PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA DE LOS CENTROS EMPRESARIALES DE FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los Servicios de Conserjería de los Centros Empresariales de Fomento de San Sebastián, S.A, en concreto, Servicios de Conserjería y Atención Presencial a personas usuarias en los centros empresariales de Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, Fomento), en los términos indicados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en su Carátula y en los Protocolos correspondientes.

Los servicios a prestar en los edificios serán tareas de conserjería y de atención presencial con el fin de garantizar un adecuado seguimiento de las instalaciones, de los edificios y de los recursos disponibles en los mismos.

La empresa adjudicataria deberá seguir los protocolos estipulados por Fomento para la realización de la atención a los usuarios de los centros empresariales, así como para la correcta ejecución de las tareas a realizar en los mismos.

Los Centros Empresariales donde se deberán realizar las tareas objeto de esta contratación, así como las direcciones de los mismos, son los siguientes:

1- Edificio Belartza.
Gurutzegi kalea 14-16-18, 20018 Donostia-San Sebastián.

2- Cemei
C/Portuetxe, 23, 20.009, Donostia-San Sebastián

3- Democenter
PªUbarburu 12 20014 Donostia-San Sebastián.

4- Edificio Enertic.
PªUbarburu 39, 20014 Donostia-San Sebastián.

5- Edificio Pi@.
Juan Fermin Gilisagasti kalea 2-4, 20018 Donostia-San Sebastián.

6- Edificio Villa Yeyette.
Pº Zubiaurre 84, 20015 Donostia-San Sebastián.

7- Zentek
Av. Pasajes San Pedro, 13-19, 20.016 Donostia / San Sebastián.

De forma orientativa y no vinculante, la empresa adjudicataria deberá atender las labores objeto de esta contratación, en el número de horas semanales a continuación fijado y dentro de los días y horas que se indica como agenda semanal:

Centro	**Horario**
BELARTZA	15:00-17:00 (M)
CEMEI	8:00-13:30 / 15:30-17:00 (L a J) 09:00 - 14:00 (V)
DEMOCENTER	08:00 – 13:30 (M)
ENERTIC	8:00-13:30 / 15:30-17:00 (L-Mx-J) 15:30-17:00 (M) 09:00 - 14:00 (V)
PI@	8:00-13:30 / 15:30-17:00 (L a J) 09:00 - 14:00 (V)
VILLA YEYETTE	8:00-13:00 / 15:00-17:00 (J)
ZENTEK	8:00-13:00 / 15:00-17:00 (L y Mx) 08:00 – 13:00 (M) 08:00 - 13:00 (V)

La estimación de horas del servicio para cada Centro Empresarial es la siguiente:

- 2640 horas para edificio Cemei
- 2640 horas para edificio Pi@
- 2640 horas para los edificios Enertic y Demomocenter
- 2640 horas para los edificios Zentek, Belartza y Villayeyette.

No obstante, FOMENTO se reserva el derecho a variar los horarios de los centros empresariales si así lo requiere por la causa que fuera, debiendo únicamente comunicar la modificación con un plazo de 15 días naturales a la empresa adjudicataria.

A su vez, se prevé que el trabajo solicitado se realice, como mínimo, con el personal que se cita a continuación:

- 1 persona para el Servicio de Conserjería del edificio CEMEI con una jornada de 33 h/semana.
- 1 persona para el Servicio de Conserjería del edificio PI@ con una jornada de 33 h/semana.
- 1 persona para el Servicio de Conserjería del edificio ENERTIC y DEMOCENTER con una jornada de 33h/semana.
- 1 persona para el Servicio de Conserjería de los edificios ZENTEK, VILLA YEYETTE Y BELARTZA con una jornada de 33 h/semana.

No obstante, será responsabilidad de la empresa adjudicataria, la organización y planificación de los servicios requeridos, en los horarios indicados y en los centros empresariales señalados con el personal que así lo estime, estando incluido en el precio cualquier traslado necesario o recurso para el cumplimiento del objeto del contrato.

Calendario de trabajo:

Las labores objeto de este contrato se llevarán a cabo todos los días laborables del año que dure el contrato, a excepción de las siguientes fechas, en las cuales no se prestará Servicio de Conserjería y Atención Presencial:

- Del 12 de agosto del 2024 al 25 de agosto 2024.
- Del 23 de diciembre de 2024 al 1 de enero de 2025.
- Del 14 de abril de 2024 al 20 de abril de 2025.
- Del 22 de diciembre de 2025 a 05 de enero 2026.

En ningún caso pueden considerarse estos centros, fechas, horarios y números de personas como vinculantes para la entidad contratante, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dichos centros, fechas, horario y número de personas con la realidad puesta de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

Tareas a realizar:

Las tareas a realizar por parte de la empresa adjudicataria en todos y cada uno de los Centros Empresariales, sin ánimo exhaustivo y a título meramente enunciativo, serán las siguientes:

1. Atención a las personas usuarias de oficinas según los protocolos establecidos (manejo de SIFOM: aplicativo facilitado por Fomento y protocolos de atención).
2. Recoger incidencias surgidas en las oficinas y trasladarlas a Fomento (a través del medio que se proponga). Anotar en el cuaderno de mantenimiento diariamente.
3. Revisar el edificio e instalaciones comunes de forma periódica, informando de las incidencias que surjan en cada uno de los Centros Empresariales, haciendo el seguimiento de su resolución.
4. Llevar control de visitas de mantenimientos preventivos y correctivos, anotar diariamente: entrega de diario mensual por edificio.
5. Labores mínimas de mantenimiento a nivel bricolaje, además de limpiezas de papeleras o residuos que se hayan depositado de forma indebida en cualquiera de los edificios.
6. Mover y/o trasladar mobiliario de los espacios empresariales.
7. Abrir espacios a las empresas o personal autorizado.
8. Mostrar las oficinas a las empresas o personal autorizado por Fomento.
9. Entrega de las oficinas y/o los anexos a las nuevas empresas que alquilen un espacio.
10. Recoger las llaves, los anexos y las oficinas al finalizar el contrato de arrendamiento de empresas en los edificios, y revisar el estado de las oficinas. Las llaves deberán estar etiquetadas debidamente y con control de ubicación.
11. Visualizar peticiones de visitas en el aplicativo SIFOM: reserva de salas y visita de oficinas y anotar en el aplicativo fechas de visita y comentarios de los usuarios.

12. Enviar circulares autorizadas y en nombre de Fomento.
13. Comprobar regularmente el estado de las oficinas y de los espacios comunes de los edificios.
14. Comprobar los exteriores de los edificios.
15. Vigilar el tráfico y las irregularidades en los edificios.
16. Recoger la basura depositada en los exteriores de los contenedores y depositarla en los espacios habilitados para ello.
17. Acompañar a las empresas para resolver dudas o problemas que puedan surgir en el proceso de entrada y salida de empresas (inicio y final de contratos).
18. Hacer seguimiento de estado de directorios de web.
19. Hacer seguimiento de directorios de edificios.
20. Poner o eliminar directorios de empresas.
21. Anotar, registrar y enviar los consumos de suministros cuando se requiera, en oficinas compartidas.
22. Confeccionar parte diario de tareas, con especial atención a plazos, incidencias y resoluciones.
23. Incluir en el libro de mantenimientos las copias de llaves necesarias para la entrega a empresas o proveedores.
24. Revisar visualmente los extintores de zonas comunes.
25. Control y seguimiento de llaves de los edificios (oficinas y zonas comunes): custodiar, etiquetar, ordenar.
26. Otras similares y/o de la misma tipología.

Las tareas a realizar en los centros serán las anteriormente indicadas y se deberán tener en cuenta en su realización los protocolos existentes y definidos para cada una de las casuísticas que se pueden dar.

Se adjuntan al presente Pliego de Prescripciones Técnicas, como anexos, independientes entre sí, los siguientes documentos a meros efectos informativos:

- P1 Protocolo AVERÍAS URGENTES
- P2 Protocolo USO APLICATIVO SALAS
- P3 Protocolo ENTRADA SALIDA EMPRESAS
- P4 Protocolo DIRECTORIOS Y WEB
- P5 Protocolo EQUIPOS TÉCNICOS EN SALAS
- P6 Protocolo RESERVA SALAS
- P14 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS CEMEI
- P15 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS PIA
- P16 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS VILLA YEYETTE
- P17 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS BELARTZA
- P18 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS ZENTEK
- P19 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS DEMOCENTER
- P20 Protocolo SEGUIMIENTO TAREAS ENERTIC
- P21 Protocolo USO WIFI
- P22 Protocolo CUBIERTA
- P23 Protocolo ACCESO A ESPACIOS TECNICOS
- P24 Protocolo RECOGIDA DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA

- P25 Protocolo EVACUACIÓN BELARTZA, DEMOCENTENTER, VILLAYEYETTE Y ZENTEK
- P26 Protocolo EVACUACIÓN PIA, ENERTIC Y CEMEI.

Lo dispuesto en los referidos anexos, los cuales en ningún caso resultarán vinculantes, podrá ser objeto de variación a la vista de las posibles actualizaciones que pudieran darse durante la ejecución del contrato. En caso de existir discrepancias entre lo dispuesto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en los anexos en cuestión, prevalecerá, en todo caso, lo indicado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los protocolos indicados, deberán ser actualizados en las conserjerías de los Centros Empresariales cuando proceda y trasladados a todo el personal que realice los servicios de conserjería y atención presencial a personas usuarias para la correcta ejecución del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria deberá asignar a cada centro o centros, una persona en concreto al comienzo de la prestación del contrato, no pudiendo cambiar de centro a las personas de forma unilateral, y en el caso de ser necesario, deberá solicitar la autorización por parte de Fomento.

De la misma manera, en el caso de ser necesaria una sustitución por el motivo que sea, dicha sustitución deberá de ser comunicada a Fomento con un plazo mínimo de 24 horas siempre que sea una ausencia programada y cuando fuera una ausencia inesperada, lo antes posible, debiendo solicitar el visto bueno por parte de Fomento a la sustitución. Las sustituciones deberán de realizarse por personal que cumpla los requerimientos mínimos exigidos a los titulares de los centros.

Siempre que sea necesario un servicio adicional, éste será solicitado con suficiente plazo y deberá ser cubierto con personal que cumpla los requerimientos mínimos solicitados a los titulares de los centros. Los servicios adicionales podrán ser una hora antes del comienzo de la jornada establecida y dos horas después de su finalización

Así mismo, dentro de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá llevar la coordinación del servicio en general con Fomento, debiendo la persona interlocutora por parte de la empresa adjudicataria, resolver cualquier incidencia que pudiera surgir, así como realizar el seguimiento del servicio, informar y mantener el servicio de acuerdo a los requerimientos establecidos.

En la prestación del objeto del contrato, en relación con las tareas sistemáticas a realizar y la documentación a entregar, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta lo siguiente:

A) LABORES DIARIAS

Por parte de la persona Responsable de la empresa adjudicataria:

- Diariamente la persona responsable de la empresa adjudicataria, en el caso de haber cualquier incidencia en los horarios de atención o en la persona que atiende el servicio,

deberá notificar tan pronto como lo conozca y, en cualquier caso, con la máxima antelación posible, identificando en este caso la persona que lo atenderá en su lugar.

Por parte de los conserjes:

1. Revisar diariamente el **aplicativo SIFOM**:
    a. Reservas de **salas** y/o espacios comunes
    b. Reservas de **visitas de oficinas**
    En la Visita de oficinas, el personal de Atención deberá tener en cuenta:
        a. Apertura de espacios a visitar previamente a la hora de llegada de la empresa.
        b. Ser amables y correctos.
        c. Facilitar tarjeta de responsable de Fomento en gestión de centros.
        d. Otras similares y/o de la misma tipología.

2. Revisar diariamente el correo electrónico con indicaciones para:
    a. Asignaciones de plazas de garaje y/o oficinas a las empresas.
    b. Incidencias con empresas.
    c. Cartelería.
    d. Otras similares y/o de la misma tipología

3. Revisar diariamente el edificio y sus espacios comunes, identificando cualquier anomalía, rotura, mal funcionamiento o deterioro en el mismo y trasladándolo a la persona responsable del edificio para su resolución
    a. Revisión del Edificio diariamente.
    b. Identificación de incidencias del tipo que sean: Luminarias apagadas, puertas con funcionamiento incorrecto, cisternas en mal estado, humedades, manchas en paredes u otras similares.
    c. Intento de arreglo en el caso de que sea posible, como recoger elementos que se encuentran fuera de su ubicación, limpiar manchas en paredes, cambiar bombillas accesibles, bombillos, pulsadores de cisternas.
    d. Traslado de las incidencias detectadas que no hayan podido ser resueltas a la persona responsable del centro para su gestión.
    e. Seguimiento de la resolución de las incidencias detectadas hasta su cierre.

NOTA: LO QUE NO ESTÁ EN SIFOM NI EN UN CORREO DE FOMENTO, NO SE PUEDE AUTORIZAR POR PARTE DEL PERSONAL DE ATENCIÓN, SALVO INDICACIÓN DIRECTA DE PERSONAL DE FOMENTO DE FORMA TELEFÓNICA Y COMO EXCEPCIÓN.

En relación con las visitas, cualquier empresa del edificio, cliente ya de Fomento, podrá solicitar la visita de otro espacio del edificio y el personal de atención atenderá dicha solicitud, SOLO A NIVEL DE VISITA, NUNCA FACILITANDO LLAVES NI ACCESOS NO CONTROLADOS, NI OCUPACIONES DE ESPACIOS.

4. Realizar el **Parte Diario** de Tareas con la siguiente información:

a. Incidencias ocurridas con las empresas y resolución.
b. Visitas de empresas, entradas de empresas, salidas de empresas.
c. Tareas concretas realizadas.
d. Visitas de proveedores: mantenimientos preventivos o correctivos.
e. Cambios en los horarios.
f. Incidencias detectadas en el buen estado del edificio y de sus instalaciones comunes.
g. Otras incidencias en el edificio.

5. Fichar a la entrada y a la salida del servicio en el aplicativo aportado por la empresa adjudicataria.
6. Mantenimiento del Documento Ocupación por Centro: Se ha de tener un documento actualizado de las empresas que hay en el edificio y de los espacios que ocupan, así como de los espacios vacíos.
7. Control de las Llaves por Edificio: Tener un listado actualizado por centro con el control de las llaves y de los espacios existentes. Todo conserje que esté en un centro, debe conocer todos los espacios del mismo y la forma de acceso.
8. Orden y Limpieza de las conserjerías: Se deben de mantener las conserjerías ordenadas.
9. No se podrá hacer uso de las conserjerías durante el periodo de cierre de edificio.
10. Atender a las empresas externas: Cuando venga una empresa externa a realizar trabajos rutinarios de mantenimiento en el edificio, controlar el tiempo que dedican a la realización de los trabajos y recoger el parte a la finalización de los mismos. El parte físico se archivará en la carpeta correspondiente y registrar el trabajo realizado digitalmente.

B) LABORES SEMANALES

Por parte de los conserjes:

11. El último día laboral de cada semana, las personas que realizan el servicio de conserjería en los Centros empresariales, deberán hacer llegar a la persona responsable de Fomento, el parte de incidencias de la semana, que recoja toda la información relativa a la revisión diaria del edificio y de sus espacios comunes, con la identificación de cualquier anomalía, rotura, mal funcionamiento o deterioro en el mismo. A su vez, deberán enviar los “Partes de Empresas Externas” que deberán de estar actualizados con aquello que haya podido suceder esa semana.

C) LABORES MENSUALES

Por parte de la persona Responsable de la empresa adjudicataria:

1. Entre la primera y segunda semana de cada mes, entrega de **Factura** del mes anterior, anexando:
   a. **Cuadrante Real** realizado por cada Centro del mes anterior.

b. **Partes Diarios** de cada centro con la información de las visitas, salidas de empresas, cambios de horas de atención y cualquiera otra incidencia detectada.
c. **Informe con los controles horarios diarios** de cada persona trabajadora, además de la información relativa a las bajas, altas y otras incidencias.
d. **Informe de bajas, sustituciones si los hubiera.**
e. **Incidencias relevantes.**

En la última semana de cada mes, entrega del Cuadrante del mes siguiente, **Cuadrante Previsional.**

De acuerdo a lo anterior, cabe explicar lo siguiente:

- **Cuadrantes Previsionales:** Planificación de la Ejecución del Servicio de Conserjería y Atención Presencial a personas usuarias, por cada Centro Empresarial en relación con el Personal que se prevé que lo realice y el horario concreto en el que se prevé realizar el servicio. Información que se tiene el mes anterior al del servicio y es una PREVISIÓN de ejecución del servicio y que la persona interlocutora y responsable del Servicio objeto de este contrato por parte de la empresa adjudicataria, deberá preparar y enviar a Fomento de forma previa al mes al que se refiera.

- **Partes Diarios:** Relación de Tareas diarias realizadas por el Personal de un Centro, en el que también se indican, las incidencias ocurridas y cualquier hecho que pueda ser de interés para Fomento o para una posible sustitución y que dicho personal, deberá dejar reflejadas en un documento de forma diaria antes de acabar la jornada y la empresa adjudicataria enviar a Fomento conjuntamente con la facturación para su revisión.

- **Controles Horarios Diarios:** Información real del horario de entrada y salida de cada persona asignada al Servicio en cada Centro Empresarial, que por Ley se ha de recoger por parte de la empresa adjudicataria y de acuerdo a estas prescripciones, se ha de poner a disposición de Fomento n, mediante su envío o acceso a la plataforma que la recoja.

- **Cuadrantes Reales:** Ejecución Real del Servicio de Conserjería y Atención Presencial a personas usuarias, por cada Centro Empresarial en relación con el Personal que lo realizó y el horario concreto en el que cual lo realizó y que la empresa adjudicataria deberá de enviar conjuntamente con la facturación a Fomento para su contraste.

<u>Por parte de las personas conserjes:</u>

1. La primera semana de cada mes, las personas que realizan el servicio de conserjería y Atención Presencial a personas usuarias en los centros deberán realizar el envío del **informe del control horario** por cada edificio y conserje, incluyendo incidencias si se dieran.
2. La primera semana de cada mes, el personal que realiza el servicio de conserjería y Atención Presencial a personas usuarias deberá realizar el envío de la copia de los **Partes Diarios** del mes anterior al responsable de la empresa adjudicataria.

Dado que es parte del servicio la entrega de toda la documentación anterior, la empresa adjudicataria no podrá emitir factura, en el caso de no haber entregado dicha documentación, considerando, por tanto, condición necesaria para la correcta elaboración del servicio y emisión de la factura correspondiente.

Así mismo, en la realización de los servicios objeto de esta contratación, todo el personal deberá asegurar en su lugar de trabajo el Orden y Limpieza de las conserjerías, y cada persona asignada a un centro, será la responsable de su espacio y del centro de referencia, debiendo:

- Mantener ordenadas las conserjerías.
- Tener todos los protocolos actualizados y a la vista para su consulta.
- Tener un listado actualizado, vivo, por centro con el nombre de las empresas que hay en cada oficina y las oficinas que están vacías: Ocupación por Centro.
- Tener un listado actualizado por centro con el control de las llaves y los espacios existentes. Todo conserje que esté en un centro, 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:

- Los pliegos técnicos 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 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.

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.

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 esta reunión, Fomento entregará toda la documentación actualizada a la empresa adjudicataria para su actualización en los centros y se acordará una planificación para la formación inicial de mano de Fomento al personal entrante, así como para la resolución de cualquier consulta que pudiera surgir. Como fruto de estas reuniones en los centros entre el personal adscrito a cada centro y Fomento, se deberá dejar evidencia de la formación e información del personal asignado a cada centro, con trazabilidad de la información hasta personal de Fomento.

En Donostia / San Sebastián a 27 de marzo de 2024

ANE OYARBIDE
OCHOA - 72502511W
2024.03.27 15:20:47
+01'00'

Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidente de Fomento de San Sebastián, S.A.

www.fomentosansebastian.eus · 943 482 800 · fomentoss@donostia.eus