PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA VENTA Y ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL PROGRAMA DE ECONOMÍA URBANA EKINN DENDAK III EDICIÓN 2026-2027 Y, EN SU CASO, 2027-2028.

CONTEXTO Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA

El programa EKINN dendak III Edición 2026-2027 es una iniciativa de emprendimiento comercial e intervención urbana que persigue un doble objetivo. Por un lado, contribuir a la dinamización del tejido comercial local mediante la ocupación temporal de locales comerciales vacíos y, por otro, apoyar el desarrollo de proyectos e ideas de negocio impulsados por personas emprendedoras del entorno.

En esta III Edición, el programa refuerza su apoyo al emprendimiento comercial poniendo el foco de manera prioritaria en las personas migrantes y en el relevo generacional del comercio local, facilitando las herramientas, el acompañamiento y los espacios necesarios para que puedan testar, validar y consolidar sus ideas de negocio en un entorno real de venta y relación con la clientela.

A través de este programa, se pretende promover la creación de nuevas actividades económicas, favorecer la ocupación de locales vacíos, generar actividad en los barrios y contribuir a la diversidad y sostenibilidad del comercio urbano de San Sebastián, para lo cual, la Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO) pone a disposición de las personas emprendedoras diversos locales comerciales para que puedan testar su idea de negocio en un entorno de venta real (locales comerciales). Estas ideas de negocio han sido seleccionadas previamente mediante convocatoria pública, entre los proyectos empresariales que hayan presentado solicitud de participación en el programa.

El presente pliego, como ya se ha comentado, tiene por objeto la contratación de un servicio de asistencia a la venta y atención al público en los distintos espacios comerciales vinculados al programa EKINN dendak III Edición 2026-2027, con la finalidad de complementar los recursos de las personas emprendedoras participantes, facilitar la apertura y gestión diaria de los locales comerciales, apoyar las labores de venta y atención a la clientela, contribuir a la captación de público y reforzar la competitividad y visibilidad de los proyectos comerciales desarrollados en el marco del programa.

La contratación está cofinanciada por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

www.fomentosansebastian.eus · 943 482 800 · fomentoss@donostia.eus

Objeto del Servicio.

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los Servicios de Asistencia a la Venta y Atención al público para apoyar el programa de economía urbana EKINN dendak III Edición 2026-2027 y en su caso, 2027-2028, de acuerdo con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en la presente Carátula.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de asistencia a la venta y atención al público en los puestos y locales comerciales que FOMENTO pone a disposición de las personas emprendedoras participantes en el programa EKINN dendak, III Edición 2026-2027. con el fin de facilitar la validación y testeo de sus proyectos empresariales en un entorno real de comercialización.

Características del Servicio, Solicitud y Anulación del servicio.

En la ejecución del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá prestar de forma presencial el servicio de asistencia a la venta y atención al público en los puestos y locales comerciales integrados en el programa EKINN Dendak.

El servicio se desarrollará dentro de los horarios de apertura de dichos espacios comerciales, pudiendo ser requerido, con carácter general, de lunes a viernes entre las 9:00 y las 20:30 horas y los sábados entre las 9:00 y las 14:30 horas. El servicio podrá realizarse por jornadas completas, fracciones de jornada o por horas, con carácter puntual o continuado, en función de las necesidades de cobertura del servicio solicitadas.

La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de las horas efectivamente realizadas por el personal adscrito al servicio. Dicho registro deberá identificar, al menos, la persona que presta el servicio, el proyecto o local asignado, la fecha, el horario realizado y, en su caso, las incidencias producidas durante la jornada. FOMENTO podrá requerir en cualquier momento la remisión de estos registros a efectos de seguimiento, control y justificación de la correcta ejecución del contrato.

La prestación del servicio se realizará a demanda de FOMENTO, en función de las necesidades de cobertura que se produzcan en los distintos puestos y locales comerciales integrados en el programa EKINN Dendak.

A tal efecto, FOMENTO comunicará a la empresa adjudicataria cada solicitud de servicio con una antelación mínima de cinco días hábiles respecto de la fecha prevista de inicio, en horario de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas. La solicitud indicará, al menos, el puesto o local comercial afectado, la idea empresarial participante, la ubicación, la fecha de inicio prevista, el horario y la duración estimada de la cobertura.

Los puestos y locales comerciales donde se prestará el Servicio serán los siguientes:

a) Local comercial ubicado en la calle Duque de Mandas nº 10, en el barrio de Egia, gestionado bajo la modalidad de coshopping, consistente en la ocupación compartida del espacio por varias personas emprendedoras durante periodos comprendidos entre ocho y doce meses. El servicio deberá facilitar la gestión comercial garantizando la atención al público, la venta de productos y la adecuada coordinación con las personas emprendedoras y comerciantes ubicados en el local comercial.

b) Mercado de La Bretxa. Cinco puestos comerciales ubicados en el Mercado de Asentadores de La Bretxa. En estos espacios, el servicio de asistencia a la venta y atención al público garantizará la operativa diaria del proyecto comercial del puesto y la atención a la clientela.

c) 1 Espacio comercial del Área Centro, situado en el centro de la ciudad, para testar los proyectos empresariales en formato pop-up store. Esta modalidad se caracteriza por la ocupación de corta duración (1 a 3 meses) y la rotación de proyectos comerciales, con el objetivo de testar productos, servicios o conceptos de negocio, generar visibilidad comercial y validar propuestas de valor en un entorno real de mercado. El servicio deberá facilitar una gestión comercial del proyecto empresarial, garantizando la atención al público, la venta de productos y la adecuada coordinación con las personas emprendedoras participantes.

FOMENTO podrá modificar, ampliar o reorganizar estas ubicaciones inicialmente previstas en función de las necesidades del programa, manteniéndose en todo caso las condiciones generales de prestación del servicio establecidas en el presente pliego.

Cada solicitud podrá referirse a uno o varios puestos o locales comerciales, sin que exista obligación de que todos ellos inicien la prestación simultáneamente ni en la misma fecha.

Recibida la solicitud, la empresa adjudicataria deberá confirmar la disponibilidad del servicio y remitir la planificación del personal asignado, como más adelante se articula.

Asimismo, durante la vigencia del contrato podrán incorporarse nuevos puestos o locales comerciales al programa EKINN Dendak. En tales casos, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios que le sean requeridos en dichos espacios en las mismas condiciones técnicas, organizativas y de calidad previstas en el contrato.

En el caso de que se incorporen nuevas ideas empresariales, FOMENTO notificará a la empresa adjudicataria, con una antelación mínima de cinco días hábiles respecto a la fecha efectiva de inicio de la prestación del servicio, la información relativa a las mismas, incluyendo la descripción de los productos y servicios comercializados, las características de la actividad y las necesidades específicas del proyecto, los sistemas de venta y cobro asociados así como los datos de contacto de

la persona emprendedora propietaria de la idea empresarial. Esta información permitirá a la empresa adjudicataria formar e informar adecuadamente al personal asignado al servicio, garantizando en todo momento la correcta prestación del Servicio.

FOMENTO podrá anular y dejar sin efecto los servicios previamente solicitados cuando concurran causas organizativas o de funcionamiento del programa, se produzca el desistimiento o renuncia de la persona emprendedora participante, se modifiquen las necesidades de cobertura inicialmente previstas o concurran otras circunstancias debidamente justificadas que hagan innecesaria su prestación.

En tal caso, las anulaciones se comunicarán a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 24 horas respecto de la fecha y hora de realización del servicio, sin que ello genere derecho a indemnización, compensación económica ni cualquier otra reclamación por parte de la empresa adjudicataria.

Asignación y sustitución del personal asignado al Servicio.

La asignación del personal a los distintos puestos y locales se realizará por la empresa adjudicataria atendiendo a las necesidades operativas del servicio, al horario comercial establecido, a las características de los productos o servicios comercializados y al volumen de actividad previsto en cada espacio. Para ello, la empresa adjudicataria tendrá en consideración la información facilitada por FOMENTO sobre la idea empresarial en la reunión inicial de puesta en marcha del servicio o, en el caso de proyectos incorporados con posterioridad, mediante la documentación o comunicaciones específicas que FOMENTO remita a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que, en un plazo máximo de 2 días naturales desde la recepción de la solicitud de servicio, el personal asignado disponga de la información e instrucciones necesarias para la correcta prestación del servicio. Dicha información incluirá, al menos, el conocimiento del programa EKINN Dendak, las características del proyecto o proyectos participantes, los productos y servicios comercializados, los procedimientos de venta y cobro, las normas de funcionamiento de los espacios comerciales y los canales de comunicación establecidos entre las partes.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá procurar mantener la continuidad de las personas asignadas a cada proyecto comercial, con el fin de favorecer el conocimiento del mismo, la atención personalizada a la clientela y la adecuada coordinación con las personas emprendedoras participantes.

Sin perjuicio de ello, deberá garantizar en todo momento la continuidad del servicio y la presencia efectiva del personal durante el horario comercial establecido. A tal efecto, en caso de ausencia, enfermedad, vacaciones, permisos u otras circunstancias que impidan la prestación del servicio por

parte del personal asignado, la empresa adjudicataria deberá proceder a su sustitución inmediata mediante personal con cualificación y experiencia equivalentes, de forma que no se vea afectada la apertura del establecimiento, el desarrollo de la actividad comercial ni la atención al público.

La empresa adjudicataria, deberá remitir a FOMENTO el correspondiente currículum vitae. La continuidad de la sustitución quedará supeditada a la aprobación por parte de FOMENTO, que verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos para la prestación del servicio. En cualquier caso, la sustitución no podrá afectar a la continuidad ni a la calidad del servicio prestado. claridad

Asimismo, deberá comunicar a FOMENTO cualquier incidencia que pueda tener repercusión en la prestación del servicio. FOMENTO podrá proponer a la empresa adjudicataria ajustes en la distribución del personal cuando las necesidades del programa así lo requieran. Todo esto se realizará de acuerdo a lo que más adelante se articula en relación con las incidencias.

Funciones a desarrollar por el personal asignado

Con carácter enunciativo y no limitativo, el personal adscrito al servicio deberá realizar las siguientes funciones, sin perjuicio de aquellas otras que resulten necesarias para garantizar su correcta prestación:

- Operativa del establecimiento. Realización de las tareas necesarias para la apertura y cierre de los espacios comerciales, la preparación diaria del punto de venta, la comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y el mantenimiento del orden y limpieza del espacio comercial.

- Atención al cliente. Prestación de servicios de atención, información y asesoramiento a la clientela sobre los productos y servicios comercializados, consultas, registro de reclamaciones básicas y realización de las operaciones de venta y cobro mediante los sistemas habilitados.

- Atención bilingüe. La atención al público deberá prestarse indistintamente en euskera y castellano, utilizando un lenguaje claro, profesional, cercano y adaptado a cada tipo de público.

- Gestión de producto. Realización de las tareas de recepción, colocación, reposición y adecuada presentación de los productos expuestos, así como de controles básicos de inventario, detección de necesidades de reposición y comunicación de incidencias relacionadas con el estado de la mercancía.

- Comunicación y coordinación. Mantenimiento de una coordinación permanente con las personas emprendedoras participantes, registro de la información relevante de la actividad

diaria y comunicación inmediata de cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento del espacio, los productos, los equipos o la seguridad.

Régimen de incidencias

La empresa adjudicataria, en relación con las incidencias que pudieran surgir durante la ejecución del servicio, deberá adoptar las medidas oportunas para su adecuada gestión y resolución. A tal efecto, deberá registrar todas las incidencias que se produzcan, comunicarlas en todo caso a FOMENTO y, cuando puedan afectar a su actividad, informar de forma inmediata a la persona titular de la idea empresarial.

Las incidencias deberán notificarse a FOMENTO en un plazo máximo de 24 horas desde su detección, junto con una propuesta de solución y, en su caso, las medidas adoptadas para minimizar su impacto y continuar con el servicio. Una vez resueltas, la empresa adjudicataria informará a FOMENTO de las actuaciones realizadas y del cierre de la incidencia.

De forma general, cabe indicar que la empresa adjudicataria será responsable de la correcta ejecución del Servicio y del cumplimiento de los objetivos, obligaciones y resultados previstos en el presente pliego, debiendo desarrollar los trabajos de conformidad con las condiciones establecidos en los mismos.

REUNIONES

A lo largo de la vida de este contrato se mantendrán con la empresa adjudicataria diferentes tipos de reuniones:

1. Reunión Inicial de Puesta en marcha del Servicio.
2. Reunión de seguimiento
3. Reunión de cierre.

Las reuniones se consideran incluidas en el conjunto de actividades descritas en estos pliegos, y no se computarán las horas destinadas a ellas ni serán objeto de facturación.

Reunión Inicial de Puesta en marcha del Servicio.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de 5 días naturales, FOMENTO convocará a la empresa adjudicataria a una reunión inicial de puesta en marcha del servicio, en la que le presentará el programa EKINN dendak III edición 2026-2027, le suministrará información sobre las ideas empresariales participantes sobre las que en la actualidad ya se requiere la prestación del servicio objeto de esta contratación, (productos y servicios comercializados, procedimientos de

venta y cobro), sobre los puestos y locales comerciales y sus normas de funcionamiento, así como los, partes horarios. Además, se aclarará cualquier duda que pudiera surgir en relación con el servicio de acuerdo con las condiciones de estos pliegos. En el caso de prórrogas del contrato, esta reunión podrá convocarse también o no, informando a la empresa contratista con suficiente tiempo

En esta reunión, la empresa adjudicataria designará a la persona responsable como interlocutora única ante FOMENTO, con quien se celebrarán reuniones periódicas de seguimiento y coordinación. Asimismo, se definirán los canales de comunicación, coordinación y seguimiento del servicio. Adicionalmente, designará también, una persona responsable de las cuestiones relacionadas con la ejecución del contrato. Esta persona será responsable de la organización de los turnos de trabajo, la asignación del personal a los distintos puestos o locales, la cobertura de las necesidades del servicio, la gestión de sustituciones, la resolución de incidencias y el seguimiento del Servicio.

En definitiva, en esta reunión inicial de puesta en marcha se abordarán todas aquellas cuestiones que resulten necesarias para el correcto inicio y ejecución del servicio conforme a las condiciones establecidas en los presentes pliegos, así como establecer los mecanismos de coordinación y comunicación entre las partes.

En relación con las prórrogas, esta reunión se realizará o no, de acuerdo a lo que FOMENTO decida, informando con suficiente tiempo a la empresa adjudicataria.

Reunión de seguimiento del servicio.

Durante la vigencia del contrato se celebrarán reuniones periódicas de seguimiento y coordinación entre FOMENTO y la empresa adjudicataria, con carácter mensual o con la frecuencia adicional que resulte necesaria en función de las necesidades del servicio.

Estas reuniones tendrán por objeto compartir información sobre el desarrollo del servicio, analizar las necesidades detectadas en los distintos espacios comerciales, revisar la planificación y cobertura de los recursos asignados, abordar las nuevas incorporaciones de locales comerciales o proyectos empresariales que pudieran producirse, así como efectuar el seguimiento de la actividad desarrollada y de los registros horarios correspondientes.

Estas reuniones tendrán por finalidad analizar la evolución del servicio, compartir información relevante sobre su desarrollo, coordinar las actuaciones que resulten necesarias y abordar las cuestiones operativas que puedan surgir durante su ejecución. A tal efecto, se tratarán las incidencias acontecidas en el período de referencia, las medidas adoptadas para su resolución y, en su caso, los efectos o repercusiones que hubieran tenido sobre la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria facilitará en dichas reuniones la información relevante sobre la actividad desarrollada que le sea requerida por FOMENTO, al objeto de favorecer el adecuado seguimiento y coordinación del servicio.

Reunión de cierre

A la finalización del contrato se celebrará una reunión de cierre entre FOMENTO y la empresa adjudicataria, con el objeto de realizar una valoración global de la ejecución del servicio y analizar los resultados obtenidos durante su vigencia.

En dicha reunión se revisarán, entre otros aspectos, las actuaciones desarrolladas, las horas de servicio prestadas, las incidencias registradas y las medidas adoptadas para su resolución, así como las principales conclusiones y oportunidades de mejora identificadas durante la ejecución del contrato.

En relación con las prórrogas, la reunión de cierre se realizará de la misma forma.

PERSPECTIVA DE GENERO

La empresa adjudicataria deberá realizar el servicio objeto de esta contratación teniendo en cuenta la perspectiva de género. En toda la documentación, publicidad, imágenes o materiales que se utilicen, el lenguaje será no sexista, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas.

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN.

En toda la documentación que la empresa adjudicataria genere en relación con la prestación del servicio objeto de esta contratación, deberá hacer constar expresamente, la participación en la elaboración del mismo de FOMENTO y del departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, incluyendo los logos y reseñas que a tal efecto indique FOMENTO y que serán entregados en la reunión de puesta en marcha del servicio.

San Sebastián, en la fecha de la firma

44158497S IÑIGO OLAIZOLA (R: A20001681)

Digitalki sinatuta norengandik: 44158497S IÑIGO OLAIZOLA (R: A20001681)
Data: 2026.10.09 13:01:48 +02'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente

www.fomentosansebastian.eus · 943 482 800 · fomentoss@donostia.eus