PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

CONCESIÓN DE SERVICIO DE GESTIÓN, EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL APARCAMIENTO DE EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A.

EXPTE.: EUS2022_06

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como objeto establecer las condiciones que han de regir la Concesión de la gestión, explotación y mantenimiento del aparcamiento propiedad de EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A.

2. INMUEBLE APARCAMIENTO.

2.1. Cuestiones generales.

El inmueble y sus instalaciones se entregarán en el estado de conservación y mantenimiento actuales, el cual puede ser verificado por las empresas licitadoras en la visita a las instalaciones, conforme a lo indicado en la Carátula.

2.2. Descripción general.

El aparcamiento tiene una superficie, aproximada, de 12.681 m^2 con una capacidad total de 475 plazas de aparcamiento distribuidas en tres plantas.

El aparcamiento dispone de seis grupos de pago, un grupo de entrada y un grupo de salida, señalización luminosa de orientación indicativa de plazas libres u ocupadas en primera y segunda planta, así como panales luminosos que indican el número de plazas libres, recarga coche eléctrico.

Se incorpora al presente Pliego, como Anexo 1, la documentación gráfica correspondiente en la que se grafían, entre otros elementos, accesos y salidas rodadas y peatonales

En el Anexo 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se incorpora la relación de instalaciones y equipamientos que EUSKALDUNA BILBAO pone a disposición del aparcamiento y que se integran dentro del contrato licitado.

3. ALCANCE DEL SERVICIO.

El objeto del contrato licitado comprende la gestión del aparcamiento, su explotación, el mantenimiento integral del aparcamiento y la seguridad del recinto, incluida la del área perimetral a los accesos y salidas del aparcamiento.

El servicio incluido en el objeto del contrato y la atención al cliente se presentarán por la empresa adjudicataria 24 horas al día todos los días del año.

La concesión de la gestión del servicio es una gestión integral y, por tanto, incluye (enumeración no exhaustiva) el control y la gestión informatizada de los accesos, el cobro y control económico, la atención e información a usuarios, la vigilancia y seguridad, la limpieza y el mantenimiento del aparcamiento y sus instalaciones.

Todo ello, conforme a las condiciones que se disponen en las cláusulas del presente Pliego de Prescripciones Técnicas y resto de documentos que rigen el proceso de licitación.

3.1. Distribución de plazas.

Las plazas de que dispone el aparcamiento se destinan al uso por el público general; si bien, tendrán carácter preferente los usuarios de EUSKALDUNA BILBAO (asistentes a congresos, conferencias, eventos, espectáculos y exposiciones, organizadores y promotores del mismo), personal propio de EUSKALDUNA BILBAO, así como aquel que preste servicios en EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria reservará doce (12) plazas en la planta 1 que podrá a disposición de EUSKALDUNA BILBAO.

Las plazas destinadas a usuarios abonados se ubicarán con carácter preferente en el siguiente orden: planta 3, planta 2 y, en última instancia, planta 1 (salvo las destinadas a personal de EUSKALDUNA BILBAO que, con carácter preferente, se ubicaran en la primera planta).

Las plazas destinadas al público general se ubicarán con carácter preferente en el siguiente orden: planta 1, planta 2 y planta 3.

Se establecerán y señalarán las plazas destinadas a personas con necesidades especiales en el número y con las condiciones establecidas por la normativa de aplicación.

La empresa adjudicataria podrá limitar el número de plazas sujetas a cada categoría de "tarifa abono"; si bien, deberá garantizar un mínimo de plazas en cada una de las modalidades previo acuerdo con EUSKALDUNA BILBAO.

3.2. Horario.

El aparcamiento permanecerá abierto las 24 horas del día todos los días del año. La empresa adjudicataria vendrá obligada a disponer de personal presencial de lunes a domingo, incluidos festivos, en jornada continua de 07:00 horas de la mañana hasta las 22:00 horas.

Los viernes, sábados y domingos y los días sujetos a "programación especial" ("Gabonak", "Aste Nagusuia", …) la presencia de personal en las instalaciones del aparcamiento se prolongará hasta las 00:00 horas. El resto de tiempo será gestionado mediante un sistema de vigilancia y seguridad en atención remota (PPT).

No obstante, cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen, EUSKALDUNA BILBAO se reservar el derecho de establecer y modificar las horas de apertura y cierre del aparcamiento.

3.3. Tarifas.

Las tarifas deberán ser aprobadas anualmente por EUSKALDUNA BILBAO, para lo cual la empresa adjudicataria deberá presentar en el último mes del año natural, la propuesta de tarifas para el año siguiente. La propuesta deberá ser integral contemplando cada modalidad de tarifa y de tipología de abono y, en su caso, el régimen de bonificaciones o descuentos.

Las tarifas para el público deberán ser públicas y accesibles, en todo momento, para las personas usuarias.

3.3.1. Tarifas de rotación.

Las tarifas de rotación se establecerán en fracciones de minuto conforme a la normativa reguladora.

Las tarifas de aparcamiento deberán ser similares a las tarifas de aparcamientos parejos y, en ningún caso, podrán comprometer la viabilidad económica de la concesión.

3.3.2. Tarifas para abonados.

La empresa adjudicataria establecerá tarifas para empleados de EUSKALDUNA BILBAO y personal autorizado por ésta. El número máximo de abonos para esta modalidad será acordado con EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria podrá establecer otras tipologías de abonos debiendo indicar, en su caso, las normas particulares (franjas horarias, etc.) a las que se sujetan cada una de las modalidades de abono.

4. CONDICIONES QUE HAN DE REGIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria de la concesión realizará a su riesgo y ventura la gestión del servicio licitado en las condiciones dispuestas en las cláusulas del presente Pliego.

4.1. ORDENACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO.

La ordenación del estacionamiento comprende las siguientes tareas básicas:

- Orientar a los vehículos que accedan al aparcamiento para un correcto estacionamiento.
- Controlar los accesos y salidas al reciento de aparcamientos agilizando el acceso y salida para evitar retenciones a la entrada y salida del estacionamiento que puedan afectar al tráfico.
- Controlar y dirigir el tráfico en el interior del aparcamiento procurando mantener la fluidez de los viales, especialmente en los carriles de entrada y salida.
- Controlar el correcto uso de las plazas de estacionamiento asignadas al estacionamiento de personas con discapacidad mediante la verificación de estar en disposición de la oportuna acreditación.
- Mantener, en su caso, expeditas las plazas de estacionamiento reservadas.
- Evitar que se haga un uso indebido del espacio de estacionamiento (tales como: estacionar fuera de los espacios marcados, realizar actividades comerciales en el recinto, limpieza de vehículos, etc.)
- Cualquier otra actuación necesaria para el adecuado orden de acceso, circulación y estacionamiento.

4.2. ATENCIÓN E INFORMACIÓN A USUARIOS.

La empresa adjudicataria prestará el servicio cuya concesión es objeto de licitación asumiendo, en todo momento, que las personas usuarias del aparcamiento tienen la consideración de cliente; y, por tanto, aplicará una especial atención a cualquier aspecto que requieran comprometiéndose, de una manera especial, a:

- Dotar de elementos identificadores al personal del aparcamiento.
- Orientar en lo posible a las personas usuarias respecto a los servicios del aparcamiento (horarios, tarifas, accesos y salidas, etc.) y el funcionamiento de sus instalaciones (máquinas expendedoras, etc.).
- Atender los requerimientos de ayuda o asistencia solicitados por las personas usuarias del aparcamiento.
- Proveer el servicio de arranque gratuito de batería a aquellos vehículos de las personas usuarias que lo necesiten.
- Prestar un trato amable a las personas usuarios absteniéndose de comportamientos o empleo de un lenguaje ofensivo o discriminatorio.

4.3. LIMPIEZA.

La empresa adjudicataria queda obligada a mantener las instalaciones limpias en todo momento, para lo que utilizará los medios mecánicos y/o manuales que considere oportunos.

La frecuencia de los trabajos de limpieza será la necesaria para mantener un elevado estándar de limpieza. En todo caso, el plan de limpieza deberá respetar las siguientes frecuencias mínimas:

Diariamente y con la frecuencia que sea necesario	- Limpieza de las escaleras y accesos peatonales. - Vaciado de papeleras y recogida selectiva de residuos - Limpieza de oficina y centro de control - Limpieza de ascensores - Limpieza de servicios WC - Limpieza de rampas de entrada y salida
Semanalmente	- Barrido y fregado del pavimento de aparcamiento con maquina especializada fregadora y producto desengrasante. - Limpieza equipos de control. - Limpieza cristales.
Mensualmente	- Limpieza de extintores, BIES, etc. - Limpieza de cuartos de servicio, patinejos, etc.
Trimestralmente	- Paramentos verticales (cerámica, actuaciones puntuales anti grafiti, etc., limpieza zonas metálicas)
Anualmente	- Tratamiento desratización, desinsectación y desinfección en el recinto del aparcamiento (adicionalmente, siempre que viniera exigido por una resolución de la Administración Pública).

Los medios materiales (productos, uniformes, equipos, instrumentos, maquinaria, etc.) serán por cuenta de la empresa adjudicataria. No obstante, EUSKALDUNA BILBAO pone a disposición del servicio una fregadora GANSOWCT70 para la limpieza de pavimentos.

La empresa adjudicataria deberá planificar las labores de limpieza para que éstas repercutan lo menos posible en el uso del aparcamiento.

El incumplimiento de estas obligaciones -especialmente las relativas a la frecuencia- podrán lleva a la aplicación por la Administración de las penalidades previstas en la Carátula y Pliego de Cláusulas Administrativas.

4.4. VIGILANCIA Y SEGURIDAD.

La vigilancia y seguridad del aparcamiento será asumida por la empresa adjudicataria de la concesión, quien deberá aportar los medios materiales y humanos necesarios.

La empresa adjudicataria deberá describir en el Plan de Vigilancia y Seguridad los medios humanos y técnicos destinados al servicio de vigilancia y seguridad; con especial atención, se deberá describir el sistema de vigilancia y seguridad en horario no presencial, detallando el sistema de vigilancia y prevención frente a actos de intrusión y posible comisión de hechos delictivos.

El personal asignado por la empresa adjudicataria (presencial o remoto) para prestar servicio en el aparcamiento, velará por el orden del servicio de estacionamiento y custodiará y vigilará los vehículos, instalaciones y elementos del aparcamiento realizando rondas de control por el recinto de aparcamiento.

Si el personal asignado por la empresa adjudicataria apreciará alguna conducta susceptible de ser ilícita -hurto, robo, violencia en las personas o cosas, amenazas, coacciones, conducción irresponsable, maltrato de las instalaciones, conducta irrespetuosa, etc.- lo pondrá de inmediato en conocimiento del Servicio de Seguridad de EUSKALDUNA BILBAO. El aviso a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (Ertzaina), Policía Municipal o Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (Bomberos), de ser necesario, lo realizará el Servicio de Vigilancia y Seguridad de EUSKALDUNA BILBAO. Sólo en caso de riesgo grave e inminente, podrá el personal de la empresa adjudicataria reclamar directamente la presencia de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, Policía Municipal o Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (Bomberos).

El/la responsable de Seguridad de EUSKALDUNA BILBAO definirá la forma en que se realizará la coordinación entre el concesionario de servicios para la gestión del aparcamiento y el Servicio de Seguridad de EUSKALDUNA BILBAO de forma que se maximice la seguridad del recinto, personas y bienes.

En circunstancias especiales (visita de autoridades o personalidades de relieve, celebración de congresos, eventos o espectáculos que, por su naturaleza o dimensión, EUSKALDUNA BILBAO estime su conveniencia o periodos temporales concretos –“Aste Nagusia”, “Gabonak”, “Euskalduna Bizi”- en los que se origina una gran concentración de eventos), EUSKALDUNA BILBAO podrá reforzar la seguridad de la empresa adjudicataria sin que ello suponga una reducción de las responsabilidades en materia de seguridad que éste (el Concesionario) asume con la gestión del servicio de aparcamiento. En todo caso, eventuales refuerzos en vigilancia y seguridad se efectuarán de manera coordinada con la empresa adjudicataria.

Con idéntica finalidad, la empresa adjudicataria de la concesión permitirá la adopción de cuantas medidas de seguridad fueran establecidas por las Autoridades competentes y clientes de EUSKALDUNA BILBAO.

En el supuesto que se evidenciase -a través de las reclamaciones de usuarios/as o por la comisión de incidentes graves- deficiencias en materia de seguridad en el recinto del aparcamiento, EUSKALDUNA BILBAO se encuentra facultado para imponer a la empresa adjudicataria, quien vendrá obligado a adoptarlas a su cargo, medidas de seguridad adicionales.

El aparcamiento dispondrá de un teléfono 24 horas (atención al cliente) para que las personas usuarias puedan comunicar cualquier tipo de incidencia.

4.5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y REPOSICIONES.

La empresa adjudicataria de la concesión prestará, a su costa, el servicio de mantenimiento integral de las instalaciones en las que presta el servicio y equipos a su cargo. La empresa adjudicataria realizará, a su costa, las reparaciones ordinarias y extraordinarias excluyendo reformas estructurales.

El mantenimiento comprende:

- Mantenimiento preventivo; mantenimiento basado en inspecciones y acciones periódicas para detectar y prevenir cualquier incidencia técnica.
- Mantenimiento correctivo; mantenimiento dirigido a la corrección de los fallos detectados.

La empresa adjudicataria deberá presentar a EUSKALDUNA BILBAO en el plazo de tres (3) meses desde la formalización del Contrato, un Plan de Mantenimiento Integral.

Anualmente, en el primer trimestre de cada año, la empresa adjudicataria presentará un Plan de Mantenimiento Integral Anual comprensivo del espacio, instalaciones y equipos a su cargo.

La empresa adjudicataria llevará a cabo, con la frecuencia que con carácter de mínimo se dispone a continuación, las revisiones para el mantenimiento preventivo:

INSTALACIÓN	**PERIODICIDAD (máxima)** NOTA: el licitador podrá establecer en su oferta una periodicidad inferior a efectos de su valoración.
Ventilación / extracción	Trimestral y anual
Detección	Trimestral
Rociador y puestos de control	Trimestral
BIE	Trimestral
Eléctrica, alumbrado y fuerza	Bimensual y anual
Extintores	Trimestral
Equipos de climatización	Trimestral
Sistemas de control y accesos	bimensual
Sistemas de gestión	bimensual
Sistemas de cobro	bimensual
Sistemas de lectura de matrículas	bimensual
Sistema de interfonía general	trimestral

NOTA: Anualmente, se realizará la emisión y tramitación de los dictámenes de la revisión periódica de las instalaciones eléctricas de Baja Tensión y extracción de garajes ante la Delegación de Industria y Energía del Gobierno Vasco.

El servicio de mantenimiento a cargo de la empresa adjudicataria de la concesión, incluirá todas las acciones necesarias para mantener y conservar las instalaciones en óptimo estado de funcionamiento, así como la reposición de elementos deteriorados y la actualización y renovación de aquellos que deban ser sustituidos en cumplimiento de la normativa de aplicación en cada momento y durante la duración de la concesión. A tal efecto, serán por cuenta y cargo de la empresa adjudicataria asumir el coste de todas las reparaciones o deterioros producidos por las personas usuarias y hacerse cargo de las obras y actuaciones que conlleve la adecuación de la explotación o utilización del aparcamiento, y ello mientras dure la concesión

A estos efectos, será irrelevante y, en consecuencia, no elimina o modifica la obligación de mantenimiento integral de la empresa adjudicataria, que la avería o deterioro haya sido ocasionada por usuarios u otras terceras personas.

Diariamente, durante el horario de servicio, el personal del Concesionario realizará una ronda por la totalidad de las instalaciones para comprobar su correcto estado de conservación y funcionamiento y detectar averías. Durante estas rondas se comprobarán, especialmente, interruptores, conmutadores eléctricos y luminarias. La no realización de estas rondas o su realización defectuosa podrá llevar a la aplicación de las penalidades previstas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige esta concesión.

EUSKALDUNA BILBAO podrá inspeccionar en todo momento el estado de conservación de todos los elementos que integran el aparcamiento y señalar las reparaciones que deba realizar la adjudicataria, quedando ésta obligada a ejecutarlas en el plazo que se acuerde. Si la empresa adjudicataria no realizara las obras de reparación en el plazo establecido, EUSKALDUNA BILBAO podrá proceder a realizar subsidiariamente dichas obras, con cargo a la empresa adjudicataria de los gastos que ello genere.

La empresa adjudicataria deberá cumplir las revisiones técnico/legales dispuestas en la legislación vigente en cada momento para las instalaciones o equipos que lo exijan, así como las revisiones preventivas, conforme a las recomendaciones del fabricante en cada caso para cualquier equipo o instalación.

La empresa adjudicataria deberá subsanar, a su costa, los desperfectos y averías que se produzcan en las instalaciones (mantenimiento correctivo) del aparcamiento en los siguientes plazos:

- URGENTES: considerando como tales cuando se trate de desperfectos o averías que puedan suponer un desarrollo anormal de la actividad. En estos casos se establece un plazo máximo de 24 horas desde que, por cualquier medio, se tenga conocimiento de la avería.
- RESTO DE SUPUESTOS: en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que, por cualquier medio, se tenga conocimiento de la avería.

El incumplimiento de estos plazos podrá llevar a la aplicación de las penalidades previstas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen la concesión.

Las reparaciones y las otras actuaciones de mantenimiento deberán ser ejecutadas por personal o empresas con la cualificación necesaria en cada caso.

Cualquier modificación en las instalaciones deberá ser autorizada, en todo caso, y de forma expresa y previa por la dirección del departamento de mantenimiento de EUSKALDUNA BILBAO.

Todas las actuaciones de mantenimiento, preventivas o correctivas, serán registradas para su control y verificación por EUSKALDUNA BILBAO.

Al término de la concesión, la empresa adjudicataria entregará las instalaciones en un estado, como mínimo, similar al que encontró al inicio de la concesión.

Las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo no generarán ningún derecho de compensación a favor de la empresa adjudicataria.

5. INVERSIONES OBLIGATORIAS.

Las instalaciones y equipamiento que EUSKALDUNA BILBAO pone a disposición de la empresa adjudicataria no son de nueva adquisición, encontrándose en el estado de conservación y funcionamiento actual que los licitadores pueden comprobar en la visita a las instalaciones.

EL licitador deberá recoger en su Plan de Inversiones, las inversiones a ejecutar en infraestructuras y equipamientos en relación con los apartados que a continuación se detallan.

5.1. Inversión en sistemas y equipamientos relacionados con la gestión del aparcamiento.

La finalidad de las Inversiones comprendidas en el presente apartado es la adecuación y modernización de los sistemas y equipamientos actuales para optimizar la eficiencia de las tareas vinculadas a la gestión del aparcamiento. Las inversiones que habrán de abordarse serán:

- Cámaras (equipamiento técnico y software/hardware) para la lectura automática de matrículas en entrada y salidas.
- Reposición cámaras de vigilancia existentes y software/hardware necesario para su visualización por el servicio de seguridad (tanto por la empresa concesionaria como por EUSKALDUNA BILBAO).
- Software/hardware para la optimización de los sistemas de pago (prepago, aplicación móvil de pago, pago sin ticket, etc.).

Las inversiones que se recogen en este apartado (5.1) deberán abordarse dentro de los nueve primeros meses desde la formalización del contrato. Sin perjuicio de plazos menores que pueda comprometer el inversor en el Plan de Inversiones.

5.2. Inversión en infraestructuras y equipamiento general.

Las inversiones comprendidas en este apartado irán destinadas a la adecuación y actualización de las instalaciones y equipamiento general del aparcamiento. Las inversiones que habrán de abordarse serán:

- Instalación (equipamiento técnico y software/hardware) para la recarga de vehículos eléctrico que, con carácter de mínimo, deberá garantizar el número de instalaciones dispuestos en la normativa de aplicación en cada momento.

- Sistemas de iluminación de plazas disponibles / ocupadas.
- Renovación de los medios de señalización e identificación.
- Sistema detección de presencia.
- Pintura delimitación de plazas de estacionamiento y numeración en paramento horizontal.

Las inversiones que se relacionan en este apartado (5.2) deberán ejecutarse dentro de los treinta (30) primeros meses desde la formalización del contrato.

EUSKALDUNA BILBAO deberá autorizar, de manera individual, las obras o actuaciones a ejecutar en el aparcamiento que afecten a elementos fijos.

La empresa adjudicataria asumirá, a su costa, el mantenimiento, reparación y conservación de las inversiones ejecutadas.

Finalizado el plazo concesional, las inversiones ejecutadas pasarán a ser propiedad de EUSKALDUNA BILBAO sin derecho a indemnización o compensación por la empresa adjudicataria.

6. MEMORIA TÉCNICA.

Las empresas licitadoras presentarán una Memoria Técnica detallando las condiciones en las que se desarrollará gestión de la explotación del aparcamiento y su oferta de servicios. La Memoria Técnica contendrá, con carácter mínimo e indispensable, los requerimientos técnicos que seguidamente se indican.

6.1 Memoria de Explotación; detalle del programa de explotación del servicio, incluyendo:

- Planning de trabajo.
- Metodología de trabajo.
- Medidas en materia de seguridad y salud laboral.
- Controles de calidad a implementar.
- Medidas de protección ambiental.
- Plan de comunicación y marketing que describa las acciones de comunicación y marketing dirigidas a un incremento de los ingresos. Las acciones que proponga el concesionario deberán ser aprobadas previamente por EUSKALDUNA BILBAO.

6.2 Plan de Gestión de Recursos Humanos; en el que se recoja la estructura organizativa con distribución de responsabilidades y funciones. Se deberán incluir los efectivos de personal adscritos a la ejecución del contrato, especificando la categoría y funciones a realizar, incluyendo el detalle de los recursos humanos a emplear, todo ello adaptado al modelo de servicio que se propone y teniendo en cuenta los días y horarios de mayor afluencia. Así mismo, se incorporará el sistema de comunicación y coordinación con EUSKALDUNA BILBAO y el Plan de Formación.

6.3 Plan de Conservación, Mantenimiento y Limpieza de las instalaciones y equipos del aparcamiento); detalle del programa de labores de conservación, mantenimiento y limpieza propuesto para asegurar el buen estado del aparcamiento y sus instalaciones y equipos durante todo el periodo de la concesión. La descripción de las labores deberá respectar el contenido mínimo recogido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

6.4 Plan de Vigilancia y Seguridad; medios materiales y humanos, presenciales y de atención remota para el control y seguridad del aparcamiento. La descripción de las labores deberá respetar el contenido mínimo recogido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

6.5 Plan de Inversiones.

Este apartado deberá recoger la relación de inversiones recogidas en el apartado 5 de este PPT. El documento deberá recoger una breve descripción individualizada de las inversiones a acometer, explicando la contribución de las inversiones a los objetivos perseguidos.

Se acompañará de un cronograma acotado en el tiempo de la implantación de las inversiones que, en todo caso, deberá respetar los tiempos obligados dispuestos en el apartado 5 (5.1. y 5.2) de estos pliegos.

NOTA IMPORTANTE: El documento de "memoria técnica" ha de incorporarse al SOBRE C por lo que **NO PODRÁ CONTENER** contenido de naturaleza económica.

7. 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.) que permita a EUSKALDUNA BILBAO, o a quien este designe, poder efectuar, en todo momento, -mediante sistemas *on line o* "tiempo real"- las comprobaciones y verificaciones pertinentes de la marcha de las operaciones.

A tal fin, 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 para el cálculo de los diferentes cánones.

La empresa adjudicataria llevará además de la contabilidad general ajustada a las prescripciones legales y reglamentarias. Registros contables que permitan realizar un seguimiento de la explotación del aparcamiento, tanto en partidas de gasto como de ingresos y tesorería.

Así mismo, con carácter mensual. se aportarán los siguientes datos tanto en soporte electrónico como en listados:

- Número de tickets listados por cada tarifa.
- Número de tickets cobrados en efectivo.
- Número de tickets cobrados con vales.
- Número de tickets cobrados con tarjetas de crédito.
- Cobros ventas varias (abonados), así como su relación

- Total cobros/ventas del periodo.
- Número de aperturas de barrera.
- Número de bloqueos de barrera
- Número sin servicio
- Número desconectado
- Número de completo
- Número sin tickets
- Listado que indique por fracciones horarias el Número de tikets, el tiempo real ocupado y el facturado.
- Número de abonados por cada tipo de abono.

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.

8. CONSUMOS Y GASTOS.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria de la concesión:

a) Los gastos de suministros (energía eléctrica, agua, teléfono, etc.) en la medida que puedan ser independizados. En el caso de altas de servicio, el coste de éstas será asumido por la empresa adjudicataria.
b) Todos los impresos, materiales y artículos de oficina, de administración y consumibles, en general, necesarios para la prestación del servicio.
c) Los costes derivados del traslado y gestión completa de los residuos.
d) El pago de impuestos, tasas y arbitrios de cualquier clase que fueran aplicables a la explotación del servicio adjudicado.
e) El suministro de uniformes, así como la ropa de trabajo de todo el personal que emplee en la ejecución del contrato.
f) El coste de las pólizas de seguro asociadas al servicio licitado.
g) En general, cualquier otro gasto que resulte necesario para cumplir con la normativa vigente y con las obligaciones dispuestas en los presente Pliegos y Carátula.

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

9. 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 3 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 de la empresa adjudicataria contará con la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad.

La empresa 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.

El personal de la empresa adjudicataria que presta servicios en el aparcamiento de EUSKALDUNA BILBAO es la primera imagen que, en muchas ocasiones, un usuario tiene de EUSKALDUNA BILBAO. En consecuencia, la imagen que reflejen debe ser la que corresponde a un centro de la máxima calidad en sus servicios como es EUSKALDUNA BILBAO.

Por ello:

- El trato que ofrecerán a los usuarios del servicio será en todo caso asertivo, cortés y educado. Evitarán siempre cualquier tipo de enfrentamiento.
- El personal deberá ir uniformado, correctamente vestido y aseado, con tarjeta identificativa de la empresa (concesionaria) que deberá portarse de forma que sea visible.

La empresa adjudicataria será el responsable de que su personal cumpla las normas, instrucciones y procedimientos de aplicación.

El personal de toda clase que preste sus servicios en los trabajos de ejecución del contrato por cuenta de la empresa adjudicataria ejecutará sus funciones bajo la única y exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Todo el personal contratado por la empresa adjudicataria dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono respecto al citado personal con arreglo a la legislación laboral y social actualmente vigente, o que en lo sucesivo pueda promulgarse. Ello, sin que, en ningún caso, resulte responsable EUSKALDUNA BILBAO de las obligaciones existentes entre ellos, aun cuando las medidas que adopten sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato suscrito por ambas partes.

Los daños que el personal de la empresa adjudicataria pudiese ocasionar a los bienes propiedad de EUSKALDUNA BILBAO o en los vehículos de los usuarios, ya sea por negligencia o conducta dolosa, serán indemnizados por el concesionario.

EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho de solicitar a la empresa adjudicataria que prescinda del personal que no guarde la debida corrección con los usuarios, mantenga hábitos antihigiénicos o contravenga gravemente la regulación de régimen general e interior de EUSKALDUNA BILBAO.

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

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

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

9.1. Plan de Formación.

La empresa adjudicataria de la concesión, una vez adjudicado el contrato, presentará en un plazo de tres meses un plan de formación del personal a su cargo que, como mínimo, contemplarán: áreas de mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipamientos, atención y trato al cliente y prevención de riesgos laborales, criterios medioambientales y de accesibilidad universal.

El Plan de Formación se actualizará anualmente 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.

9.2. Medios materiales (uniforme).

El personal que la empresa adjudicataria adscriba para la prestación del servicio deberá contar con los medios adecuados para la correcta prestación de las tareas que deban realizar en el marco del mismo.

La empresa adjudicataria suministrará, a su cargo, tanto los uniformes del personal como la ropa de trabajo en general. Los modelos de uniforme y ropa de trabajo deberán someterse a la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO. Con la finalidad de mantener una imagen apropiada del aparcamiento, anualmente se aprobarán los uniformes que serán de uso obligatorio para el personal que preste servicios en el aparcamiento.

10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

A tal efecto, EUSKALDUNA BILBAO entregará a la empresa adjudicataria la documentación incluida en el Sistema de Gestión de EUSKALDUNA BILBAO:

- Riesgos y medidas preventivas generales de Euskalduna.
- Normas de obligado cumplimiento
- Actuación en el caso de emergencia.

Serán de obligado cumplimiento de la empresa adjudicataria la recepción y entrega de la siguiente documentación con la periodicidad que indique EUSKALDUNA BILBAO:

- Justificante de recepción y aceptación de la documentación en materia de PRL en EUSKALDUNA BILBAO.
- La empresa adjudicataria deberá realizar su Plan de Actividad Preventiva, de acuerdo con el modelo existente en EUSKALDUNA BILBAO.
- Identificación y Evaluación de Riesgos de la actividad propia de los servicios objeto este contrato.
- La empresa adjudicataria deberá realizar su Plan de Autoprotección en base al Plan de Autoprotección existente en EUSKALDUNA BILBAO, así como las correspondientes actualizaciones del mencionado Plan.

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

11. **CONDICIONES SOCIALES** (art. 124 LCSP).

La empresa adjudicataria deberá prever en el recinto de los aparcamientos itinerarios peatonales señalizados totalmente accesibles a personas con movilidad reducida.

La empresa adjudicataria velará por el adecuado uso de las plazas reservadas a personas con discapacidad evitando que sean ocupadas por otros usuarios.

12. **CONDICIONES AMBIENTALES** (art. 126.4 LCSP).

La empresa adjudicataria adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación ambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente que sea de aplicación.

La empresa adjudicataria deberá cumplir los procedimientos en la materia implantados en EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria responderá de cualquier incidente causado por ella (la empresa concesionaria) o el personal a su cargo. EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho a repercutir sobre la concesionaria las acciones y gastos que se originen por el incumplimiento de sus obligaciones de carácter ambiental.

Los residuos generados deberán ser retirados de las instalaciones del aparcamiento, bajo su responsabilidad y conforme a la normativa de aplicación y procedimientos dispuestos, en su caso, por EUSKALDUNA BILBAO. En particular (y sin carácter limitativo), la empresa adjudicataria se hará cargo de los siguientes residuos:

- Residuos asimilables a urbano, segregados adecuadamente.
- Residuos peligrosos, que gestionarán a través de gestor autorizado y entregarán copia del Documento de Control al Responsable de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales de EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria se compromete a informar inmediatamente a EUSKALDUNA BILBAO sobre cualquier incidente que se produzca en la prestación de los servicios concesionados.

El incumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones legales y procedimientos internos en materia de gestión ambiental podrá ser objeto de aplicación de las penalidades definidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

13. RECLAMACIONES Y RESPONSABILIDAD

La empresa adjudicataria deberá tener a disposición de los usuarios un libro de quejas y reclamaciones sellado y autorizado por la autoridad competente que será presentado mensualmente a la persona responsable del Contrato designado por parte de EUSKALDUNA BILBAO, salvo que se produzca cualquier reclamación de las personas usuarias, en cuyo caso, la empresa adjudicataria está obligada a presentarlo en el plazo de 48 horas contadas a partir de la consignación de la reclamación en dicho libro.

Cualquier reclamación que un usuario del aparcamiento realice por una deficiente atención por parte del personal del concesionario, previa comprobación de la justificación y veracidad de lo reclamado, será objeto de penalidad conforme se establece en la Carátula y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige esta concesión. También podrá ser objeto de penalidad desatender los requerimientos que EUSKALDUNA BILBAO realice a la empresa adjudicataria por incumplimientos de las obligaciones, prestaciones y criterios descritos en estos pliegos.

La empresa adjudicataria responderá de cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionarse a los usuarios por motivos imputables a los servicios prestados.

14. FACULTAD DE INSPECCIÓN

EUSKALDUNA BILBAO podrá, por sí o por auditores/consultores contratados, ejercer funciones de control e inspección que considere convenientes para la vigilancia del correcto cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria.

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

Independientemente de los derechos y obligaciones comprendidos en el presente Pliego, la empresa adjudicataria de la concesión queda obligada al cumplimiento de cualquier norma jurídica de ámbito estatal, autonómico, foral o municipal en vigor, o que, en su caso, pudiera dictarse durante la vigencia del contrato objeto de la presente licitación, que afecte a su objeto y prestaciones.

La utilización de las instalaciones por parte de la empresa concesionaria, 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.

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 del servicio licitado; 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.

16. CLÁUSULA REVERSIÓN.

A la extinción del contrato, la empresa concesionaria deberá entregar los locales, instalaciones y equipos 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 estos se verifique en condiciones debidas.

Las inversiones y adquisiciones realizadas por la empresa concesionaria 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 y equipos 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.

17. CONTRATOS VIGENTES A LA FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO.

El empresa adjudicataria tendrá la obligación de respetar todos los contratos suscritos con usuarios, así como las reservas de espacio realizadas, quedando el adjudicatario subrogado en la posición contractual.

18. 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.

19. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Para el seguimiento de la correcta ejecución de los servicios y prestaciones incluidos en el contrato se constituirá una comisión de seguimiento integrada por un representante de cada una de las partes:

- Por EUSKALDUNA BILBAO formará parte de esta comisión el responsable del departamento Técnico.
- El concesionario, a la firma del contrato, designará la persona que, por su parte, formará parte de esta comisión.

La comisión se reunirá con la periodicidad que se considere, como mínimo cuatro veces al año.

Se levantará acta de cada sesión, que recogerá las cuestiones tratadas.

ANEXO 2

INSTALACIONES Y EQUIPOS OBJETO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

- Instalaciones y/o equipos generales:
  - Instalaciones de ventilación y extracción.
  - Instalaciones de detección de CO.
  - Saneamiento.
  - Señalización horizontal (pintura de plazas de aparcamiento y viales).
  - Señalización vertical (cartelería, etc.).
  - Instalación eléctrica COMPLETA (desde el cuadro general de distribución).
  - Instalación contraincendios (mantenimiento técnico-legal, preventivo y correctivo de extintores, instalación de rociado, BIE, etc.).
  - Alumbrado e iluminación (luminarias, mecanismos, soportes, etc.).
  - Aparcamiento de bicicletas.
- Instalaciones y/o equipos de gestión del aparcamiento:
  - Grupos de pago.
  - Grupos de entrada y salida.
  - Barrera.
  - Cámara de lectura de matrículas
  - Hardware y software de gestión de equipos de aparcamiento.
  - Sistema de control luminoso de plazas (libre / ocupada).
  - Sistema de carga eléctrica para vehículos.
  - Señalización de orientación de vehículos y peatones.
- Mantenimiento de instalaciones de obra civil.
  Conservación, mantenimiento preventivo y reparación de desperfectos que se produzcan en las instalaciones de obra civil como consecuencia de su uso o deterioro.

NOTA: También serán objeto de mantenimiento las instalaciones y equipos que se incorporen en ejecución de las inversiones derivadas de la presente licitación.