

2024/034 esp.

**«GAUEKO ATERPEA» GAUEKO HARRERA
ZERBITZU KONTRATUAREN BALDINTZA
TEKNIKOEN AGIRIA.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL
CONTRATO DEL SERVICIO DE ACOGIDA
NOCTURNA. “GAUEKO ATERPEA”**

1. KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza Teknikoen Agiri (BTA) honen xedea honakoa da: Donostiako Udalaren “Gaueko Aterpea” gaueko harrerako zerbitzua emateko kontratua arautuko duten baldintza teknikoak arautzea.

Zerbitzua ematearen alderdirik esanguratsuenak Zerbitzuaren Jarraibideetan arautzen dira. Agiri hori ere guztiz loteslea izango da enpresa esleipendunarentzat.

2. ZERBITZUKO PRESTAZIOAK

Enpresa esleipendunak prestazio hauek eskaini behar ditu, denak ere 2015eko urriaren 6ko Prestazio eta Zerbitzuen Zorroaren 185/2015 Dekretuko 1.8 fitxan jasoak:

2.1. *Gizarte Zerbitzuen Sistemaren berezko prestazioak:*

- Informazioa.
- Premien hasierako balioespena eta, hala badagokio, jarraipen balioespena.
- Gizarte eta hezkuntza arloko eta arlo psikosozialeko esku hartzea: arlo psikosozialeko esku hartzea (entzute aktiboa eta emozioei eustea).

2.2. *Prestazio osagarriak:*

- Gauda igarotzea.
- Mantenua.
- Higiene pertsonala eta arropa garbiketa (sartuta dago norbere garbitasuneko tresnak ematea: bizar aitzurra, xaboia, orrazia, eskuoihala).
- Larrialdiko oinarritzko arropa (aldagarriak).

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto fijar las condiciones técnicas por las que se ha de regir el contrato del servicio de Acogida Nocturna “Gaueko Aterpea” del Ayuntamiento de Donostia/ San Sebastián.

Los aspectos más significativos de la prestación del servicio se regulan en las Instrucciones del Servicio, que también será vinculante en su totalidad para la empresa adjudicataria.

2. PRESTACIONES DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá ofrecer las siguientes prestaciones recogidas en la ficha 1.8 del Decreto de Cartera 185/2015, de 6 de octubre:

2.1. *Prestaciones propias del Sistema de Servicios Sociales:*

- Información.
- Valoración inicial de necesidades y, en su caso, valoración de seguimiento.
- Intervención socioeducativa y psicosocial: Intervención psicosocial (escucha activa y contención emocional).

2.2. *Prestaciones complementarias:*

- Pernocta.
- Manutención.
- Higiene personal y lavandería (incluye facilitar útiles de aseo personal (maquinilla de afeitado, jabón, peine, toalla).
- Ropa básica de urgencia (mudas).
- Coordinación y supervisión de las personas

- Zerbitzuko boluntarioak koordinatu eta ikuskatzea.

Azkenik, enpresa esleipendunak beste zerbitzu osagarri batzuk ere eman ahal izango ditu, goian adierazitakoez gain, baldin eta zerbitzu horiek kontratuaren xedearekin lotuta badaude, erabiltzaileen gizarteratzea sustatzeko aukera ematen badute, zentroko harreman-giroa hobetzen badute edo zentroko egonaldia egokiagoa egiten badute eta lizitazioaren oinarritzko aurrekontuaren barruan ordaintzen badira edo, hala badagokio, lizitatzailerak eskainitako prezioaren barruan.

3. MANTENUA

Zerbitzuaren erabiltzaileei eskainitako mantenuan afaria eta gosaria sartuko dira.

Afariak, gutxienez, lehen plater bat, bigarren plater bat eta postre bat eskainiko ditu. Plater nagusietako bat, behintzat, beroa izango da.

Gosariak, gutxienez, edari bero katilu bat (esnea txokolate disolbagarriarekin edo kafea; infusioa; edo antzekoak), opil pieza bat eta fruta pieza bat izan beharko ditu.

4. ZERBITZURA SARTZEKO SISTEMA ETA PLAZEN KOPURUA

Zerbitzua eskuratzeko sistemak zehaztuko du, zerbitzuaren jarraibideen IV. klausulan jasotako baldintzetan.

5. ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

5.1. Kokalekua

Gaueko Aterpea Udalak programaren esku jarriko duen lokal batean kokatuko da. Hala ere, edonoiz, zerbitzua egiteko tokia aldatu ahalko du.

Enpresa esleipendunak kontratatutako langileek, baldin eta udal-lokaletan badaude, jantzi egokiak daramatzatela bermatu beharko du, bai eta enpresa esleipenduneko langile gisa identifikatzen dituen ikur

voluntarias del servicio.

Por último, la empresa adjudicataria podrá prestar otros servicios complementarios adicionales a los indicados arriba, siempre que estén vinculados con el objeto del contrato, permitan promover la integración social de las personas usuarias, mejorar el clima relacional del centro o hacer más satisfactoria la estancia en el centro y se abonen dentro del presupuesto base de licitación o, en su caso, el precio ofertado por la licitadora.

3. MANUTENCIÓN

La manutención ofrecida a las personas usuarias del servicio comprenderá la cena y el desayuno.

La cena ofrecerá, al menos, un primer plato, un segundo plato y un postre. Al menos uno de los platos principales será caliente.

El desayuno deberá ofrecer al menos, una taza de bebida caliente (leche con chocolate soluble o café; una infusión; o similares), una pieza de bollería y una pieza de fruta.

4. SISTEMAS DE ACCESO AL SERVICIO Y NÚMERO DE PLAZAS

El sistema de acceso al servicio se determinará en las condiciones recogidas en la cláusula IV de las Instrucciones del servicio.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

5.1. Ubicación

El Servicio de Acogida Nocturna se ubicará en un local que el Ayuntamiento pondrá a disposición del programa, sin perjuicio de la posibilidad de que pueda, en cualquier momento, cambiar la ubicación para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el personal contratado, siempre y cuando estén ubicado en locales municipales, porte una indumentaria adecuada y el signo distintivo que los

bereizgarriak ere.

identifique como trabajadores de la empresa adjudicataria.

5.2. Egutegia

Zerbitzu honek modu iraunkorrean funtzionatu beharko du urteko gau guztietan.

5.2. Calendario

Este servicio deberá funcionar con carácter permanente todos las noches del año.

5.3. Ordutegia.

Enpresa esleipendunak zerbitzua jendearentzat zabalik izan beharko du 20:00etatik 09:00etaraino. Ordutegi horretan lokala irekita egon beharko da eta etengabe langileak izan.

5.3 Horario

La empresa adjudicataria deberá abrir el servicio al público desde las 20:00 horas hasta las 09:00 de la mañana. El local deberá permanecer abierto y contar con presencia de personal durante este horario de forma ininterrumpida.

Ordutegi hori behin betiko edo aldi baterako aldatu ahal izango du kontratuaren udal-arduradunak (ordu kopuru totala mantenduz), eskariaren izaeraren edo, batez ere, meteorologiaren arabera.

Este horario podrá ser modificado (manteniendo el número de horas totales) por la persona responsable municipal del contrato con carácter definitivo o con carácter temporal atendiendo a la naturaleza de la demanda o, principalmente, a la meteorología.

Aldaketak aurreko paragrafoan ezarritako zerbitzuaren ordu-kopurua handitzea edo txikitzea badakar, Udalak aurrez kontratuaren aldaketa bat izapidetuko du, Baldintza Administratibo Zehatzen Agiriko ezaugarri-taularen 21. klausulan xedatutakoaren arabera.

En caso de que la modificación suponga un aumento o disminución de horas de apertura del servicio al establecido en el párrafo anterior, el Ayuntamiento tramitará previamente la modificación del contrato, tal y como dispone la cláusula 21 del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Kontratuaren udal-arduradunak sartzeko azken ordua ezartzen baldin badu, enpresa esleipendunak hura betearazteko beharrezko neurriak hartu beharko ditu.

En caso de que la persona responsable municipal del contrato establezca una hora máxima de entrada, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para su cumplimiento.

6. ZUZENDARITZA ETA KUDEAKETA.

6. DIRECCIÓN Y GESTIÓN.

Enpresa esleipendunak bere zuzendaritza eta kudeaketa propioa eskainiko dizkio kontratuari, eta haren ardura izango dira zerbitzuaren antolaketa, egiten dituen lanen kalitate teknikoa eta emandako prestazioak eta zerbitzuak; gainera, bere gain hartuko du enpresa arriskua.

La empresa adjudicataria aportará su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados y asume el riesgo empresarial.

Zerbitzuan ari diren langileen zuzendaritza eta funtzionamendua enpresa esleipendunaren eskumen

El poder de dirección y funcionamiento del personal adscrito al servicio es competencia exclusiva de la

esklusiboa dira.

Udalak ez du inolako zuzendaritza ahalmenik enpresa esleipendunak kontratua gauzatzeko jarritako langileen gainean: ez du langileak aukeratzeko gaitasunik izango, ez eta langileen oporrak, baimenak edota du lan-ordutegirik jartzeko ere.

Administrazioaren eta zerbitzuaren enpresa esleipendunaren arteko harremanak kontratuaren udal-arduradunaren eta enpresak horretarako izendatutako pertsona koordinatzailearen bitartez baino ez dira egingo; kontratuaren Udal arduraduna ez dagoen premiazko kasuetan izan ezik. Udalak agintzen duenean, koordinatzaileak kasuak edo zerbitzuak koordinazio-organoetan hartuko du parte.

Udalari zerbitzuak emateak ez du esan nahi, inola ere, enpresa esleipendunaren giza baliabide guztiek zerbitzua betetzeari eragiten diotenik

Edonola ere, enpresa esleipendunak langileen legez kontrako lagapena ekar dezaketen ekintza oro saiestu beharko ditu.

7. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK:

7.1. Gizarte-zerbitzuen sistemaren prestazio osagarriei lotutako betebeharrak.

- a) Lokala egunero irekita eta funtzionamenduan izatea, urteko gau guztietan.
- b) Lokala ireki eta ixtea.
- c) Erabiltzaileei harrera egitea.
- d) Erabiltzaileei zentroaren araudia informatu.
- e) Ohea esleitzea.
- f) Higiene-produktuak ematea, lokaleko

empresa adjudicataria.

El Ayuntamiento no ostenta poder de dirección alguna sobre los trabajadores de la empresa contratista destinadas a la ejecución del contrato: no tendrá capacidad para seleccionar trabajadores, ni para fijar las vacaciones y permisos de su personal, ni horario laboral alguno.

Las relaciones entre la Administración y la empresa adjudicataria del servicio se llevarán a cabo únicamente a través de la persona responsable municipal del contrato y la persona coordinadora nombrada por la empresa a tal efecto, salvo en casos de urgencia en los que la persona responsable municipal no esté disponible. La persona coordinadora participará en los órganos de coordinación de casos o servicios que el Ayuntamiento le indique.

La prestación de los servicios al Ayuntamiento no deberá suponer en ningún caso la afectación de la totalidad de los recursos humanos de la empresa adjudicataria al cumplimiento del mismo.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá evitar todo acto que pueda suponer la cesión ilegal de trabajadores/as.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

7.1. Obligaciones vinculadas a prestaciones complementarias del sistema de servicios sociales

- a) Mantener el local diariamente abierto y en funcionamiento todas las noches del año.
- b) Abrir y cerrar el local.
- c) Recepcionar a la persona usuaria.
- d) Informar a las personas usuarias de la normativa del centro.
- e) Adjudicar la cama.
- f) Facilitar productos de higiene para

egonaldian higiene baldintza egokiak izateko: xaboia, eskuoihala, orrazia eta bestelakoak.

- g) Erabiltzaileei afaria eta gosaria ematea.
- h) Erabiltzaileei aldatzeko barruko arropa ematea, behar izanez gero.
- i) Lokalaren eguneroko garbiketa.

7.2. Kontratuaren udal-arduradunari kontuak emateko edo koordinatzeko beste betebeharrak.

- a) Kontratuaren udal-arduradunari edo horrek esaten duenari bidaltzea, egunero eta posta elektronikoz, gau horretan izandako erabiltzaileen zerrenda eta gorabeheren parte. Parte horren kopia geratuko da zerbitzuan bertan, eta kontakizuna egiten duen profesionala identifikatu ahal izan behar da.
- b) Programaren urteko memoria egitea -euskarri elektronikoa-, eta kontratuaren udal-arduradunari ematea urte bakoitzeko urtarilean.

Memoriak honako hauek jasoko ditu:

- Jardueraren eta emaitzen adierazleak, sexuaren eta nazionalitatearen arabera bereizita.
- Memoria ekonomikoa, zerbitzua ematen den aldian egindako gastuen banakapena jasoko duena.
- Beste kapitulu bat, hautemandako arazoei eta hobetzeko proposamenei buruzkoa.

- c) Kontratuaren udal-arduradunak zerbitzuaren jarraipena ona egiteko zehazten dituen bileretan parte hartzea (koordinatzaileak).
- d) Kontratutik eratorritako lan teknikoa egitea,

mantener unas condiciones de higiene adecuadas durante su estancia en el local: jabón, toalla, peine u otros.

- g) Facilitar a las personas usuarias la cena y el desayuno.
- h) Facilitar a las personas usuarias muda en caso necesario.
- i) La limpieza diaria del local.

7.2. Otras obligaciones de coordinación o rendimiento de cuentas a la persona responsable municipal del contrato.

- a) Remitir a la persona responsable municipal del contrato o a la que esta establezca, diariamente y mediante correo electrónico, el listado de personas que han pernoctado cada noche y el parte de incidencias. De este último quedará copia en el propio Servicio y deberá poder identificarse el/la profesional que lo relate.
- b) Realizar una memoria anual del programa --en soporte electrónico-- que deberá ser entregada a la persona responsable municipal del contrato dentro del mes de enero de cada año.

La memoria contendrá:

- Indicadores de actividad y resultados, que deberán estar segregados por sexo y por nacionalidad.
- Memoria económica que habrá de incluir un desglose de los gastos realizados durante el periodo de prestación del servicio.
- Capítulo aparte respecto a los problemas detectados y propuestas de mejora.

- c) Participar en las reuniones (la persona coordinadora) que determine la persona responsable municipal del contrato para un buen seguimiento del servicio.

- d) Ejecutar la labor técnica derivada del

Baldintza Teknikoen Agiri hauetan, Zerbitzuaren Jarraibideetan eta Baldintza Administratibo Zehatzen Agirian araututako eran.

- e) Lan-harremana aitortzeko erabakigarritzat jo daitezkeen egintzak saihestea.

contrato de conformidad con lo establecido en los presentes Pliegos de Prescripciones Técnicas, en las Instrucciones del Servicio y en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares.

- e) Evitar actos que pudieran considerarse como determinantes para el reconocimiento de una relación laboral.

8. UDALAK JARRITAKO BALIABIDEAK

Zerbitzua eman ahal izateko, Udalak enpresa esleipendunaren esku honako baliabideak jarriko ditu:

- a) Lokal bat Donostiako udalerrian.
Lokalean, zerbitzuaren erabiltzaileentzako lekua izateaz gain, dutxak, bainugelak eta jangela ere egongo dira.
- b) Zerbitzuaren jarraibidetako IV. atalean ezarritako pertsonak artatzeko nahiko oheak, somierra eta koltxoia barne.
- c) Armairuak.
- d) Interneterako konexioa.
- e) Telefono finkoaren konexioa.
- f) Segurtasun-sistemak (intrusio-alarma, suteen aurkako sistema, zaintza-kamerak).
- g) Etxetresna elektrikoak (garbigailu bat; lehorgailu bat; mikrouhin-labe bat; ontzi-garbigailu bat; txokolate-ontzi bat eta telebista bat).

Era berean, Udala arduratuko da elementu horiek mantendu, egokitu edo birjartzeaz, berokuntza, leihoak, ateak eta elektrizitate- eta iturgintza-sistema

8. RECURSOS APORTADOS POR EL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los siguientes recursos para poder prestar el servicio:

- a) Un local en el término municipal de San Sebastián.
El local además de contar con espacio suficiente para los usuarios del servicio, también dispondrá de duchas, baños y comedor.
- b) Camas, incluido el somier y colchón, suficientes para atender a las personas estipuladas en el apartado IV de las Instrucciones del servicio.
- c) Taquillas.
- d) Conexión a internet.
- e) Conexión telefonía fija.
- f) Sistemas de seguridad (alarma de intrusión, sistema anti-incendios, cámaras de vigilancia).
- g) Electrodomésticos (una lavadora; una secadora; un microondas; un lavavajillas; una chocolatera y una televisión).

Así mismo, el Ayuntamiento será responsable de los trabajos de mantenimiento, adaptación o reposición de estos elementos, incluidos la

barne.

calefacción, las ventanas, puertas y el sistema eléctrico y de fontanería.

9. ESLEIPENDUNAK EMANDAKO BALIABIDEAK.

Esleipendunaren kontura izango dira aurreko atalean agertzen ez diren kudeaketa eta gastu guztiak.

Aurrekoari kalterik egin gabe, esleipendunaren kontura izango dira honako kudeaketa edo gastu hauek:

- a) Instalazioetako eguneroko garbiketa.
- b) Mantentze-lan txikiak (halakotzat hartzen dira profesionalek egin behar ez dituztenak, hala nola bonbillak aldatzea, koadroak zintzilikatzea edo apal bat jartzea.)
- c) Afariak eta gosariak. Enpresa esleipenduna arduratuko da beharrezko elikagaiak erostez, banatzeaz, garbitzeaz, biltzeaz eta prestazioarekin lotutako guztiaz.
- d) Baxera, mahai-tresnak eta ontziak hornitzea eta lehengoratzea (hasierako hornidura Udalak egin badu ere).
- e) Burukoak eta oheko arropa (hala nola izarak, mantak, burukoen zorroa eta koltxoi-zorroa) garbitzea, hornitzea edo lehengoratzea.
- f) Higiene pertsonaleko produktuak ematea, hala nola xaboia, bixarra mozteko tresnak, eskuoihalak eta konpresak.
- g) Erabiltzaileentzako barruko arropa (emakumezkoen eta gizonezkoen azpiko galtzak, galtzerdiak edo bestelakoak).
- h) Ordenagailuak, inprimagailua eta gainerako material informatikoa.
- i) Telefonía mugikorrekiko gastu guztiak.

9. RECURSOS APORTADOS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Serán a cargo del adjudicatario todas las gestiones y gastos que no figuren en el apartado anterior.

Sin perjuicio de lo anterior, serán en todo caso a cargo de la empresa adjudicataria las siguientes gestiones o gastos:

- a) La limpieza diaria de las instalaciones.
- b) Las pequeñas actuaciones de mantenimiento (entendiendo por estas aquellas que no deben ser realizadas por profesionales como, por ejemplo, el cambio bombillas, colgar cuadros o colocar una balda)
- c) Las cenas y desayunos. La empresa adjudicataria será la encargada de comprar los alimentos necesarios, de su distribución, limpieza, recogida y todo lo que conlleve la prestación.
- d) La provisión y restitución de vajilla, cubertería, y vasos (independientemente de que la provisión inicial de las mismas la haya hecho el Ayuntamiento)
- e) La limpieza, provisión o restitución de las almohadas y de la ropa de cama: tales como sábanas, mantas, funda de almohadas y funda de colchón.
- f) La provisión de productos de higiene personal como jabón, útiles de afeitado, toallas y compresas.
- g) La provisión de ropa interior para las personas usuarias (bragas, calzoncillos, calcetines u otros).
- h) Ordenadores, impresoras y demás material informático.
- i) Todos los gastos de telefonía móvil.

j) Telefonía finkoaren gailuak (konexioa ez)

k) Langileek eta, hala badagokio, erabiltzaileek erabili beharreko norbera babesteko ekipamenduak.

j) Aparatos de telefonía fija (no la línea).

k) Los equipos de protección individual que deba usar su personal y, en su caso, el de las personas usuarias.

10. LANTALDE PROFESIONALA

Enpresa esleipendunak zerbitzua, gutxienez, honako lantalde profesionalarekin gauzatu beharko du:

10.1. Baliabidearen koordinatzailea

Zerbitzuaren enpresa esleipendunak zerbitzuaren koordinatzaile bat izendatu beharko du, honako eginkizun hauek betetzeko gaitzen duen titulua edo lanbide-kualifikazioa duena:

- Kontratuaren udal-arduradunarekin koordinatzea.
- Kontratuaren udal-arduradunak eskatzen dizkion txosten guztiak egitea.
- Zerbitzuari atxikitako langileen taldearen zuzendaritza teknikoa egitea.
- Zerbitzuaren kalitatea kontrolatzea.
- Kontratuaren udal-arduradunak deitutako bileretan parte hartzea, berehala deitzen direnak barne, betiere hurrengo paragrafoan adierazitako ordutegiaren barruan egiten bada.

Pertsona hori beti aurkitzeko moduan egongo da, astelehenetik ostiralera, 09:00etatik 14:00etara. Arduradun horrek dena delakoagatik ezin badu bere lana egin (lanerako ezintasun iragankorra, oporrak, lizentziak edo baimenak; edo bestelakoak), enpresa esleipendunak harremanetarako beste pertsona bat aukeratu beharko du.

Zerbitzuaren ordutegiak eta ezaugarriak kontuan hartuta, enpresa esleipendunak koordinazio-espazioak aurreikusi beharko ditu, zerbitzuko langile

10. EQUIPO PROFESIONAL

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio, como mínimo, con el siguiente equipo profesional:

10.1. Persona coordinadora del recurso.

La empresa adjudicataria deberá identificar una persona coordinadora del servicio, con título o cualificación profesional que le habilite para realizar las funciones de:

- Coordinación con la persona responsable municipal del contrato.
- Realizar cuantos informes se le soliciten por la persona responsable municipal del contrato.
- Ejercer la dirección técnica del grupo de trabajadores y trabajadoras adscritos al servicio.
- Controlar la calidad del servicio.
- Participar en las reuniones a que se convoque por la persona responsable municipal del contrato, incluidas las que se convoquen con inmediatez, siempre que sea dentro del horario señalado en el párrafo siguiente.

Esta persona deberá estar permanentemente localizable de lunes a viernes en horario de 09:00 a 14:00 horas. En caso de que esta persona responsable no esté disponible por cualquier circunstancia (ILT; vacaciones; licencias o permisos; u otras causas) la empresa adjudicataria deberá designar a otra persona de contacto.

Dados los horarios y características del servicio la empresa adjudicataria deberá prever espacios de coordinación en las que participe todo el personal

guztiek koordinatzailearekin astean behin gutxienez parte har dezaten.

10.2. Zuzeneko arretako langileak.

5.3. klausulan ezarritako zerbitzuaren ordutegiari jarraituz, enpresa esleipendunak arreta zuzenera, gutxienez, honako lantaldea bideratu beharko du:

20:00etatik 23:00etaraino, lokalean hiru langile izango dira.

23:00etatik 07:00etaraino, lokalean bi langile izango dira.

07:00etatik 09:00etaraino, lokalean hiru langile izango dira.

Zuzeneko arretako langileek honako eginkizun hauek betetzeko gaitzen duen titulua edo lanbide-kualifikazioa izan beharko dute:

- Erabiltzailekin arlo psikosozialean esku hartzea (estimulazioa, errehabilitazioa eta motibazioa lantzekoa)
- Diagnostiko eta arreta plan pertsonalizatuaren prestakuntza, segimendua eta ebaluazioa egitean kasuko erreferenteari laguntzea.
- Erabiltzaileei jakinaraztea zer gizarte baliabide dauden erabilgarri eta nola eskura daitezkeen.
- Erabiltzaileen arteko gatazka-egoeretan bitartekari izatea.

Halaber, euskara eta gaztelania zerbitzu hizkuntzak izanik, zuzeneko arretako langileek zerbitzua emango dute erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan, ahoz eta idatziz.

11. ARAUBIDE JURIDIKOA

Herritarrentzako zuzeneko prestazioak berekin dakartzaten zerbitzu-kontratu bat denez, kontratu

del servicio con la persona coordinadora con una periodicidad mínima semanal.

10.2 Personal de atención directa.

Teniendo en cuenta el horario de atención establecido en la cláusula 5.3., la empresa adjudicataria deberá destinar a la atención directa, como mínimo, el siguiente el personal:

Desde las 20:00 horas hasta las 23:00 horas permanecerán en el local 3 trabajadores/as.

Desde las 23:00 horas hasta las 07:00 horas permanecerán en el local 2 trabajadores/as.

Desde las 07:00 horas hasta las 09:00 horas permanecerán en el local 3 trabajadores/as.

Este personal de atención directa, deberá contar con título o cualificación profesional que le habilite para realizar las siguientes funciones:

- Intervención psicosocial (estimulativa, rehabilitadora, motivacional) con las personas usuarias.
- Intervención psicosocial (estimulativa, rehabilitadora, motivacional) con las personas usuarias.
- Informar a los/as usuarios/as sobre la existencia de los recursos sociales disponibles y la forma de acceso a los mismos.
- Mediar en situaciones de conflicto entre personas usuarias.

Asimismo, siendo el euskera y el castellano lenguas de servicio, el personal de atención directa prestará servicio en la lengua elegida por el usuario, oralmente y por escrito.

11. RÉGIMEN JURÍDICO

Al tratarse de un servicio que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía, el

honen xede den zerbitzua, Donostiako Udalak bere egin du. Bete beharreko araubide juridikoa, ekonomikoa eta administratiboa pleguetan zehar zehazten dena da. Era berean, pleguekin batera Zerbitzuaren Jarraibideak txertatzen dira.

Izaera horretako zerbitzu-kontratu baten adjudikaziodunak zenbait betebehar izango ditu: zerbitzua hitzartutako jarraitutasunarekin ematea eta zerbitzua ezarri diren baldintzetan erabiltzeko eskubidea bermatzea partikularrei; zerbitzuaren funtzionamendua egokia izateaz arduratzea; zerbitzua betetzeak hirugarrenei eragiten ahal dizkien kalteen ordainak ematea, Administrazioari egozten ahal zaizkion arrazoiengatik eragindakoak direnak salbu. Esleipendunak izango dituen betebehar zehatzak plegu honetan adierazi dira eta, batez ere, honen 7. atalean.

Artikulu honetan araututako zerbitzuei atxikitako ondasunak ezingo dira enbargatu.

servicio objeto del contrato, queda asumido por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián como propio del mismo. El régimen jurídico, económico y administrativo será el establecido en los pliegos. Asimismo, junto con los pliegos se anexan las Instrucciones del Servicio.

La empresa adjudicataria estará sujeta a las obligaciones de prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas; de cuidar del buen orden del servicio; de indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, con la salvedad de aquellos que sean producidos por causas imputables a la Administración. Las obligaciones concretas de la empresa adjudicataria se detallan en este pliego y, especialmente, en su apdo. 7.

Los bienes afectos a los servicios regulados en el presente artículo no podrán ser objeto de embargo.

Donostian, sinaduraren datan

Gizarteratze Zerbitzuaren burua / Jefe del Servicio de Inserción Social,

Iñigo Estomba Garin.

