

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación de los servicios auxiliares de atención a clientes/supervisión para el desarrollo de los eventos (Congresos, reuniones, conferencias, seminarios, exposiciones / ferias, actividad cultural, etc.) que se celebren en y/o por EUSKALDUNA BILBAO, así como las visitas guiadas al edificio.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Los servicios objeto de contratación podrán ser requeridos por EUSKALDUNA BILBAO a la empresa adjudicataria: bien (i) por razón de necesidades de carácter interno de la propia Entidad; y/o bien (ii) para dar cobertura a las necesidades de un tercero (cliente) que celebre actos o eventos en EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a la ampliación o reducción del servicio según las necesidades de la Entidad y a requerimiento de esta; todo ello, en ajuste y adecuación de la programación de actividad de/en EUSKALDUNA BILBAO.

Adicionalmente, EUSKALDUNA BILBAO podrá solicitar servicios análogos o similares a los descritos en los pliegos y que sean necesarios para el desarrollo de eventos o actividad.

A meros efectos enunciativos, forman parte del servicio de supervisión las tareas que se relacionan a continuación:

2.1 Atención a clientes/supervisión:

Los servicios objeto del contrato de atención al cliente/supervisión deben desarrollarse en coordinación con el personal del departamento de desarrollo de negocio de EUSKALDUNA BILBAO. Así, la adjudicataria del servicio deberá responsabilizarse de la realización de aquellas acciones necesarias relacionadas con la atención y supervisión de los diferentes eventos que gestione Euskalduna, tanto en sus instalaciones, como en otras que pudiera gestionar, incluyendo, entre otras, las siguientes tareas:

1. La adjudicataria será responsable de dimensionar y garantizar en todo momento la adecuada cobertura de los servicios de atención y supervisión, en función de la actividad contratada y programada por EUSKALDUNA BILBAO, asegurando su correcta prestación conforme a los niveles de calidad establecidos. Asimismo, deberá informar previamente de la cobertura prevista a las personas que EUSKALDUNA BILBAO determine en cada momento, correspondiendo a estas su aprobación.
2. El personal destinado a la prestación del servicio supervisión se responsabilizará de verificar el correcto estado y montaje de salas tal y como se detalla en la ficha de cada evento, y comprobará que están colocados los servicios solicitados a EUSKALDUNA BILBAO por el cliente. El servicio de supervisión de cada evento se deberá realizar con la antelación suficiente para garantizar los estándares de calidad establecidos por EUSKALDUNA BILBAO. Si se detectaran desviaciones sobre lo indicado en la ficha del evento, se comunicará al departamento afectado, para que se tomen las medidas de corrección oportunas.

Así mismo, la adjudicataria comprobará que se hayan revisado las instalaciones y servicios necesarios para los asistentes del evento, de conformidad con los procedimientos existentes, con el fin de ofrecer al usuario una experiencia de valor. Si detectase alguna incidencia lo comunicará a EUSKALDUNA BILBAO.

Tanto la verificación como las revisiones se realizarán desde una perspectiva de atención al cliente y supervisión (imagen de marca y satisfacción).

3. La adjudicataria será responsable de atender las necesidades del cliente que puedan surgir durante el desarrollo del evento, para lo cual se coordinará con los diferentes servicios de EUSKALDUNA BILBAO, a fin de garantizar su adecuada atención y resolución.
4. Facilitará y controlará las peticiones de servicios considerados extras que las empresas organizadoras de eventos/clientes realicen durante su desarrollo, cumplimentará los registros precisos, en los formatos correspondientes. Asimismo, registrará, en el caso de ser necesario, la entrega o recogida de equipos individuales.
5. La adjudicataria facilitará a los clientes el acceso a diferentes áreas y servicios de EUSKALDUNA BILBAO que sean precisas para el correcto desarrollo de cada evento y comunicará al cliente las indicaciones necesarias para que las instalaciones queden en perfecto estado tras el evento.
6. La adjudicataria suministrará y gestionará la información derivada de la supervisión de cada evento y mantendrá debidamente informada a la persona responsable del mismo sobre aquellas cuestiones, incidencias u observaciones que resulten relevantes, de manera que la información aportada contribuya a garantizar la excelencia en la prestación del servicio y a mejorar la experiencia del cliente.
7. En aquellos eventos en los que el personal de atención a las personas asistentes sea contratado directamente por la empresa organizadora, la adjudicataria se asegurará de que dicho personal disponga de los conocimientos suficientes sobre las instalaciones de EUSKALDUNA BILBAO necesarios para el correcto desarrollo del evento.
8. En las situaciones de celebración de varios eventos coincidentes en el tiempo y en diferentes salas de EUSKALDUNA BILBAO, se tomarán las medidas oportunas para una correcta gestión de los flujos de personas asistentes a cada uno de ellos, en coordinación con otros servicios de EUSKALDUNA BILBAO.
9. Es tarea de supervisión la carga de contenidos, y ubicación de cartelería y elementos de señalización de los eventos contando para ello con los elementos físicos o digitales móviles con que cuenta EUSKALDUNA BILBAO, tomando las acciones pertinentes para garantizar una correcta señalización de cada uno de los eventos.
10. La adjudicataria llevará a cabo las acciones que determine EUSKALDUNA BILBAO destinadas a conocer y evaluar el grado de satisfacción de la clientela, mediante encuestas u otras herramientas que se establezcan, prestando especial atención a la valoración de las personas asistentes a los eventos.
11. La adjudicataria deberá de tener actualizados los documentos o manuales de prestación del servicio, y se responsabilizará de tener formado en las tareas propias del servicio y actualizado a su personal.

2.2 Visitas guiadas:

1. La adjudicataria deberá disponer de personal debidamente formado y cualificado para la realización de visitas guiadas al edificio, tanto de las visitas dirigidas al público general, que actualmente se llevan a cabo con carácter semanal (principalmente sábados) y en algunos festivos, como de las visitas concertadas para grupos que se organizan a demanda. EUSKALDUNA BILBAO suministrará el contenido de las visitas.
2. El personal destinado a la prestación de este servicio deberá contar con los conocimientos y competencias necesarios para realizar las visitas guiadas como mínimo en euskera, castellano e inglés, garantizando un nivel de competencia lingüística suficiente para ofrecer el servicio con fluidez y calidad.
3. EUSKALDUNA BILBAO facilitará a la adjudicataria los contenidos y la información necesarios para la realización de las visitas guiadas, correspondiendo a la adjudicataria garantizar que el personal asignado al servicio conozca adecuadamente dichos contenidos y esté capacitado para su correcta transmisión.

La persona responsable de la coordinación del servicio se encargará, asimismo, de la planificación, organización y coordinación de las visitas guiadas.

Será responsabilidad de la adjudicataria la elaboración y gestión de los calendarios y horarios del personal adscrito a la prestación del servicio, tanto de atención al cliente/supervisión como de visitas guiadas, que deberán adecuarse a la carga de trabajo y a las necesidades derivadas de la actividad de EUSKALDUNA BILBAO, tanto de las tareas requeridas para el correcto desarrollo de los eventos y de las visitas guiadas. Dichos calendarios y horarios deberán ser comunicados, con la suficiente antelación, a la persona o personas que EUSKALDUNA BILBAO designe a tal efecto. Asimismo, corresponderá a la adjudicataria gestionar y realizar cuantos ajustes o modificaciones resulten necesarios, cualquiera que sea la causa que los motive, garantizando en todo momento la adecuada cobertura y continuidad del servicio, incluidas aquellas situaciones derivadas de imprevistos, ausencias o jornadas de especial duración, sin que dichas circunstancias puedan afectar a la correcta prestación del servicio.

La adjudicataria implantará un sistema de comunicación permanente con EUSKALDUNA BILBAO para, entre otras cuestiones informar de la situación de los recursos humanos adscritos al servicio, documentación necesaria y precisa para la prestación del servicio, etc.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Los servicios serán prestados principalmente en las instalaciones y dependencias de EUSKALDUNA BILBAO.

A efectos que la empresa licitadora pueda dimensionar el personal a destinar al servicio, a continuación, se recoge la estimación de horas máximas consideradas en el presupuesto máximo anual y su distribución (los datos son estimaciones orientativas):

- Horas anuales responsable de coordinación del servicio: 1.500 horas/año.
- Horas auxiliar del servicio: 1.500 horas/año.
- Horas anuales visitas guiadas: 280 horas/año.

No obstante, debe tenerse en cuenta la indicación recogida en la carátula relativa a que el gasto efectivo está condicionado por las necesidades reales de EUSKALDUNA BILBAO y, por tanto, el órgano de contratación no queda obligado a demandar una determinada cuantía de unidades, ni a gastar la totalidad del presupuesto de gasto.

El servicio se desarrollará, de lunes a domingo y en horario diurno; sin embargo, y en función de las necesidades de EUSKALDUNA BILBAO y sus clientes, el servicio podrá ser requerido en horario nocturno, sin que ello suponga una prestación extraordinaria a efectos de su remuneración,

Los trabajos comprendidos en el servicio objeto del contrato se ejecutarán de acuerdo con la Programación o Plan de Trabajo semanal de EUSKALDUNA BILBAO, que será comunicado con la debida antelación a la empresa adjudicataria.

Corresponderá a la empresa adjudicataria la planificación y organización de los medios humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, determinando el número de trabajadores/as, las categorías profesionales y el número estimado de horas requeridas en función de las necesidades previstas. Dicha planificación estará sujeta a la aprobación y supervisión de EUSKALDUNA BILBAO.

El Plan de Trabajo previo o Programación quincenal que EUSKALDUNA BILBAO facilite a la empresa adjudicataria incluirá la relación de eventos con los respectivos horarios.

La empresa adjudicataria prestará el servicio necesario para asegurar el correcto desarrollo de la actividad.

Adicionalmente, EUSKALDUNA BILBAO podrá solicitar servicios similares a los descritos en los pliegos y que sean necesarios para el desarrollo de EVENTOS.

La planificación podrá estar sujeta a incrementos o disminuciones del servicio derivadas de las necesidades de los clientes de EUSKALDUNA BILBAO, o la propia Entidad. Toda modificación de la planificación del servicio deberá contar con la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO.

4. DESARROLLO DEL SERVICIO

EUSKALDUNA BILBAO comunicará a la empresa adjudicataria las necesidades del servicio semanal con una antelación de, al menos, 48 horas, salvo casos de urgencia o imprevistos. La adjudicataria, previa obtención de las licencias de software necesarias, y a efectos de planificar los recursos humanos necesarios con suficiente antelación, podrá recabar información de la actividad de Euskalduna a varios meses vista.

Como norma general, el personal solicitado se presentará en las dependencias de EUSKALDUNA BILBAO con una antelación de 30 minutos a la llegada del cliente y finalizará su trabajo cuando haya finalizado el EVENTO, y se hayan realizado las tareas objeto del servicio asociadas a la finalización.

En cualquier caso, los horarios de entrada y salida del servicio del personal podrán ser variados y ajustados de acuerdo con las necesidades del servicio.

La empresa adjudicataria se obliga a prestar cuantos servicios extraordinarios o ampliaciones de los mismos que sean requeridos con una antelación de 24 horas.

Así mismo, por modificaciones en la actividad contratada por los clientes de EUSKALDUNA BILBAO, se podrá suspender temporal, parcial, o definitivamente los servicios solicitados con, al menos, 24 horas de antelación, sin que dichas horas puedan ser computadas como horas efectivamente prestadas o sin que exista coste alguno por estos servicios anulados.

Para el correcto control del servicio, la empresa adjudicataria deberá elaborar, dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, un informe que resuma la actividad desarrollada en el mes anterior indicando, con carácter de mínimo, las horas incurridas por categoría y número de profesionales con indicación del evento o actividad.

Este informe se deberá adjuntar a las facturas que mensualmente presente la empresa adjudicataria como requisito para proceder a su conformidad y abono.

5. RECURSOS y MEDIOS

Para la adecuada prestación del servicio objeto de licitación, la empresa adjudicataria se compromete a destinar a la ejecución del contrato los medios humanos, técnicos y materiales suficientes para la realización de los trabajos en tiempo y forma.

5.1. Medios humanos.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria dimensionar y adscribir a la ejecución del contrato los medios humanos necesarios y suficientes para garantizar la correcta prestación del servicio, y el cumplimiento de todas las obligaciones establecidas en el presente pliego.

La empresa adjudicataria, así mismo, contará con los medios humanos suficientes para satisfacer necesidades puntuales o carácter extraordinario que pudiera solicitar EUSKALDUNA BILBAO.

El equipo profesional y humano destinado a la ejecución del contrato deberá cumplir con el mínimo exigido en los presentes pliegos y en la Carátula.

La empresa adjudicataria entregará la relación nominal del personal destinado a la ejecución del contrato en cada ocasión. Así mismo, con periodicidad trimestral, la empresa adjudicataria comunicará, a la dirección de Desarrollo de Negocio, la disponibilidad de los recursos humanos para la prestación del servicio objeto del contrato.

En cualquier momento, EUSKALDUNA BILBAO podrá exigir a la empresa adjudicataria la documentación que acredite la formación y experiencia del personal destinado a la ejecución del contrato. La empresa adjudicataria deberá informar a ESKALDUNA BILBAO de cualquier modificación en la relación del personal.

La empresa adjudicataria deberá en todo momento cubrir cualquier ausencia que se produzca al trabajo, bien sea por vacaciones, bajas, permisos, horas sindicales, formación etc.; notificando por escrito a las personas responsables de ESKALDUNA BILBAO la identidad de las personas que van a efectuar las sustituciones, sin que ello suponga un aumento o disminución del número de personas prevista para cubrir el servicio.

PLIEGO TÉCNICO (PPT) EUS2026_11	SERVICIO DE ATENCION A CLIENTE/SUPERVISIÓN DE EVENTOS Y VISITAS GUIADAS EN EUSKALDUNA BILBAO	 EUSKALDUNA BILBAO
---------------------------------------	---	--

5.1.1. Categorías profesionales.

Las categorías profesionales que demanda este servicio deberán ser garantizadas por parte de la empresa adjudicataria del contrato, quien deberá contar con un dimensionamiento suficiente por cada categoría profesional.

También garantizará, en todo caso, la presencia del personal necesario para cubrir cualesquiera puntas o excesos que se requiera en el curso del trabajo, tomando las medidas necesarias para aportarlo.

Los perfiles profesionales que han de incorporarse a la oferta son:

PERFIL PROFESIONAL	EXPERIENCIA MÍNIMA	FORMACIÓN MÍNIMA
Responsable de coordinación del servicio de supervisión/atención cliente	Experiencia mínima de 18 meses en funciones análogas.	Formación: titulación universitaria oficial de Grado, Licenciatura, Diplomatura o equivalente Euskera: B2 o equivalente Inglés: B2 o equivalente
Auxiliares de supervisión	No se exige	Formación: titulación universitaria oficial de Grado, Licenciatura, Diplomatura o equivalente Euskera: B2 o equivalente Inglés: B2 o equivalente
Auxiliares visitas guiadas	Experiencia mínima de 6 meses en funciones análogas.	Formación: titulación universitaria oficial de Grado, Licenciatura, Diplomatura o equivalente Euskera: C1 o equivalente Inglés: C1 o equivalente

Deberá acreditarse la capacitación de euskera y/o inglés mediante título o certificado oficial, y en los casos en que no se disponga de título o certificado, se realizará una prueba de acreditación de destrezas orales a cargo de la empresa adjudicataria.

En todo caso, el personal de la empresa adjudicataria destinado a la ejecución del contrato deberá poseer la experiencia y capacitación profesional requerida para llevar a cabo los trabajos objeto del servicio licitado.

La adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de personal debidamente formado y cualificado para el desempeño de las funciones de coordinación del servicio, de auxiliar de supervisión de eventos y de realización de visitas guiadas.

Asimismo, al menos una de las personas destinadas a las funciones de auxiliar de supervisión deberá estar cualificada para asumir las funciones de la persona responsable de la coordinación del servicio en caso de ausencia de esta o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

La empresa adjudicataria deberá formar a su personal para que conozca perfectamente las instalaciones de Euskalduna Bilbao, así como las funciones de debe desempeñar. Las horas y coste de la formación correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Adicionalmente EUSKALDUNA BILBAO les formará en evacuación y emergencias (u otras materias que considere necesarias), y las horas correrán también a cargo de la empresa adjudicataria.

Las funciones de la **persona responsable de la coordinación del servicio** (supervisión y atención al cliente y visitas guiadas) serán, a título enunciativo y no limitativo, las que se indican a continuación:

- Responsabilizarse de la coordinación, planificación y dirección de las tareas asociadas a la prestación del servicio, incluidas las visitas guiadas, así como de la formación del personal adscrito al mismo, y actuar como interlocutor/a y representante de la empresa adjudicataria ante EUSKALDUNA BILBAO en relación con la operativa diaria.
- Consultar y realizar el seguimiento de la programación de eventos y de los espacios contratados, con el fin de planificar y dimensionar adecuadamente los recursos necesarios para la prestación del servicio.
- Responsabilizarse de la correcta ejecución de los servicios objeto del contrato, velando por el cumplimiento de las condiciones y niveles de calidad establecidos
- Trasladar al personal a su cargo las indicaciones recibidas de EUSKALDUNA BILBAO, velando por su correcta aplicación.
- Mantener una comunicación y coordinación diaria con las personas responsables de los eventos de EUSKALDUNA BILBAO, con el fin de garantizar el adecuado desarrollo de los eventos.
- Asistir y participar en las reuniones de coordinación y seguimiento con los equipos de EUSKALDUNA BILBAO que resulten necesarias para la adecuada prestación del servicio.
- Compatibilizar las funciones de coordinación y responsabilidad del servicio con la realización de tareas de supervisión y atención a la clientela propias del personal auxiliar, que llevará a cabo durante el tiempo restante de su jornada laboral, una vez atendidas las funciones específicas inherentes a su condición de responsable del servicio

Las funciones del **personal auxiliar de atención al cliente/ supervisión** serán, a título enunciativo y no limitativo, las que se indican a continuación:

- Desarrollar las funciones enumeradas en el alcance del presente pliego, a excepción de aquellas atribuidas específicamente a la persona coordinadora del servicio.

Las funciones del **personal de vistas guiadas** serán, a título enunciativo y no limitativo, las que se indican a continuación:

- Preparar y comprobar el itinerario de la visita, realizando, con carácter previo a su inicio, una inspección del recorrido y verificando el correcto estado de la iluminación, limpieza, señalización y demás elementos necesarios para su adecuado desarrollo. Cualquier incidencia detectada deberá ser comunicada de forma inmediata a EUSKALDUNA BILBAO para su subsanación.

- Recibir a las personas visitantes y organizar los grupos en el punto de encuentro establecido, realizando, cuando proceda, la validación de entradas o acreditaciones y gestionando los accesos y flujos de personas
- Garantizar el adecuado desarrollo de las visitas desde el punto de vista de la accesibilidad, conociendo y aplicando las medidas y procedimientos establecidos para atender las necesidades de accesibilidad de las personas participantes
- Guiar y acompañar a los grupos a lo largo del itinerario autorizado, transmitiendo de forma rigurosa los contenidos establecidos por EUSKALDUNA BILBAO y adaptando el discurso y la atención al perfil y características de cada grupo, ya se trate de visitas institucionales, congresistas, público general u otros colectivos.
- Realizar las visitas, indistintamente, en euskera, castellano e inglés, garantizando un nivel de fluidez y competencia lingüística adecuado para la correcta comunicación y exposición de los contenidos en cualquiera de los tres idiomas.
- Cumplimentar el parte correspondiente a cada visita, dejando constancia, entre otros aspectos, del número de asistentes, la tipología del grupo y las incidencias detectadas, incluidas las relativas a las instalaciones, equipamientos o servicios, así como las posibles cuestiones que hayan surgido.

5.2. Medios materiales.

5.2.1. Equipos y medios auxiliares.

La empresa adjudicataria dotará a su personal de los equipos y medios materiales que sean necesarios (tales como: teléfonos móviles, tablets, , impresoras, ordenadores, etc.), y en su caso, los consumibles (pilas, cargadores, tinta y papel de impresión) para llevar a cabo correctamente el desarrollo del servicio objeto del contrato, atendiendo a los trabajos a realizar.

La adjudicataria deberá adquirir las licencias de software necesarias para la correcta ejecución, gestión y planificación de los trabajos objeto del contrato.

EUSKALDUNA BILBAO podrá poner a disposición de la empresa adjudicataria medios materiales de su propiedad, siempre que no represente un mayor costo para la entidad.

5.2.2. Uniforme.

Los servicios habrán de prestarse por personal debidamente uniformado e identificado de acuerdo con las indicaciones y directrices definidas por EUSKALDUNA BILBAO. El modelo de uniforme deberá contar con la previa aprobación de EUSKALDUNA BILBAO a fin de garantizar que se respeta la línea de imagen corporativa de la entidad.

El suministro y coste del uniforme será, de forma íntegra, de cuenta de la empresa adjudicataria y deberá contener un identificativo de la misma.

El uniforme tiene que estar en buenas condiciones y no se aceptarán prendas desgastadas o estropeadas. La empresa adjudicataria será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir del personal destinado a la ejecución del contrato.

La empresa contratista vendrá obligada a modificar las características, color y diseño de los uniformes y distintivos si así lo requiriese EUSKALDUNA BILBAO.

El uniforme deberá tener en cuenta el cumplimiento normativo en materia de seguridad y salud laboral de su personal y deberá tener en cuenta su adecuación al puesto y a la época del año (uniforme verano y/o invierno).

5.2.3. Plan de formación.

La empresa adjudicataria será responsable de proporcionar al personal adscrito al servicio la formación teórica y práctica necesaria en aspectos relacionados con el desarrollo del servicio contratado y, en general, toda la formación complementaria al desarrollo de sus funciones. Para ello deberá presentar, dentro de los dos primeros meses desde la formalización del contrato, el plan de formación para el periodo de duración del contrato.

El Plan de Formación deberá constar expresamente con la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO. La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente, un informe sobre el cumplimiento del Plan de Formación (cursos impartidos, personal formado, desarrollo de las acciones propuestas en el Plan, etc....).

La adjudicataria deberá mantener actualizado el manual de supervisión, que recoge las tareas a ejecutar.

EUSKALDUNA BILBAO podrá solicitar los certificados que permitan comprobar que la formación se ha impartido.

6. PERSONAL.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 130 de la LCSP se informa a las empresas licitadoras que la empresa adjudicataria viene obligada a la subrogación del personal que actualmente presta el servicio por resultar ésta (obligación de subrogación) una exigencia derivada del Convenio de aplicación. Como Anexo se facilita la relación de trabajadores actualmente adscritos al servicio con indicación de las condiciones de los contratos a fin de aportar la información necesaria para la evaluación de los costes laborales, información que se facilita en cumplimiento del indicado artículo 130 de la LCSP.

En todo caso, la empresa adjudicataria vendrá obligada a atender el servicio con el suficiente número de personal, debiendo ampliar éste en caso de considerarse necesario para atender los requerimientos del servicio a indicación de EUSKALDUNA BILBAO. La empresa adjudicataria será la obligada a organizar el personal para la correcta prestación del servicio en función de las necesidades de EUSKALDUNA BILBAO.

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

En todo caso, el personal destinado a la ejecución del contrato contará con la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad.

La empresa adjudicataria nombrará una persona responsable o coordinadora del servicio ante EUSKALDUNA BILBAO, quien asumirá las labores de coordinación descritas en este documento. La empresa adjudicataria será la responsable de que el personal destinado a la ejecución del contrato cumpla las normas, instrucciones y procedimientos de aplicación.

La empresa adjudicataria deberá procurar que las personas destinadas al servicio se mantengan estables minimizando, en la medida de lo posible, el cambio de personas.

Toda sustitución de personal que realice la adjudicataria deberá ser puesta en conocimiento de EUSKALDUNA BILBAO a los efectos de verificar que se cumplen con los requisitos mínimos recogidos en el pliego.

EUSKALDUNA BILBAO no asume ninguna responsabilidad, ni laboral ni social ni de ninguna otra naturaleza, en relación con el personal destinado a la ejecución del contrato.

En ningún caso, EUSKALDUNA BILBAO resultará responsable de las obligaciones existentes entre ellos, aun cuando las medidas que adopten sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato suscrito por ambas partes

EUSKALDUNA BILBAO exigirá a la empresa adjudicataria que el personal destinado a la ejecución del contrato guarde la debida corrección y observe la regulación de régimen general e interior de EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria dará cuenta de las altas y bajas de personal que se produzcan.

En todo caso, la empresa adjudicataria presentará trimestralmente certificación general de la Tesorería de la Seguridad Social y de la Administración Tributaria, justificativas del cumplimiento de sus obligaciones en materia de Seguridad Social y Tributarias; y mensualmente, hasta el vencimiento del siguiente semestre los TC-1 y TC-2 cuyo devengo por cotizaciones se hayan producido en cada mes, así como copia fehaciente de los documentos acreditativos del cumplimiento de las obligaciones formales y de ingreso vencidas en dicho periodo. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá atender a los requerimientos aleatorios que EUSKALDUNA BILBAO curse en supervisión del cumplimiento de dichas obligaciones.

El incumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones legales en materia laboral y de seguridad social o de la obligación de presentar, en tiempo y forma, la documentación descrita en el párrafo anterior podrá ser objeto de aplicación de las penalidades definidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7. CONTROL DEL SERVICIO.

EUSKALDUNA BILBAO deberá autorizar con carácter previo los servicios prestados bajo las modalidades de “precio / hora”.

EUSKALDUNA BILBAO no reconocerá ningún trabajo o prestación que no cuente con la aprobación previa del personal de la Entidad, no haciéndose cargo en consecuencia de los gastos que pudieran producirse.

EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho de verificar, en cualquier momento y a través de los medios idóneos, el cumplimiento de las obligaciones que en este Pliego se establecen para la empresa adjudicataria, para lo cual esta le permitirá el acceso a la documentación original justificativa de este cumplimiento.

8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Independientemente de los derechos y obligaciones comprendidos en el presente Pliego y resto de documentación de naturaleza contractual, la empresa 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 las instalaciones por parte de la empresa adjudicataria, en ningún momento, se entenderá sometida a la legislación especial de arrendamientos urbanos, por consistir estos locales 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 empresa adjudicataria y esta no tendrá derecho a indemnización alguna por causa de pérdidas, perjuicios o cualquier otra causa, ocasionados durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria tampoco tendrá derecho a indemnización por extinción del contrato 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.

En caso de huelga, la empresa adjudicataria será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios, que establezcan las autoridades competentes, de acuerdo con la normativa en vigor, todo ello sin perjuicio de que los clientes presten sus servicios en el marco de sus respectivos contratos o el propio EUSKALDUNA BILBAO lo venga haciendo en atención a su complejidad o características.

La empresa 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.

La empresa adjudicataria será responsable subsidiaria de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que quede probado que han sido efectuados por personal de la empresa adjudicataria.

9. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En la ejecución del presente contrato, empresa adjudicataria está obligada a velar por el cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y si la naturaleza de las tareas a realizar lo exige, el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud relativas a la Utilización por los Trabajadores de Equipos de Protección Individual, Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, y el RD 171/2004 en materia de coordinación de actividades empresariales, y toda la normativa sectorial que resulte de aplicación, así como de los procedimientos de EUSKALDUNA BILBAO.

PLIEGO TÉCNICO (PPT) EUS2026_11	SERVICIO DE ATENCION A CLIENTE/SUPERVISIÓN DE EVENTOS Y VISITAS GUIADAS EN EUSKALDUNA BILBAO	 EUSKALDUNA BILBAO
---------------------------------------	---	--

A tal efecto, EUSKALDUNA BILBAO entregará a la empresa 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 de la empresa 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 empresa 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 empresa 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.

El incumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales o el incumplimiento de los procedimientos implementados por EUSKALDUNA BILBAO en materia de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, podrá ser objeto de aplicación de las penalidades definidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

10. CLÁUSULA de género.

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una Memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.