

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA SENSIBILIZACIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A EMPRESAS DEL SECTOR OCIO TURÍSTICO, EN EL MARCO DEL PROYECTO DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN, UNA EXPERIENCIA ENOGASTRONÓMICA SOSTENIBLE E INNOVADORA

ENMARCADO EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU

La empresa adjudicataria prestará el servicio de apoyo en la sensibilización, orientación y seguimiento a empresas del sector ocio turístico sobre los servicios y las subvenciones que Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, indistintamente, entidad contratante o FOMENTO) ofrece a empresas del sector ocio turístico, en el marco del proyecto *Donostia / San Sebastián, una experiencia enogastronómica sostenible e innovadora* (en adelante, el proyecto).

Este servicio que FOMENTO ofrece al sector ocio turístico, abarcará la sensibilización, orientación y seguimiento a empresas sobre los servicios y subvenciones a su disposición en los ámbitos de la sostenibilidad, la economía circular, la eficiencia energética, la digitalización y las estrategias de crecimiento en empresas del sector ocio turístico.

Este servicio pretende:

- Atender y elaborar un diagnóstico integral de necesidades de cada una de las empresas, que considere los distintos ámbitos de mejora que ofrecen los servicios y subvenciones ofrecidas por FOMENTO, en el marco del proyecto.
- Orientar y asesorar a las empresas ocio turísticas en relación a las convocatorias de subvenciones y servicios dentro del marco del proyecto que más se ajusten a sus necesidades.
- Apoyar la captación de empresas del sector ocio turístico de Donostia / San Sebastián, que tengan interés o que pudieran tenerlo en los servicios y subvenciones ofrecidos por FOMENTO en los ámbitos de la sostenibilidad, la economía circular, la eficiencia energética y la digitalización, así como los dirigidos a apoyar el crecimiento de las empresas, dentro del proyecto.

Las destinatarias de este servicio serán aquellas empresas del sector ocio turístico con interés y potencial en los ámbitos descritos y que requieren atención, orientación y apoyo para el desarrollo de sus proyectos.

Concretamente, en la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá desarrollar las siguientes tareas:

1. Atención/asesoramiento individual a empresas ocio turísticas sobre los servicios y subvenciones ofrecidos por FOMENTO en el marco del proyecto, que consiste en:

-Realización de una reunión individual con las empresas del ámbito ocio turístico para la identificación de servicios y/o ayudas ofertadas por FOMENTO dentro del marco del proyecto que puedan resultar de interés.

- La empresa adjudicataria realizará una reunión individual con cada una de las empresas para realizar un diagnóstico e identificar las necesidades concretas que tienen en los ámbitos de la sostenibilidad, la eficiencia energética, la digitalización y su crecimiento. En esta reunión, la empresa adjudicataria informará a las empresas sobre los servicios y subvenciones que FOMENTO ha puesto o pondrá en marcha, orientando y derivando a la misma hacia los que mejor se adecúen a sus necesidades. Para la realización de esta actuación, FOMENTO pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la información relacionada con las subvenciones y servicios ofertados y tiene previsto ofertar.
- Será FOMENTO quien solicite la realización de esta actuación a la empresa adjudicataria, con la indicación de las empresas con las que concertar una reunión y facilitará a la empresa adjudicataria la información necesaria de las empresas para tal fin. Será la empresa adjudicataria quien gestionará las citas con las empresas del sector ocio turístico.
- Las reuniones serán presenciales en el propio establecimiento de la empresa ocio turística, salvo que, por una circunstancia particular y justificada, y tras acordarlo con FOMENTO, se considere la realización de la reunión de forma telemática o en otro espacio.
- Al término de cada reunión, la empresa adjudicataria elaborará, como parte del servicio anteriormente descrito y no pudiendo ser facturado de forma independiente, un **Informe de diagnóstico y propuestas realizadas** que contendrá, como mínimo, la información básica de la empresa (nombre, domicilio, sector, persona y cargo de la persona con la que se ha reunido), el tiempo dedicado a la reunión, la situación actual de la empresa en términos generales, las dificultades y necesidades detectadas y las líneas y recomendaciones sobre las que trabajar en los ámbitos del proyecto, así como la referencia a posibles derivaciones identificadas hacia las subvenciones y servicios que tiene ofertados FOMENTO.

-Seguimiento de la reunión individual y apoyo al trámite de solicitud.

- La empresa adjudicataria realizará un seguimiento a las empresas ocio turísticas con las que haya mantenido una reunión previamente, para detectar las dificultades que pudieran tener durante el proceso de la/s solicitud/es de la subvención y/o servicio, apoyarles y orientarles en el proceso, resolver dudas, revisar la idoneidad de la ayuda /servicio a solicitar, revisar el encaje o enfoque del proyecto, reorientarlo en caso de ser necesario, etc.
- La empresa adjudicataria apoyará, en caso necesario, a estas empresas en los trámites

necesarios para realizar las solicitudes de servicios o subvenciones de FOMENTO.

- La empresa adjudicataria apoyará a las empresas en la resolución de dudas y en los trámites del proceso de justificación de la ayuda en caso de que la resolución haya sido favorable.
- El seguimiento a las empresas ocio turísticas se hará mediante correo electrónico, teléfono o reunión telemática. En caso de que se estime oportuno entre las partes y tras acordarlo con FOMENTO, el seguimiento podrá hacerse de forma presencial en el establecimiento de la empresa ocio turística.
- La empresa adjudicataria monitorizará los contactos de seguimiento realizados con las empresas y hará un informe de seguimiento con los temas tratados, la situación de la empresa respecto a la solicitud de ayudas y/o servicios de FOMENTO, el tiempo dedicado y cualquier otra información que pueda resultar de interés para entender las posibles dificultades y tratar que las empresas ocio turísticas se beneficien de las subvenciones y servicios. Esta información se recogerá en un archivo que se actualizará y se compartirá con FOMENTO con una periodicidad semanal. En este archivo se indicarán además claramente las modificaciones respecto a la semana anterior.

Con carácter general, la/s persona/s que realice/n el servicio de atención/asesoramiento a empresas ocio turísticas, deberán tener la capacidad y los conocimientos necesarios para explicar las bondades de participar en los servicios y las subvenciones ofrecidos por FOMENTO, en particular en materia de sostenibilidad y economía circular, eficiencia energética y digitalización, con el objetivo de sensibilizar a las empresas del sector ocio turístico en este ámbito y explicar los posibles beneficios que pueden obtener a través de esta participación. Las reuniones podrán realizarse en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la CAPV dándose a elegir entre uno u otro a cada empresa interesada.

En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá de dedicar con cada empresa del sector ocio turístico, como máximo 3 horas, pudiendo ser este plazo inferior si la empresa no lo requiriera o necesitara. Solo podrán ser facturadas las horas efectivas de atención prestadas a las empresas. Solo se podrá exceder el máximo de horas por empresa en los casos que se detecte esa necesidad y serán casos excepcionales y debidamente justificados. Esta circunstancia deberá ser aprobada por FOMENTO con anterioridad.

Para la realización de esta actuación, se hace una estimación de como máximo 40 empresas. De acuerdo a esto, la estimación total en la realización de esta actuación será de 120 horas como máximo.

2. Apoyo en la organización de sesiones informativas sobre las ayudas y servicios que FOMENTO ofrece a empresas del sector ocio turístico.

En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria apoyará a FOMENTO en la organización de las sesiones informativas que sirvan para dar a conocer los ámbitos que engloba

el proyecto, las subvenciones y servicios ofrecidos por FOMENTO en el marco de dicho proyecto. Estas sesiones informativas consistirán en sesiones grupales con las empresas de una hora de duración aproximada.

La empresa adjudicataria apoyará a FOMENTO en las siguientes tareas que serán acordadas con FOMENTO según las necesidades de cada sesión:

- Identificación del contenido y/o de casos prácticos para presentar en las sesiones informativas.

Se podrá solicitar a la empresa adjudicataria que identifique el contenido y/o los casos prácticos vinculados a las temáticas del proyecto que pudieran resultar de interés para su presentación en las sesiones informativas.

- Apoyo en la captación de participantes para que asistan a las sesiones informativas.

Se podrá solicitar a la empresa adjudicataria apoyo en la captación de participantes para que asistan a las sesiones informativas. La comunicación sobre la convocatoria de las sesiones se realizará con carácter general desde FOMENTO y la captación de empresas se realizará de forma conjunta entre la empresa adjudicataria y FOMENTO. De forma general, para que las sesiones se lleven a cabo deberán de tener un número mínimo de 6 empresas apuntadas, aunque será FOMENTO quien, finalmente, determine la realización o no de las mismas.

- Apoyo en la logística de la organización de las sesiones informativas.

Se podrá solicitar a la empresa adjudicataria el apoyo en la logística de la organización de las sesiones tanto si son en formato online como presencial.

- Identificación de los intereses por parte de las empresas participantes y seguimiento posterior a la realización de la/s sesión/es.

La empresa adjudicataria deberá detectar en las sesiones informativas los posibles intereses de las empresas participantes, con el objetivo de hacer un seguimiento sobre aquellas empresas que hayan mostrado mayor interés y concertar con ellas una reunión individual (dentro del marco del punto 1. de este servicio) en caso de que así se decida tras acordarlo con FOMENTO.

En el caso de sesiones presenciales con las empresas, éstas se llevarán a cabo en Donostia / San Sebastián. En el caso de sesiones virtuales con las empresas, la empresa licitadora deberá contar con todos los medios necesarios para la correcta realización de las mismas.

FOMENTO se encargará de recoger y gestionar las solicitudes de participación en las sesiones informativas y de las derivaciones, así como de aprobar la realización de dichas actuaciones.

En la realización de esta tarea, la empresa adjudicataria dedicará a cada sesión informativa como máximo 6 horas. Solo se podrá exceder el máximo de horas por sesión en los casos que

se detecte esa necesidad y serán casos excepcionales y debidamente justificados. Esta circunstancia se deberá de ser aprobado por FOMENTO con anterioridad.

Para la realización de esta actuación, se hace una estimación de cómo máximo 3 sesiones informativas. De acuerdo a esto, la estimación total en la realización de esta actuación será de 18 horas como máximo.

3. Apoyo en la captación de empresas ocio turísticas y en la resolución de dudas en el proceso de solicitud y justificación de subvenciones y servicios.

En la realización de esta tarea la empresa adjudicataria apoyará a FOMENTO en la captación de empresas ocio turísticas para que soliciten las subvenciones y/o servicios ofrecidos por FOMENTO. Asimismo, apoyará a las empresas en la resolución de dudas y en los trámites para realizar las solicitudes de subvenciones y servicios. Esta tarea se dirigirá a empresas que no hayan participado en la reunión individualizada (descrita en el punto 1).

La tarea de captación y resolución de dudas a empresas consiste en:

- Informar y sensibilizar a las empresas ocio turísticas sobre las subvenciones y servicios ofertados por FOMENTO. En esta tarea el objetivo es hacer un contacto general, detectar intereses generales para derivar a las empresas a otras fases del servicio u orientarles en la solicitud del servicio y/o subvención. Esta fase contempla también el seguimiento necesario a realizar durante el desarrollo del proyecto para monitorizar la situación de las empresas y la participación de estas en los servicios y ayudas ofertados por Fomento.
- La empresa adjudicataria apoyará también a las empresas en el proceso de la solicitud de la subvención y/o servicio, así como en la orientación del proceso, para resolver dudas, revisar la idoneidad de la ayuda a solicitar, revisar el encaje de la misma y reorientarlo en caso de ser necesario, etc.
- La empresa adjudicataria apoyará a las empresas en la resolución de dudas y en los trámites del proceso de justificación de la ayuda en caso de que la resolución haya sido favorable.
- Se definirá junto a FOMENTO la forma de realizar la captación, que podrá ser mediante correo electrónico, teléfono y/o visita presencial. Esta captación y sensibilización se hará a partir de la base de datos de empresas del sector ocio turístico y será FOMENTO quien facilite el listado concreto de establecimientos con los que contactar.
- La/s persona/s que realice/n los contactos con las empresas del sector ocio turístico de la ciudad deberán tener la capacidad y conocimientos necesarios para explicar las bondades de participar en los servicios y las subvenciones ofrecidos por FOMENTO, y en particular en materia de sostenibilidad y economía circular, eficiencia energética y

digitalización, con el objetivo de sensibilizar a las empresas del sector ocio turístico en estos ámbitos y explicar los posibles beneficios que pueden obtener a través de esta participación. Las reuniones podrán realizarse en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la CAPV dándose a elegir entre una u otra a cada empresa interesada.

- La empresa adjudicataria monitorizará los contactos realizados, los intereses detectados sobre los ámbitos del proyecto y sobre la participación en las subvenciones y/o servicios ofertados dentro del marco del proyecto. Esta información se recogerá en un archivo que se actualizará y se compartirá con FOMENTO con una periodicidad semanal. En este archivo se indicarán claramente las modificaciones respecto a la semana anterior.

Para esta tarea se hace una estimación de 100 contactos con empresas de media hora de duración cada uno, aproximadamente. De acuerdo con esto, la estimación total en la realización de esta actuación será de 50 horas como máximo.

Además, la empresa adjudicataria deberá realizar los servicios solicitados y pactados, en las 48h siguientes a su solicitud si FOMENTO así lo requiere, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

En total, se estiman un máximo de 188 horas para la realización del servicio descrito en los 3 puntos anteriores.

Además, con carácter general:

Se realizará una **Reunión de Inicio de Servicio** con FOMENTO para aclarar cualquier duda en relación con todos los detalles del servicio en cuanto a reuniones de seguimiento, procesos de captación de proyectos y flujos de entrada, procedimiento de confirmaciones del servicio, etc.

En la prestación del objeto del contrato, periódicamente, en las **Reuniones de Seguimiento del Servicio**, la empresa adjudicataria reportará y contrastará con FOMENTO toda la información relativa al servicio, con los tiempos dedicados a los mismos, para el control y visto bueno por parte de FOMENTO.

La empresa adjudicataria tendrá que realizar un **informe de valoración global** del servicio al finalizar el contrato. Este informe contendrá información sobre actuaciones realizadas y un resumen de las tareas desarrolladas y resultados obtenidos.

Será FOMENTO quién marque los plazos a la empresa adjudicataria para la entrega de los informes de valoración, de seguimiento y reportes que considere oportunos a lo largo de este servicio.

Para las reuniones y comunicaciones, se hará uso preferente de medios telefónicos y electrónicos, así como de nuevas tecnologías /teleconferencia, videoconferencia, con el objetivo de minimizar los desplazamientos.

CRITERIOS AMBIENTALES DE EJECUCIÓN

- Se tomarán medidas para reducir las necesidades de desplazamientos, como hacer uso preferente de las comunicaciones telefónicas y electrónicas. En los desplazamientos a realizar, se priorizarán los modos de movilidad no motorizados (peatonal, bicicleta) y se hará uso de transporte público siempre que sea posible, o, en su defecto, el uso de vehículos propios con nulas o bajas emisiones de gases de efecto invernadero.
- Todos los documentos de trabajo, incluidos los generados durante y al final del servicio/proyecto se entregarán en formato electrónico por correo electrónico o similar.
- Durante el servicio, se deberá aplicar el principio de economía circular, priorizando la reducción y la reutilización, así como la recogida separada de residuos para garantizar su correcta gestión.

San Sebastián, en la fecha de la firma

441584975
IÑIGO OLAIZOLA
(R: A20001681)

Digitalki sinatuta
norenagandik: 441584975
IÑIGO OLAIZOLA (R:
A20001681)
Data: 2024.05.29 13:49:39
+02'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente