserjería y atención presencial centros empresariales** se realizará en todos y cada uno de los Centros Empresariales y serán las siguientes:

1. Atención a las personas usuarias de oficinas según los protocolos establecidos (manejo de SIFOM- aplicativo informático facilitado por FOMENTO - y protocolos de atención).
2. Recoger incidencias surgidas en las oficinas y trasladarlas a FOMENTO (a través del medio que se proponga). Anotar en el cuaderno de mantenimiento diariamente.
3. Revisar el edificio e instalaciones comunes de forma periódica, informando de las incidencias que surjan en cada uno de los Centros Empresariales, haciendo el seguimiento de su resolución.
4. Llevar control de visitas de mantenimientos preventivos y correctivos, anotar diariamente: entrega de diario mensual por edificio.
5. Labores mínimas de mantenimiento a nivel bricolaje, además de limpiezas de papeleras o residuos que se hayan depositado de forma indebida en cualquiera de los edificios.
6. Mover y/o trasladar mobiliario de los espacios empresariales.
7. Abrir espacios a las empresas o personal autorizado.
8. Mostrar las oficinas a las empresas o personal autorizado por FOMENTO.
9. Entrega de las oficinas y/o los anexos a las nuevas empresas que alquilen un espacio.
10. Recoger las llaves, los anexos y las oficinas al finalizar el contrato de arrendamiento de empresas en los edificios, y revisar el estado de las oficinas. Las llaves deberán estar etiquetadas debidamente y con control de ubicación.
11. Visualizar peticiones de visitas en el aplicativo SIFOM: reserva de salas y visita de oficinas y anotar en el aplicativo fechas de visita y comentarios de las personas usuarias.
12. Enviar circulares autorizadas y en nombre de FOMENTO.
13. Comprobar regularmente el estado de las oficinas y de los espacios comunes de los edificios.
14. Comprobar los exteriores de los edificios.
15. Vigilar el tráfico y las irregularidades en los edificios.
16. Recoger la basura depositada en los exteriores de los contenedores y depositarla en los espacios habilitados para ello.
17. Acompañar a las empresas para resolver dudas o problemas que puedan surgir en el proceso de entrada y salida de empresas (inicio y final de contratos).
18. Hacer seguimiento de estado de directorios de web.
19. Hacer seguimiento de directorios de edificios.
20. Poner o eliminar directorios de empresas.

21. Anotar, registrar y enviar los consumos de suministros cuando se requiera, en oficinas compartidas.
22. Confeccionar parte diario de tareas, con especial atención a plazos, incidencias y resoluciones.
23. Incluir en el libro de mantenimientos las copias de llaves necesarias para la entrega a empresas o proveedores.
24. Revisar visualmente los extintores de zonas comunes.
25. Control y seguimiento de llaves de los edificios (oficinas y zonas comunes): custodiar, etiquetar, ordenar.
26. Otras similares y/o de la misma tipología.

Las tareas a realizar en los centros empresariales, a modo orientativo, serán las anteriormente indicadas y se deberán tener en cuenta en su realización los protocolos existentes y definidos para cada una de las casuísticas que se pueden dar, de cara a la correcta realización del servicio y atención a las personas usuarias de los centros empresariales

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, tener esta documentación actualizada en cada uno de los centros de trabajo, a disposición de las personas que realicen los servicios.

Así pues, los protocolos existentes, son los siguientes:

P1 Protocolo USO APLICATIVO SALAS
P2 Protocolo ENTRADA SALIDA EMPRESAS
P3 Protocolo DIRECTORIOS Y WEB
P4 Protocolo EQUIPOS TÉCNICOS EN SALAS
P5 Protocolo RESERVA SALAS
P6 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS CEMEI
P7 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS PIA
P8 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS BELARTZA
P9 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS ZENTEK
P10 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS DEMOCENTER
P11 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS ENERTIC
P12 Protocolo USO WIFI
P13 Protocolo CUBIERTA
P14 Protocolo ACCESO A ESPACIOS TÉCNICOS
P15 Protocolo de CALEFACCIÓN Y PUESTA EN MARCHA
P16 Protocolo RETEN VACACIONES

Lo dispuesto en los protocolos, podrá ser objeto de variación a la vista de las posibles actualizaciones que pudieran darse durante la ejecución del contrato, por lo que, deberán ser actualizados en las conserjerías de los Centros Empresariales cuando proceda y trasladados a todo el personal que realice los servicios de conserjería y atención presencial a personas usuarias para la correcta ejecución del objeto del contrato, siempre que FOMENTO traslade a la empresa adjudicataria actualizaciones de dicha documentación.

Al comienzo de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá asignar a cada centro a una persona determinada, no pudiendo cambiar de centro a las personas de forma unilateral

y, en el caso de ser necesario, deberá informar y solicitar el visto bueno por parte de FOMENTO.

De la misma manera, en el caso de ser necesaria una sustitución por el motivo que sea, dicha sustitución deberá ser comunicada a FOMENTO con un plazo mínimo de 24 horas, siempre que sea una ausencia programada y cuando fuera una ausencia inesperada, lo antes posible, debiendo solicitar el visto bueno por parte de FOMENTO a la sustitución. Las sustituciones deberán realizarse por personal que cumpla los requerimientos mínimos exigidos al personal asignado a cada centro.

Siempre que sea necesario un servicio adicional, éste será solicitado con suficiente plazo y deberá ser cubierto con personal que cumpla los requerimientos mínimos solicitados a los titulares de los centros. Los servicios adicionales podrán prestarse una hora antes del comienzo de la jornada establecida y hasta dos horas después de su finalización.

Así mismo, dentro de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá llevar la coordinación del servicio en general con FOMENTO, debiendo la persona interlocutora por parte de la empresa adjudicataria, resolver cualquier incidencia que pudiera surgir, así como realizar el seguimiento del servicio, informar y mantener el servicio de acuerdo con los requerimientos establecidos.

En la prestación del objeto del contrato, en relación con las tareas sistemáticas a realizar y la documentación a entregar, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta lo siguiente:

A) LABORES DIARIAS O PUNTUALES

Por parte de la persona Responsable de la empresa adjudicataria:

- La persona responsable de la empresa adjudicataria, en el caso de haber cualquier incidencia en los horarios de atención o en la persona que atiende el servicio, deberá notificar tan pronto como lo conozca y, en cualquier caso, con la máxima antelación posible, identificando en este caso la persona que lo atenderá en su lugar.

Por parte del personal que realice los servicios de conserjería y atención presencial:

1. Revisar diariamente el **aplicativo SIFOM**:
    a. Reservas de **salas** y/o espacios comunes
    b. Reservas de **visitas de oficinas**
    En la Visita de oficinas, el personal de Atención deberá tener en cuenta:
        a. Apertura de espacios a visitar previamente a la hora de llegada de la empresa.
        b. Ser amables y correctos.
        c. Facilitar tarjeta de responsable de FOMENTO en gestión de centros.
        d. Otras similares.
2. Revisar diariamente el correo electrónico con indicaciones para:
    a. Asignaciones de plazas de garaje y/o oficinas a las empresas.

b. Incidencias con empresas.
c. Cartelería.
d. Otras similares.

3. Revisar diariamente el edificio y sus espacios comunes, identificando cualquier anomalía, rotura, mal funcionamiento o deterioro en el mismo y trasladándolo a la persona responsable de FOMENTO para su resolución
    a. Revisión del Edificio diariamente.
    b. Identificación de incidencias del tipo que sean: luminarias apagadas o fundidas, puertas con funcionamiento incorrecto, cisternas en mal estado, humedades, manchas en paredes u otras similares.
    c. Intento de arreglo, en el caso de que sea posible, así como la recogida de elementos que se encuentren fuera de su ubicación, limpieza de manchas en paredes, cambio de bombillas accesibles, bombillos, pulsadores de cisternas o elementos similares.
    d. Traslado de las incidencias detectadas que no hayan podido ser resueltas a la persona responsable de FOMENTO para su gestión.
    e. Seguimiento de la resolución de las incidencias detectadas hasta su resolución.

NOTA: lo que no está registrado en SIFOM ni en un correo electrónico de FOMENTO, no podrá ser autorizado por el personal de atención, salvo, indicación directa y excepcional del personal de FOMENTO por vía telefónica.

En relación con las visitas, cualquier empresa del edificio que sea cliente de FOMENTO podrá solicitar la visita de otro espacio del edificio. El personal de atención atenderá dicha solicitud, <u>únicamente a nivel de visita, sin facilitar llaves, accesos no controlados, ni ocupaciones de espacios.</u>

4. Realizar el **Parte Diario de Tareas** con la siguiente información:
    a. Incidencias ocurridas con las empresas y resolución.
    b. Visitas de empresas, entradas de empresas, salidas de empresas.
    c. Tareas concretas realizadas.
    d. Visitas de proveedores: mantenimientos preventivos o correctivos.
    e. Cambios en los horarios.
    f. Incidencias detectadas en el buen estado del edificio y de sus instalaciones comunes, que además, deberá de anotar también en el **Parte de Incidencias Semanal.**
    g. Otras incidencias en el edificio.

5. Fichar a la entrada y a la salida del servicio en el aplicativo aportado por la empresa adjudicataria.
6. Mantenimiento del Documento Ocupación por Centro: Se ha de tener un documento actualizado de las empresas que hay en el edificio y de los espacios que ocupan, así como de los espacios vacíos.
7. Control de las Llaves por Edificio: Tener un listado actualizado por centro con el control de las llaves y de los espacios existentes. Todo conserje que esté en un centro, debe conocer todos los espacios del mismo y la forma de acceso.

8. Orden y Limpieza de las conserjerías: Se deben de mantener las conserjerías ordenadas.
9. No se podrá hacer uso de las conserjerías durante el periodo de cierre de edificio.
10. Atender a las empresas externas: Cuando venga una empresa externa a realizar trabajos rutinarios de mantenimiento en el edificio, controlar el tiempo que dedican a la realización de los trabajos y recoger el parte a la finalización de los mismos. El parte físico se archivará en la carpeta correspondiente y se deberá registrar el trabajo realizado digitalmente.

B) LABORES SEMANALES

Por parte del personal que realice los servicios de conserjería y atención presencial:

El último día laboral de cada semana, las personas que realizan el servicio de conserjería en los Centros empresariales, deberán hacer llegar a la persona responsable de FOMENTO **Parte de Incidencias Semanal** por cada centro y conserje. A su vez, deberán enviar los "Partes de Empresas de mantenimiento y otros Externas" que deberán de estar actualizados con aquello que haya podido suceder.

C) LABORES MENSUALES

Por parte de la persona Responsable de la empresa adjudicataria:

1. Entre la primera y segunda semana de cada mes, entrega de **Factura** del mes anterior, anexando:
    a. **Cuadrante Real** realizado por cada Centro del mes anterior.
    b. **Partes Diarios** de cada centro con la información de las visitas, salidas de empresas, cambios de horas de atención y cualquiera otra incidencia detectada.
    c. **Informe con los controles horarios diarios** de cada persona trabajadora, además de la información relativa a las bajas, altas y otras incidencias.
    d. **Incidencias relevantes.**

En la última semana de cada mes, entrega del Cuadrante del mes siguiente, **Cuadrante Previsional.**

De acuerdo a lo anterior, cabe explicar lo siguiente:

- **Cuadrantes Previsionales:** Planificación de la Ejecución del Servicio de Conserjería y Atención Presencial a personas usuarias, por cada Centro Empresarial en relación con el Personal que se prevé que lo realice y el horario concreto en el que se prevé realizar el servicio. Asimismo, se deberá facilitar información disponible el mes previo al servicio, como podrían ser tareas previstas, vacaciones y permisos del personal, etc.

- **Partes Diarios:** Relación de Tareas diarias realizadas por el Personal de un Centro, en el que también se indican, las incidencias ocurridas y cualquier hecho que pueda ser de

interés para FOMENTO o para una posible sustitución y que dicho personal, deberá dejar reflejadas en un documento de forma diaria antes de acabar la jornada y la empresa adjudicataria enviar a FOMENTO conjuntamente con la facturación para su revisión.

- **Parte de Incidencias Semanales:** Hoja Excel en la que las personas que realizan el servicio de conserjería y atención presencial, deberá de reflejar cualquier incidencia que pueda suceder con el edificio, así como su evolución.

- **Controles Horarios Diarios:** Información real del horario de entrada y salida de cada persona asignada al Servicio en cada Centro Empresarial. Esta información, que según la Ley debe ser registrada por la empresa adjudicataria, deberá ponerse a disposición de FOMENTO conforme a estas prescripciones, ya sea mediante su envío por correo electrónico o a través de la plataforma o herramienta que la empresa adjudicataria habilite para tal fin.

- **Cuadrantes Reales:** Ejecución Real del Servicio de Conserjería y Atención Presencial a personas usuarias, por cada Centro Empresarial en relación con el Personal que lo realizó y el horario concreto en el que cual lo realizó y que la empresa adjudicataria deberá de enviar conjuntamente con la facturación a FOMENTO para su contraste.

Dado que es parte del servicio la entrega de toda la documentación anterior, la empresa adjudicataria no podrá emitir factura, en el caso de no haber entregado dicha documentación, considerando, por tanto, condición necesaria para la correcta elaboración del servicio y emisión de la factura correspondiente.

Así mismo, en la realización de los servicios objeto de esta contratación, todo el personal deberá asegurar en su lugar de trabajo el Orden y Limpieza de las conserjerías, y cada persona asignada a un centro, será la responsable de su espacio y del centro de referencia, debiendo:

- Mantener ordenadas las conserjerías.
- Tener todos los protocolos actualizados disponibles para su consulta.

4.2-Tareas en el servicio de conserjería y atención presencial Retén:

A través de la realización del **servicio de conserjería y atención presencial Retén**, se requiere que la empresa adjudicataria realice una serie de tareas en las fechas en las que el servicio de conserjería y de atención presencial a centros empresariales, no se está prestando como ya se ha indicado y en un horario ligeramente diferente.

Así mismo, las tareas a realizar, como mínimo, serán las siguientes:

- 9 h -10h: apertura office de CEMEI, entrega y recogida de tarjetas de salas, revisión de instalaciones y email de empresas.

- 10h-11 h: apertura office de PIA, entrega y recogida de tarjetas de salas, revisión de instalaciones.
- 16h -17 h: cierre de office y edificios.
- Atención telefónica de 9:00 a 17:00
- Atención cuenta correo electrónico
- Resolución de solicitudes e incidencias requeridas en la atención telefónica
- Resolución de solicitudes e incidencias requeridas a través del correo electrónico

Las incidencias que se requiere que sean atendidas, son las relacionadas con agua, alarmas, incendios, daños al edificio y similares, en las que, no tendrá que solucionarlas, sino informar y gestionar su resolución, haciendo seguimiento hasta el mismo.

El servicio de conserjería y atención presencial Retén, se deberá de prestar en todos los centros empresariales anteriormente indicados. Así pues, la empresa adjudicataria deberá de tener disponibilidad para desplazarse a realizar tanto las tareas mínimas requeridas, como las demandadas, incidencias y urgencias, en cualquiera de los centros empresariales, que le sean comunicadas tanto por teléfono como por email.

De acuerdo a esto, en la prestación del servicio de conserjería y atención presencial Retén, la empresa adjudicataria deberá de atender un teléfono que FOMENTO pondrá a su disposición al comienzo de la prestación del servicio, así como una cuenta de correo electrónico. A través de cualquiera de estas vías, podrá requerirse en el horario de servicio, la realización de cualquier tarea relacionada. Además, FOMENTO creará una cuenta de correo específica de incidencias para centros y habilitará un teléfono del servicio de retén (las cuentas de correos para las empresas serán las mismas, pero se derivan a la cuenta del correo de retén para que el conserje no tenga que revisar varias cuentas):

Para la realización de todas las tareas anteriormente indicadas, se requiere que la empresa adjudicataria ponga a disposición de la prestación del objeto del contrato, lo siguiente:

- ✓ Una herramienta de control horario del personal on line, en la que FOMENTO pueda consultar la información relativa al control horario de las personas responsables de las tareas de Conserjería.
- ✓ Una caja de herramienta por cada centro empresarial con un kit de herramientas básicas para uso de las personas trabajadoras de cada centro, que, a modo orientativo, contenga como mínimo, destornilladores, atornilladores, martillo, alicate, etc.

Cabe indicar que se requiere que la prestación del servicio objeto de este contrato, pueda ser realizada por la empresa adjudicataria, tanto en euskera como en castellano.

Así mismo y dada la tipología de los servicios, se deberá así mismo, tener disponibilidad para el traslado de unos centros a otros, de acuerdo a las necesidades

5- Formación en la prestación del servicio de conserjería y de atención presencial

En relación con el personal asignado a cada centro empresarial o al Retén, así como a las posibles sustituciones que pudieran producirse, dicho personal deberá conocer, como mínimo, la siguiente información:

- **El Pliego de Prescripciones Técnicas**, que regulan y determinan las condiciones del servicio que deben prestar.
- **Los protocolos específicos del edificio** en el que desempeñen sus funciones, así como cualquier otro protocolo necesario para el correcto desarrollo del servicio.
- **El propio edificio**, incluyendo su distribución, características relevantes y cualquier aspecto necesario para el correcto desarrollo del servicio.

De acuerdo con lo anterior, en todos los casos la empresa adjudicataria deberá presentar una evidencia escrita, suscrita tanto por la propia empresa como por la persona asignada al centro para la realización de las tareas objeto del contrato, que acredite:

- La **formación e información impartida**,
- La **entrega de la documentación correspondiente**,
- La **explicación detallada** de dicha documentación, y
- La **realización de un recorrido de familiarización** con el edificio donde se prestará el servicio,

todo ello **con carácter previo al inicio de la actividad**.

Esta formación e información deberá ser impartida por **personal conocedor del servicio**, y su trazabilidad deberá poder acreditarse hasta **FOMENTO**. La formación e información mínima requerida, será la relacionada con la información contenida en estos pliegos, así como la relativa a los centros de empresa donde se realizarán los servicios objeto de esta contratación.

La documentación entregada, deberá de ser la indicada a lo largo de este pliego y deberá de estar en todos los casos, actualizada de acuerdo a las directrices de FOMENTO,

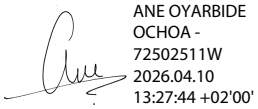
6- Articulación del servicio

La empresa adjudicataria y FOMENTO realizarán una **Reunión de Inicio de Servicio** en el plazo máximo de una semana desde la formalización del contrato, en la que se concretarán todos los términos relativos a la prestación del servicio, horarios, etc. así como para la resolución de cualquier consulta que pudiera surgir. Además, se concretarán las personas interlocutoras por ambas partes.

En esta reunión, FOMENTO entregará toda la documentación actualizada a la empresa adjudicataria para su actualización en los centros y se acordará una planificación para la formación inicial a los nuevos conserjes de mano de FOMENTO al personal que realice los servicios de conserjería y atención presencial, en el caso de no encontrarse ya formado e informado.

A lo largo de la prestación del servicio objeto de esta contratación, se mantendrá una comunicación fluida entre FOMENTO y la empresa adjudicataria, de cara a conocer cualquier punto de interés para ambas empresas, solucionar problemas o mejorar en lo que fuera posible.

San Sebastián, en la fecha de la firma



Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidenta