

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MARINERÍA, MANTENIMIENTO, CONTROL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTALACIONES PORTUARIAS DE LOS PUERTOS y DARSENAS DEPORTIVAS DE HONDARRIBIA, VETERANOS-HONDARRIBIA, DONOSTIA, ORIO, GETARIA, DEBA, MUTRIKU Y BERMEO GESTIONADOS POR EKP.**

## ÍNDICE

**CLÁUSULA 1ª.** CONTENIDO, OBJETO Y ALCANCE DEL PRESENTE PLIEGO.

**CLÁUSULA 2ª.** DURACIÓN DEL CONTRATO.

**CLÁUSULA 3ª.** INTERLOCUTOR DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

**CLÁUSULA 4ª.** HORAS DE SERVICIO ESTIMADOS PARA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

4.1 Dotación mínima necesaria

4.2. Temporadas y prestación de los servicios

**CLÁUSULA 5ª.** FORMACIÓN DEL PERSONAL PARA EL PRESENTE CONTRATO.

**CLÁUSULA 6ª.** SISTEMA DE PENALIZACIÓN DURANTE EL PRESENTE CONTRATO.

**CLÁUSULA 7ª.** SISTEMA DE BONIFICACIÓN DURANTE EL PRESENTE CONTRATO.

**CLÁUSULA 8ª.** EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

**CLÁUSULA 9ª.** FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE MARINERÍA, MANTENIMIENTO, CONTROL Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

**CLÁUSULA 10ª.** ADAPTACIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

## ANEXOS

**ANEXO I.** PROYECTO BÁSICO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

**CLÁUSULA 1ª.** CONTENIDO, OBJETO Y ALCANCE DEL PRESENTE PLIEGO.

## **Contenido**

El Consejo de Administración de E.K.P. aprobará el pliego de sometimiento de condiciones y prescripciones técnicas para la contratación de la prestación de los servicios de marinería, mantenimiento, control y atención al cliente en las instalaciones portuarias de los puertos y dársenas deportivas de Hondarribia, Veteranos - Hondarribia, Donostia, Orio, Getaria, Deba, Mutriku y Bermeo gestionados por EKP

## **Objeto del Pliego**

El objeto del presente pliego es definir las condiciones técnicas y requisitos obligatorios para el otorgamiento del presente contrato, así como la asunción de dichas condiciones por parte de la empresa contratista.

## **Alcance del contrato.**

La oferta del servicio será para todos los puertos gestionados por EKP:

- 1- Dársena Deportiva de Bermeo.
- 2- Dársena Deportiva de Mutriku.
- 3- Puerto Deportivo de Deba
- 4- Dársena Deportiva de Getaria.
- 5- Puerto Deportivo de Orio.
- 6- Dársena Deportiva de Donostia.
- 7- Puerto deportivo de Hondarribia.
- 8- Dársena deportiva de Veteranos - Hondarribia.

## **CLÁUSULA 2ª. DURACIÓN DEL CONTRATO.**

Este contrato se otorga por un plazo inicial de 2 AÑOS pudiendo ser prorrogado en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente contrato. El cómputo de este plazo se iniciará el 1 de marzo de 2015.

## **CLÁUSULA 3ª. INTERLOCUTOR DE LA EMPRESA CONTRATISTA**

- 1- La empresa contratista nombrará una persona responsable para hacerse cargo de la coordinación de los trabajos y representará a esta ante la empresa contratante, sin coste adicional a la prestación del servicio.
- 2- Esta persona no formará parte del personal encargado de los servicios de marinería, mantenimiento, control y atención al cliente objeto del presente contrato.
- 3- El citado representante consensuará con la empresa contratante, con carácter previo al inicio del contrato el calendario de reuniones y visitas periódicas con los responsables de EKP que a priori se establece cada quince días. Se tomará nota de lo acordado en todas las reuniones y visitas y redactará un acta que tendrá que ser aprobada y firmada por los asistentes.

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Además se mantendrá abierta una comunicación permanente para la buena marcha de los trabajos, y siempre que sea necesario por cualquiera de las partes, se convocarán los contactos precisos entre las reuniones programadas.

Durante el desarrollo de dichas reuniones y visitas, el representante de la empresa contratista entregará los soportes documentales establecidos y tratará con los responsables de EKP las siguientes cuestiones:

- a. Partes de trabajo.
- b. Horarios y personal asignado a cada tarea.
- c. Seguimiento de incidencias.
- d. Quejas o reclamaciones de los usuarios.
- e. Deterioro o avería de los equipos.
- f. Revisiones y mantenimiento de equipos e instalaciones.
- g. Coordinación de actividades empresariales
- h. Seguimiento del programa formativo de los marineros.
- i. Cuando corresponda, resultados de la autoevaluación del personal.
- j. Cuando corresponda, resultados de los simulacros de emergencias.

El representante de la empresa contratista será el responsable directo de la misma frente a las demandas y exigencias de EKP, y será quien establezca las pautas operativas al personal, quien les entregue el “Manual de acogida” y diseñe el plan formativo de los empleados junto con los responsables de EKP.

Así mismo, será el responsable de poner en práctica las necesidades que EKP determine según los resultados de las evaluaciones realizadas al personal (Formación, motivación, advertencia, expedientes, etc.), siendo el responsable directo de transmitir todas las pautas al personal a su cargo.

## CLÁUSULA 4ª. HORAS DE SERVICIO ESTIMADOS PARA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

### 4.1.- Dotación mínima necesaria

Para la debida prestación del servicio, la empresa contratista habrá de mantener en cada puerto o dársena:

**Dársena Deportiva de Bermeo:** Amarres: 350 / eslora máx. 8m. Fondeos: 30 / eslora máx. 16m.

1.341,4 horas anuales de servicio de personal mariner/a recepcionista.

**Dársenas Deportivas de Mutriku y Deba:** Amarres: 301 y 68 / eslora máx. 14m.y 8m. respectivamente

1.686,6 horas anuales de servicio de personal mariner/a recepcionista.

**Dársena Deportiva de Getaria:** Amarres: 286 / eslora máx. 14m.

2.195 horas anuales de servicio de personal mariner/a

1.697 horas anuales de servicio de personal mariner/a recepcionista.

1.697 horas anuales de servicio de personal encargado/a de marinería.

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Puerto Deportivo de Orio:** Amarres: 296 / eslora máx. 12m

4.119 horas anuales de servicio de personal marinero/a  
1.697 horas anuales de servicio de personal administrativo.

**Puerto Deportivo de Donostia:** Amarres: 375 / eslora máx. 10m.

1.697 horas anuales de servicio de personal marinero/a recepcionista.  
491 horas anuales de servicio de personal marinero/a.

**Puerto Deportivo de Hondarribia:** Amarres: 672 / eslora máx. 18m.

5.806 horas anuales de servicio de personal marinero/a.  
1.697 horas anuales de servicio de personal marinero/a encargado/a.  
630 horas anuales de servicio de personal administrativo.

El/la administrativo/a del puerto de Orio asumirá las tareas correspondientes a la administración de las dársenas de Bermeo, Mutriku, Deba y Donostia, que la empresa contratante determine. Así mismo deberá apoyar la realización de dichas tareas en el resto de los puertos, en caso de que fuera necesario.

**Total horas anuales de servicio encargados/as de marinería: 3.394 horas**

**Total horas anuales de servicio de marineros/as: 12.611 horas**

**Total horas anuales de servicio de marineros/as recepcionistas: 6.422 horas**

**Total horas de servicio de personal administrativo: 2.327 horas**

La empresa contratista deberá sustituir todas las ausencias que se produzcan entre el personal que presta servicio, cualquiera que sea la razón por la que éstas se produzcan (vacaciones, bajas laborales, permisos, ausencias, etc.).

### **4.2. Temporadas y Prestación del servicio.**

El servicio contratado se prestará de lunes a domingo, festivos incluidos (salvo el 25 de diciembre, el 1 de enero y el 6 de enero) según el puerto y temporadas de servicio establecidos a continuación en el horario que la empresa contratante y la empresa contratista determinen antes de la formalización del contrato, en base a la propuesta presentada por la empresa contratista en su oferta.

A tal efecto, se establece el siguiente número de horas mínimas de servicio según las temporadas del servicio y puerto:

**Puerto Deportivo de Bermeo:** Amarres: 350 / eslora máx. 8m. Fondeos: 30 / eslora máx. 16m.

**Temporada baja:** Del 1/09 al 30/06

16 horas de servicio de marinero/ recepcionista a la semana distribuidos en 4 días.

**Temporada alta:** Del 1/07 al 31/08

Servicio de marinero/recepcionista todos los días de la semana, incluido domingos y festivos.

**Puertos Deportivos de Mutriku y Deba:** Amarres: 301 y 68 / eslora máx. 14m. y 8 m. respectivamente

**Temporada baja:** Del 1/09 al 30/06

Servicio de marinero/a recepcionista 16 horas a la semana distribuidos en 4 días en Mutriku y 8 horas a la semana en Deba.

**Temporada alta:** Del 1/07 al 31/08

Servicio de marinero/a recepcionista todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos (de las cuales 8 horas a la semana se realizarán en Deba)

**Dársena Deportiva de Getaria:** Amarres: 286 / eslora máx. 14m.

Servicio de marinería (marinero/a, marinero/a encargado/a y/o marinero/a recepcionista) todos los días (lunes/domingo), incluidos festivos, excepto el 25 de diciembre, el 1 de enero y el 6 de enero.

**Temporada baja:**

Del 01/09 al 15/04

Horas de servicio de marinería (marinero/a recepcionista y /o marinero/a) 1.362horas (1)

**Temporada media alta y alta :**

Del 16/04 al 15/06 y del 16/06 al 31/08, respectivamente

Horas de servicio de marinería (marinero/a recepcionista y/o marinero/a) 782 horas y 1.748 horas respectivamente (1)

(1) No están incluidas las 1.697 horas de servicio de marinero/a encargado/a que se prestarán a lo largo de todo el año

**Puerto Deportivo de Orio:** Amarres: 296 / eslora máx. 12m

Servicio de marinería (marinero/a) todos los días (lunes/domingo), incluido festivos excepto el 25 de diciembre, el 1 de enero y el 6 de enero.

Servicio de administración de lunes a sábado por la mañana, excluidos festivos.

**Temporada baja:**

Del 01/09 al 15/04

Horas de servicio de marinería (marinero/a) 1.589 horas

**Temporada media alta y alta :**

Del 16/04 al 15/06 y del 16/06 al 31/08, respectivamente

Horas de servicio de marinería (marinero/a) 782 horas y 1.748 horas respectivamente

**Puerto Deportivo de Donostia:** Amarres: 375 / eslora máx. 10m.

**Temporada baja:**

Del 1/09 al 30/06

Horas de servicio de marinería (marinero/ recepcionista) 1.656 horas.

**Temporada alta:**

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Del 1/07 al 31/08

Horas de servicio de marinería (marinero/a recepcionista y marinero/a) 532 horas.

### **Puerto Deportivo de Hondarribia:** Amarres: 672 / eslora máx. 18m

Servicio de marinería (marinero/a y/o marinero encargado) todos los días (lunes/domingo), incluidos festivos excepto el 25 de diciembre, el 1 de enero y el 6 de enero.

El servicio de administración se prestará todos los días (lunes/domingo), incluidos festivos, desde el 1 de junio al 31 de agosto.

#### **Temporada baja:**

Del 01/09 al 15/04

Horas de servicio de marinería (marinero/a) 2.724 horas (1)

#### **Temporada media alta y alta :**

Del 16/04 al 31/05 y del 01/06 al 31/08, respectivamente

Horas de servicio de marinería (marinero/a): 966 horas y 2.116 horas respectivamente (1)

Dentro del horario establecido para Hondarribia se atenderá la dársena de Veteranos - Hondarribia de acuerdo al horario y frecuencia acordado entre la empresa contratante y la empresa contratista.

- (1) No están incluidas las 1.697 horas de servicio de marinero/a encargado/a que se prestarán a lo largo de todo el año

El horario para la prestación del servicio contratado se fijará dentro de la franja horaria diurna (desde las 6 a las 22 horas), pudiéndose ampliar dicha franja horaria desde las 5 a las 23 horas en las temporadas media alta y alta.

Para establecer el horario de prestación de los servicios se tendrá en cuenta las horas de luz solar de los distintos momentos de periodo anual, debiéndose de adecuar el horario lo máximo posible a las mismas.

El personal disfrutará de sus vacaciones fuera de las temporadas definidas como temporada alta y temporada media alta, en cada uno de los puertos y dársenas.

Según la proximidad geográfica de los distintos puertos la empresa contratista designará a uno o varios operarios del equipo humano asignado a este contrato como reten de guardia (24 horas) con la formación necesaria para actuar en caso de situaciones especiales y extraordinarias, estableciendo en la oferta tanto sus obligaciones (tiempo de respuesta y otras) como sus derechos (contraprestación, etc)

Los servicios se prestarán en base al programa de trabajo (calendario, horarios, turnos, personal, tareas, ...) presentado por la empresa contratista en su oferta y que será consensuado con la empresa contratante antes de la formalización del contrato.

Si el Contratante requiriera **con una antelación mínima de 24 horas** la prestación de **servicios especiales y extraordinarios**, la empresa contratista estará obligada a realizarlos **al precio medio por hora propuesta en su oferta**; es decir, sin considerar otros conceptos específicos como puedan ser categoría, antigüedad, transporte, pluses específicos, beneficio industrial etc.

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El adjudicatario deberá cumplir con el tiempo máximo de respuesta propuesto en su oferta para atender servicios excepcionales tanto dentro de los horarios normales como en los horarios no normales (noches y festivos) de trabajo.

### **CLÁUSULA 5ª. FORMACIÓN DEL PERSONAL PARA EL PRESENTE CONTRATO.**

La contratista estará obligada a cumplir con el programa formativo básico del personal a su cargo, según se establece en el ANEXO I del presente pliego de condiciones en el plazo y modo que acuerden la empresa contratante y la contratista.

Todo el personal que se incorpore a un puesto de trabajo durante el presente contrato deberá recibir en el plazo y modo que acuerden la empresa contratante y la contratista la formación básica establecida en dicho ANEXO I, según su curriculum y necesidades formativas. Además el interlocutor de la empresa adjudicaría le entregará un manual de acogida donde se recogen todas las pautas operativas, de seguridad, de prevención de riesgos laborales, medidas medioambientales, de atención al cliente, etc..., necesarias para el correcto desarrollo de su trabajo.

Así mismo, Euskadiko Kirol Portua, S.A podrá determinar bajo su criterio y en función de sus objetivos estratégicos y de gestión la formación específica a impartir en cada momento; pudiendo, a su vez, seleccionar o determinar la empresa encargada de impartir dicha formación quedando la empresa contratista obligada a impartirla a su cargo. La empresa contratante y la contratista acordarán el plazo y el modo de impartirla, teniendo en cuenta las necesidades del servicio.

La empresa contratada deberá elaborar un plan anual de simulacros de emergencias para el adiestramiento del personal.

### **CLÁUSULA 6ª. SISTEMA DE PENALIDADES DURANTE EL PRESENTE CONTRATO.**

Se establece para el presente contrato un sistema de penalidades de acuerdo a lo establecido al efecto en el Pliego de cláusulas administrativas particulares que rigen el mismo.

### **CLÁUSULA 7ª. SISTEMA DE BONIFICACIÓN DURANTE EL PRESENTE CONTRATO.**

La empresa contratante podrá establecer para el presente contrato un sistema de bonificaciones.

Las bonificaciones se otorgarán en función a la consecución de los objetivos de gestión anuales que determine la empresa contratante. La aplicación de dichas bonificaciones y los términos y condiciones de otorgamiento de las mismas serán comunicados a la empresa contratista con la debida antelación para su conocimiento y toma en consideración.

### **CLÁUSULA 8ª. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

La prestación de los servicios de marinería, mantenimiento, control y atención al cliente en las instalaciones portuarias engloba las tareas definidas en la cláusula décima de este documento.

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Los servicios se prestarán en las instalaciones de los puertos deportivos de Hondarribia, Orío y Deba y de las dársenas deportivas de Veteranos-Hondarribia, Donostia, Getaria, Mutriku y Bermeo gestionados por Euskadiko Kirol Portua, S.A.; no obstante y a requerimiento de la empresa contratante, el personal contratado por la empresa contratista para un puerto o dársena concreto podrá prestar servicios de apoyo en otro/a, pudiendo ser desplazado temporalmente y para servicios concretos. Los gastos de desplazamiento, dietas etc. que pudieran derivarse de dichos servicios deberán quedar englobados en la oferta económica presentada. La empresa contratante no abonará cantidad adicional por este concepto.

Las **ampliaciones o modificaciones** que la empresa contratante realice en los servicios objeto del contrato, se calcularán en base al precio medio por hora propuesto por la empresa contratista en su oferta y por tanto sin considerar otros conceptos específicos como puedan ser categoría del trabajador, antigüedad del trabajador, transporte, pluses específicos, beneficio industrial, etc.

La empresa contratante dará a la empresa contratista las instrucciones y recomendaciones que considere necesarias, en aras a determinar la forma de realizar los trabajos o prestar los distintos servicios objeto de este contrato.

La empresa contratante pondrá a disposición de la empresa contratista todos los bienes, maquinaria, herramienta y utillaje necesarios para la prestación de los servicios contratados. Finalizado la vigencia del contrato la contratista deberá entregarlos en perfecto estado de uso, a no ser que la avería, desgaste o rotura de los mismos haya sido constatado con el visto bueno de la empresa contratante.

La empresa contratista se comprometerá al pago de las facturas que se produzcan como consecuencia de los desperfectos que los empleados de la misma puedan producir en los bienes de Euskadiko Kirol Portua, S.A., cuando éstos se hayan producido por motivos atribuibles a aquellos (al mal uso de la maquinaria y el utillaje, incorrecta prestación del servicio, pérdida...)

El uso del uniforme es obligado, la empresa contratante en cumplimiento de la normativa vigente determinará las características y el logo a insertar en el mismo, siendo a cargo de la contratista la limpieza de la ropa de trabajo del personal que presta los servicios quien deberá cuidar su presencia.

El personal que presta los servicios deberá prestar una atención cordial y correcta a los usuarios. Cuidando, también, que la actitud y comportamiento entre los propios empleados sea cordial y correcta.

Previo al inicio del contrato y tras la finalización del mismo, se realizará un inventario del material, herramientas, utillaje, mobiliario y equipo técnico existente. Cualquier material adicional o acondicionamiento de los locales que la empresa contratista considere necesario realizar para el correcto funcionamiento del servicio y para el cumplimiento de la Seguridad y Salud en el trabajo, necesitará la autorización de la empresa contratante y será aportado o realizado por la empresa contratista a su cargo, quedándose en las instalaciones portuarias una vez finalizado el contrato.

Así mismo, previo al inicio del contrato, se entregará a la empresa contratista planos de los puertos y dársenas sujetos al contrato y las normativas que les afectan en cuanto a su funcionamiento.



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El personal deberá cumplir una serie de pautas e indicaciones, en el sentido de aportar al servicio una adecuada imagen corporativa y de eficacia de ejecución del servicio. Estas indicaciones se concretan en:

- Pulcritud, ir correctamente aseado y uniformado.
- Corrección en el trato con las personas vinculadas laboralmente a la actividad portuaria, con los usuarios de los puertos deportivos en los que se presta el servicio, así como con el público en general.
- Presencia adecuada en el puesto de trabajo, evitando actitudes de abandono.
- Rigidez a la hora de cumplir las normas establecidas (reglamento de explotación, procedimientos de gestión, medidas medioambientales, seguridad y salud laboral, seguridad de los usuarios,...)
- Puntualidad.
- Prohibición absoluta de revelar cualquier información relativa a las instalaciones, recintos y centros de trabajo donde desarrolle sus funciones, así como la correspondiente a la actividad desarrollada por la empresa contratante.
- El personal objeto de este contrato no podrá ausentarse del puesto de trabajo salvo causa justificada, notificando previamente y con suficiente antelación esta causa a los responsables de la empresa contratante. Los puestos vacantes se cubrirán por otros de las mismas características.
- Conservar en perfecto estado de orden y limpieza los puestos y áreas en las que desempeñan sus servicios.
- Evitar, en general cualquier tipo de actuación personal que pueda dañar la imagen de la entidad contratante.

La empresa contratante podrá requerir a la empresa contratista la sustitución de cualquier empleado/a cuya actuación o comportamiento no sea de su plena satisfacción, debiendo hacerse efectiva la misma en un plazo máximo de 48 horas a partir del requerimiento por escrito.

Las sustituciones o despidos por parte de la empresa contratista de las personas contratadas para la ejecución del presente contrato requerirán la conformidad expresa de la dirección de la empresa contratante. A tal efecto, la empresa contratista notificará por escrito a la dirección de la empresa contratante su intención, detallando las causas que lo justifican y la fecha en la que desearía hacer efectiva la misma.

La contratación de nuevas personas deberá contar con el visto bueno de la empresa contratante. A tal efecto la empresa contratista comunicará por escrito a la dirección de la empresa contratante el perfil de la persona a contratar, así como las condiciones de la contratación con la suficiente antelación.

Ningún empleado de la empresa contratista adscrito al presente contrato podrá ejercer de forma independiente o a través de cualquier empresa, tanto dentro como fuera de su horario laboral, labores para terceros relacionadas con la actividad que desarrolla al amparo de este contrato y/o con el sector náutico deportivo en general; por ejemplo: cuidado, mantenimiento, reparación, limpieza de embarcaciones y pertrechos de pesca o navegación, alquiler o venta de material o productos para la pesca o la navegación, alquiler o venta de equipos o material para mantenimiento o reparación de embarcaciones, etc..., salvo que cuente con autorización expresa de Euskadiko Kirol Portua, S.A. Cualquier empleado que incurra en esta

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

incompatibilidad deberá ser separado del servicio. La dirección de Euskadiko Kirol Portua, S.A será la única responsable de arbitrar este punto en caso de desacuerdo.

### **CLÁUSULA 9ª. SERVICIO DE MARINERÍA, MANTENIMIENTO, CONTROL Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Los servicios que prestará el equipo humano contratado por la empresa contratista se divide en dos servicios; Marinería y Administración. El servicio de marinería se divide a estos efectos en tres subservicios: mariner/a, mariner/a- recepcionista y mariner/a encargado/a.

El equipo humano asignado a subservicio mariner/a-recepcionista realizará las funciones correspondientes a cada servicio (marinería y administración) según las necesidades del servicio a prestar.

El equipo humano asignado al subservicio mariner/a-encargado/a, además de realizar la funciones de mariner/a y mariner/a-recepcionista según las necesidades del servicio, realizará las siguientes funciones adicionales.

- Distribuir, coordinar y supervisar los trabajos de la marinería.
- Hacer que la marinería cumpla la normativa aplicable a la ejecución del contrato.
- Elaborar y o cumplimentar los documento y otros formulario relativos al servicio de marinería que requiera la empresa contratante.

Las funciones que desarrollará cada uno de los servicios serán:

#### **Marinería:**

- Conservación, limpieza y mantenimiento de pantalanes y muelles y todos sus elementos.
- Conservación, limpieza y mantenimiento de viales, zonas ajardinadas, zona comercial, zona técnica, varadero, rampas, escaleras, capitania, gasolinera y todos los elementos que éstos contengan.
- Limpieza de la lámina de agua.
- Recogida diaria de papeleras y contenedores.
- Limpieza de aseos. Garantizar que todos los elementos sanitarios estén en un estado de escrupulosa limpieza, así como los suelos y paredes. Y encargarse de la reposición en aseos de consumibles según necesidad (jabón, papel higiénico, toallitas secamanos, etc.)
- Limpieza y orden de pañoles y otras dependencias. Mantenimiento y control de todos los pertrechos: cabos, estachas, defensas, linternas, etc.
- Control de las zonas de:
  - Pantalanes / lamina de agua
  - Oficina / Capitania
  - Gasolinera
  - Aparcamiento
  - Zona técnica, varadero y zona comercial
  - Entrada/ Acceso del Puerto. (Mar / Tierra)

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Gestión de la utilización del área de carenado (grúa, Travel-lift, cunas, rampa, etc...) según el procedimiento correspondiente y cumplimentación de las órdenes de servicio
- En caso de observar cualquier desorden o riesgo de altercado, se encargarán de contactar y avisar a los agentes de la autoridad competentes.
- Mantenimiento, limpieza, achique, utilización, revisiones e inspecciones de las embarcaciones de servicio del puerto que deberán estar preparadas para ser utilizadas en perfectas condiciones.
- Vigilar y controlar las embarcaciones y vehículos y actuar para solventar cualquier incidencia.
- Revisión, mantenimiento, entrenamiento y utilización de los sistemas contraincendios, seguridad, anticontaminación, etc....
- Utilización, mantenimiento, revisiones y cuidado de toda la maquinaria, utillaje, instalaciones y elementos de transporte.
- Control de personas en zonas de acceso restringido: capitanía, pantalanes, zona técnica, área de carenado, baños, gasolinera, etc.
- Atención e información al público.
- Ayudar al usuario y resolver problemas de uso de nuestras instalaciones.
- Recepción y atención de las embarcaciones en tránsito e información.
- Atención permanente en Radio VHF.
- Prestación de ayuda en caso de problemas y emergencias.
- Aplicar y hacer observar el Reglamento de Régimen Interno y de Policía, así como cualquier otra normativa de aplicación en el puerto.
- Mantenimiento y control de los faros de entrada.
- Atención y mantenimiento de la barrera de contención.
- Atención al teléfono.
- Registro de incidencias
- Reservas para la utilización del área de carenado (grúa, Travelift, cunas)
- Atención barrera de acceso de vehículos.
- Parte meteorológico diario y avisos especiales.
- Notificar cualquier aviso importante a los usuarios.
- Recoger y dar curso a reclamaciones, quejas, sugerencias y otras informaciones del público
- Rellenar los partes de trabajo según indicaciones establecidas.
- Cualquier otro servicio necesario para la adecuada prestación del servicio.

### **Administración:**

- Atención al público
- Gestión del programa informático
- Gestión de la facturación e impagos según el procedimiento correspondiente
- Gestión de cobros de los servicios según los procedimientos correspondientes.
- Gestión de la documentación según el procedimiento correspondiente.
- Gestión de la gasolinera
- Control y gestión de la caja
- Atención a la radio VHF.
- Atención al teléfono.
- Atención de la página web (contactos, solicitudes,...)
- Supervisión de partes diarios.
- Gestión de autorización/alquiler amarres y listas de espera según el procedimiento correspondiente.
- Información de plazas y tarifas
- Gestión de la coordinación de actividades empresariales según el procedimiento correspondiente
- Gestión de la utilización del área de carenado (grúa, Travel-lift, cunas, rampa, etc...) según el procedimiento correspondiente

#### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Gestión cambio de embarcación/amarres según el procedimiento correspondiente
- Gestión del tránsito según el procedimiento correspondiente
- Gestión de compras según el procedimiento correspondiente.
- Registro de incidencias
- Libro de objetos perdidos y libro de mensajería, correos, etc.
- Atención barrera de acceso de vehículos.
- Parte meteorológico diario y avisos especiales.
- Notificar cualquier aviso importante a los usuarios.
- Aplicar y hacer observar el Reglamento de Régimen Interno, de Policía y cualquier otra normativa aplicable en el puerto.
- Recoger y dar curso a reclamaciones, quejas, sugerencias y otras informaciones del público
- Cualquier otro servicio necesario para la adecuada prestación del servicio.

#### **CLÁUSULA 11ª. ADAPTACIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA CONTRATANTE.**

La empresa contratista deberá prestar sus servicios de acuerdo al sistema de gestión integral (calidad ISO 9001:2008, medioambiente 14001:2004, gobierno responsable, plan de euskera, plan de igualdad y otras) implantado por la empresa contratante, debiendo hacer cumplir las pautas de dicho sistema a todos los operarios adscritos al presente contrato.

Para ello Euskadiko Kirol Portua, S.A. entregará previo al inicio del contrato todos los manuales, procedimientos, instrucciones técnicas etc. necesarios para el correcto desarrollo del servicio.

Vitoria-Gasteiz, 5 de diciembre de 2014

**DIRECTORA DE EUSKADIKO KIROL PORTUA, S.A.**

**EDURNE EGAÑA MANTEROLA**