



CONDICIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE CATERING EN EVENTOS Y SERVICIO DE BARRAS EN
ACTOS PROGRAMADOS EN BALUARTE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.	PALACIO DE CONGRESOS Y AUDITORIO DE NAVARRA BALUARTE.....	3
3.	CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	4
4.	USO DE LOS ESPACIOS E INSTALACIONES.....	4
5.	EQUIPO DESIGNADO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	5
6.	ESPACIOS A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO.....	6
7.	SERVICIO DE CATERING.....	7
8.	SERVICIO DE BARRAS	8
9.	ESTABLECIMIENTO DE PRECIOS PARA EL SERVICIO DE BARRAS	9
10.	DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES TÉCNICAS	10
11.	MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	11
12.	LIMPIEZA	13
13.	INVERSIONES	14
14.	SUMINISTROS	14
15.	GASTOS A CARGO DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	15
16.	PUBLICIDAD Y ACCIÓN COMERCIAL.....	16
17.	INDUMENTARIA PERSONAL.....	16
18.	CALENDARIO LABORAL Y HORARIOS	17
19.	COORDINACIÓN.....	17
20.	ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	17
21.	CONDICIONES A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO	17
22.	VISITA A LAS INSTALACIONES	18

1. OBJETO DEL CONTRATO

Contratación del **servicio de catering en eventos y del servicio de barras en actos programados**, durante el período de vigencia fijado en las Condiciones Regulatorias. En concreto, el contrato abarca los siguientes ámbitos:

- **Catering en el edificio en eventos**, que comprende la prestación del servicio de catering asociado a congresos, jornadas, presentaciones, reuniones, actos institucionales y cualesquiera otros eventos celebrados en el edificio, incluyendo la elaboración, suministro, montaje, servicio y desmontaje, así como los medios humanos y materiales necesarios para su correcta ejecución.
- **Servicio de barras en actos programados**, que comprende la prestación del servicio de barras en conciertos, espectáculos, congresos y demás actos programados, incluyendo el suministro de bebidas y productos autorizados, la atención al público y la instalación y retirada de los medios necesarios.

La prestación de los servicios deberá llevarse a cabo en óptimas condiciones de sanidad, salubridad e higiene, y se ajustará en todo caso a la legislación vigente en cada momento. Asimismo, la entidad adjudicataria garantizará que la prestación de sus servicios no altere el normal funcionamiento del edificio y se abstendrá de realizar actos de cualquier tipo que pudiera considerarse que constituyen una molestia, estorbo, daño o perjuicio para NICDO.

2. PALACIO DE CONGRESOS Y AUDITORIO DE NAVARRA BALUARTE

El Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte es un edificio polivalente destinado a la celebración de congresos, convenciones, reuniones profesionales, espectáculos culturales, conciertos, actos institucionales y eventos sociales de ámbito local, nacional e internacional.

Su configuración arquitectónica y funcional, que integra auditorio principal, salas de cámara, salas polivalentes, espacios expositivos y zonas auxiliares, permite adaptar los distintos espacios a variados formatos y aforos, así como a las necesidades técnicas y operativas de cada evento. La versatilidad de sus instalaciones facilita la celebración simultánea de actividades diversas, con diferentes configuraciones de montaje y servicios asociados.

Esta pluralidad de usos y la diversidad de tipologías de actos que se desarrollan en el edificio constituyen el marco en el que se incardina el objeto del presente contrato. En particular:

- La actividad congresual, corporativa e institucional del edificio genera la necesidad de prestación de servicios de catering vinculados a pausas café, cócteles, almuerzos de trabajo y recepciones.
- La programación cultural y artística, así como otros actos con asistencia de público, comporta la necesidad de prestación del servicio de barras durante los eventos, ajustándose a los aforos, flujos de público y condiciones específicas de cada sala o espacio.

En consecuencia, la ejecución de los distintos ámbitos objeto del contrato deberá acomodarse en todo momento a la configuración, normativa interna, condiciones técnicas y programación del edificio, garantizando la adecuada coordinación con la entidad gestora de Baluarte y el correcto desarrollo de las actividades que en él se celebren.

3. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de restauración prestados por la entidad adjudicataria se ejecutarán con estricta sujeción a las condiciones contenidas en las Condiciones Regulatorias, en el presente documento de Condiciones Técnicas y en la oferta de la entidad adjudicataria, en lo que no contradiga a estas condiciones.

La entidad adjudicataria se obliga a cumplir con las disposiciones vigentes en materia sanitaria, higiénica, fiscal, laboral, de seguridad social, de seguridad y salud en el trabajo, sindical y de seguros; igualmente se obliga a mantener, solicitar y/o obtener de los organismos que correspondan los permisos y licencias administrativas necesarias para el ejercicio de su actividad.

4. USO DE LOS ESPACIOS E INSTALACIONES

La prestación de los servicios se desarrollará en las instalaciones del Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte. La presentación de la oferta supondrá la aceptación por la empresa que haya suscrito dicha oferta de que el mobiliario, enseres e instalaciones descritas en el Anexo XII comprenden todo lo necesario y son suficientes para el inmediato funcionamiento del servicio en las condiciones establecidas en el presente documento y en la oferta presentada.

El día de inicio del servicio, una empresa de mantenimiento de instalaciones y equipamiento de hostelería contratada por NICDO llevará a cabo un informe de estado de las instalaciones en base al cual se firmará un acta de entrega y recepción de las instalaciones, bienes y equipos. A la finalización del contrato, la entidad adjudicataria deberá devolver las instalaciones recibidas en perfecto estado de conservación y limpieza, a cuyo efecto se firmará, el día de finalización del contrato, un acta de devolución de instalaciones, bienes y equipos en la que se reflejará el estado de las mismas.

La entidad adjudicataria aportará la vajilla, cubertería, mantelerías y útiles de cocina no incluidos en la dotación de enseres y que resulten necesarios para los servicios de restauración, manteniendo la propiedad de los mismos.

La entidad adjudicataria se compromete a no permitir que de cualquier forma se constituyan cargas o gravámenes sobre el local, instalaciones, mobiliario o dotación de enseres enumerados en la relación que se adjunta como Anexo XII, o sobre aquellos otros que en el futuro pudieran incorporarse a la prestación del servicio, así como, en general a no hacer ni permitir que se haga nada que pudiera perjudicar la situación jurídica de los mismos.

5. EQUIPO DESIGNADO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El número de empleados/as para la prestación de cada uno de los servicios objeto del presente contrato deberá ser en todo momento el suficiente para que la atención sea prestada en óptimas condiciones de rapidez, eficacia y profesionalidad, debiendo reunir todos/as y cada uno/a de dichos/as empleados/as las cualificaciones y experiencia necesarias. Se adjunta en el Anexo VII el listado de personal a subrogar facilitado por la actual entidad prestadora de los servicios.

Los servicios que presten deberán ser realizados con la práctica profesional adecuada y con el cumplimiento de las normas y condiciones higiénico-sanitarias establecidas en las Ordenanzas reguladoras y demás normativa aplicable. El personal deberá estar adecuadamente uniformado de conformidad con sus respectivas categorías.

En caso de existir quejas de personas usuarias en relación con la prestación de los servicios por la entidad adjudicataria, por insuficiencia o inadecuada cualificación profesional del personal, o por cualquier otra causa subsanable, NICDO podrá requerir por escrito a la entidad adjudicataria para que, en el plazo de los diez días naturales siguientes a la recepción de la comunicación, subsane dichas deficiencias, sin perjuicio de las penalizaciones que pudieran corresponder por la defectuosa ejecución del contrato.

El personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresaria a tenor de la legislación laboral y social vigente en cada momento, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con NICDO ni exigirse a ésta responsabilidad de cualquier clase como consecuencia de las obligaciones existentes entre la entidad adjudicataria y dicho personal, aún en el supuesto de que los despidos y medidas que eventualmente adopte la entidad adjudicataria se basen en el cumplimiento o interpretación del presente Contrato.

La entidad adjudicataria deberá cumplir y hacer cumplir al personal que contrate todas las obligaciones que le incumban en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene, incluyendo, en particular, el pago de las cuotas de la seguridad social correspondientes al personal por ella contratado y el pago de cualesquiera seguros derivados de eventuales accidentes de trabajo o de enfermedad y cualesquiera cuotas obligatorias y a acreditar, a requerimiento de NICDO, que se encuentra al corriente de pago en sus obligaciones. La entidad adjudicataria deberá, asimismo, presentar mensualmente a NICDO una relación de las posibles variaciones producidas en dicho período respecto del personal por ella contratado, así como, en caso de requerirse, los documentos de cotización generados a través del Sistema RED de la Tesorería General de la Seguridad Social (Relación Nominal de Trabajadores – RNT– y Recibo de Liquidación de Cotizaciones –RLC–), el justificante bancario del pago de las cotizaciones correspondientes, el certificado de estar al corriente de obligaciones tributarias expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el certificado de estar al corriente con la Seguridad Social y una relación mensual de trabajadores (nombre, apellidos y DNI) que hayan prestado servicios durante ese mes, firmada y sellada.

La entidad adjudicataria deberá entregar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales antes del inicio de la actividad, mantenerlo actualizado y velar por su eficaz cumplimiento, así como cumplir con todas las exigencias en materia de coordinación de actividades empresariales.

Durante la vigencia del Contrato la entidad adjudicataria deberá tener a plena disposición de NICDO a una persona Responsable del Servicio con poderes decisorios y suficientes para representar a la entidad adjudicataria en todas las materias del Contrato. Este perfil deberá hacer frente a la responsabilidad que entraña un servicio de las características del que es objeto este contrato. NICDO se reserva el derecho a exigir a la entidad adjudicataria el cambio de la persona que actúe bajo este perfil si no cumpliera con las exigencias del Contrato.

La entidad adjudicataria, sin perjuicio de los seguros a los que legal o contractualmente esté obligada y del derecho de repetición que le corresponda, mantendrá indemne a NICDO de cualesquiera reclamaciones por daños materiales o personales que se presenten contra ella como consecuencia de la prestación de los servicios de restauración y servicios adicionales, sin que ello suponga una limitación de las responsabilidades civiles y contractuales a las que se obliga la entidad adjudicataria por virtud de las presentes Condiciones Reguladoras.

6. ESPACIOS A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

Los espacios asociados a los servicios objeto del presente contrato se exponen a continuación:

- Espacios de restauración ubicados en sótano -1 y -2 con su ascensor.
- Cuando sea necesario en función de las necesidades del evento y previa validación por parte de NICDO, también los espacios de restauración ubicados en las plantas 0, 1, 2 y 3.
- Oficina, ubicada en sótano -2, cerca de la cocina.
- Almacén de 300m2 aproximadamente, situado en planta sótano.
- 2 ascensores de uso exclusivo para comunicación interna de los espacios situados en diferentes alturas.

Es responsabilidad de la entidad adjudicataria mantener, solicitar y/o obtener de los organismos que correspondan los permisos y licencias administrativas necesarias para el ejercicio de su actividad, así como el cumplimiento de lo establecido en las mismas.

El acceso a los espacios se realiza desde las entradas ubicadas en las fachadas exteriores del Baluarte. Las personas trabajadoras acceden desde la Puerta C en Calle General Chinchilla y el público y clientes desde la Plaza de la Constitución. NICDO dispone de un servicio de vigilancia y atención en Puerta C de 24 horas (Este servicio no incluye la vigilancia interior de las instalaciones propias ocupadas por la entidad adjudicataria).

En cuanto a cada uno de los ámbitos objeto del contrato:

- Servicio de catering: El servicio de catering se desarrollará en espacios habilitados por NICDO de forma temporal. Dichos espacios serán designados por NICDO.
- Servicio de barras: El servicio de barras habitualmente se monta en el Vestíbulo de acceso a la Sala Principal.

7. SERVICIO DE CATERING

NICDO programa y acoge a lo largo del año en el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte una amplia variedad de eventos, tales como congresos, ferias, jornadas profesionales, presentaciones, actos institucionales, espectáculos culturales y otras actividades de naturaleza diversa. Con ocasión de la celebración de estos eventos, resulta habitual la contratación de servicios de restauración y catering vinculados a los mismos.

El servicio de catering que, en el marco de los eventos celebrados en Baluarte, sea solicitado por promotores, organizadores o clientes (incluyendo desayunos, pausas café o coffee breaks, cócteles, almuerzos y cenas), será prestado en los términos previstos en el presente pliego.

La entidad adjudicataria tendrá a su disposición el material existente en el edificio que NICDO autorice para cada evento. Cuando el número de comensales o las características del servicio requieran material adicional (mesas, sillas, menaje, elementos auxiliares u otros), la entidad adjudicataria deberá gestionarlo y asumirlo íntegramente a su costa, garantizando en todo caso que el material aportado sea de características, calidad y apariencia acordes con la imagen y categoría del edificio.

Asimismo, NICDO podrá autorizar, siempre que no interfiera en la actividad principal del edificio y previa solicitud de la entidad adjudicataria, la utilización de un espacio interior próximo a la zona de prestación del servicio, destinado a funciones de apoyo u office, exclusivamente para la correcta ejecución del catering contratado.

La oferta gastronómica presentada a las personas promotoras deberá incluir, en todo caso, productos y elaboraciones de primer nivel, con una presentación cuidada y esmerada, y con un despliegue organizativo y de medios personales y materiales suficiente para atender adecuadamente las necesidades de la clientela. El servicio comprenderá, cuando así se requiera, el suministro, adecuación, montaje y desmontaje completo del espacio destinado a la celebración, ajustándose, en su caso, al presupuesto o esfuerzo económico que la persona promotora determine.

La entidad adjudicataria deberá identificar de manera clara y diferenciada, conforme a su oferta, aquellos platos o productos considerados “especiales”, tales como opciones aptas para personas con intolerancias o alergias alimentarias, propuestas veganas o vegetarianas, y alternativas bajas en sal, calorías o colesterol, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de información alimentaria y seguridad alimentaria.

El servicio de catering se prestará bajo demanda, en función de las necesidades de cada evento.

8. SERVICIO DE BARRAS

El servicio de barras comprende tanto el servicio de barras fijas como el de barras móviles en el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte.

Se entenderá por barras fijas aquellas que ocupan un lugar permanente en la instalación y que únicamente requieren su equipamiento y aprovisionamiento para su correcta puesta a disposición del público asistente. Se entenderá por barras móviles aquellas que no cuentan con ubicación permanente y que deben ser transportadas, instaladas y equipadas para cada evento, pudiendo estar almacenadas dentro o fuera del edificio.

La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio de barras, al menos, desde la apertura de las puertas de acceso al evento, así como durante las pausas o entreactos de los espectáculos y actos programados en Baluarte (conciertos, funciones de danza, teatro, ópera, congresos u otros eventos con asistencia de público). El servicio consistirá en la oferta, en las zonas habilitadas, de bebidas y alimentos fríos y calientes. Podrá implantarse cualquier otro sistema complementario que se considere eficaz para la mejora del servicio, siempre que cuente con autorización previa de NICDO.

Con carácter general, el número mínimo de barras y de personal de atención al público será de una barra, con un mínimo de cuatro personas por barra, sin perjuicio de que dicha previsión deba adecuarse al aforo previsto, la tipología del evento y la ubicación concreta dentro del edificio.

El montaje de las barras y la dotación de personal deberán ajustarse al volumen estimado de público asistente, garantizando un servicio ágil y eficiente durante el tiempo disponible, especialmente en los entreactos. A tal efecto, la entidad adjudicataria comunicará a NICDO, con una antelación mínima de 72 horas al inicio del evento, el número de barras que prevé habilitar. En función de dicha previsión, del aforo estimado y de la naturaleza del evento, NICDO podrá requerir la ampliación de los medios personales o materiales inicialmente previstos.

La elaboración, manipulación y servicio de los productos deberán cumplir estrictamente la normativa vigente en materia de seguridad e higiene alimentaria. El personal adscrito al servicio deberá acudir debidamente uniformado y contar con la formación adecuada para la manipulación de alimentos y la atención al público.

La oferta mínima deberá incluir, al menos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas, frías y calientes, así como una selección de pinchos fríos y calientes y snacks. Queda prohibida la venta de chicles y de productos aperitivos en bolsas o latas.

La vajilla y demás elementos de servicio deberán cumplir la normativa aplicable. Deberán disponerse de forma visible servilletas de papel y habilitarse varios puntos de recogida selectiva de residuos en las zonas de consumo.

NICDO podrá requerir a la entidad adjudicataria la inclusión, comercialización o priorización de determinados productos o marcas en el servicio de barras. En el caso de que existan acuerdos de patrocinio, colaboración o similares suscritos por NICDO con terceros, la entidad adjudicataria vendrá obligada a incorporar dichos productos en la oferta del servicio y a garantizar su adecuada disponibilidad, en las condiciones que se establezcan de forma coordinada con NICDO.

Para la prestación del servicio de barras en actos programados, NICDO pondrá a disposición del contrato los sistemas de cobro y pago, incluyendo los terminales de punto de venta (TPV) y cualesquiera otros medios que resulten necesarios. La entidad adjudicataria vendrá obligada a utilizar dichos sistemas de forma exclusiva en la gestión de los cobros, no pudiendo emplear sistemas propios.

Podrá establecerse, de forma coordinada con NICDO, un sistema de prepago u otros mecanismos destinados a agilizar el servicio. En tal caso, deberá habilitarse una barra diferenciada de las anteriores, atendida por el personal necesario para su correcta gestión.

En todos los casos, serán por cuenta de la entidad adjudicataria el montaje, desmontaje, limpieza previa y posterior, así como la adecuación del espacio necesario para la prestación del servicio. NICDO se compromete a comunicar con la suficiente antelación a la entidad adjudicataria el lugar y las condiciones de montaje, así como el nivel de acabado y atención requeridos para cada evento.

La entidad adjudicataria dispondrá, para la prestación del servicio, del material inventariado a tal efecto, sin perjuicio de la obligación de aportar los medios adicionales que resulten necesarios.

La entidad adjudicataria prestará en exclusiva el servicio de barras en los eventos celebrados en Baluarte, sin perjuicio de las excepciones que, por exigencias contractuales de promotores o por razones debidamente justificadas, pueda establecer NICDO.

El servicio de barras se prestará los días en que se celebren eventos y bajo demanda, en función de la programación y características de cada acto.

9. ESTABLECIMIENTO DE PRECIOS PARA EL SERVICIO DE BARRAS

Los precios de venta al público serán acordados entre NICDO y la entidad adjudicataria con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, en base a criterios de consonancia con la categoría, contenido y/o tipo de servicio y de acuerdo con el precio de mercado, así como a los escandallos de coste facilitados por la entidad adjudicataria.

Durante la ejecución del contrato, las partes podrán acordar la incorporación de nuevos productos, fijándose de común acuerdo los precios de venta al público correspondientes.

Las listas de precios de servicios de pago directo deberán ser expuestas en lugar visible dentro de cada local, tanto en castellano como en euskera.

10. DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES TÉCNICAS

Los equipos e instalaciones, distribuidos por plantas, se indican a continuación:

- S-1 (cocinas): Las cocinas están dotadas de instalación de gas, red de fontanería, alumbrado y fuerza, cuadro eléctrico, puertas, carpintería, cristalería (obra civil), emergencias, extintores y extracción.
- S-2 (cocinas): Las cocinas están dotadas de vestuarios y aseos.
- PB (cafetería): La cafetería tiene instalación de gas, red de fontanería, alumbrado y fuerza, cuadro eléctrico, puertas, carpintería, cristalería (obra civil), emergencias, extintores, extracción y climatización con cajas de volumen variable y compuertas cortafuegos.
- P1: la cocina tiene instalación de gas, red de fontanería, alumbrado y fuerza, cuadro eléctrico, puertas, carpintería, cristalería (obra civil), emergencias, instalación contra incendios, extracción y climatización con cajas de volumen variable y compuertas cortafuegos.
- P2: La cocina y sala tienen instalación de gas, red de fontanería, alumbrado y fuerza, cuadro eléctrico, puertas, carpintería, cristalería (obra civil), emergencias, instalación contra incendios, extracción y climatización con cajas de volumen variable y compuertas cortafuegos.
- P3: La cocina tiene instalación de gas, red de fontanería, alumbrado y fuerza, cuadro eléctrico, puertas, carpintería, cristalería (obra civil), emergencias, instalación contra incendios, extracción, climatización con cajas de volumen variable y compuertas cortafuegos.

En concreto, el detalle de las instalaciones técnicas correspondientes a estas dependencias es el siguiente:

- Climatización:
 - 2 climatizadoras independientes
 - 2 fancoils en vestuarios de cocinas
- Gas Natural:
 - Central de alarma de GAS NATURAL en cada planta.
- Fontanería:
 - Acometidas de Agua fría y caliente a cocinas, aseos y vestuarios.
 - Desagües de cocinas y 8 aseos públicos y 2 vestuarios privados.
- Electricidad:
 - Cuadros eléctricos de fuerza y alumbrado: CS1.4, CPB1, CP1.2, CP2.3 y CP3.8 y alumbrados sótano -1 y sótano -2.
- Protección Contra Incendios:

- Detectores de incendios en cada planta.
- BIE's de incendios.
- Extintores.
- Instalaciones especiales:
 - Red estructurada de voz y datos.
 - Megafonía de seguridad.
 - Red de video vigilancia.
- Obra Civil:
 - Puertas.
 - Cerraduras.
 - Carpintería.
 - Cristalería.

11. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Los espacios que necesitará la entidad adjudicataria para la prestación de los servicios se encuentran en el interior del Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte o sus instalaciones forman parte de la instalación general del mismo por lo que NICDO interviene o participa en la contratación y/o gestión en algunos de los casos, según se expone a continuación.

• INSTALACIONES RESPONSABILIDAD DIRECTA DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Como norma general, será responsabilidad de la entidad adjudicataria el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos propios de la actividad de restauración y que son necesarios para ejercer la actividad, sean éstos propiedad de NICDO o propiedad de la entidad adjudicataria.

Se enumeran a continuación los equipos e instalaciones, distribuidos por plantas. Se trata de un listado puramente enunciativo, sin valor contractual.

Las instalaciones o áreas de actuación son las siguientes:

- Campanas de extracción de aire y su sistema de lucha contra incendio.
- Frigoríficos y congeladores: mantenimiento preventivo y correctivo más el cumplimiento de las reglas de higiene y sanidad.
- Gestión de residuos peligrosos generados por la propia actividad.
- DDD (Desinfección, Desratización, Desinsectación).
- Equipos de restauración, sean propiedad o no de la entidad adjudicataria.
- Señalización propia de la entidad adjudicataria.
- Controles sanitarios propios de la actividad.
- Iluminación convencional

- Exceso en actuaciones de lucha contra la legionela por encima de las normativas de edificios convencionales (las actuaciones habituales de un edificio sin restauración correrán por cuenta de NICDO: tratamiento anual de grifos y tuberías)

• **INSTALACIONES O ELEMENTOS QUE FORMAN PARTE DEL INSTALACIÓN GENERAL**

Como norma general, será responsabilidad de NICDO el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los espacios e instalaciones generales donde se desarrolle la actividad de restauración.

Se enumeran a continuación los equipos e instalaciones generales de los que NICDO responderá en materia de mantenimiento.

- Producción y distribución de agua fría y caliente para climatización
- Climatización
- Agua Caliente Sanitaria y fontanería en general hasta las tomas habilitadas en la instalación general (excluidos latiguillos, grifos...)
- Electricidad en BT hasta las tomas fijas existentes a fecha de firma del contrato
- Protección Contra Incendios
- Iluminación de emergencia
- Elevadores
- Albañilería, cerrajería...
- Acciones de lucha contra la legionela propia de un edificio convencional de pública concurrencia, con actividad no ligada a restauración (el exceso de actividades necesarias por el servicio de restauración correrá a cargo de la entidad adjudicataria).

Si en el transcurso de una reparación por parte de NICDO se detectara que ésta es consecuencia de un mal uso de la entidad adjudicataria, se le informará con carácter previo a la reparación, ya que la entidad adjudicataria deberá asumir el coste de la misma. La entidad adjudicataria decidirá si lo ejecuta con sus medios o a través de NICDO, repercutiendo ésta el coste a la entidad adjudicataria. En cualquier caso, la reparación deberá estar concluida antes de 30 días o NICDO actuará de oficio y repercutirá el coste de la reparación a la entidad adjudicataria.

• **MODIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

NICDO podrá realizar, de manera justificada, obras e intervenciones en los espacios puestos a disposición del servicio. Para ello, comunicará con la mayor antelación posible la programación y alcance de los trabajos, procurando no afectar (buscando momentos de inactividad) o afectar lo menos posible a la prestación del servicio de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria no podrá realizar obras, instalaciones, adaptaciones, modificaciones o cualquier otra intervención en los espacios, infraestructuras o elementos puestos a su disposición para la prestación del servicio sin la previa autorización expresa y por escrito de NICDO.

- **ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

A. Mantenimiento preventivo

En el caso de las instalaciones responsabilidad directa de la entidad adjudicataria y en el equipamiento, esta estará obligada a realizar a su cargo las revisiones periódicas oficiales que respecto de las diferentes instalaciones a su cargo exige la normativa vigente y aquellas de maquinaria y equipos exigidos por los fabricantes o instaladores para su correcto funcionamiento. Además, deberá ejecutar la tramitación administrativa que requieran, y gestionar los libros oficiales de mantenimiento que sean preceptivos, cuidando que se mantengan al día.

B. Mantenimiento correctivo (reparaciones y averías)

Si como consecuencia del mantenimiento periódico preventivo resultara obligatorio reparar alguna avería, ésta correrá cargo de la entidad adjudicataria, siempre que la instalación o equipamiento se encuentre dentro de periodo lógico de vida útil.

El caso de que las actuaciones de sustitución del equipo (no de mantenimiento) sean consecuencia de la finalización de la vida útil del elemento en cuestión, éstas correrán a cargo de NICDO si el equipo fuese propiedad de NICDO. En todo caso, si el coste de la reparación fuera inferior a un tercio del coste de adquisición del equipo, la adjudicataria deberá acometer los trabajos de reparación de inmediato, sea quien fuere el propietario del equipo.

Si hubiera discrepancias, NICDO podrá solicitar un informe técnico independiente que consulte si el equipo está al final de su vida útil, asumiendo las partes su dictamen obligatoriamente. El coste del informe será asumido por la parte que resulte responsable de la actuación.

C. Vajillas, menaje, mantelería, fungibles, etc.

La entidad adjudicataria asumirá todos los costes de mantenimiento y reposición de los elementos necesarios para la actividad restauración, tales como vajilla, menaje, mantelerías, elementos decorativos, materiales fungibles de limpieza y mantenimiento, etc.

12. LIMPIEZA

La entidad adjudicataria será responsable y realizará a su costa, entre otros, la limpieza de todos los enseres e instalaciones, los paramentos verticales y horizontales de las instalaciones utilizadas con motivo del presente contrato (cocina, office, cámaras frigoríficas, comedores, etc.), a excepción del lugar donde se realice el catering o el servicio de barras, cuya limpieza corresponde a NICDO.

Se realizará la correcta gestión medioambiental de todos los residuos que se produzcan en el desarrollo de la actividad, y no se perjudicará al resto de instalaciones debido a vertidos incorrectos y similares en el saneamiento, perturbaciones por mal funcionamiento del equipamiento, etc.

Será el personal de la entidad adjudicataria quien depositará las bolsas en los compactadores y contenedores instalados en el recinto, siendo necesaria su contabilización y reporte a NICDO.

La entidad adjudicataria podrá realizar las actuaciones de limpieza directamente o a través de la empresa que subcontrate, no requiriendo autorización por parte de NICDO. Únicamente será obligatorio el cumplimiento de las actuaciones que se deriven en materia de coordinación de actividades empresariales.

NICDO se reserva el derecho a controlar y supervisar en cualquier momento las tareas de limpieza.

13. INVERSIONES

La entidad adjudicataria deberá hacer una propuesta de inversiones coherente con el objeto del contrato y su concreción, alcance y ejecución deberán ser previamente acordadas con NICDO.

Durante el primer año de ejecución del contrato deberá llevarse a cabo al menos el 50 % del importe de inversión comprometido, debiendo ejecutarse el 50 % restante, como tarde, durante los primeros tres años de ejecución del contrato.

A estos efectos, las inversiones podrán referirse, entre otros, a la adquisición o mejora de equipamiento técnico, maquinaria, utillaje, menaje, infraestructuras móviles, sistemas de servicio, elementos auxiliares o cualquier otro medio material vinculado a la prestación de los servicios de catering y de barras, que contribuyan a mejorar la calidad, eficiencia o capacidad operativa del servicio.

14. SUMINISTROS

NICDO contratará los suministros generales que afecten a todos los puntos del Baluarte.

- **ENERGÍA ELÉCTRICA**

El suministro de energía eléctrica se realiza en ambos edificios en media tensión. A partir de su centro de transformación se distribuye la energía a todos los cuadros y puntos del inmueble.

NICDO asume la contratación tanto de la energía eléctrica como del mantenimiento de elementos de la instalación que requieren control periódico obligatorio, según normativa correspondiente.

NICDO tiene instalado o instalará contadores de energía eléctrica en aquellos puntos donde exista consumo relevante por parte de la entidad adjudicataria, siendo repercutido éste al mismo precio al que

NICDO compra la energía eléctrica en Baja Tensión a través de acuerdo marco de licitación pública para todas las Empresas Públicas que componen la Corporación Pública Empresarial de Navarra, (CPEN).

Únicamente será objeto de facturación el consumo medido.

- **GAS NATURAL**

Al igual que en el caso de la electricidad, NICDO asumirá la contratación del suministro de gas natural, así como del mantenimiento de todos los elementos comunes de la instalación mediante acuerdo marco de licitación pública para todas las Empresas Públicas que componen la Corporación Pública Empresarial de Navarra, (CPEN).

En el edificio de Baluarte existen dos puntos de suministro independientes entre sí:

- Un suministro general, destinado a la calefacción y ACS.
- Un suministro específico a la cocina interna de Baluarte, destinado a los fuegos y hornos instalados en las diferentes plantas.

Únicamente será objeto de refacturación el suministro específico del punto correspondiente a cocina interna de Baluarte, el cual se repercutirá de manera íntegra según factura facilitada por la compañía suministradora de gas.

- **AGUA**

De nuevo, NICDO asume la contratación integrada en el servicio prestado por la Mancomunidad (incluye tasas de basuras y alcantarillado).

El suministro de agua potable se realiza al Baluarte desde una acometida general a partir de la cual se distribuye a todos los puntos del inmueble, mediante unos contadores individuales de la compañía suministradora. Se refacturará a la entidad adjudicataria el importe justificado a través de esos contadores. Si el suministro realizado a través de un contador fuera mixto entre NICDO y la entidad adjudicataria, será responsabilidad de NICDO independizar los consumos del contador o asumir el coste del suministro. Únicamente será objeto de facturación el consumo medido.

15. GASTOS A CARGO DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Todo gasto, impuesto, tasa, carga o responsabilidad que se derive de la prestación de los servicios será a cargo de la entidad adjudicataria. Serán, por tanto, a su cargo, entre otros: el pago de todos los salarios, los seguros sociales, la totalidad de las tasas, impuestos y licencias necesarias, ya sean locales, autonómicos o estatales, los gastos de aprovisionamientos, materiales y medios auxiliares para la elaboración y venta de los productos; los gastos en mobiliario, comunicaciones, decoración y mantenimiento de los equipamientos (incluso el equipamiento propiedad de NICDO puesto a disposición de la entidad adjudicataria, según el Anexo XII sobre equipamiento); los gastos por los consumos (agua, electricidad y gas) en los espacios ocupados por

la entidad adjudicataria cuantificables a través de contador; así como cualquier otro tipo de gasto vinculado a la prestación del servicio.

La entidad adjudicataria será responsable y asumirá los costes del mantenimiento, reparación y reposición del mobiliario, maquinaria y demás enseres, correspondiendo a NICDO el mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes inmuebles (incluso ascensores), salvo que se demuestre un mal uso por parte de la entidad adjudicataria.

16. PUBLICIDAD Y ACCIÓN COMERCIAL

La entidad adjudicataria deberá obtener la previa autorización de NICDO para la instalación de cualquier tipo de publicidad.

Si la entidad adjudicataria viera necesario realizar acciones comerciales del servicio ofrecido en Baluarte, por ejemplo, página web específica, perfiles en Redes Sociales, campañas de medios, etc., deberá cotejarlas previamente con el departamento de comunicación de NICDO.

Adicionalmente, NICDO tiene suscritos, o podrá suscribir durante la vigencia del contrato, acuerdos de patrocinio, colaboración o suministro con determinadas marcas de bebidas y/o alimentación, a los que la entidad adjudicataria deberá acogerse y dar debido cumplimiento en la prestación del servicio.

Asimismo, en muchas de las actividades que se celebran a lo largo del año en el edificio intervienen promotores externos que pueden contar con acuerdos de patrocinio propios con marcas distintas a las habituales de NICDO. En estos supuestos, y siempre que así sea requerido por NICDO o por las condiciones del evento, la entidad adjudicataria deberá disponer de la flexibilidad operativa y de aprovisionamiento necesaria para integrar dichos productos y permitir el correcto desarrollo de la actividad, con respeto a los compromisos asumidos por los promotores.

Toda la actividad promovida por NICDO y por terceros redundará en una mayor utilización del edificio y, por tanto, potencia el impacto económico, el gasto directo e indirecto en las instalaciones de NICDO y en su entorno.

17. INDUMENTARIA PERSONAL

El personal deberá ir correctamente uniformado durante la prestación de los servicios. Los uniformes serán por cuenta y coste de la entidad adjudicataria y deberán ser previamente aprobados por NICDO. Para la indumentaria será de aplicación lo dispuesto en el manual de marca de Baluarte, que se compartirá con la entidad adjudicataria. En los uniformes deberá constar de manera conjunta el logotipo de Baluarte y el de la entidad adjudicataria.

18. CALENDARIO LABORAL Y HORARIOS

El Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte es susceptible de estar abierto todos los días del año, en diferente horario según las actividades o eventos programados.

En cualquier caso, Baluarte dispone de un servicio de control de accesos y atención en portería (puerta C) 24 horas que puede permitir el acceso exterior principal del personal de forma flexible y continuada sin limitación de horarios.

El acceso del público se realizará desde la puerta de la Plaza de la Constitución.

La recepción y atención a los servicios de reparto de alimentos, materiales, etc. serán siempre atendidos por personal de restauración.

19. COORDINACIÓN

Semanalmente se realizará una reunión de coordinación con la persona responsable de restauración de NICDO o quien esta designe, a la que deberá acudir el perfil Responsable del Servicio de la entidad adjudicataria, para establecer horarios, ubicaciones y necesidades de los servicios planificados en esa semana en el edificio.

20. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Con el fin de garantizar una adecuada atención a las personas usuarias del servicio de restauración, NICDO será la entidad responsable de la gestión, tramitación y respuesta de las quejas, reclamaciones y sugerencias que puedan formular las personas consumidoras y usuarias, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de defensa de consumidores y servicios de atención a la clientela. A tal efecto, la entidad adjudicataria deberá:

- Poner a disposición de las personas usuarias, en los puntos de prestación del servicio, los canales de atención, contacto y reclamación previamente establecidos y comunicados por NICDO.
- Informar de forma clara y visible sobre los datos de contacto facilitados por NICDO a estos efectos.
- Colaborar con NICDO en la recopilación de la información necesaria para la correcta tramitación y resolución de las incidencias, quejas o reclamaciones que pudieran presentarse en relación con la ejecución del servicio.

21. CONDICIONES A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria, una vez concluido el contrato, deberá dejar en perfecto estado de utilización las instalaciones, equipamientos, equipos, objetos, enseres, etc., recibidos propiedad de NICDO sin más deterioros que los derivados de su normal uso, deberá reponer todos aquellos que por causas imputables directamente a la entidad adjudicataria hubieran desaparecido y retirar aquellos elementos que le

pertenezcan y que sean susceptibles de ser extraídos sin menoscabo alguno a las instalaciones objeto del presente contrato.

22. VISITA A LAS INSTALACIONES

Se recomienda a las personas interesadas en participar en el procedimiento de licitación que realicen una visita previa a las instalaciones, para lo cual podrán solicitar la realización de una visita, con el fin de conocer el estado de las instalaciones y sus características.

La solicitud de visita deberá efectuarse necesariamente mediante correo electrónico dirigido a la dirección j.zarranz@nicdo.es, indicando los datos identificativos del solicitante, la entidad a la que representa, en su caso, y un teléfono de contacto.

Las visitas se organizarán previa coordinación con la entidad convocante, dentro del plazo que se establezca, y estarán sujetas a la disponibilidad de las instalaciones.

La realización de la visita tendrá carácter voluntario. En ningún caso la falta de visita podrá alegarse posteriormente como causa de desconocimiento de las condiciones de la instalación.