PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN DE EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A.

Expte.: EUS2022_07

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación, por el procedimiento restringido, de un/a operador/a para la gestión y explotación conjunta de los servicios de Restauración de EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA (en adelante EUSKALDUNA BILBAO) que se indican en el presente Pliego.

Los servicios de Restauración se encuentran integrados, entre otros por: "Restaurante Alta Cocina", "Restaurante Euskalduna", cafetería, barras y catering a prestar en las instalaciones de EUSKALDUNA BILBAO.

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 empresas licitadoras deben partir de este concepto en la elaboración de sus propuestas.

El servicio de restauración a ofrecer en EUSKALDUNA BILBAO ha de ser una oportunidad para conectar con el cliente y poder compartir, con otros asistentes, el propio contenido del evento. De tal forma que el "tiempo de degustación o comida" sea uno de los momentos más valorados y preste la oportunidad de apreciar el marco en el que se desarrolla. Por lo tanto, la oferta gastronómica debe ser capaz de coordinar una propuesta única y singular adaptada, en cada ocasión, al formato del encuentro y, permanentemente, a EUSKALDUNA BILBAO.

Con este objetivo, EUSKALDUNA BILBAO ha identificado como un servicio clave para la diferenciación de otros Centros de Congresos, el servicio que se licita ("servicios de restauración" en su globalidad) en estos pliegos. 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. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CATERING Y RESTAURACIÓN. PRINCIPIOS Y TENDENCIAS

Para EUSKALDUNA BILBAO el éxito del servicio licitado 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. Bajo esta óptica, pueden considerarse los servicios de alimentación y catering como un eje a través del cual los asistentes articulan relaciones personales y conexiones para establecer vínculos comerciales; alcanzando UN protagonismo especial que repercute en la valoración que recibe el recito donde se celebra la reunión.

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) y, dotándolo de autenticidad, permitir poner en valor el uso y difusión de la marca EUSKALDUNA BILBAO en un mercado sin fronteras.

Las empresas licitadoras deben tener en cuenta a la hora de presentar la oferta de los servicios objeto de la presente licitación, además de las cuestiones planteadas en los presentes pliegos, las directrices 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 catering saludable y 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 de asistentes con la posibilidad de que parte de las personas que asistan a un evento puede estar afectada por algún tipo de contraindicación o, simplemente, sensibilizada con algún tipo de alimento.
- ✓ El valor de lo ligero. El catering debe permitir al público asistente poder dedicar tiempo del tentempié a entablar conversaciones; de forma tal que, la presentación de los alimentos no incomode o retrasen las comunicaciones.
- ✓ Servicio sostenible con una actitud responsable con el medio ambiente en todos sus aspectos: comida, bebida, envases, embalajes, consumes 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.

Cobran, entre otras, principal importancia, el aprovisionamiento cercano o la adquisición de genero supeditado a técnicas sostenibles, de temporada y/o de bajo impacto, así como restringir el uso de recipientes y artículos desechables, especialmente aquellos que son de plástico.

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.

En línea con lo indicado, pero estableciendo una "marca diferenciadora", el "Restaurante Alt Cocina" debe posicionarse como un elemento tractor que atraiga al público a través de oferta gastronómica de alto nivel, con personalidad propia y diferenciada que aspire a posicionarse como una referencia gastronómica en Bilbao.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y ESPACIOS COMPRENDIDOS EN LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN Y LUGAR DE PRESTACIÓN.

El contrato comprende la gestión y explotación conjunta de los servicios que seguidamente se describen con indicación de la ubicación o lugar de su prestación.

4.1 "Restaurante Alta Cocina".

El local del "Restaurante Alta Cocina" es el que se grafían en el Anexo 1 de estos Pliegos con una capacidad (aproximada de 80 comensales) incluyendo la explotación de la terraza que se grafía en el plano indicado.

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

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

Contigua a la terraza del "Restaurante Alta Cocina" se encuentra ubicada la terraza de la Sala 5H, espacio ya acondicionado. El uso de este espacio por parte de la empresa adjudicataria se sujetará a lo establecido en el apartado 4.8 de estos Pliegos.

4.2 "Restaurante – Bar Euskalduna".

Gestión del "Restaurante – Bar Euskalduna". El adjudicatario/a ofrecerá menús y/o platos de calidad, coincidentes con la celebración de eventos, congresos y espectáculos.

El local del "Restaurante – Bar Euskalduna" es el que se grafían en el plano del Anexo 2 de estos Pliegos. Con mero carácter informativo, se indica que anexo al local de Restaurante existen tres salas panelables (R1 y R2 grafiadas en "azul claro"). Las salas panelables anexas podrán ser utilizadas como local de restauración para alcanzar una capacidad total aproximada de 490 comensales incluido el restaurante.

Las salas panelables anexas se incorporarán al Restaurante de acuerdo con los criterios que, en cada momento, establezca la dirección de Euskalduna y de manera discrecional por ésta, de tal forma que no forman parte del presente contrato la explotación de estos espacios (salas R1 y R2).

El menú del "Restaurante – Bar Euskalduna" deberá ofrecer una amplia y variada carta de platos de calidad superior ofreciendo alternativas a distintos regímenes de alergias e intolerancia alimenticias. La oferta de platos deberá ser aprobada por EUSKALDUNA BILBAO, al igual que sus precios máximos.

Los servicios de Bar a prestar son los propios de este tipo servicio, el adjudicatario ofertará variedad de bebidas y refrescos, así como variedad de aperitivos y pintxos. En todo caso, la empresa adjudicataria garantizará la prestación de los servicios en los periodos de entreactos, de acuerdo al tipo de espectáculo, número de asistentes y tiempo disponible, información que será facilitada por EUSKALDUNA BILBAO con antelación.

Aunque los servicios se proporcionarán por la empresa adjudicataria con carácter preferente a los clientes relacionados con las actividades que se desarrollen en EUSKALDUNA BILBAO (visitantes, congresistas, asistentes a los actos, expositores, etc.); la empresa adjudicataria podrá prestar servicios de hostelería en el espacio de "Restaurante – Bar Euskalduna" sin vinculación con la actividad de EUSKALDUNA BILBAO" y a personas distintas de los clientes de ésta ("servicios unilaterales). Este tipo de servicios exigirá autorización previa de EUSKALDUNA BILBAO quien, unilateralmente, adoptará la decisión al respecto. En todo caso, si la empresa adjudicataria deseara prestar estos servicios de hostelería (servicios unilaterales) deberá solicitarla con la suficiente antelación indicando fecha, franja horaria, tipo de servicio y número de comensales. EUSKALDUNA BILBAO establecerá, con carácter obligado para la empresa adjudicataria, los límites y condiciones en los que estos servicios de hostelería (servicios unilaterales) habrán de prestarse garantizando, en todo caso y momento, que no interfieran con la actividad principal (congresual y eventos) de EUSKALDUNA BILBAO.

El "Restaurante – Bar Euskalduna" deberá estar abierto al público, al menos, todos los días que EUSKALDUNA BILBAO permanezca abierto al mismo. El horario de apertura y cierre se acordará cada trimestre con la Dirección de EUSKALDUNA BILBAO; y, en todo caso, se ajustará al horario de inicio y finalización de las actividades programadas por EUSKALDUNA BILBAO. El servicio de Bar, en todo caso, atenderá desde una hora antes del comienzo del evento hasta una hora después de su finalización.

Los horarios no podrán ser alterados unilateralmente por la empresa adjudicataria. Si con carácter extraordinario la empresa adjudicataria quisiera alterar los horarios de apertura y /o cierre deberá solicitarlo por escrito con una antelación mínima de cinco días hábiles a la Dirección de EUSKALDUNA BILBAO, que habrá de autorizarlo expresamente por escrito.

4.2. "Cafetería Euskalduna".

La gestión del servicio comprende la oferta del servicio de cafetería y menú del día tanto para los clientes y personal de EUSKALDUNA BILBAO como para el público general.

El local "Cafetería Euskalduna" se grafían en el plano del Anexo 3 de estos Pliegos.

El servicio de cafetería mantendrá una oferta variada con precios acordes a la zona y categoría del espacio. La empresa adjudicataria ofrecerá "menú del día" variado en su continuidad con, al menos, tres primeros platos, tres segundos platos y dos postres, alternativos. Los menús habrán de ser saludables y ofrecer alternativas ante intolerancias o alergias alimenticias. La oferta de platos y los precios máximos serán aprobados por EUSKALDUNA BILBAO.

La "Cafetería Euskalduna" deberá estar abierta al público de lunes a viernes laborables de 8:00 a 20:00 y los sábados de 9:00 a 17:00 horas.

No obstante, cuando en sábado a partir de las 17:00 horas, o domingos y/o festivos tenga lugar en EUSKALDUNA BILBAO alguna actividad, la cafetería Euskalduna permanecerá abierta en el horario que permita dar un servicio adecuado a la demanda de los asistentes a las mismas. La "Cafetería Euskalduna" podrá permanecer cerrada en los periodos que EUSKALDUNA BILBAO permanezca cerrada al público.

4.3. "Barra de Entreactos".

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria serán exclusivos para el público asistente a actos de EUSKALDUNA BILBAO y serán los propios de este tipo de servicio.

El adjudicatario/a atenderá el servicio durante la celebración de eventos y espectáculos desde una hora antes del comienzo o apertura de acceso al público hasta una hora después de la finalización.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de "pre-pago" de consumuciones.

4.4. "Bar Camerinos".

Los servicios a prestar serán los propios del servicio de bar, ofreciendo bebidas y comidas ligeras (tipo pintxos, bocadillos, ensaladas, etc.). El "Bar Camerinos" se ubica en el espacio que se identifica en el plano del anexo 4 de estos pliegos. Este Bar no será accesible al público general y dará servicio de bar/barra, en exclusiva, a artistas y personal técnico de acuerdo con la actividad de EUSKALDUNA BILBAO.

El adjudicatario/a, para la prestación del servicio, tendrá en cuenta los horarios previamente facilitados por EUSKALDUNA BILBAO para los montajes y desmontajes, ensayos y representaciones de ópera y otros espectáculos. En todo caso, el servicio estará disponible durante el tiempo de descanso de la jornada de trabajo de la Orquesta Sinfónica de Bilbao.

4.5. "Palco de Autoridades".

El servicio será exclusivo y se prestará a demanda de EUSKALDUNA BILBAO que avisará al/la adjudicatario/a con suficiente antelación. Los servicios a prestar consistirán en bebidas y aperitivos y/o canapés.

Atendiendo a la naturaleza del servicio su apertura se realizará con motivo de utilización del Palco de Autoridades y se prestarán los servicios a la entrada, entreacto (si lo hubiere) y finalización del correspondiente evento.

4.6. "Servicio de Catering".

La empresa adjudicataria deberá ofrecer los siguientes servicios (con carácter meramente enunciativo): comidas, cenas, cocktails, lunch, copas/vinos de recepción, pausa café, reposición gratuita de aguas y cualquier otro tipo de restauración que demande EUSKALDUNA BILBAO a requerimiento del cliente.

El servicio de catering se prestará en los espacios indicados para cada caso por EUSKALDUNA BILBAO. Los espacios destinados a la zona de catering se asignarán, con la suficiente antelación, para cada evento concreto.

EUSKALDUNA BILBAO informará a sus propios clientes (clientes que requieran alquiler de espacios, fundamentalmente) de la existencia del servicio de catering; si bien, dada la naturaleza de la actividad de EUSKALDUNA BILBAO, serán los clientes propios de EUSKALDUNA BILBAO sobre quienes resida la facultad de contratar los servicios de catering de la adjudicataria.

Por el contrario, el adjudicatario no podrá negarse a prestar el servicio de catering.

En todo caso, los servicios de catering a prestar deberán ser coordinados entre EUSKALDUNA BILBAO y la empresa adjudicataria, quien deberá seguir las instrucciones de aquélla. EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho a decidir el contenido de los concretos servicios que habrán de prestarse.

En todo momento, habrá un responsable de EUSKALDUNA BILBAO y del adjudicatario en relación directa y constante con el cliente, desde el primero contacto y hasta después de finalizar el evento. La coordinación de la relación entre EUSKALDUNA BILBAO, la empresa adjudicataria y el cliente se sujetará, como carácter general, al siguiente esquema:

- EUSKALDUNA BILBAO realizará el primer contacto con el cliente, redirigiendo al cliente a la persona responsable de los servicios de restauración, este último se pondrá en contacto con el cliente de manera inmediata.
- La empresa adjudicataria escuchará las necesidades del cliente y presentará las propuestas de restauración, para lo cual mantendrá las reuniones pertinentes con el cliente, para confirmar los servicios, fechas, horarios y conocer los espacios y las necesidades organizativas del cliente.
- Durante el desarrollo del servicio de catering, la empresa adjudicataria deberá garantizar la presencia de un responsable atender las necesidades del cliente, resolver imprevistos y tomar las medidas oportunas, en caso de necesidad.

La empresa adjudicataria será la encargada de presupuestar, formalizar el contrato con el cliente, facturar y gestionar el cobro del servicio.

La empresa adjudicataria reportará a EUSKALDUNA BILBAO las sugerencias, grado de satisfacción o quejas que pudieran ser trasladado por el cliente a fin de cumplimentar el proceso de mejora de EUSKALDUNA BILBAO.

4.7. Terrazas~~-~~ plantas 5ª.

La terraza ubicada en la planta quinta (Anexo 6) es un espacio diáfano con vistas panorámicas a la ciudad. En este espacio, previa autorización de EUSKALDUNA BILBAO, se podrá permitir la ubicación de mesas, sillas, jardineras y toldos sin poder cubrirse el espacio con carácter permanente, y demás elementos propios de un espacio de terraza destinada al servicio de restauración (servicio de bebidas, aperitivos, etc.).

No podrán desarrollarse en este espacio actividades (ni con carácter principal ni accesorio) que originen molestias al interior y/o exterior del edificio (a modo de ejemplo, ruidos, olores, etc.).

Los elementos, en ningún caso, podrán anclarse a los paramentos (horizontal y verticales) de la terraza y serán de carácter móvil no permanente. En todo caso, los elementos a instalar deberán contar con la previa aprobación de EUSKALDUNA BILBAO, así como respetar la normativa en vigor en la materia.

Así mismo, el diseño deberá guardar coherencia estética con EUSKALDUNA BILBAO y permitir su desmontaje cuando sea preciso para celebrar algún evento organizado por EUSKALDUNA BILBAO.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria la realización de la inversión necesaria para la implantación del diseño propuesto.

EUSKALDUNA BILBAO podrá disponer de este espacio, sin derecho a compensación alguna a favor de la empresa adjudicataria, en caso de que así lo requiera para la celebración de algún evento propio de EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a observar con especial atención la normativa en materia de ruidos, así como las instrucciones que EUSKALDUNA BILBAO disponga para evitar las molestias en el interior y exterior del inmueble.

4.8. "Otros espacios"

4.8.1. "Otros espacios interiores".

EUSKALDUNA BILBAO podrá solicitar a la empresa adjudicataria, sin que ésta pueda poner objeción, que los servicios de restauración objeto de la presente licitación sean prestados en otros espacios (halls, recepción, salas polivalentes, ..) de las instalaciones de EUSKALDUNA BILBAO.

En ningún caso, la empresa adjudicataria podrá utilizar espacios diferentes a los descritos (subapartados 4.1 a 4.6) sin el previo consentimiento expreso y escrito de EUSKALDUNA BILBAO; consentimiento en el que se establecerán las condiciones de uso que, en su caso, sean dispuestas por EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria podrá disponer de los espacios exteriores de titularidad y uso de EUSKALDUNA BILBAO previa autorización de ésta y siempre que no interfiera con la actividad propia de EUSKALDUNA BILBAO.

En todo caso, la empresa adjudicataria vendrá obligada a observar las instrucciones e indicaciones de EUSKALDUNA BILBAO.

4.8.2. "Otros espacios exteriores" (explanada acceso principal, lago y su entorno, etc.).

La empresa adjudicataria podrá disponer de los espacios exteriores de titularidad y uso de EUSKALDUNA BILBAO previa autorización de ésta y siempre que no interfiera con la actividad propia de EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a observar las instrucciones e indicaciones de EUSKALDUNA BILBAO y respetar y velar por la adecuada convivencia (control de ruidos, limpieza,…) con otros usos y usuarios del entorno.

4.8.3. Espacios para "servicios unilaterales" de la empresa adjudicataria.

A excepción de lo previsto en estos pliegos en relación con los "servicios unilaterales" que la empresa adjudicataria podrá prestar en el espacio "Restaurante – Bar Euskalduna", la empresa adjudicataria no podrá utilizar otros espacios para la prestación de tales servicios unilaterales salvo que, excepcionalmente y atendiendo a las concretas características del servicio, EUSKALDUNA BILBAO autorice expresamente su prestación.

4.9. "Otros servicios".

La empresa adjudicataria podrá explotar la utilización de máquinas expendedoras de bebidas y refrescos (en todo caso, sin alcohol) y productos alimenticios tipo snack en los espacios destinados a su actividad y siempre previa autorización (en lo relativo a su ubicación y los artículos a expender) de EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria deberá establecer en su oferta un servicio de "productos paquetizables" al objeto de ofrecer al cliente de EUSKALDUNA BILBAO la posibilidad de personalizar, en cierta medida, el producto y/o servicio ofrecido.

La empresa adjudicataria deber contemplar la puesta a disposición de mobiliarios que incluya máquinas de autoservicio de calidad para café, infusiones, agua, etc.; de tal forma que el cliente de EUSKALDUNA BILBAO gestione dicho servicio sin la necesidad de personal de atención.

4.10. Cuestiones Comunes a todos los aspectos y servicios.

Tal y como a lo largo de este apartado 4 ha quedado indicado, la empresa adjudicataria no podrá utilizar los locales y espacios adscritos al servicio objeto de licitación 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.

Los montajes para la prestación de servicios objeto de este contrato, se deberán realizar teniendo en cuenta las instrucciones facilitadas por EUSKALDUNA BILBAO y serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

En el supuesto que no existiesen normas para un servicio específico, la propuesta de montaje será realizada por la empresa adjudicataria contando con la aprobación previa y expresa de EUSKALDUNA BILBAO.

El montaje de los diferentes servicios objeto de licitación será por cuenta de la empresa adjudicataria que deberá 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 indicados en el Anexo B.1 como dotación del servicio licitado.

Durante la prestación de los servicios como cócteles, almuerzos, coffes, catering, etc.., la empresa adjudicataria dispondrá, además de personal necesario para la correcta prestación del servicio, de personal encargado de limpieza de la zona donde se realicen dichos servicios velando porque en todo momento los espacios presenten una imagen de orden y limpieza.

A la finalización de la prestación de los servicios, la adjudicataria deberá desmontar el espacio, reponiéndolo al mismo estado en que se encontraba y procediendo a la limpieza de la zona ocupada. Este desmontaje y limpieza no podrá interferir con el desarrollo del evento para el que se presten los servicios, ni con ningún otro que se esté celebrado en EUSKALDUNA BILBAO.

En todo caso, el uso excepcional y puntual de los denominados “otros espacios” y “otros servicios” estará sujeto a la formalización de acuerdos de carácter específico y puntual que regulen las condiciones en las que ha de autorizarse dicho uso.

5. LOCALES E INSTALACIONES AUXILIARES.

Los locales, espacios utilizables e instalaciones adscritas al servicio de restauración licitado, son los que se grafían en los Anexos que seguidamente se relacionan:

- Cocina ubicada en la planta 3 dotada de las instalaciones y elementos que se describen en el Anexo 1.
- Almacén de mercancías y materia prima, ubicado en plantas 0 (Anexo 7) y planta -1 (Anexo 8).

El Anexo 8 también grafía el espacio destinado a vestuario y cuarto de baño para uso exclusivo del personal adscrito al servicio a prestar por la empresa adjudicataria, ubicado en la planta -1.

- Obrador
- Cuarto de basuras, Anexo 9.

Los espacios que se indican a continuación, serán utilizados en exclusiva por el "Restaurante Alta Cocina":

- Cocina ubicada en el emplazamiento de "Restaurante Alta Cocina".
- Almacén planta -1 (Anexo 10).
- Almacén y vestuario Planta 0 (Anexo 11).

Los locales, espacios utilizables e instalaciones adscritos a la prestación del servicio global de Restauración y su emplazamiento y dimensiones son los que figuran en los planos que se acompañan como **ANEXOS.** Como Anexo 12 se acompaña un cuadro de superficies aproximadas.

La empresa adjudicataria sólo utilizará los locales e instalaciones para la prestación de los servicios de Restauración señalados en esta licitación y en las condiciones establecidas. La empresa adjudicataria no podrá utilizar otros espacios distintos de los expresamente habilitados sin previa autorización de la dirección de EUSKALDUNA BILBAO.

Igualmente, el mobiliario adscrito a cada espacio no podrá ser utilizado en otros espacios sin autorización escrita de EUSKALDUNA BILBAO.

Cualquier modificación de los locales o las instalaciones por parte del adjudicatario requerirá la previa autorización de EUSKALDUNA BILBAO; siendo a costa de la empresa 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 empresa 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 llevar a cabo las comprobaciones e inspecciones que estime oportunas en los locales e instalaciones facilitadas a la empresa 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 empresa adjudicataria no lo hiciere dentro del plazo concedido a tal efecto.

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá devolver las instalaciones, y el local o espacios cedidos por EUSKALDUNA BILBAO en el mismo estado en que se le entregaron, obligándose a abonar los desperfectos que hubiera ocasionado el mismo.

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 empresa adjudicataria pueda reclamar indemnización alguna.

6. PRODUCTOS.

Las empresas adjudicatarias deberán presentar para su aprobación por EUSKALDUNA BILBAO un listado de la totalidad de los productos a expender con los precios correspondientes a cada uno ellos. EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho de incluir y/o excluir algún o algunos de los productos ofertados.

Además del listado global de productos, el licitador presentará otro listado en el que se incluirán las diferentes modalidades, con sus precios, de los distintos tipos de catering que ofrece.

El listado de productos y/o precios podrá incrementarse durante la ejecución del contrato en, al menos, la misma proporción que el IPC, previa comunicación a EUSKALDUNA BILBAO, debiendo contar en todo caso con su autorización previa.

El listado de productos con sus precios deberá 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 empresa 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.

7. EQUIPAMIENTO Y PLAN DE INVERSIONES.

7.1. Equipamiento existente.

En el Anexo B de este pliego se recoge el inventario de equipamiento (mobiliario, enseres, etc.) que EUSKALDUNA BILBAO pone a disposición de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios licitados en régimen de concesión.

7.2. Plan de Inversiones Obligadas.

En el Anexo C se establece un plan de inversiones obligadas en equipos, instalaciones, mobiliario y menaje a realizar por la empresa adjudicataria por importe de 140.000 €. En este importe de inversión obligada se incluye el valor pendiente de amortización del mobiliario que pasa a ser propiedad de EUSKALDUNA BILBAO y que ésta pone a disposición de las empresas licitadoras para la prestación del servicio licitado.

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 (Plan de Inversiones) deberá abordarse dentro de los dos 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 dos primeros años de duración del contrato.

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

7.3. Plan de Inversiones Voluntarias.

Las inversiones voluntarias por el importe ofertado por la empresa adjudicataria se integrarán en una bolsa económica para sufragar las inversiones y/o gastos de elementos destinados al servicio licitado. A tal efecto, la empresa 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 primer año de contrato, deberá ejecutarse un importe mínimo equivalente al 30% del importe ofertado.
- Durante el segundo año de contrato, deberá ejecutarse un importe mínimo equivalente al 40% del importe ofertado.
- Durante el tercer año del contrato, deberá ejecutarse la cantidad restante hasta completar el 100% del presupuesto comprometido.

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

8. MANTENIMIENTO Y REPOSICIONES.

La empresa adjudicataria deberá mantener en perfecto estado de funcionamiento y conservación los locales, instalaciones y mobiliario y equipo a su cargo y será el único responsable del deterioro.

La empresa adjudicataria deberá efectuar a su costa, con personal debidamente acreditado, y siguiendo la normativa legal vigente, las revisiones, mantenimiento preventivo y correctivo y reparaciones de las instalaciones.

Dentro de los treinta días naturales siguientes a la formalización del Contrato, la empresa 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 cargo 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 servicio; 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 salas, limpieza de cortinas y cortinones, reparación de mobiliario, etc.

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

- Asistirá 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 de los suministradores de equipamiento necesario para la actividad que es objeto de esta licitación. Anualmente facilitará a EUSKALDUNA BILBAO copia de todos los registros de inspección y controles realizados; sin perjuicio que EUSKALDUNA BILBAO pueda requerirle, en cualquier momento, la exhibición de la misma.
- Asegurará las intervenciones, en caso de avería (mantenimiento correctivo) en el plazo más corto, incluso sábados, domingos y festivos. Servicio 24 horas.
- Elaborará 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 queda facultada para que, en caso de retraso, asuma, con cargo a la empresa adjudicataria, las tareas de mantenimiento reclamadas y cuya ejecución fuera injustificadamente demorada.

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.

9. LIMPIEZA.

La empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento en perfecto estado de limpieza e higiene las áreas donde preste sus servicios y desarrolle su actividad, incluidos los accesos, aseos, paramentos verticales, techos, cristales, montacargas, 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 empresa 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 (cocina, cafeterías, accesos comunes, cuarto de basuras, comedor, cristaleras, cortinas, aseos, etc.) 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 empresa adjudicataria deberá velar para 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 de cuenta de la empresa adjudicataria quien deberá establecer la frecuencia de su limpieza garantizando, en todo momento, la disponibilidad de dicho material textil en adecuadas condiciones.

La empresa 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.

10. 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 I 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 a cargo del adjudicatario contará con la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad.

Los camareros y demás personal destinado a la prestación del servicio deberán ser profesionales de la hostelería debidamente titulados y/o con experiencia suficiente para la prestación del servicio. La empresa adjudicataria velará por la debida corrección de trato e higiene de su personal. En este sentido, EUSKALDUNA BILBAO podrá proponer a la empresa adjudicataria, único 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 empresa adjudicataria deberá acreditar que cumple con la normativa vigente en materia de formación y prevención de riesgos laborales.

La empresa adjudicataria será responsable de la formación en higiene alimentaria de los trabajadores que manipulan alimentos.

Asimismo, deberá elaborar e implantar guías de prácticas correctas de higiene y seguridad alimentaria, acreditando documentalmente el desarrollo y ejecución de dichos programas que garantice que el trabajador dispone de la capacitación requerida para llevar a cabo su actividad. El adjudicatario 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, 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 empresa adjudicataria.

La adjudicataria nombrará una persona responsable del servicio 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 empresa 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 empresa adjudicataria.

El personal destinado a la prestación del servicio dependerá laboral y jerárquicamente, única y exclusivamente, del adjudicatario, quien será el único responsable 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 empresa 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 empresa 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 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.

11. CONSUMOS Y GASTOS.

Serán de cuenta del adjudicatario:

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 servicio, el coste de éstas será asumido por la empresa adjudicataria.

c) Todos los costes derivados en los montajes de restaurante, barra, cafetería y catering realizados fuera de las instalaciones fijas.

d) Todos los impresos, materiales y artículos de oficina, de administración y consumibles, en general, necesarios para la prestación del servicio de restaurante, barras, cafetería y catering.

e) Los costes derivados del traslado y gestión completa de los residuos (incluido los procedentes del separador de grasas) generados por el servicio de restaurante, barras, cafetería y catering.

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

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

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

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

12. CONTROL DE FACTURACIÓN Y TRANSACCIONES.

La empresa 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 específicamente aprobado por EUSKALDUNA BILBAO, la empresa 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 empresa 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 empresa 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.

13. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCAS. PATROCINIOS.

13.1. Comunicación y publicidad.

La publicidad, propaganda y difusión general de mensajes habrá de considerar que los Servicios de Restauración, cafetería, barra y catering forman parte de un todo y, por tanto, no será realizada induciendo a idea de particularidad o independencia del conjunto de la actividad que presta EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa 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 empresa adjudicataria no podrá utilizar soportes publicitarios que deformen o desacrediten la estética general del edificio y 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.

13.2. Imagen.

Todas las presentaciones, tanto de los servicios 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 todas aquellas cuestiones, materiales de apoyo, uniformes, etc. siempre que sean objeto de renovación o cambio.

13.3. Marcas.

Las nuevas marcas, nombres y/o denominaciones que se emplean para designar los diferentes servicios y puntos de venta existentes en la explotación, incluso 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 empresa adjudicataria como elementos promocionales en el desarrollo de su acción comercial, deberán ser aprobados previamente por EUSKALDUNA BILBAO y quedarán vinculados exclusivamente a ésta.

13.4. Patrocinios.

EUSKALDUNA BILBAO podrá reservarse un espacio dentro de las dependencias de los espacios de "Restaurante – Bar Euskalduna" y "Cafetería Euskalduna" para colocar información de la programación o actividades del Centro. Dicho espacio será consensuado entre la empresa adjudicataria y EUSKALDUNA BILBAO.

EUSKALDUNA BILBAO podrá, en su caso, instalar publicidad de empresas o marcas de clientes relacionadas con el ámbito de la alimentación / bebida, sin que la empresa adjudicataria pueda oponer objeción.

La empresa 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.

14. SEGURIDAD.

La empresa 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 empresa adjudicataria, y su personal, estarán obligados 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 locales y puntos de venta 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 subalternos.

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 empresa 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 que entre las responsabilidades del efectivo de seguridad de EUSKALDUNA BILBAO esté la custodia de los bienes de la Cafetería y/ o de sus clientes, sin perjuicio de las funciones que tiene contractualmente asignadas.

15. INSPECCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

A fin de controlar las posibles quejas de los usuarios, 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 empresa adjudicataria del servicio 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 empresa 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 de servicios de restauración objeto de la presente licitación. La empresa adjudicataria deberá presentar a EUSKALDUNA BILBAO dicho plan de inspección a requerimiento de ésta.

16. MÚSICA Y TV.

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 empresa adjudicataria garantizará que no se generen molestias a los usuarios 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 empresa adjudicataria.

17. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICTARIA.

Independientemente de los derechos y obligaciones comprendidos en el presente Pliego, 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 estos locales 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 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 empresa 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 empresa 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 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.

Serán por cuenta de la empresa 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, el adjudicatario 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 empresa adjudicataria queda sometida al siguiente régimen general de prohibiciones:

a) No podrá cerrar fuera de los horarios señalados como de prestación del nuevo servicio.

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

c) La empresa adjudicataria no podrá instalar ninguna máquina recreativa o de juego.

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

e) La empresa adjudicataria no 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.

18. CLÁUSULA REVERSIÓN.

A la extinción del contrato, el adjudicatario deberá entregar los locales, instalaciones y mobiliario en estado de conservación y funcionamiento adecuados.

Durante el plazo de un mes antes de la reversión de los bienes y locales por extinción del contrato, la empresa 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 empresa adjudicataria (sea obras, menajes, mobiliario, …) pasarán a ser de EUSKALDUNA BILBAO en caso de que ésta justifique la necesidad de su afección al servicio.

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.

19. CLÁUSULA DE GÉNERO.

La empresa 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 empresa 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.

ANEXO A. INFORMACIÓN RELATIVA A LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES A LOS QUE AFECTA LA SUBROGACIÓN

(información a recoger y aportar por el actual contratista: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación).

ANEXO B. INVENTARIO

(Orientativo)

Anexo B.1. Menaje y mobiliario

Anexo B.2 Maquinaria y otros

ANEXO C "PLAN DE INVERSIONES"

La empresa adjudicataria de la concesión del servicio de catering, restaurante Euskalduna, cafeterías y barras, deberá abordar una inversión valorada en 140.000 euros, en materiales, mobiliarios, equipos e instalaciones. Entre los elementos objeto de inversión habrán de figurar:

- 2 MESAS DE REFRIGERACION EMFP-225-GN 50Hz FAGOR, o similar.
  Refrigerante: R-600a
  Nº de puertas: 4
  Capacidad: 581 L
  Potencia: 224 W
  Dimensiones: 2242 x 700 x 850 mm
- SARTÉN BASCULANTE ELÉCTRICA SB-E910I FAGOR, o similar
  Sistema de elevación manual
  Tipo de cuba: Inox
  Capacidad 90 L
  Potencia eléctrica 15 KW
  Dimensiones 800 x 930 x 850 mm
- HORNO ADVANCE PLUS APE-201 50/60 Hz FAGOR, o similar
  Capacidad para 20 bandejas GN 1/1
  5 modos de cocción: vapor, vapor regulable, mixto, regeneración y convección.
  Grabación de diferentes modos de cocinado
  5 programas de lavado de la cámara de cocción
  Sonda térmica
  Carro incluido
  Voltaje 400V 3+N y 230V 3
  Dotación bidón 2 Kg detergente
  Potencia eléctrica 38,40 kW
  Dimensiones 929 x 964 x 1841 mm.

- HORNO ADVANCE PLUS APE-101 50/60 Hz FAGOR, o similar
  Capacidad 10 Bandejas GN 1/1
  Control de funcionamiento mediante pantalla touch control
  5 Modos de cocción: vapor, vapor regulable, mixto, regeneración, y convección
  Opción de precalentamiento de la cámara
  Control de cocción por bandejas
  Sistema "cool-down" de enfriamiento de cámara
  5 Programas de lavado
  Sonda térmica
  Voltaje: 400V - 3+N 50/60Hz
  Potencia: 19,20 kw
  dimensiones: 898 x 867 x 1117 mm

- SOPORTE SH-11-B PARA HORNO 10 BANDEJAS GN 1/1 FAGOR, o similar
  Con dos kits de guías de seis niveles GN-1/1 cada uno
  Dimensiones 815 x 724 x 650 mm

ANEXO D MANTENIMIENTO

a. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES (GENERAL).

La empresa 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 empresa 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.
  - 26 unidades de extintores.
  - 11 unidades BIE
  - 72 elementos detección automática
  - Pulsador y sirena de alarma.
- ✓ 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..

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.

b. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES ESPECÍFICO "RESTAURANTE ALTA COCINA".

Los elementos de las instalaciones que se incluyen en el "Restaurante de Alta Cocina" 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

c. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES ESPECÍFICO "Resto de servicios"

Los elementos de las instalaciones citadas que se incluyen en el "resto de servicios" (excluido "Restaurante Alta Cocina"):

- 1 Unidad climatizada nº 26
- 1 Unidad climatizada nº 27a
- 1 Unidad climatizada nº 27
- 1 Unidad climatizada nº 29
- 1 Unidad climatizada nº 32 (Planta +1)
- 1 Unidad FAT nº 34 (Planta +1)
- 1 Unidad FAT nº 33 (Planta +1)
- 8 Unidades Fancoil (Planta +1)
- 1 Unidad extractor nº 37 en cocina -1
- 1 Unidad extractor nº 19
- 1 Unidad extractor nº 34 en aseos.
- 32 Unidades de cortinas motorizadas.