0 ANTECEDENTES

Biscaytik es un proyecto promovido por la Diputación Foral de Bizkaia, con un marcado carácter innovador y pionero a nivel internacional, que tiene como objetivos acercar la Administración a la ciudadanía a través de un nuevo canal de comunicación, vía Internet, facilitándoles la interactuación entre ambos, homogeneizar las herramientas informáticas de los Entes Locales de Bizkaia para la mejora de su gestión interna y de su relación con los ciudadanos y las ciudadanas y convertir Bizkaia en referente internacional para la aplicación en las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración Municipal.

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

- Servicio de correo electrónico para la ciudadanía.
- Programas informáticos para los municipios y portal web de tramitación Ciudadana.
- Creación de un Centro Tecnológico de referencia internacional.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio auxiliar de apoyo a servicios generales y control de instalaciones del Centro de Conocimiento Bake Eder.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Descripción general de la prestación

Los servicios auxiliares de apoyo serán realizados por las personas designadas por la empresa adjudicataria para todas las dependencias de Centro de Conocimiento.

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de trabajo en el que detalle las tareas a desempeñar por el personal de apoyo en circunstancias habituales y en momentos de necesidad de cobertura mayor (eventos, incidencias, revisiones técnicas…).

Deberá detallar:

- Rutinas de trabajo
- Distribución de tiempos, tareas y frecuencias
- Control de actividades
- Coordinación con las personas responsables del centro

La prestación del servicio será ejecutada por la adjudicataria con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa e indirecta, regulen el mismo.

Las tareas mínimas que deberán desarrollarse en este servicio son:

- Control y supervisión de la conservación de las instalaciones, de la iluminación, las alarmas y sistemas de climatización.
- Control y coordinación de las revisiones e inspecciones de carácter reglamentario realizadas por empresas externas: ascensores, calderas, maquinaria industrial.
- Ante la detección de alguna deficiencia en las instalaciones (mobiliario, puertas, cristales, persianas, pinturas, luces, baldosas, azulejos, paredes, radiadores, extintores, fontanería, grifería, etc.) informará a la dirección del centro de los desperfectos encontrados.
- Pequeñas labores de mantenimiento que no requieran especialización.
- Control de temperatura de las distintas zonas de uso.
- Preparación de espacios y colaboración en los montajes de eventos, exposiciones y otras actividades que se organicen, ayudando en la carga y descarga de materiales.
- Control de los sistemas de riego automático donde estas existan.
- Actuar ante cualquier anomalía o percance que ocurra en las instalaciones, poniéndolo en comunicación a la dirección o personal autorizado.
- Trasladar material, enseres, utensilios o documentos.
- Cualesquiera otras tareas afines y semejantes a las anteriores descritas, que resulten necesarias por razones del servicio.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para atender al servicio normal objeto del contrato.

Se deberá designar una persona responsable de supervisar en todo momento la buena marcha de las actividades objeto del contrato.

La empresa adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

El servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo, telefónico o presencial.

Las empresas licitadoras indicarán en su propuesta el horario de servicio que consideren más conveniente.

En todo caso, los trabajos se realizarán a petición de Fundación Biscaytik sin perjuicio de que Fundación Biscaytik pueda contratar con otras empresas adjudicatarias las materias objeto de este pliego.

3 CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que la empresa licitadora tiene que proponer en este apartado, están destinadas a poder disponer en todo momento de una visión del estado del servicio prestado, con el fin de poder identificar posibles desviaciones y sus posibles acciones correctoras.

La base para poder realizar estas labores son los informes de seguimiento, que serán revisados en las reuniones y comités correspondientes.

La empresa licitadora tendrá que describir en su propuesta técnica el modelo de control de seguimiento propuesto que será aplicado durante la prestación del servicio con el máximo detalle posible.

Fundación Biscaytik nombrará una persona que será la encargada de supervisar su desarrollo y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable única con Fundación Biscaytik, que recibirá instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad. Se encargará:

- Planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.
- Recepción de peticiones por parte de la Fundación Biscaytik, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con Fundación Biscaytik.
- Remitirá informe sobre los trabajos llevados a cabo, tanto los rutinarios ya planificados como aquellos que puedan ir surgiendo en el día a día, indicando el tratamiento que se va a dar a las incidencias surgidas.

La persona coordinadora del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Fundación Biscaytik, en menos de ciento veinte minutos si Fundación Biscaytik así lo requiriese.

A la finalización de los trabajos, la empresa adjudicataria facturará los trabajos en base a la valoración aceptada. Fundación Biscaytik revisará los trabajos efectivamente entregados, y dará su VB° a los mismos.

La Fundación Biscaytik se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Fundación Biscaytik pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

La empresa adjudicataria deberá aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta realización de los servicios que se le encarguen.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la memoria descriptiva, deberá notificarse previamente a Fundación Biscaytik y contar con la autorización expresa de Fundación Biscaytik.

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación Biscaytik vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta.

Las licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

La adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

El equipo propuesto por el proveedor deberá cumplir los requisitos exigidos en el apartado 16 de la carátula.

Las personas prestadoras de los servicios objeto del presente contrato y al margen de la normativa laboral de aplicación se ajustarán a las siguientes normas:

- Ropa de trabajo: prestará el servicio uniformado y en condiciones de correcto aseo personal. El uniforme habrá de ser facilitado por la empresa adjudicataria.
- Espacio de trabajo: mantendrá en perfecto estado de orden y limpieza las dependencias donde está ubicado su puesto dentro de las instalaciones del Centro de Conocimiento.
- Identificación: deberá ir provisto de la tarjeta de identificación que se establezca y en la que se indique el nombre y puesto de trabajo ocupado. La tarjeta identificativa habrá de ser facilitada por el Centro.
- Actitud: tendrá una actitud correcta tanto frente a sus compañeros/as como frente a terceros (personal, empresas ubicadas en el centro, usuarios/as, etc) y desarrollará sus funciones con rapidez, eficacia, discreción y confidencialidad.
- Se coordinará con el personal del Centro para el buen desarrollo de sus funciones.

4.2 Medios técnicos

La empresa adjudicataria, a los efectos de garantizar que la prestación del servicio se realiza conforme a las condiciones contratadas, deberá poner a disposición del personal asignado los medios necesarios para realizar sus tareas de manera diligente y precisa:

- Procedimientos e instrucciones de trabajo
- Pequeña herramienta

- EPIs
- Tecnología necesaria.

4.3 Tiempo estipulado para presentarse

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Fundación Biscaytik en menos de ciento veinte minutos si Fundación Biscaytik así lo requiriese. *No se puntuarán las ofertas que no justifiquen este punto.*

4.4 Control de los trabajos

La Fundación Biscaytik se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Biscaytik pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio.

4.5 Propiedad intelectual

La adjudicataria cederá a favor de la Fundación Biscaytik todos sus derechos de autor y de propiedad intelectual, en general, correspondientes a los trabajos, creaciones y documentos preparados en virtud del presente contrato. La cesión de los derechos de propiedad intelectual no tendrá límite temporal alguno y se entenderá incluida en los Honorarios a cobrar por la adjudicataria. A tales efectos la Fundación Biscaytik estará legitimada para modificar, transformar, reproducir, distribuir, publicar, exponer, utilizar y explotar en general la obra del adjudicatario.

La adjudicataria se obliga a no utilizar, directa o indirectamente, todo o parte del Estudio para cualquier otro encargo similar que se pudiera desarrollar en cualquier lugar del mundo.

La empresa adjudicataria debe facilitar a Fundación Biscaytik todas las fuentes de todos los archivos, así como de los recursos tecnológicos empleados.

4.6 Penalizaciones

En caso de incumplimiento, demora en el cumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prescripciones técnicas, se impondrán las penalizaciones establecidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.7 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

5 ACLARACIONES

Para cualquier consulta o aclaración, la Fundación Biscaytik pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto:

eskaintzak@biscaytik.eus

Las respuestas a consultas o aclaraciones se publicarán en la plataforma de contratación de Euskadi.

La información adicional o dudas sobre los pliegos o sobre la documentación complementaria que, en su caso, soliciten las licitadoras será facilitada, al menos, 6 días naturales antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas, siempre que la petición se haya presentado al menos 8 días naturales antes del vencimiento del plazo de recepción de las proposiciones.

Firmado: Organo de Contratación