K:\SIC\Administracion\Pliegos\1367-PT.docx

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Prestación de los servicios de gestión administrativa propia de recepción en el Basque Circular HUB – Vitoria-Gasteiz
Nº DE EXPEDIENTE: 1367

1. ANTECEDENTES

El Basque Circular HUB es el centro de servicios avanzados de economía circular de Euskadi. Gestionado por la sociedad pública Ihobe, es fruto de la colaboración público-privada entre el Gobierno Vasco, el Ayuntamiento de Bilbao, la Universidad de Deusto, la Universidad del País Vasco UPV-EHU, Universidad de Mondragón, el Centro de Investigación Aplicada de FP Euskadi -Tknika, y la Fundación Novia Salcedo. El Basque Circular HUB recoge la experiencia de Ihobe en materia de economía circular acumulada desde 2003 a través del Aula de Ecodiseño y del Basque Ecodesign HUB.

El Basque Circular HUB es el único centro de estas características que existe en el estado y en el sur de Europa con servicios de prospectiva de mercado, de formación avanzada, así como de análisis de tendencias y generación de conocimiento experto en el ámbito de la economía circular. Concretamente, el Basque Circular HUB trabaja en 4 ámbitos:

- la realización de proyectos de economía circular en empresas vascas
- ejercer como Observatorio de economía circular del País Vasco
- prestar formación avanzada en economía circular;
- ofrecer herramientas técnicas a las empresas.

La información relativa a los trabajos pasados desarrollados en el marco de estas iniciativas se encuentra disponible en la web del Basque Circular HUB.

A nivel operativo en el Basque Circular HUB, diferentes jóvenes y profesionales asisten diariamente para, o bien desarrollar proyectos en economía circular relacionados con los objetivos previamente indicados, o bien para recibir formación especializada en diferentes temáticas dentro de este ámbito. Apoyando estas tareas y, en paralelo, diferentes consultoras realizan entre otros trabajos la tutorización de estas personas asistiendo entre dos y tres días a la semana al centro.

Actualmente la sede del Basque Circular HUB se localiza en el centro de emprendimiento del Auzo Factory Irazabal-Matiko del Ayuntamiento de Bilbao gracias al convenio suscrito entre la sociedad pública Ihobe y el ayuntamiento mediante el cual el Ayuntamiento cede el espacio en el que alojar las instalaciones del Hub, al tiempo que ambas entidades se comprometen a apoyar y asesorar iniciativas de emprendimiento local en economía circular, así como detectar oportunidades de negocio en este ámbito en sectores como el comercio, el turismo y las industrias creativas. Las instalaciones del HUB del AuzoFactory Irazabal-Matiko cuentan con una sala de formación y equipos portátiles para acoger hasta 16 personas, así como con una secretaría administrativa.

En septiembre 2022 se abrirá una nueva sede del HUB en Vitoria-Gasteiz, en el local Zaramaga (C/ Cuadrilla de Salvatierra, nº 1, Vitoria-Gasteiz), fruto de un convenio de colaboración que se encuentra en proceso de definición. Las instalaciones del HUB de Zaramaga contarán con una sala de formación para 20 personas y puestos de trabajo equipados para acoger hasta 12 personas, así como con un puesto de secretaría.

2. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del trabajo que se pretende contratar es la atención y mantenimiento de la sede del Basque Circular HUB ubicada en Vitoria-Gasteiz.

El servicio a prestar dentro de estos trabajos se centrará principalmente en las tareas necesarias destinadas a la recepción de dicho centro y a la atención de las necesidades diarias que surjan, al apoyo administrativo y logístico en el desarrollo de las actividades del Basque Circular HUB, y a la ejecución de aquellas tareas necesarias para garantizar el buen uso y el buen estado y mantenimiento de las instalaciones.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES

El Basque Circular HUB en su sede de Vitoria Gasteiz se encuentra en el local Zaramaga (C/ Cuadrilla de Salvatierra, nº 1, Vitoria-Gasteiz).

El edificio donde se ubica el HUB de Vitoria-Gasteiz es propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y está cedido a la Sociedad de Gestión Ambiental, Ihobe S.A. a través del correspondiente convenio de colaboración.

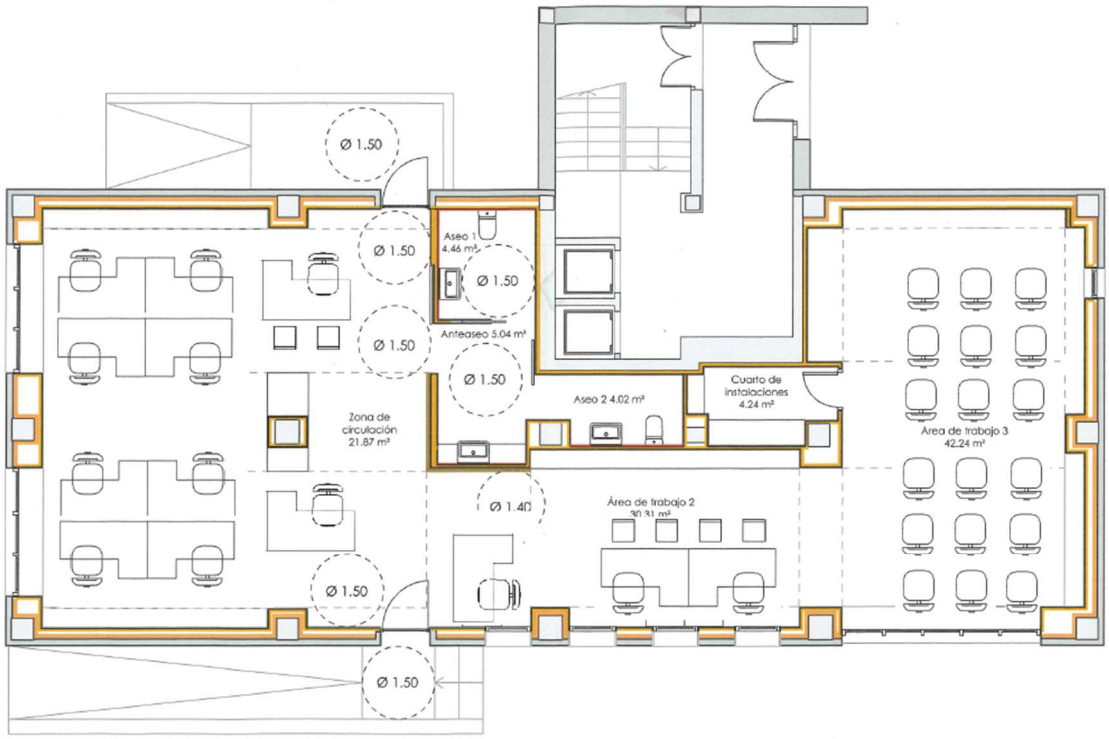
El mantenimiento y la limpieza del edificio y de sus estancias es competencia directa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Desde Ihobe se lleva a cabo el equipamiento del HUB así como la gestión y control de todas las actividades que se desarrollan en él. Para ello es necesaria una coordinación continua con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El local, que actualmente se encuentra en fase de instalación de mobiliario, se distribuye en dos grandes zonas:

- El área de trabajo, con 12 puestos de trabajo par técnicos/as y un puesto de trabajo para la secretaría, equipados con mesas y sillas de trabajos.
- El aula de formación, con 20 puestos para formación.

Además, cuenta con dos aseos y está equipado con aquellos equipos informáticos necesarios para desarrollar la actividad del HUB (ordenadores de mesa, impresora, conexión wifi, pantalla digital, 1 equipo de videoconferencia…).

El edificio cumple con la normativa de accesibilidad.



4. CALENDARIO Y HORARIO LABORAL

Las instalaciones del HUB (sede Vitoria-Gasteiz) están abiertas de lunes a viernes, de horario de 7.45-15.05 h, los días laborables según el calendario laboral basado en el *Calendario de las fiestas locales y general del Territorio Histórico de Álava* publicado anualmente en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava y incluyendo los festivos locales de Vitoria-Gasteiz.

5. ALCANCE DEL TRABAJO

El trabajo objeto de licitación incluye la prestación de los siguientes servicios:

A. Recepción y atención del HUB
B. Mantenimiento rutinario y control del estado de conservación de las instalaciones
C. Apoyo logístico y administrativo para el desarrollo de las actividades del HUB
D. Apoyo en la divulgación y promoción del HUB
E. Participación en la futura red Basque Circular Hub de Euskadi

El trabajo se limita únicamente a la sede del HUB de Vitoria-Gasteiz, y todos los servicios enumerados más abajo se refieren únicamente a esta sede, salvo que se indique lo contrario. El trabajo se desarrollará presencialmente en el HUB con personal destinado a esta instalación, y cubriendo el horario de apertura del centro.

Para el desarrollo de los trabajos, Ihobe cederá un puesto de trabajo (mesa, silla, ordenador y teléfono) durante el periodo de vigencia del contrato para las labores de recepción y atención del

HUB, y para el apoyo logístico y administrativo para el desarrollo de las actividades del HUB. La persona de secretaría tendrá acceso durante la vigencia del contrato a las herramientas informáticas de Ihobe, tales como Microsoft Office, y a una selección de carpetas de la Intranet necesarias para el desempeño de sus funciones.

La persona de secretaría debe de esta identificada con algún elemento visual (uniforme, chapa, etc.) como personal ajeno a la administración.

A continuación, se describen cada uno de los servicios a prestar:

5.1 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DEL HUB

La empresa adjudicataria designará los recursos necesarios para llevar a cabo la recepción y atención del Basque Circular HUB, sede de Vitoria-Gasteiz. Este servicio se prestará de forma presencial en las propias instalaciones del HUB. La atención será directa a todas y cada una de las personas que desarrollen cualquier tipo de actividad en este centro. Además, la atención se prestará de forma telefónica a través de la línea que se disponga desde ihobe, así como telemáticamente a través del correo electrónico de contacto (a ser facilitado por Ihobe) u otras aplicaciones que pudieran ser empleadas. El correo electrónico facilitado por Ihobe será tipo buzón genérico, y no incluirá información nominal de la persona que ejerza el trabajo de secretaría.

Será importante que dicha atención se preste con una actitud por parte de los recursos que se dispongan, educada, ágil y cercana hacia todas las personas que se dirijan al HUB.

El trabajo de recepción implica:

- **Dar acceso a las instalaciones**

  La empresa adjudicataria establecerá un procedimiento para el acceso y salida de las instalaciones.

  Dentro de los recursos destinados para dar servicios, se asegurará la asistencia presencial in-situ con objeto de realizar la apertura y cierre diario de las instalaciones del HUB y dar acceso a las personas, tanto a las permanentes, como a las visitas.

  Para ello su disponibilidad presencial durante el horario de apertura de las instalaciones será del 100%, a partir de las 7.45 horas de la mañana, y en el horario de apertura del HUB.

- **Gestión administrativa del equipo permanente del HUB**

  Establecer y llevar un registro de vacaciones, así como de ausencias justificadas del equipo permanente de personas becarias del Basque Circular HUB, recepcionando los justificantes como certificados médicos.

- **Controlar y registrar diariamente el tráfico de personas y visitas asistentes al HUB.**

  La entidad adjudicataria llevará un control de las personas que accedan a las instalaciones del HUB, tanto de las permanentes, como de las visitas. Para ello diseñará una hoja de control diaria en formato Excel o similar en la que se registrará el nombre de cada una de las personas asistentes, el horario de entrada y salida.

Avisar a la Dirección de los Trabajos (Ihobe) en caso de que existan casos sistemáticos de personas del equipo permanente de personas becarias del Basque Circular HUB que incumple el horario.

Puntualmente podrán celebrarse en el HUB reuniones estratégicas, visitas de diferentes organizaciones, instituciones o empresa, o, así como otras actividades promovidas por Ihobe. En esos casos, la entidad adjudicataria apoyará la recepción de estas, y atenderá las necesidades que pudieran surgir durante la celebración de estas actividades o por parte de las personas asistentes, como, por ejemplo, el control de asistencia a cursos organizados en el HUB.

- **Atención telefónica y del correo electrónico.**

  La entidad adjudicataria a través del recurso que destine, atenderá durante el horario de apertura de las instalaciones y de manera presencial, tanto la centralita de las instalaciones como el correo electrónico de contacto del HUB. Igualmente atenderá servicios de mensajería y correspondencia si la hubiera. Se informará y derivará a la persona interlocutora de Ihobe, cada uno de los asuntos que lleguen a través de esta fuente y se seguirán las instrucciones que se dieran por parte de Ihobe para su resolución.

- **Gestión del material de oficina y otros consumibles**

  La entidad adjudicataria vigilará las necesidades que se den en el HUB en cuanto a material de oficina se refiere (folios, bolígrafos, tóner de impresora, rotuladores de pizarra…). En caso de ser necesaria su reposición o suministros adicionales, realizará aquellas gestiones necesarias para solicitar presupuestos y en su caso, encargar, recepcionar y almacenar la mercancía correspondiente. Además, centralizará la distribución de dicho material entre las personas usuarias y llevando un registro actualizado de consumos y remanentes.

  De igual modo actuará con otros consumibles que Ihobe disponga en las instalaciones tales como, por ejemplo, capsulas de café, suministro de agua mineral, vasos, jarras…

  El diseño y ejecución de las actuaciones que se desarrollen en el HUB deberán llevarse a cabo teniendo en consideración la variable ambiental con el objetivo de que el desarrollo de la actuación suponga el menor impacto ambiental. Para esto, en la compra de material como el indicado en este apartado, y/o la contratación de ciertos servicios si se diera el caso y, donde proceda, la empresa adjudicataria deberá basarse en los criterios de compra verde de Ihobe. Estos criterios deberán incluirse como mínimo en el caso de suministros y consumibles de oficina siempre que se pueda.

  En cualquier caso, todos los encargos que se realicen en este sentido deberán contar previamente con el Visto Bueno por parte de Ihobe.

- **Control de consumos y de residuos generados.**

  La entidad adjudicataria con los recursos propuestos deberá llevar a cabo, tal y como se ha señalado en el punto anterior, además del control de consumos, un registro de los residuos generados en la actividad del HUB.

  Siempre que proceda, deberá proponer medidas que promuevan la minimización de los residuos producidos, o incluso su reutilización; una vez finalizado su uso, velará por que

se dé una separación selectiva correcta de estos en los contenedores habilitados para tal fin y correctamente señalizados.

- **Atender las necesidades de las personas usuarias del HUB**, manteniendo una disposición facilitadora y proactiva en línea de mejora continua.

  Cuando las necesidades sean de tipo informático, a priori, la entidad adjudicataria se coordinará con los servicios informáticos de Ihobe.

- **Conocer las medidas de autoprotección, seguridad y salud del edificio**

  Conocer las medidas de autoprotección, seguridad y salud del edificio, tales como los protocolos de evacuación del edificio.

5.2 MANTENIMIENTO RUTINARIO Y CONTROL DEL ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El trabajo concierne tareas de mantenimiento rutinario, vigilancia y control del estado de conservación de los elementos, espacios y equipos de HUB.

Los trabajos a desarrollar por la empresa adjudicataria son:

- **Vigilar el estado de las instalaciones al inicio de la jornada**. Diariamente y tras la apertura del centro se realizará una inspección visual del estado de las instalaciones. La misma se centrará en:

  - Vigilar y supervisar las labores de limpieza de toda la instalación.
  - Identificar necesidades (averías, desperfectos, fallos en equipos, desgaste) y reportarlos a la Dirección de los Trabajos en el momento de su detección.
  - Proponer mejoras en la instalación física y sobre los medios materiales existentes.

- **Apoyar en la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de la instalación**:

  - Apoyo en la gestión de aspectos administrativos relacionados con la solvencia de las deficiencias detectadas a través de la solicitud de presupuestos y apoyo en la gestión de pequeñas contrataciones para la subsanación o mejora de la instalación.
  - Supervisar la realización de pequeñas obras, la reposición de elementos, el arreglo de desperfectos y controles periódicos de equipos realizados por los proveedores de suministros contratados por Ihobe.
  - En lo relativo a aspectos informáticos coordinarse de manera eficaz con los servicios informáticos de Ihobe ante cualquier incidencia.

Cuando en el transcurso de cualquiera de estas tareas se detecten incidencias significativas, estas serán reportadas a la Dirección de los Trabajos (Ihobe) para su valoración e indicaciones.

La empresa adjudicataria llevará un registro detallado de todas y cada una de las incidencias detectadas y del modo de resolución.

5.3 APOYO ADMINISTRATIVO Y LOGÍSTICO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL HUB

El HUB dispone de un espacio multifuncional que se emplea principalmente para celebrar formaciones presenciales, aunque en ocasiones también estas formaciones se realizan de manera telemática o mixta.

La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes tareas relacionadas con las actividades técnicas, formativas, técnicas o divulgativas que se desarrollen en el HUB:

- **Desarrollo de materiales de promoción de las actividades**, como por ejemplo flyers, banners o documentos de carácter comunicativo que sirvan para dar difusión a las actividades formativas u a otros eventos.

- **Búsqueda, gestión y reserva de espacios adicionales** para actividades del Basque Circular HUB, en los casos en los que las formaciones o eventos requieran un aforo o unas características diferentes a las que ofrecen las instalaciones propias.

- **Registro detallado de las actividades** desarrolladas en el HUB. Así mismo, durante el desarrollo de cada actividad deberá realizar un seguimiento audiovisual/fotográfico.

- **Gestión de la agenda de reservas**. Recepción de solicitudes (de uso de las salas, espacios y equipos especiales, como webcams) comunicar disponibilidad, condiciones y necesidades de la reserva, y, en su caso, hacer efectiva la reserva previa aprobación por parte de Ihobe.

- **Gestión de inscripciones**. Incluyendo un registro de agentes, empresas y/o personas que se inscriben en actividades relacionadas con el Basque Circular HUB, tales como formaciones, grupos de trabajo, programas de becas, congresos, charlas o similares.

- **Apoyo en la gestión de viajes**. No es habitual aunque se podría dar el caso de que las personas técnicas vinculadas al Basque Circular HUB tengan que desplazarse. En ese caso, la asistencia técnica colaboraría en la organización del viaje, con labores tales como planificación de agendas, itinerarios y búsqueda de alojamientos.

- **Asistencia básica para el desarrollo de actividades tales como formaciones, reuniones, grupos de trabajo**. Esta tarea puede entrañar total o parcialmente los siguientes trabajos:

    - Coordinación con las asistencias técnicas que apoyarán a Ihobe en las actividades, tales como impartición de la formación o dinamización de reuniones, para concretar los detalles y necesidades de la misma y apoyar en la preparación de dicha actividad.

    - Preparar y acondicionar la sala: disposición de mobiliario y equipos según las necesidades de cada actividad, preparación de los medios audiovisuales e informáticos disponibles de la sala; encargarse de la apertura y del cierre de la sala.

    - Facilitar la gestión de suministros: Disposición de los medios necesarios indicados por Ihobe para el desarrollo de la actividad (material de trabajo: folios, bolígrafos, rotuladores y borrador de pizarra…) así como disposición de los medios adecuados

que señale ihobe para garantizar el abastecimiento de agua (dispensadores de aguas, envases para su consumo…) o incluso de bebidas calientes (cafetera de cápsulas y medios auxiliares: vasos, endulzantes…).

Ocasionalmente se podrá organizar un servicio de catering dentro de las instalaciones. En dicho caso el catering será contratado por ihobe y será suministrado por empresa externa, pero las funciones de interlocución con dicha contrata correrán a cargo de la empresa adjudicataria de la gestión del HUB.

- **Asistencia presencial durante las actividades**: recepción de ponentes y asistentes, preparación y aplicación de registros de asistencia (tanto para actividades presenciales, como para actividades online), apoyo a las personas asistentes, etc. A priori, estas actividades se planificarán desde Ihobe para que coincidan con los horarios de apertura del HUB.

- **Otras tareas de apoyo relacionadas** como: Reparto, recogida y registro de documentación, preparación de encuestas de satisfacción bien en formato físico o bien a través de formularios online (Office 365 – Forms), preparación de informes de respuestas a encuestas de satisfacción, y generación y reparto de certificados de formación o asistencia.

- Apoyo en la **gestión de contrataciones para cubrir necesidades específicas para el desarrollo de la actividad**. Este apoyo se materializará en tareas tales como la solicitud de presupuestos, trato con proveedores y el seguimiento del trabajo una vez contratado desde ihobe.

- **Gestión de traducciones** de documentos generados en el Basque Circular HUB con las empresas traductoras homologadas por Ihobe. Las traducciones quedan fuera del alcance del contrato, pero se incluye la coordinación con las empresas de traducción homologadas por Ihobe y la revisión de las mismas.

- **Maquetación sencilla**, en Microsoft Publisher, Word o Powerpoint, de documentos técnicos generados por el equipo técnico del Basque Circular HUB, tales como informes de vigilancia, presentaciones para reuniones, guías o similares.

- **Registro de indicadores**, establecer y mantener actualizados una serie de indicadores de la actividad del HUB, tales como número de cursos, número de asistentes, etc. a convenir con Ihobe.

- **Apoyo administrativo al sistema de vigilancia ambiental de Ihobe**, subir/ cargar contenidos técnicos preparados por el equipo técnico del Basque Circular HUB a la plataforma de gestión del sistema de vigilancia ambiental.

5.4 APOYO EN LA DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DEL HUB

El equipo de trabajo que designe la entidad adjudicataria deberá tener unos conocimientos básicos del funcionamiento y organización de todos los servicios prestados desde el HUB y además unas nociones básicas respecto a la economía circular. Estos conocimientos se trasladarán por parte de ihobe, una vez materializada la adjudicación. Por otro lado, deberá conocer y vigilar los contenidos de la página web del Basque Circular Hub con objeto de tener una mayor cercanía con respecto a las actividades que se desarrollan y con los servicios que

se prestan desde este centro en cada momento. En este sentido, la entidad adjudicataria podrá completar el servicio prestado a ihobe de una manera proactiva mediante las siguientes tareas:

- Vigilar la actualización adecuada de los contenidos de la web www.basquecircularhub.eus,
- Proponer contenidos para alimentar y mantener el espacio web http://www.basquecircularhub.eus/ de acuerdo a las directrices facilitadas por Ihobe y en coordinación con el equipo de comunicación de Ihobe. A priori, tanto la gestión como la explotación de la página web http://www.basquecircularhub.eus/se realizará por parte de Ihobe.
- Apoyar en otras acciones comunicativas que se promuevan en el entorno del HUB y en la que puedan llegar a participar además medios profesionales de comunicación (ruedas de prensa, publicaciones…).

5.5 PARTICIPACIÓN EN LA RED DE BASQUE CIRCULAR HUB DE EUSKADI.

El equipo de trabajo destinado por la empresa adjudicataria para dar este servicio, tendrá predisposición para coordinarse con otras personas o agentes que desarrollen trabajos en el resto de los centros de Basque Circular Hub existentes o que se abran en el futuro. La coordinación tendrá por objetivo compartir en reuniones de coordinación la experiencia y trabajos desarrollados en el día a día, así como buscar áreas de mejora.

En este paquete de trabajo se incluye el desarrollo de un informe anual de actividad del HUB, que será desarrollado por el servicio de secretaría del HUB (incluyendo Bilbao y Vitoria-Gasteiz). Este informe anual de actividad recogerá los indicadores recopilados durante el año, así como una breve descripción (incluyendo fotografías) de las diferentes actividades realizadas en el marco del HUB durante cada año natural.

Además, la entidad adjudicataria participará de forma activa en aquellos traslados, ampliaciones o modificaciones de sede, o incluso aperturas de nuevos centros que se pudieran dar en base a la evolución de los servicio prestados desde el HUB

6. OTRAS CONSIDERACIONES GENERALES EN CUANTO AL ALCANCE DE LOS TRABAJOS

- Los recursos económicos necesarios para el desarrollo de manera adecuada de todos los servicios que comprenden el alcance de los trabajos están incluidos en el presupuesto de licitación.
- Los costes derivados de los materiales de logística y de desarrollo de las actividades del HUB, correrán a cargo de Ihobe.
- La empresa adjudicataria deberá tratar los datos de carácter personal asociados a la actividad del HUB de acuerdo con la normativa en vigor y las instrucciones facilitadas por Ihobe.
- La empresa adjudicataria de los trabajos deberá cumplir con todas las obligaciones derivadas de la normativa de prevención y riesgos laborales, y deberá adoptar las medidas que emanan de la Evaluación de Riesgos, los Planes de Autoprotección Planes de Prevención de Riesgos Laborales así como otros documentos de referencia en esta materia y que afecten al HUB. Así mismo, deberá participar en todas las actividades (simulacros, actividades formativas especificas…) derivadas de la implantación de dichos planes siguiendo las directrices dadas por el titular del centro y/o por ihobe.

Los recursos humanos destinados por la empresa adjudicataria al HUB, deberán conocer los protocolos de evacuación establecidos en el edificio y una de las personas deberá asumir la "figura de primera intervención" del HUB.

La entidad adjudicataria en caso de requerirse por parte de ihobe si las condiciones de desarrollo de algunas actividades del HUB lo exigieran, deberá cumplir con el procedimiento de coordinación empresarial. Este cumplimiento se realizará a través de la plataforma telemática de E-Coordina a la que Ihobe le habilitará el acceso correspondiente.

7. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO

La empresa adjudicataria se compromete a aportar un equipo de personas que garantice la solvencia profesional y la idoneidad técnica de los trabajos a realizar. Con objeto de garantizar una dedicación de personas suficiente para el cumplimiento de todas las tareas requeridas en el pliego, se constituirá un equipo de trabajo constituido por, al menos, 2 personas:

- Persona responsable del proyecto e interlocutora con Ihobe.
- Persona con presencia en el HUB durante su horario de apertura para desarrollar las tareas del servicio requerido, que deban realizarse desde este centro.

Puntualmente en función de la actividad desarrollada desde el HUB, Ihobe podrá requerir a la empresa adjudicataria que refuerce la presencia en el centro en aquellos momentos que lo considere adecuado en función de las actividades que se desarrollen.

La empresa adjudicataria deberá cubrir las ausencias de personal del equipo de trabajo propuesto en su oferta. Estas sustituciones (por ejemplo, para cubrir nuevas necesidades, o para sustituir parte del personal en periodos de bajas o vacaciones), deberán realizarse con previo conocimiento y autorización por parte de Ihobe, una vez comprobada la adecuación de la persona propuesta a los requisitos necesarios para el desarrollo de las actividades objeto del contrato. Estas personas deberán cumplir con los requisitos de solvencia exigidos en la caratula del pliego para el perfil que pretende sustituir.

8. MEDIOS MATERIALES

En el HUB están habilitados diferentes puesto de trabajo. Se reservará uno especifico a ocupar por el personal que se disponga por parte de la entidad adjudicataria. Todos los puestos están equipados con los siguientes medios:

- Puesto de trabajo individual equipado con mobiliario y equipamiento ofimático y ubicado en las instalaciones del HUB: El equipamiento de dicho puesto estará integrado, al menos, por los medios necesarios para el desarrollo del servicio requerido (ordenador, móvil o centralita, acceso a internet, material de oficina…).

Por su parte, la empresa adjudicataria estará obligada a suministrar y reponer en su caso los siguientes medios, para su uso exclusivo en las labores contratadas que se desarrollen físicamente en el HUB:

- Ropa y materiales adecuados y necesarios para el uso del personal en el HUB o en su defecto distintivos visibles que identifiquen la entidad a la que pertenece la persona que presta el servicio. En caso de usar uniforme, éste deberá incorporar algún elemento que les

identifique como personas trabajadoras de la empresa adjudicataria del contrato. La Dirección de los trabajos proporcionará instrucciones al respecto.

9. MODELO DE GOBIERNO, CONTROL Y SEGUIMIENTO

Con el fin de ejecutar adecuadamente los trabajos objeto de este contrato se definen las siguientes figuras y órganos de coordinación y control:

Dirección de los Trabajos

La Dirección de los Trabajos corresponde a Ihobe, que actuará en calidad de empresa contratista asegurando el cumplimiento del contenido recogido en el Pliego y en el Contrato.

Empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria se compromete a realizar los siguientes trabajos:

- Coordinar el diseño y la ejecución de todas las actuaciones objeto de la contratación, incluyendo la organización de calendarios y personal del equipo de personas propuestas para la prestación del servicio con el fin de garantizar la prestación efectiva de sus funciones y la presencia ininterrumpida en los puestos asignados.

- Mantener las reuniones de coordinación que fuesen necesarias con las personas responsables designadas por la Dirección de los Trabajos, así como a seguir en todo momento las orientaciones que de orden general le sean formuladas por dicha Dirección de los Trabajos. El adjudicatario deberá levantar acta de dichas reuniones y archivarlas adecuadamente una vez Ihobe dé su aprobación.

- Proponer actuaciones de mejora en las actividades desarrolladas en el HUB.

- Mantener actualizado los registros y elaborar el informe anual, así como aquellos otros informes específicos que ihobe determine y relacionados con las tareas desarrolladas en el HUB.

- Trasladar a la nueva persona que se incorpore, cada vez que se realice un cambio de alguna de las personas que integran el equipo de trabajo propuesto, las directrices e indicaciones que sean necesarias para desarrollar adecuadamente su trabajo. Este mismo compromiso, adquirirá la entidad adjudicataria para las personas que desarrollen estos trabajos en futuros centro que se habiliten del HUB aún en el caso de que pertenecieran a otras entidades jurídicas, o incluso cuando sean adjudicatarias de este mismo servicio en futuros concursos públicos.

- Apoyar las acciones de cooperación con otros centros de similar naturaleza.

- Velar por el correcto uso de las instalaciones del HUB.

- Asegurar la formación continua necesaria de las personas trabajadoras para ejecutar los servicios objeto de esta licitación (formación en riesgos laborales, en uso de herramientas digitales del entorno de Office 365; cursos destinados a la atención al público…).

- La empresa adjudicataria asignará el personal con carácter estable manteniéndolo adscrito al contrato durante su ejecución.

- La empresa adjudicataria no podrá colocar anuncios publicitarios ni pegatinas adosadas a las instalaciones o mobiliario, ni señalética, ni realizar obras en las instalaciones sin el consentimiento previo de Ihobe.

- Los espacios y equipos del HUB serán de uso exclusivo para el desarrollo de las tareas y funciones objeto de la presente licitación.

Resultados esperados

El desempeño correcto de la actividad por parte de la empresa adjudicataria implica, además del cumplimiento correcto de los requisitos mencionados en los capítulos anteriores de este pliego, lo siguiente:

- Prestar un servicio de calidad acorde con la naturaleza del HUB, velando por la buena imagen del propio centro, de Ihobe y de Gobierno Vasco, y en coherencia con los objetivos del Gobierno Vasco.
- Procurar la satisfacción de las personas asistentes y atendidas.
- Velar por la integridad de las instalaciones y de los bienes incluidos en ellas durante las horas en las que el centro permanece abierto, comunicando cualquier incidencia y mejora detectada.
- Mantener una comunicación frecuente y constante con la Dirección de los trabajos (Ihobe) sobre temas de mutua incumbencia relacionadas con el trabajo, mediante los canales de comunicación establecidos.
- Enfoque de mejora continua de las instalaciones y de los servicios prestados desde el HUB. Y minimización de los impactos generados (consumibles, residuos…)
- Eficiencia operativa en la detección y solución de problemas o áreas de mejora detectadas.

10. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica deberá incluir en apartados específicos únicamente lo siguiente:

- Presentación de la empresa

- Propuesta de indicadores de gestión del Basque Circular HUB, sede de Vitoria-Gasteiz, justificación de los mismos y mecanismos para la recopilación y divulgación de los mismos (máximo 2 páginas en la oferta técnica).

- Propuesta de plantillas de ejemplo para (Máximo 4 páginas en la oferta técnica):
  - La gestión de salas y recursos compartidos (como webcams)
  - Inscripción y seguimiento de asistencia para un curso del Basque Circular HUB. Por poner un ejemplo concreto: curso del Basque Circular HUB de 60 horas y 15 días de duración en economía circular para jóvenes, en el cual los jóvenes se apuntan por correo electrónico. Al final del curso se entrega certificado a las personas que han asistido al 80% de los cursos y que han superado la prueba de evaluación final.

- Mecanismos de coordinación y seguimiento de los trabajos propuestos por la empresa ofertante entre Ihobe y el equipo de trabajo de la empresa. (Máximo 2 páginas en la oferta técnica)

- Mecanismos de la empresa ofertante para garantizar el servicio, especialmente en casos de bajas laborales o ausencias justificadas del perfil de secretaría. (Máximo 2 páginas en la oferta técnica)

- Organigrama del equipo de trabajo propuesto especificando las tareas a realizar y la dedicación (horas) de cada una de las personas integrantes del equipo de trabajo propuesto, de acuerdo a lo especificado en el presente pliego. (Máximo 4 páginas en la oferta técnica, excluyendo CVs)

- CVs del equipo de trabajo propuesto.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

Se espera poder iniciar el servicio el día 30 de Septiembre.

El resto del tiempo, el servicio será ininterrumpido durante 12 meses durante el horario de apertura del HUB.

JOSE MARIA FERNANDEZ ALCALA - 22734185L
Firmado digitalmente por JOSE MARIA FERNANDEZ ALCALA - 22734185L
Fecha: 2022.07.18 11:26:45 +02'00'

Fdo.: Jose María Fernández Alcalá
Director de Área

IÑIGO AIZPURU DE LLANOS - 78922714P
Firmado digitalmente por IÑIGO AIZPURU DE LLANOS - 78922714P
Fecha: 2022.07.18 11:22:35 +02'00'

Fdo.: Iñigo Aizpuru de Llanos
Técnico de proyecto