PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y DE ASISTENCIA DE EVENTOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS EDIFICIOS RESIDENCIALES DEL PROYECTO TALENT HOUSE

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato lo constituye la prestación de Servicios de Atención Presencial a las personas usuarias de los edificios residenciales del proyecto Talent House (residentes, clientes, empresas y personas externas para la limpieza y mantenimiento de los edificios) y de Asistencia a Eventos que se realicen en los mismos.

La Sociedad Fomento de Donostia/ San Sebastián, S.A. (en adelante, indistintamente, entidad contratante o FOMENTO), en el marco de las iniciativas de la Concejalía de Impulso Económico del Ayuntamiento donostiarra, viene promoviendo acciones vinculadas a la atracción de talento a la ciudad. Así, el proyecto Talent House con el edificio Talent House (en adelante Talent House o Talent House I) inaugurado en el año 2011, ha cubierto con un notable éxito la llegada y alojamiento temporal de un buen número de investigadores que han desarrollado su trabajo en centros tecnológicos, de investigación e innovación en San Sebastián.

Dada la demanda de atracción de talento a la ciudad y la limitada oferta actual para ofrecer alojamiento temporal se ha impulsado la ampliación del servicio a través de un nuevo edificio de apartamentos, el edificio Talent House II y no se descarta la ampliación de los mismos que llevará consigo la prestación de los servicios objeto de esta contratación, en todos los espacios relacionados con el proyecto Talent House.

Además de los apartamentos (80 en Talent House I y 70 en Talent House II), ambos edificios disponen de zonas comunes de servicios y salas de trabajo para la realización de eventos relacionados con la investigación, el desarrollo, la innovación y el emprendimiento.

La empresa adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios:

- ✓ **Servicio de Atención Presencial en los edificios del proyecto Talent House.**
- ✓ **Servicio de Asistencia de Eventos en los edificios del proyecto Talent House.**
- ✓ **Servicio de Asistencia Puntual de Urgencias en los Edificios del proyecto Talent House**

A continuación, se detallan las actuaciones a realizar por parte de la empresa adjudicataria en la realización de los Servicios objeto de esta contratación.

✓ **Servicio de Atención Presencial en los Edificios del proyecto Talent House.**

Las tareas a realizar serán las directamente relacionadas con la gestión de alojamiento en alquiler y rotación, desde que se realiza la solicitud de reserva inicial hasta la salida tras el fin

de la estancia del usuario. FOMENTO coordinará dichas tareas para la correcta ejecución de las mismas.

Las personas usuarias de la atención presencial serán: personas residentes en los edificios y empresas y personas de servicios externos para la limpieza y el mantenimiento del edificio.

La empresa adjudicataria procederá a realizar, al menos, las tareas que a continuación se listan de acuerdo al servicio concreto del que se trate, sin perjuicio de que FOMENTO pudiera añadir otras de la misma o similar tipología o modificar los protocolos ya establecidos.

Concretamente, las tareas a realizar serán:

1- <u>Reserva de servicios de alojamiento y complementarios</u>

- **Atención de las solicitudes de servicios:** las solicitudes de reserva de servicios (alojamiento, aparcamiento, lencería…) podrán llegar vía web, email o directamente desde el propio edificio. La empresa adjudicataria deberá gestionar dichas solicitudes.

- **Validación de los requisitos de acceso al alojamiento en los Edificios Talent House:** el Plan Integral de Acogida Talent House está dirigido a las personas investigadoras y perfiles altamente cualificados que van a desarrollar su labor profesional en una entidad I+D+i de San Sebastián. Por ello, la empresa adjudicataria deberá de validar con la entidad, todas las solicitudes recibidas.

- **Gestión de las consultas recibidas:** En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá de ofrecer información sobre todos los servicios del programa de acogida Talent House (alojamiento, trámites administrativos, escolarización, orientación profesional a la pareja, así como información general de ciudad).

- **Gestión de reservas de alojamiento:** La empresa adjudicataria deberá de realizar la revisión y confirmación de disponibilidad, solicitud de documentación para la garantía de reserva, confirmación de reservas y comunicaciones relativas a la misma, así como las modificaciones y anulaciones de reserva.

- **Gestión de las extensiones de reservas y rescisiones (salidas anticipadas), una vez que el cliente reside en el edificio**. En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá gestionar cualquier ampliación de estancia solicitada por una persona alojada, así como el cese voluntario anticipado del contrato de alquiler.

La realización de todas estas tareas objeto de la prestación de este servicio, podrán ir siendo modificadas en aras de la mejor eficacia y eficiencias de las mismas, de acuerdo además a las herramientas puestas a disposición por la empresa adjudicataria u otras que pudieran darse.

Las normas de ejecución de las tareas a realizar se encuentran recogidas en los siguientes **protocolos de actuación** que se anexan a este documento.

1 - Protocolo de turno diario
2 - Protocolo de llegadas

3 - Protocolo de salidas

Dependiendo de la tarea que se vaya a ejecutar habrá de seguir el protocolo que corresponda a cada caso en particular.

2- Atención servicio de alojamiento

- **Planificación y seguimiento de las tareas diarias.** Conforme al Protocolo nº 1

- **Planificación de la recepción de llegadas al edificio de las personas con reserva:** Recepción programada de las llegadas conforme al Protocolo nº 2.

- **Atención de las salidas del edificio de las personas alojadas (una vez finaliza la estancia):** La preparación de la salida mediante cita programada, revisión de instalaciones, solicitud y revisión de limpieza y preparación del apartamento para la siguiente llegada conforme al Protocolo nº 3.

- **Lavado y secado de la ropa de reposición.** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la gestión de la ropa de reposición, debiendo para ello realizar el lavado y secado de los artículos que se ofrecen a las personas usuarias de nuestros servicios, en las máquinas que, para tal fin, se tienen dispuestas en los edificios.

- **Atención a las personas alojadas:** La empresa adjudicataria deberá permanecer a disposición de las personas alojadas, gestionando cualquier solicitud que de éstas pudiera surgir o gestionando cualquier incidencia que pudiera darse recogiendo las mismas en el libro de novedades y trasladándolas a la persona responsable de FOMENTO.

- **Vigilancia de los accesos a los edificios:** de forma diaria, la empresa adjudicataria revisará que los accesos se encuentran en normales condiciones de utilización.

- **Realización de las labores de mantenimiento domésticas:** La empresa adjudicataria deberá de realizar labores tales como sustitución de luminarias, accesorios de baño, ajustes de armarios, etc. en apartamentos y zonas comunes del edificio, siempre y cuando dichas labores sean accesibles y no conlleven riesgo en su realización.

3- Notificación y seguimiento de las incidencias

- **Atención de las incidencias del edificio y residentes:** La empresa adjudicataria deberá gestionar y llevar el control de todas las incidencias que pudieran surgir en los Edificios, así como la tramitación de las mismas, de acuerdo a los protocolos. En el caso de ser incidencias relativas a Mantenimientos no considerados domésticos (descritos en el párrafo anterior), la empresa adjudicataria deberá de hacer llegar la incidencia al departamento correspondiente dentro de FOMENTO para su subsanación y en otros casos, se contrastarán con la persona responsable de FOMENTO la solución a adoptar.

- **Seguimiento de la subsanación de incidencias**: Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, el seguimiento de las incidencias de los edificios y residentes hasta su

resolución, ya sea con el Servicio de Limpieza externo o de Mantenimiento especializado o con quien proceda de acuerdo a la solución adoptada, debiendo comunicar cualquier tema de interés o imposibilidad de resolución a la persona responsable por parte de FOMENTO.

- **Ronda control de las instalaciones:**
    - Gestión de la telemedida y contadores: La empresa adjudicataria deberá de realizar la toma de lecturas de consumos de los contadores y hacerlas llegar a los responsables de FOMENTO que proceda.
    - Control sala calderas: La empresa adjudicataria, deberá de realizar la revisión diaria de la operatividad de la instalación.

- **Atención a las necesidades de limpieza puntuales u otras que pudieran requerirse:** Dado que las instalaciones han de estar en buenas condiciones de utilización para los usuarios, si de forma puntual, hubiera cualquier eventualidad que hiciera que estas condiciones se vieran afectadas y las empresas de limpieza u otras, no se encontraran presentes, será responsabilidad de la empresa adjudicataria devolver las condiciones normales de utilización de las instalaciones para su utilización, realizando las limpiezas o demás labores necesarias para tal fin, siempre en la medida de lo posible.

- **Recepción y acompañamiento a los gremios** externos que acudan al centro para realizar obras ordinarias o extraordinarias encargadas por FOMENTO.

- **Inventario de almacenes y gestión stocks:** los edificios disponen de un almacén con stocks óptimos de menaje, ropa, utillaje y herramientas. De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá de mantener al día el inventario de los mismos y gestionar su reposición en caso de ser necesario.

- **Identificación y gestión de las compras para el mantenimiento preventivo y correctivo:** La empresa adjudicataria será la responsable de identificar y gestionar las compras de materiales para los diferentes mantenimientos, de acuerdo a lo indicado por empresas especialistas o el Servicio de Mantenimiento de FOMENTO, así como la gestión de stocks de repuestos. De acuerdo a esto, el último día hábil de cada mes, hará llegar la situación de los stocks y las necesidades a la persona responsable de FOMENTO para su gestión.

Estos servicios, podrán requerirse en el siguiente horario para los Edificios del proyecto Talent House:

Horario partido de lunes a jueves de 9:30 a 13:30 horas y de 17:30 a 19:30 horas
Viernes, horario continuo de 9:30 a 13:30 horas
Sábados y domingos de 9:30 a 12:30 horas

No obstante, cabe indicar que el edificio Talent House II se encuentra en fase de puesta en marcha, y este horario no se solicitará. En el edificio Talent House II hasta que no se encuentre en funcionamiento, previsiblemente enero 2023 y hasta la fecha, se hace una previsión para este edificio de solicitud de servicio:

De lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 horas.

Dado que estos horarios son previsiones, el horario concreto a realizar, se acordará con la empresa adjudicataria en la reunión de puesta en marcha del servicio y podrá ser modificado por Fomento de acuerdo a las necesidades, avisando con suficiente tiempo a la empresa adjudicataria.

✓ **Servicio de Asistencia de Eventos en los edificios del proyecto Talent House.**

Como primer punto, hay que indicar que este servicio será requerido siempre fuera del horario del Servicio de Atención Presencial en los Edificios del proyecto Talent House., horario en el cual, estas actuaciones deberán de ser prestadas dentro del Servicio de Atención Presencial en los Edificios del proyecto Talent House.

Los edificios disponen de salas de trabajo y conferencias que, bajo reserva, utilizarán las entidades que realicen actividades para la promoción del conocimiento y la innovación. También FOMENTO utiliza dichos espacios para llevar a cabo sus propias actividades y el desarrollo de programas.

Las personas usuarias a las que está dirigida la Asistencia de Eventos en los edificios serán las entidades, personas que organicen eventos en los edificios o que participen en programas liderados por FOMENTO, y aquellas personas que acudan como asistentes a los mismos.

De acuerdo a esto FOMENTO, tras recibir las solicitudes para la realización de los eventos, que podrán ser externas o propias, generará una **Ficha del Evento**, con todos los datos relativos al mismo: fecha, horario, recursos necesarios, servicios requeridos, etc. que hará llegar a la empresa adjudicataria para su organización a modo de Solicitud de la Asistencia de Eventos en los edificios Talent House.

La Asistencia de Eventos en los Edificios Talent House, que FOMENTO notificará a través de la **Ficha del Evento**, comenzará siempre 1 hora antes del inicio del evento en cuestión para la correcta preparación del mismo. Para la finalización del servicio, dependiendo del evento del que se trate, en dicha comunicación se indicarán los términos concretos, así como cualquier particularidad que pudiera requerirse.

Las Solicitudes serán cursadas con un plazo mínimo de dos días para la correcta gestión y organización de los recursos por parte de la empresa adjudicataria. En casos excepcionales, FOMENTO podrá requerir dicho servicio con un plazo inferior, debiendo confirmar disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria y acordar la prestación del servicio entre ambas partes en estos supuestos.

En la realización de la Asistencia de Eventos en los edificios Talent House la empresa adjudicataria deberá, en primer lugar, contrastar si el evento en cuestión se realizará en el horario del Servicio de Atención Presencial o fuera de este.

Hay un protocolo específico para la preparación de los Eventos (Protocolo nº 4), que igualmente se anexa.

La empresa adjudicataria procederá a realizar, al menos, las tareas que más adelante se listan de acuerdo al servicio concreto del que se trate, sin perjuicio que FOMENTO pudiera añadir otras de la misma o similar tipología o modificar el protocolo establecido.

Antes del evento:

- **Montaje de la sala:** La empresa adjudicataria deberá disponer la sala de acuerdo a las necesidades concretas del evento (número de asistentes, tipos de montajes).
- **Comprobación de la climatización de la sala.**
- **Comprobación de los sistemas audiovisuales:** La empresa adjudicataria deberá comprobar que los sistemas audiovisuales de la sala se encuentran en correcto estado para su utilización, de acuerdo a los requerimientos concretos del evento.
- **Solicitud de limpieza de la sala:** La empresa adjudicataria deberá comprobar el correcto estado de la sala y del resto de instalaciones necesarias como los baños y de acuerdo al mismo deberá solicitar la limpieza de la misma o realización de las actuaciones necesarias para su utilización.

El día del evento:

- **Comprobación de la temperatura de la sala, ventilación y climatización:** Es responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar las actuaciones necesarias a nivel usuario, para el confort de las personas participantes en el evento en concreto.
- **Apertura de los espacios:** La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de las personas participantes en el evento, los baños, la puerta principal para el acceso, la terraza y las salas que se vayan a utilizar. Si es preciso, señalizar los mismos.
- **Colocación de los medios audiovisuales:** De acuerdo a lo solicitado, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de las personas participantes en el evento, los medios audiovisuales requeridos y a disposición de FOMENTO.
- **Atención y recepción a los responsables, ponentes y asistentes**: Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la atención y recepción de los responsables, ponentes y asistentes al evento por el cual se solicite el Servicio.
- **Acceso al aparcamiento:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, dar accesibilidad al aparcamiento a las personas participantes en el evento, de acuerdo a la solicitud cursada.
- **Pequeños servicios propios de café, aguas, etc:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la preparación y puesta a disposición de las personas participantes en los eventos, de un pequeño servicio de café, infusiones, aguas y pastas o bollería, siempre de acuerdo a lo solicitud cursada por FOMENTO en relación al evento concreto y siempre con los materiales y consumibles que FOMENTO ponga a disposición de la empresa adjudicataria para tal fin.
- **Acceso al servicio externo de catering:** La empresa adjudicataria deberá dar acceso a la empresa externa de catering, indicando los espacios para la preparación y atención del Servicio.
- **Asistencia técnica audiovisual:** La empresa adjudicataria deberá dar la asistencia técnica en relación con los medios audiovisuales de los que constan las salas, a nivel usuario. Cuando se requiera asistencia técnica especializada por alguna incidencia, se informará a

FOMENTO para su gestión.

Después del evento:

- **Apagar la climatización:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala quede con todos los equipos de climatización apagados.
- **Apagado de los medios audiovisuales y sistema centralizado:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala quede con todos los medios audiovisuales y sistema centralizado apagados.
- **Cierre de las puertas de los espacios:** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, que la sala o cualquier acceso, servicio o emplazamiento, queden debidamente cerrados tras el evento.
- **Limpieza del servicio de café propio.** Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la recogida y limpieza del pequeño servicio de café en el office preparado para tal fin.
- **Solicitud de limpieza u otras actuaciones:** Tras el evento, la empresa adjudicataria deberá de supervisar las dependencias utilizadas para tal fin y solicitar la limpieza de las mismas o cualquier actuación necesaria, para su futura utilización.

Si el servicio de Asistencia de Eventos se realiza dentro del horario indicado para la Atención Presencial de los edificios, será realizado por la misma persona en turno y dentro de su horario de S Como primer punto, hay que indicar que este servicio será requerido siempre fuera del horario del Servicio de Atención Presencial en los Edificios del proyecto Talent House., horario en el cual, estas actuaciones deberán de ser prestadas dentro del Servicio de Atención Presencial en los Edificios del proyecto Talent House.

El servicio de Asistencia de Eventos podrá requerirse fuera del horario establecido para el Servicio de Atención Presencial en los Edificios Talent House y siempre dentro del horario comprendido de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas, como Asistencia de Eventos, en el caso de que no se cuente con el Servicio de Atención Presencial en los Edificios Talent House.

Estos horarios podrán ser modificados por FOMENTO y pactado un nuevo horario para la prestación del Servicio, con suficiente tiempo y siempre y cuando esté debidamente justificada la modificación.

✓ **Servicio de Asistencia Puntual de Urgencias en los Edificios proyecto Talent House**

En la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá de dar acceso de forma puntual y urgente, a solicitudes que se deriven de incidencias fuera de los horarios tante del Servicio de Atención Presencial en los edificios del proyecto Talent House como del de Asistencia de Eventos en los edificios del proyecto Talent House.

Este servicio podrá ser solicitado por Fomento, por las personas usuarias de los edificios proyecto Talent House, o por autoridad municipal, local o estatal, es decir, Cuerpo de Policía,

Cuerpo de Bomberos o similar.

La atención deberá de ser inmediata, es decir, en un máximo de 1 hora desde su solicitud.

En el caso de solicitudes cursadas por Fomento o autoridades municipales, locales o estatales el servicio será facturado de acuerdo al importe de adjudicación directamente a FOMENTO en la factura del mes a que corresponda el servicio, de forma detallada.

En el caso de que la solicitud se de una persona usuaria de los edificios del proyecto Talent House, en primer lugar, habrá que verificar la identidad de la misma y que verdaderamente tiene autorización para el acceso al espacio al que requiere acceder. Si no se puede verificar esto, no se prestará el servicio y no se dará el acceso solicitado. En todos los casos en que la solicitud venga de personas usuarias, este servicio será directamente facturado a la misma de acuerdo al importe de adjudicación.

Como ejemplo, se podrá solicitar puntualmente la apertura de puertas de apartamentos a los inquilinos de los Edificios del proyecto Talent House, cuando se encuentren fuera del horario del resto de servicios. Estas aperturas se podrán deber a fallos del sistema en el acceso, u olvido de claves o tarjetas del inquilino, en cuyo caso, éste se pondrá en contacto directamente para solicitar el servicio que les será directamente facturado a las mismas sin autorización por parte de FOMENTO.

Así pues, para la prestación de este servicio, se requiere que la empresa adjudicataria ponga a disposición del mismo un teléfono de atención fuera del horario del resto de servicios.

De forma general, para los servicios objeto de esta contratación, las tareas descritas corresponderán siempre a los niveles formativos y tiempo de trabajo exigidos en esta licitación. En el momento que se sobrepase alguno de estos aspectos, FOMENTO valorará distintos procedimientos fuera de esta contratación para su ejecución.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria, deberá responder a cualquier solicitud de FOMENTO para la realización de cualquier tarea relacionada con los servicios.

Articulación del Servicio

Como parte de la prestación del servicio y entendido dentro de las horas de facturación de los servicios anteriormente descritos y no pudiendo ser facturadas aparte, al comienzo de la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una **Reunión de Inicio del Servicio**, en la que se concretarán todos los términos relativos a la prestación del servicio, horarios, etc., en la que, además, se concretarán las personas interlocutoras por ambas partes, así como el personal a adscribir a la prestación de las actuaciones relacionadas.

En dicha reunión, además, se podrán revisar y acordar cualquier mejora que pudiera darse, partiendo de la propuesta de la empresa adjudicataria en fase de licitación o de las experiencias previas.

En concreto, en la **Reunión de Inicio de Servicio,** se acordará la **Planificación Inicial del Servicio** como mínimo a un mes vista, acordando con la empresa adjudicataria los servicios en concreto a prestar a lo largo de dicho mes, los horarios en los que se prestará cada uno dentro de los horarios acordados de cada servicio, los recursos concretos y demás temas de interés relativos a la prestación del Servicio.

Una vez acordados los servicios concretos a realizar del mes entrante, la empresa adjudicataria deberá presentar la planificación definitiva de los servicios a prestar en dicho mes, así como los horarios concretos de cada servicio. De manera extraordinaria y por motivos suficientemente justificados, FOMENTO podrá solicitar la modificación de los mismos con suficiente tiempo y la empresa adjudicataria deberá organizar en la medida de lo posible para poder prestar los servicios de acuerdo a la nueva planificación.

En el caso del Servicio de Asistencia a Eventos, la solicitud de los mismos se realizará mediante el envío de un correo electrónico por parte de la persona responsable de FOMENTO a la empresa adjudicataria con al menos, 48 horas de antelación, para la correcta organización del servicio por parte de ésta, de acuerdo a lo ya mencionado. En casos excepcionales como también se ha indicado, FOMENTO podrá requerir dicho servicio con un plazo inferior, debiendo confirmar disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria y acordar la prestación del servicio entre ambas partes en estos supuestos.

En el caso de los **Servicio de Asistencia Puntual de Urgencias en los Edificios del proyecto Talent House,** éstos podrán ser solicitados por Fomento o por las personas usuarias de los edificios proyecto Talent House, en cuyo caso, como ya se ha indicado, el coste deberá de ser repercutido en las mismas. Además, podrá ser solicitado por autoridad municipal, es decir, Cuerpo de Policía, Cuerpo de Bomberos o similar, en cuyo caso, será como si Fomento solicitara el servicio. En todos los casos, se deberá de dar servicio inmediato ante la solicitud.

De forma general y para todos los servicios relacionados con la prestación del objeto del contrato, no se solicitará la prestación de los mismos en ningún día festivo aprobado por el Gobierno Vasco en el ámbito de la C.A. del País Vasco y el Delegado Territorial de Gipuzkoa en relación con el territorio histórico de San Sebastián, a excepción de los domingos que sí se presta, de acuerdo a lo indicado por cada uno de los servicios descritos.

Además, en el transcurso de la prestación del servicio, se realizarán, **Reuniones Mensuales de seguimiento** de las tareas y contrato, así como de las acciones correctivas que se realicen en cada caso. En estas reuniones, se tratará además la planificación de los servicios y los horarios concretos en los que se realizará cada uno de ellos, debiendo la empresa adjudicataria presentar tras las mismas, una planificación del Servicio del mes siguiente.

Se requerirán en el transcurso de la prestación del objeto del contrato y entendido dentro de los importes por hora de los servicios anteriormente descritos, la realización y entrega de **Informes de Seguimiento Mensuales** de la actividad realizada, que deberán incluir como mínimo la siguiente información:

- Número de Horas reales realizadas en la prestación del Servicio de Atención Presencial en los Edificios del proyecto Talent House.

- Número de horas reales realizadas en la prestación del Servicio de Asistencia de Eventos en los Edificios del proyecto Talent House, cuando sea fuera de horario del Servicio de Atención Presencial.

- Número de Servicios de Asistencia Puntual de Urgencias en los Edificios del proyecto Talent House realizados.

- Resumen de las tareas principales realizadas.
- Incidencias y resolución.
- Propuesta de mejora, si la hubiera, para la realización de alguna de las tareas.

En relación con el personal adscrito a la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá de tener en cuenta que éste, deberá asegurar en su lugar de trabajo el Orden y Limpieza de las conserjerías, y cada persona asignada a un centro, será el responsable de su espacio y del centro de referencia, debiendo:

- Mantener ordenada la conserjería.
- Tener todos los protocolos actualizados y a la vista para su consulta.
- Tener un listado actualizado, vivo, con el nombre de las personas ocupantes que hay en cada apartamento y los que están vacíos: “Planificador”.
- Tener un listado actualizado con el control de las llaves y los espacios existentes. Toda persona adscrita a la realización del objeto del contrato que esté en el edificio debe de conocer todos los espacios del mismo y la forma de acceso.

En relación con el personal asignado a cada centro y las posibles sustituciones, se ha de tener en cuenta que la información mínima que ha de conocer es la siguiente:

- Las tareas técnicas que rigen su trabajo.
- Los protocolos del edificio en el que presten el servicio.
- El propio edificio.

De acuerdo a esto, en todos los casos, la empresa adjudicataria presentará una evidencia escrita por parte de la empresa y de la persona asignada al centro que vaya a realizar las tareas objeto de este contrato, de la formación e información, entrega de documentación, explicación de la misma y recorrido para la familiarización con el edificio, antes de la realización de las mismas. Esta formación e información, deberá de ser realizada por personal conocedor del servicio y su formación e información deberá de tener trazabilidad hasta FOMENTO.

Todas las personas a adscribir a los Servicios deberán realizar una formación en el puesto de trabajo de una semana, media jornada, de la mano de personal titular del Servicio. Dicha formación será a cargo de la empresa adjudicataria.

En el caso de vacaciones, bajas o ausencias, que exijan una sustitución del personal adscrito a la prestación del objeto del contrato, validado por FOMENTO en el momento de la contratación o en un momento posterior por una vacación, baja o ausencia del personal inicial, en todos los casos, la empresa adjudicataria deberá comunicar a FOMENTO la concreta situación, enviando CV de la persona propuesta para la sustitución de la que se ausenta, debiendo de cumplir la capacidad mínima exigida en pliegos.

En el caso de ausencias previstas, la empresa adjudicataria deberá comunicar este hecho con una antelación mínima de 5 días hábiles y se requerirá el visto bueno por parte de FOMENTO antes de su sustitución. En el caso de ausencias inesperadas, la empresa adjudicataria podrá sustituir a la persona ausente por otra sin el visto bueno previo, pero solicitando de igual forma a FOMENTO su validación. Si esta no se diera por no cumplir los mínimos exigidos en pliegos, la empresa adjudicataria deberá de buscar a otra persona en el plazo máximo de 10 días hábiles.

Quedan incluidos dentro de los importes relacionados con los servicios objeto de esta contratación, todos necesarios para la prestación de los mismos, no pudiendo ser facturado ningún importe adicional por ningún servicio adicional.

En Donostia/San Sebastián a 17 de noviembre de 2023



Marisol Garmendia Beloqui
Vicepresidente de Fomento de San Sebastián, S.A.