

## APÉNDICE II:            **ÁMBITO Y REQUISITOS DE LOS SERVICIOS**

En este apéndice se describen los servicios de administración, mantenimiento y operación del World Plaza que el **Proponente Contratado** deberá proporcionar como ámbito básico del Contrato (los “Servicios”) y dentro del precio cotizado en su propuesta. El **Proponente Contratado** deberá proveer el personal, materiales, herramientas, tecnología, equipos y cualquier otro insumo necesario para proveer los Servicios de forma satisfactoria y sin costo adicional alguno para la **OAT**. El **Proponente Contratado** también proveerá Servicios Adicionales conforme al procedimiento y los términos definidos en este apéndice. Los Servicios Adicionales serán reembolsados por separado y se excluyen del ámbito básico de los servicios.

### **I.        ADMINISTRACIÓN**

#### **A. Servicio directo a los inquilinos**

1. Administración de los contratos: El **Proponente Contratado** administrará los contratos de arrendamiento vigentes con los inquilinos del World Plaza. Asegurará que los inquilinos cumplan con sus obligaciones contractuales y recibiendo la calidad de servicio al cual tienen derecho bajo el Contrato. Como mínimo, se asegurará que cada inquilino: (i) haya sometido al **Proponente Contratado** y tenga al día los documentos de requeridos en el contrato correspondiente; (ii) esté cumpliendo con el pago puntual de la renta (ver inciso 5); (iii) haya presentado el depósito de renta; (iv) esté cumpliendo con las obligaciones estatutarias y reglamentarias aplicables; (v) en cuanto a los inquilinos de áreas comerciales que son concesionarios de alimentos, mantener al día las licencias expedidas por el Departamento de Salud y cualquier otra licencia sanitaria; y (vi) cuente con copia de los protocolos de salud, seguridad y administración aplicables.

Previo a la ocupación de un espacio, el Proponente Contratado realizará una inspección junto a un representante del nuevo inquilino para evaluar las condiciones del espacio y abordar cualquier circunstancia identificada antes de la entrada del nuevo inquilino. El Proponente Contratado corregirá cualquier situación encontrada, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de los Servicios.

Previo al desalojo de un espacio, el Proponente Contratado realizará una inspección junto a un representante del inquilino y preparará un informe al respecto para la atención del Gerente del Edificio. La OAT instruirá al Proponente Contratado sobre cómo proceder con cualquier reclamación que corresponda.

2. Generar y mantener registro actualizado de inquilinos: El **Proponente Contratado** tendrá un registro actualizado de los inquilinos que contendrá, como mínimo: (i) información general del inquilino, (ii) copia del contrato de arrendamiento y documentos relacionados, tales como planos de espacios arrendados, protocolos y otros, (iii) órdenes de servicio, equipos y materiales, solicitadas por el inquilino, (iv) comunicaciones escritas relacionadas al cobro de renta y otros costos, (v) peticiones para la renta de espacios adicionales, y (vi) otros documentos pertinentes.
3. Administración de los contratos de servicio a inquilinos por terceros contratados por la OAT: Administrará los contratos otorgados por la **OAT** para brindar servicios a los

inquilinos, tales como servicios de limpieza, fumigación, servicio de recogido de desperdicios sólidos en las oficinas y el edificio, entre otros. Preparará y coordinará los planes de trabajo para el mantenimiento de áreas comunes y las oficinas de los inquilinos, incluida la **OAT** y el Tribunal de Apelaciones.

4. Manejar solicitudes de servicio: Representará a la **OAT** ante los inquilinos y procurará establecer comunicación eficaz con aquéllos para que su experiencia y la de sus empleados y visitantes sea la más satisfactoria posible. La comunicación con los inquilinos comprenderá, como mínimo: (i) coordinar y abordar diligentemente (en un periodo no mayor de 24 horas y, de ser emergencia, en una hora) las solicitudes de servicio; (ii) administrar de tiempo en tiempo sondeos entre los inquilinos, mediante el envío de cuestionarios sobre satisfacción con las instalaciones, los servicios y otros factores; y (iii) establecer un proceso de atención de solicitudes de servicio para abordar deficiencias en la planta física o en los servicios.

Si el servicio solicitado en la orden de servicio excede el ámbito de los servicios básicos bajo el Contrato, la orden de servicio debe ser abordada por el **Proponente Contratado** según el procedimiento establecido para Servicios Adicionales. El **Proponente Contratado** deberá presentarle al Gerente del Edificio las razones por las cuales considera que se trata de Servicios Adicionales y no una reparación ordinaria, comprendida dentro del ámbito de servicios básicos.

El protocolo para activar toda orden de servicio debe ser el siguiente:

- i. Generación – Inquilino llena el documento “Solicitud de Orden de Servicio” (la “Solicitud”), como requisito previo a que se atienda la solicitud. El documento será enviado por correo electrónico al **Proponente Contratado** y al Gerente del Edificio.

- ii. Evaluación – El **Proponente Contratado** evaluará la Solicitud y determinará si se trata de un Servicio Adicional o de un servicio básico. De ser un servicio básico, el **Proponente Contratado** atenderá la Solicitud a satisfacción del inquilino. Si el **Proponente Contratado** determinara que se trata de un Servicio Adicional, así lo notificará y justificará ante el Gerente del Edificio. Si el Gerente del Edificio concluyera que se trata de un Servicio Adicional, la Solicitud será atendida por el personal correspondiente de la **OAT**.

- iii. Servicio de la Solicitud – Si el servicio es proporcionado por el **Proponente Contratado**, una vez terminados los trabajos, este solicitará la firma de la hoja de la Solicitud por un representante del inquilino, certificando la culminación satisfactoria del servicio. El **Proponente Contratado** notificará por escrito al Gerente del Edificio, con copia al inquilino, que ha atendido la Solicitud a satisfacción del inquilino. Si el servicio es proporcionado por un tercero contratado por la **OAT**, el **Proponente Contratado** coordinará los trabajos con el inquilino y, una vez concluido el servicio, un representante del inquilino firmará la hoja de la Solicitud y el **Proponente Contratado** procurará enviar copia de aquélla por correo electrónico al Gerente del Edificio, con copia al inquilino.

- iv. Registro – El **Proponente Contratado** mantendrá un registro de las órdenes de servicios recibidas y atendidas, y las hará formar parte de los informes que le sean solicitados de tiempo en tiempo.

5. Recaudación de cánones de arrendamiento: El **Proponente Contratado** cobrará los cánones de arrendamiento corrientes y los vencidos. Además, en el caso de cánones vencidos, el **Proponente Contratado** realizará gestiones de cobro por escrito y aplicará cualquier penalidad o interés establecido en el contrato de arrendamiento correspondiente. Podrá negociar planes de cobro con el fin de lograr el nivel cero (0%) de morosidad entre los inquilinos del World Plaza. Proveerá mensualmente al Gerente del Edificio un listado de las cuentas morosas con un desglose de las gestiones de cobro realizadas por cuenta.

En el evento de que sea necesario promover una acción judicial o proceso de resolución de disputas para el cobro de dinero y desahucio, el **Proponente Contratado** asistirá a la **OAT** en tal proceso mediante la producción de documentos, información o cualquier otro apoyo que de tiempo en tiempo se le solicite.

#### **B. Asesoramiento para optimizar la recaudación de ingresos por concepto de arrendamiento de espacios en el World Plaza**

El **Proponente Contratado** debe añadir valor a los servicios descritos en las Partes A y B, anteriores. La **OAT** espera que el **Proponente Contratado** realice funciones dirigidas a identificar formas y aumentar la recaudación de ingresos en el World Plaza, tales como:

1. Identificar y discutir periódicamente con la **OAT** oportunidades operacionales dirigidas a optimizar el valor del World Plaza y los recaudos por concepto de arrendamiento.
2. Hacer recomendaciones a la **OAT** sobre reparaciones y mejoras estéticas y funcionales necesarias o convenientes para mejorar los atractivos del World Plaza y su base de inquilinos.
3. Identificar o desarrollar estrategias para reducir el consumo de electricidad y agua.
4. Crear, en coordinación con la **OAT**, un plan de mejoras capitales (PMC) (programación y presupuesto) que contenga las mejoras, mantenimientos y reparaciones necesarias para mantener el World Plaza en óptimas condiciones y prolongar su vida útil. Una vez aprobado por la **OAT**, el **Proponente Contratado** establecerá los mecanismos para su implementación y actualización continua. El plan debe incluir la evaluación de: (i) la pintura de los edificios y encintados del estacionamiento y vías de rodaje; (ii) la limpieza, sellado e integridad de las ventanas de cristal y cristales fijos del World Plaza; (iii) los equipos sanitarios, lavamanos, plafones, mezcladoras, entre otros; (iv) los “chillers”, manejadoras y torres de enfriamiento y otros componentes de los sistemas de acondicionadores de aire; y (v) los sistemas relacionados a escaleras eléctricas, elevadores, puertas, portones eléctricos, generadores auxiliares, bombas y otros.