

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTROL DEL ACCESO E INFORMACIÓN A USUARIOS TANTO EN SUS OFICINAS COMO EN EVENTOS ORGANIZADOS POR FOMENTO U OTROS ENTORNOS DENTRO DEL TÉRMINO MUNICIPAL DE SAN SEBASTIÁN

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de control del acceso e información de cualquier tema relacionado con Fomento, a las personas que se acercan a de las oficinas de Fomento, a los asistentes a los eventos y mercados organizados por Fomento, así como en cualquier entorno dentro del término municipal de Donostia – San Sebastián.

Articulación del Servicio

Al comienzo de la prestación del servicio, una vez firmado el contrato y en un plazo no superior a un mes contados desde día siguiente al de la firma del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una reunión de **Comienzo de Prestación del Servicio**, en la que se concretarán con Fomento todos los términos de la misma, así como se presentarán las personas responsables interlocutoras por ambas partes, proporcionando datos de contacto de demás información relacionada.

Así mismo, en esta reunión de Comienzo de Prestación del Servicio, se contrastará la propuesta de la empresa adjudicataria en fase de licitación, y se acordarán los términos definitivos de la misma, en aras a que el servicio sea lo más correcto posible con las necesidades de Fomento.

En el caso de contar con alguna necesidad concreta en relación con la prestación del servicio objeto de esta contratación, en la Reunión de Comienzo de Prestación del Servicio, se harán llegar los datos concretos de la solicitud, de cara a la planificación de la misma por parte de la empresa adjudicataria.

A lo largo del contrato y de forma general, cuando le surja a Fomento una necesidad en relación con el control de accesos e información de cualquier tema relacionado con Fomento, Fomento solicitará con un plazo mínimo de 7 días hábiles, contados en horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, la prestación del servicio de forma escrita, indicando como mínimo la siguiente información:

- Persona Interlocutora concreta del Servicio Puntual.
- Fecha de Comienzo requerida.
- Fecha Fin requerido.
- Ubicación concreta donde realizar el Servicio de Control de Accesos.
- Necesidades concretas en la realización del Servicio de Control de Accesos e información de cualquier tema relacionado con Fomento, así como requerimientos específicos, como son los horarios y los espacios en los que realizar el servicio.

A partir de esta información, la empresa adjudicataria deberá organizar los recursos y acusar la solicitud cursada, anexando una planificación del equipo puesto a disposición del servicio objeto del servicio.

Durante la realización de un Servicio de Control de Accesos e información de cualquier tema relacionado con Fomento, la empresa adjudicataria deberá cumplimentar diariamente **Partes de Incidencias**, en los que anotará cualquier dato relativo a la prestación del objeto del contrato, que, en el caso de existir incidencias, deberá comunicar de forma inmediata a la persona responsable del Servicio Puntual y en el caso de no haberlas, la comunicación será semanal y a la finalización del mismo.

Tareas a realizar en los Servicio de Control de Accesos e información de cualquier tema relacionado con Fomento

Fomento podrá requerir el Servicio para cualquiera de las ubicaciones con las que cuente, así como para cualquier evento que pueda organizar en otras ubicaciones y en el que precise un Servicio de Control de Accesos e información de cualquier tema relacionado con Fomento o en cualquier ubicación dentro del término municipal de Donostia – San Sebastián. Las ubicaciones podrán ser en Oficinas cerradas de Fomento, o al aire libre por tratarse de un evento organizado por Fomento para y por la Ciudad, pero siempre serán en Donostia – San Sebastián.

Las tareas en relación con la realización de este contrato, de acuerdo a lo indicado, podrán ser de muy diferente tipología:

- Información a la ciudadanía de los Servicios de Fomento, en general o en relación con una actividad o evento en concreto
- Control del acceso e información en oficinas de Fomento o en eventos organizados por éste
- Traslado de cualquier información relativa a Fomento a la ciudadanía o a parte de esta, dependiendo del caso concreto en el que nos encontremos

Información a la ciudadanía de los Servicios de Fomento, en general o en relación con una actividad o evento en concreto y Traslado de cualquier información relativa a Fomento a la ciudadanía o a parte de esta, dependiendo del caso concreto en el que nos encontremos

En la realización de estas actuaciones, la empresa adjudicataria deberá atenerse a las directrices concretas trasladadas en el momento de solicitud del servicio y transmitir la información que se le confiara, de la forma concreta que se le indique y en el horario y ubicaciones necesarias.

Se tendrá especial cuidado en adaptar la comunicación al máximo al público objetivo, tener un lenguaje claro, respetuoso y amable y que la vestimenta utilizada, sea de acuerdo al servicio solicitado

Cabe indicar, que en la realización de esta tarea, podrá solicitarse además, el Tratamiento de la documentación que pudiera tener relación con el servicio concreto solicitado

Control del acceso e información en oficinas de Fomento o en eventos organizados por éste

En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes actuaciones:

- Recepción de las personas usuarias de nuestros servicios y eventos.
- Información a las personas usuarias de nuestros servicios y eventos, sobre los mismos, de acuerdo a las directrices de cada Servicio Puntual.
- Entrega de documentación u otro material a las personas usuarias de nuestros servicios y eventos, de acuerdo al caso concreto del que se trate.
- Control de aforo en Oficinas, instalaciones y / o eventos.
- Control del cumplimiento de las direcciones en los accesos a nuestras oficinas y en el desarrollo de eventos.
- Control del flujo de las personas usuarias de los servicios y asistentes a los eventos de Fomento.
- Control del Cumplimiento de las normas existentes en las instalaciones de Fomento en general y de acuerdo al evento del que se trate en particular, como por ejemplo, Plan de Contingencia anti-covid, por parte de las personas asistentes a los eventos o usuarias de nuestras instalaciones.
- Recogida de datos relativos al servicio en el soporte requerido, así como el tratamiento de los mismos.
- Control de documentación de Fomento, así como su custodia y / o entrega en diferentes instalaciones de Fomento.
- Tratamiento de la documentación que pudiera tener relación con el servicio

No obstante, a lo anterior, y de acuerdo al Servicio Puntual del que se trate, Fomento podrá contrastar con la empresa adjudicataria, la realización de otras tareas relacionadas con las anteriores, pero que pudieran ser más específicas del evento en cuestión o de la ubicación concreta de la que se trate.

En todos los casos, el servicio se deberá prestar con personal que deberá ir correctamente uniformado para poder ser identificado por las personas usuarias de las instalaciones y eventos de Fomento de San Sebastián y deberán de prestar el servicio en euskera y castellano indistintamente.

En San Sebastián a 10 de mayo de 2022,



Iñigo Olaizola Arcaute,
Gerente de Fomento de San Sebastián, S.A. *sozietateko Gerentea*