

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE SECRETARÍA TÉCNICA PARA LA
GESTIÓN DEL PROYECTO “CONFERENCIA MONDIACULT 2025” PARA FIRA CCIB**

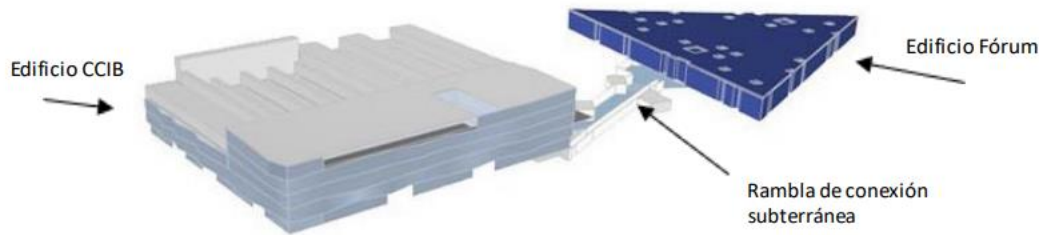
PA02CCIB24

ÍNDICE

Presentación de FIRA CCIB.....	3
Cláusula 1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN	5
Cláusula 2. DURACIÓN	7
Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO	7
Cláusula 4. REQUISITOS DEL SERVICIO.....	7
Cláusula 5. OPERATIVA DEL SERVICIO.....	21
Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO	22
Cláusula 7. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	25
Cláusula 8. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS	26
Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	27
Cláusula 10. MEJORAS A LOS PLIEGOS	27
Cláusula 11. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (OFERTA TÉCNICA)	27
Cláusula 12. CONFIDENCIALIDAD.....	28

Presentación de FIRA CCIB

El CCIB (Centro de Convenciones Internacional de Barcelona) está ubicado en la Plaza de Willy Brandt 11-14 de la ciudad de Barcelona y comprende un total de dos edificios comunicados mediante una rambla de conexión subterránea. Puntualmente se podrán solicitar la realización de trabajos fuera de los edificios en los espacios exteriores colindantes o para eventos especiales en otros recintos.



Cabe citar que, en la actualidad, la explotación del Edificio Fórum esta compartida entre el MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS (Museu Blau) del Ayuntamiento de Barcelona y FIRA CCIB quien explota la parte del Edificio Fórum correspondiente al Auditorio y zonas adyacentes. Puesto en marcha en 2004, el CCIB ha complementado la oferta de negocios y se ha convertido en un emblema del Turismo de Negocios en la Ciudad Condal. Con una singular arquitectura, da solución y acogida de eventos de tipología y magnitud diversa, contando, para ello, con el espacio, la ubicación, la oferta global de servicios y la experiencia de su equipo profesional especializado: una suma de sinergias que le han posicionado como un referente europeo.



El recinto está formado por dos edificios de gran valor arquitectónico: el Centro de Convenciones, diseñado por el arquitecto José Luis Mateo, y el Auditorio FORUM, obra de los arquitectos Herzog & De Meuron. Las instalaciones contemplan:

- Capacidad para eventos de hasta 15.000 delegados.
- Área de exposiciones de 11.340 m².
- Vestíbulo de 3.760 m².
- 35 salas diáfanas de diversos tamaños, de 34 a los 2.584 m².
- Auditorio con capacidad para 3.084 plazas y 12 espacios para sillas de ruedas.

Pliego de Condiciones Técnicas

- Platea con 2.341 butacas y 12 espacios para sillas de ruedas.
- Anfiteatro con 743 butacas.
- 420 m2 de escenario.
- Foyer de 1.890 m2.

Cláusula 1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

1.1. Objeto.

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de Secretaría Técnica para FIRA CCIB para la gestión del proyecto de la “Conferencia MONDIACULT 2025”, Evento que se celebrará en el Centro de Convenciones Internacional de Barcelona, (en adelante CCIB o Centro de Convenciones, indistintamente), en el año 2025.

- **Fechas de celebración de la Conferencia:** 29 de septiembre de 2025 a 1 de octubre de 2025.
- **Duración del Evento:** tres (3) días.
- **Número de participantes:** 2.000 participantes.

UNESCO es el organismo encargado de la gestión de la **Conferencia Mundial sobre Políticas Culturales y Desarrollo Sostenible – MONDIACULT 2025**, una Conferencia Intergubernamental de nivel ministerial convocada por UNESCO y organizada por el Gobierno de España (Ministerio de Cultura), que se celebrará en la ciudad de Barcelona en las fechas arriba detalladas. Ésta será la tercera edición de la Conferencia, siendo su anterior edición la celebrada en el año 2022 en Ciudad de México.

Ambas instituciones trabajarán conjuntamente para la coordinación de la preparación de la Conferencia, junto con FIRA CCIB y el ADJUDICATARIO y siguiendo las pautas y directrices que las mismas dictaminen.

Con carácter general, y sin perjuicio de la relación concreta de servicios que se detallan en el presente Pliego, los servicios a prestar son los propios de una secretaría técnica, incluyendo:

- (i) servicios de consultoría,
- (ii) asistencia técnica,
- (iii) asistencia administrativa,
- (iv) gestión de viajes, alojamiento y traslados,
- (v) servicios de coordinación de los distintos proveedores que participarán en la prestación de servicios,
- (vi) cuantos otros servicios se estimen necesarios para la correcta gestión en la organización de la Conferencia.

Por ello, el objeto del presente procedimiento se extenderá a cualquier otro servicio relacionado directamente con la actividad descrita y que sea requerido por FIRA CCIB a pesar de que no se haya descrito expresamente en el presente Pliego.

1.2. Listado de servicios a prestar.

En este sentido, el ADJUDICATARIO deberá prestar los servicios de Secretaría Técnica para la gestión de los siguientes servicios, según descripción detallada que se contiene en la cláusula 4 del presente Pliego de Condiciones:

A. Servicios relativos a la gestión de la Conferencia.

- I. Coordinación y gestión del servicio.
 - a. Coordinación y gestión de los servicios de la Conferencia.
 - b. Plan de Trabajo.

Pliego de Condiciones Técnicas

- c. Asistencia a reuniones para la coordinación de los servicios.
 - d. Coordinación de los espacios.
 - e. Servicios asociados a las reuniones de Conferencia.
 - II. Creación de un sistema de inscripción en línea, on-site, página web y APP.
 - a. Sistema de inscripción en línea.
 - b. Servicio de inscripción on-site.
 - c. Creación de una APP y web de la Conferencia.
 - III. Gestión de documentación asociada a la emisión de visados y trámites aduaneros.
 - IV. Entrega de documentación y acreditaciones en el marco de la Conferencia.
- B. Servicios relativos a la retransmisión de la Conferencia.**
 - I. Grabación de Audio y Video de las sesiones.
 - II. Gestión del streaming a la Plataforma *youtube* (o similar) de todas las sesiones de la conferencia.
- C. Servicios relativos a la imagen y señalización.**
 - I. Creación de la imagen y aplicaciones de la imagen en diferentes elementos comunicativos.
 - II. Gestión del diseño gráfico y la señalización exterior: vía pública, banderolas y otros soportes habilitados en la ciudad.
- D. Servicios relativos a la interpretación simultánea, prensa y servicio de fotografía.**
 - I. Coordinación del servicio de Interpretación simultánea en el marco de la Conferencia.
 - II. Coordinación con el gabinete de prensa designado, de las RRSS, y con los Community Managers que sean designados.
 - III. Servicio de fotografía.
- E. Servicios de gestión de viajes.**
 - I. Gestión del alojamiento, viajes y traslados a/en Barcelona a los participantes de la Conferencia.
 - II. Gestión del alojamiento, viajes y traslados a/en Barcelona a los intérpretes de la Conferencia.
 - III. Gestión mostradores de información en el Aeropuerto de Barcelona Josep Tarradellas-El Prat y en un total de cinco (5) hoteles.
- F. Servicios de gestión y control presupuestario.**
 - I. Gestión del gasto de los servicios prestados.
 - II. Confección de una memoria económica final de cierre de la prestación.
- G. Gestión y Coordinación de proveedores y servicios en el marco de la Conferencia.**
 - I. Coordinación de servicio con proveedores.
 - II. Servicios que serán provistos directamente por FIRA CCIB.
 - III. Gestión de la zona de exposición (con un máximo de 10 stands).
- H. Gestión de Obsequios protocolarios.**
 - I. Servicios de impresión.
- J. Coordinación y gestión de los diversos actos sociales que se organicen en el marco de la Conferencia.**

1.3. Lugar donde se prestará el servicio.

El ADJUDICATARIO prestará el servicio desde sus propias oficinas.

No obstante, y siempre que así se estime oportuno para la correcta gestión del servicio, el ADJUDICATARIO acudirán a las instalaciones del Centro de Convenciones Internacional de Barcelona, sito en la Pl. Willy Brandt nº 11-14 de Barcelona.

Para aquellos trabajos que el ADJUDICATARIO tuviera que realizar desde las instalaciones de FIRA CCIB deberá adecuarse a los horarios de acceso establecidos por la entidad. Corresponderá al ADJUDICATARIO proporcionar los medios (hardware, software, etc.) que sean necesarios para la correcta ejecución del proyecto. De este modo, el ADJUDICATARIO deberá proporcionar el soporte necesario a su equipo técnico (móvil, portátil, software, etc.).

1.4. Exclusividad.

El ADJUDICATARIO tendrá la condición de proveedor en exclusiva para FIRA CCIB con respecto a los servicios de Secretaría Técnica de Proyectos y que se engloban en el marco del proyecto descrito anteriormente.

Dicha exclusividad no actuará en caso de que el ADJUDICATARIO no puedan cubrir las necesidades planteadas por FIRA CCIB de acuerdo con los Niveles de Servicio establecidos en la cláusula séptima del presente Pliego de Condiciones. En este caso FIRA CCIB quedará habilitada para contratar con otras empresas.

Cláusula 2. DURACIÓN

El contrato tendrá una vigencia a contar desde la formalización del contrato y finalizando por todo el día 31 diciembre de 2025, fecha prevista para la finalización del servicio por parte del ADJUDICATARIO.

No obstante, lo anterior, y en el supuesto de que alguno de los servicios solicitados por FIRA CCIB se extendiera en el tiempo más allá de la fecha de finalización del contrato, la vigencia de este quedará extendida hasta la finalización de todas las fases del servicio que comporten una gestión por parte del ADJUDICATARIO.

Llegada la fecha del 31 de diciembre de 2025, o la fecha efectiva de finalización de los servicios, el mismo quedará resuelto y sin efecto alguno entre ambas partes.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO

Dada la naturaleza del servicio y al objeto de planificar éste de una forma correcta, el ADJUDICATARIO iniciará el servicio a partir del momento de la adjudicación.

El ADJUDICATARIO deberá disponer de las licencias y resto de permisos pertinentes inherentes a su actividad para poder prestar el servicio objeto de la presente licitación a partir del momento de la adjudicación, y mantenerlos vigentes durante la vigencia del contrato.

Cláusula 4. REQUISITOS DEL SERVICIO

4.1. Calendario y estructura de la conferencia.

La Conferencia Mondiacult 2025 tendrá el siguiente formato y estructura, atendiendo al calendario que a continuación se señala:

- Días 27 y 28 de septiembre de 2025: Fase de Montaje de la Conferencia.
- Día 29 de septiembre de 2025:
 - (i) Acreditación de los asistentes.
 - (ii) Acto de bienvenida y apertura del encuentro en la sala plenaria del CCIB.
 - (iii) Realización de sesiones plenarias y temáticas.
 - (iv) Dos (2) pausas para café y almuerzo.
- Día 30 de septiembre de 2025:
 - (i) Realización de sesiones temáticas.
 - (ii) Dos (2) pausas para café y almuerzo.
- Día 1 de octubre de 2025:
 - (i) Realización de sesiones plenarias.
 - (ii) Clausura del evento.
 - (iii) Dos (2) pausas para café y almuerzo.
- Día 2 de octubre de 2025: Fase de Desmontaje de la Conferencia.

4.2. Lugar de celebración de las Sesiones.

- Las sesiones plenarias tendrán lugar en la Planta 1 (en la Sala 113-117, con una capacidad máxima de 1.462 personas en el Centro de Convenciones).
- Las sesiones temáticas se llevarán a cabo en la Sala 111+112 y la Sala 211+212, con una capacidad máxima entre 441 y 1.008 personas en función del montaje, en el Centro de Convenciones.

4.3. Lugar de celebración de los almuerzos y pausas para café.

- Los almuerzos previstos (que serán “tipo picnic”), se distribuirán en los diferentes espacios del Centro de Convenciones, siendo la *Sala Banquet Hall* el principal espacio a utilizar y que cuenta con una capacidad para albergar un máximo de 1.000 personas. El resto de los asistentes podrán distribuirse por el resto de salas, espacios nobles interiores y exteriores, incluido Foyer y Rambla del Auditori Fórum, habilitados a tal objeto.

4.4. Otros espacios ocupados en el Centro de Convenciones.

- En el marco de celebración de la Conferencia se utilizarán los espacios que sean necesarios para habilitar despachos, sala de Prensa, almacenes, oficinas para la Organización, que se ubicarán entre la planta P1 y la planta M2, la zona de Registro en la planta P0, entre otros.

4.5. Detalle de los servicios.

A. Servicios relativos a la gestión de la Conferencia.

I. Coordinación y gestión del servicio.

- a. **Coordinación y gestión de los servicios la Conferencia:** El ADJUDICATARIO deberá coordinar las necesidades de la UNESCO y del Ministerio de Cultura del Gobierno de España con todos los proveedores que deban prestar servicio en el marco de la Conferencia Mondiacult 2025.

- b. **Plan de trabajo:** El ADJUDICATARIO deberá confeccionar e implementar un plan de trabajo acorde con las necesidades de la Conferencia Mondiacult 2025. Dicho plan de trabajo será consensuado, en todo caso, con FIRA CCIB, UNESCO y el Ministerio de Cultura.
- c. **Asistencia a reuniones para la coordinación de servicios:** El ADJUDICATARIO, a través de la persona/s designada/s por ésta, deberá asimismo asistir las reuniones convocadas por parte del Comité Organizador de la Conferencia Mondiacult 2025 y ello al objeto de asegurar el correcto funcionamiento de la Conferencia en aquellos servicios en los que esté gestionando recursos y que se describen en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.
- d. **Coordinación de los espacios:** El ADJUDICATARIO deberá coordinar con UNESCO/Ministerio de Cultura los servicios a prestar en los espacios que hayan sido asignados para la celebración de la Conferencia Mondiacult 2025.
Dichos espacios incluirán, entre otros: (i) salas de organización para UNESCO y Ministerio de Cultura, (ii) espacios habilitados para despachos ministeriales, (iii) espacio para el Director General de la UNESCO, (iv) sala de Prensa, sala de Rueda de Prensa, (v) almacenes (vi) sala de Intérpretes, y cuantos otros sean necesarios para la correcta celebración de la Conferencia Mondiacult 2025. La asignación de todos estos espacios se irá realizando de forma continua a medida que estos sean confirmados.
- e. **Servicios generales en el marco de la Conferencia:** El ADJUDICATARIO deberá contar con una visión global de todos los servicios que se prestarán en el marco de la organización del Evento y posterior desarrollo de la Conferencia, servicios que se estiman esenciales para el montaje de los espacios en los que tendrá lugar el evento y para su celebración. A tal objeto, FIRA CCIB colaborará con el ADJUDICATARIO para la correcta identificación de servicios y proveedores que deban prestar servicios en el marco de la Conferencia.
- f. **Servicios asociados a las reuniones de Conferencia:** El ADJUDICATARIO deberá asimismo proveer de soportes reciclables para placas de identificación con los nombres oficiales de los Estados Miembros, Miembros Asociados y funcionarios de la UNESCO.

II. Creación de un sistema de inscripción en línea, página web y APP.

a. Sistema de inscripción en línea:

El ADJUDICATARIO deberá proveer una herramienta de inscripción en línea para el registro de los participantes en la Conferencia. Dicha herramienta deberá cumplir con los requisitos que se señalan en el presente epígrafe.

Dicha herramienta de inscripción deberá asimismo permitir la inscripción, no solo en el marco general de la Conferencia, sino también en:

- (i) las Sesiones Temáticas Ministeriales,
- (ii) las Sesiones Plenarias de Apertura y Clausura y,
- (iii) los Actos Paralelos.
- (iv) los Actos Sociales.

El ADJUDICATARIO será el encargado de elaborar y actualizar el listado de participantes a la Conferencia, basándose en las inscripciones que se hayan realizado a través del sistema de

inscripción en línea, y de acuerdo con las normas que UNESCO establezca en tal sentido para la validación de asistentes.

La aceptación final de participantes será realizada en todo caso por UNESCO.

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá asegurar la confección, suministro y distribución de insignias (acreditación física/"badge") para todos los participantes inscritos.

Requisitos de la herramienta de inscripción:

- La herramienta de inscripción en línea será gestionada íntegramente por el ADJUDICATARIO. No obstante, el acceso al *back-end* de la misma se pondrá a disposición del personal designado de la UNESCO para que éstos puedan proceder a la validación de las inscripciones realizadas.
- La herramienta permitirá la inscripción en línea para (i) todos los participantes de la Conferencia Mondiacult 2025, (ii) el personal de la UNESCO y (iii) el personal técnico, (dependiendo en todo caso de la necesidad y previo acuerdo).
- La herramienta de inscripción en línea tendrá capacidad para gestionar **DOS MIL (2.000)** inscripciones y ofrecerá la posibilidad de extraer datos en formato Excel al objeto de poder elaborar listas de participantes y ponentes antes del inicio de la Conferencia Mondiacult 2025.
- La herramienta de inscripción en línea será accesible a través de un enlace web desde la página web dedicada a la Conferencia Mondiacult 2025 dentro del sitio web de la UNESCO. Deberá estar disponible en siete (7) idiomas: inglés, francés, chino, árabe, ruso, español y catalán.
- La herramienta de inscripción en línea proporcionará información actualizada a todos los participantes en siete (7) idiomas: inglés, francés, chino, árabe, ruso, español y catalán.
- La herramienta de inscripción en línea incluirá, asimismo:
 - módulo para reserva de alojamiento,
 - información logística (lugar de celebración de la Conferencia, alojamiento disponible, información relativa a viajes, traslados, actos sociales, visados, seguros, etc.) e,
 - información relevante sobre el Gobierno de España, según proceda.
- La creación de la herramienta de inscripción en línea se considera un elemento básico para la celebración de la Conferencia. La misma deberá estar disponible, **como plazo máximo, cinco (5) meses antes de la celebración de la Conferencia**, según las fechas de celebración indicadas.
- La herramienta de inscripción en línea **deberá estar disponible a través de la web**.
- La herramienta de inscripción en línea deberá permitir la elaboración y redacción de informes de reporting, listados de participación, e-mailings y/o cualquier otro análisis de participación e inscripción de asistentes, ponentes u otros que sean requeridos por Ministerio de Cultura del Gobierno de España/UNESCO.
- La inscripción de los participantes será siempre gratuita; inscripción que será confirmada bajo previa supervisión y autorización de UNESCO.

b. Servicio de inscripción on-site.

De forma complementaria al sistema de inscripción en línea, El ADJUDICATARIO deberá asimismo asegurar la posibilidad de realizar inscripciones on-site para aquellos participantes que así lo requieran (siempre en coordinación con UNESCO en cuanto a su validación para su inscripción).

A tal objeto, deberá habilitarse una zona de inscripción on-site en el Centro de Convenciones y, asimismo, en los hoteles en los que se hospeden los participantes, siempre que sea posible. Esta zona, deberá estar acondicionada para la correcta inscripción de los participantes, contando con personal que realice las labores de inscripción, así como el equipo informático necesario para prestar dicho servicio.

Asimismo, en las zonas habilitadas para la inscripción on-site podrá facilitarse a los participantes las correspondientes acreditaciones impresas (badge).

c. Creación de una App y Web de la conferencia.

El ADJUDICATARIO será el encargado de crear y gestionar tanto una página web como Aplicación Móvil (APP) para la Conferencia Mondiacult 2025.

UNESCO será la responsable de confeccionar los contenidos a incluir tanto en la página web como en la APP: (i) programa de la Conferencia, (ii) nombre de los ponentes, (iii) documentos de trabajo, (iv) declaraciones oficiales de la Conferencia, etc.

Asimismo, el Ministerio de Cultura será el responsable de intermediar con el ADJUDICATARIO en los contenidos que genere UNESCO tales como: información general de la conferencia, información de la ciudad, información de la sede, inscripciones, alojamiento, gestión de traslados, actos sociales, etc.

Requisitos de la App y Web de la Conferencia:

- Deberán facilitar la provisión y el acceso a documentos e información logística para todos los participantes
- Apoyará las modalidades de la Conferencia Mondiacult 2025 sin papel, en línea con los esfuerzos de la UNESCO por minimizar la huella de carbono de sus operaciones en todo el mundo.
- Tanto la App como la página Web de la conferencia deberán crearse en siete (7) idiomas (inglés, francés, chino, árabe, ruso, español y catalán).
- Incluirá la información sobre reserva de hoteles/viajes/traslados.
- Incluirá una pasarela para poder realizar el pago de las reservas de los hoteles.

III. Gestión de documentación asociada a la emisión de visados y trámites aduaneros.

El ADJUDICATARIO deberá facilitar las cartas de invitación necesarias para los participantes procedentes de aquellos países que requieran de visado para la entrada en España.

El ADJUDICATARIO deberá colaborar con la organización en las gestiones relativas a la emisión de visados para los participantes procedentes de aquellos países que requieran del mismo para la entrada en España.

FIRA CCIB, a través de su proveedor habilitado, se encargará de los trámites aduaneros pertinentes para los documentos o equipos que deban enviarse al Centro de Convenciones, con la colaboración del ADJUDICATARIO.

IV. Entrega de documentación y acreditaciones en el marco de la Conferencia.

El ADJUDICATARIO deberá realizar la entrega de toda la documentación que sea requerida en el marco de la Conferencia Mundialcult 2025, así como proceder a la entrega de las acreditaciones de los asistentes a la misma (hayan sido inscritos tanto de forma on-line como on-site).

El licitador será el encargado de proponer un sistema de validación de acceso que sea ágil, permitiendo el acceso al Centro de Convenciones (u otros lugares en los que se lleven a cabo actos paralelos). Dicho sistema de lectura y validación de las acreditaciones de los asistentes podrá realizarse mediante lectores de código. Acreditaciones podrán ser del tipo QR y acreditaciones físicas (impresa/lanyard).

B. Servicios relativos a la retransmisión de la Conferencia.

I. Grabación de Audio y Video de las sesiones.

El ADJUDICATARIO, coordinando esta tarea con FIRA CCIB, deberá garantizar la grabación de audio y video de los siguientes actos y en el marco de la Conferencia:

- (i) Dos (2) sesiones plenarias,
- (ii) Cuatro (4) sesiones temáticas ministeriales:

La grabación de las sesiones se realizará en los siguientes (7) idiomas: árabe, chino, español, francés, inglés, ruso y catalán.

- (iii) Dos (2) actos paralelos: grabación de los debates en la versión lingüística del lugar de celebración.
- (iv) Uno (1) o dos (2) reuniones de la Mesa de la Conferencia de Mondiacult 2025 (Bureau) en los siguientes (7) Idiomas: árabe, chino, español, francés, inglés, ruso y catalán.
- (v) Una (1) reunión de ministros de cultura SEGIB UNESCO, previa a la Conferencia de MONDIACULT 2025, para 50 ministros estados Sud América, el día 28 de septiembre en CCIB, en hoteles de la zona o en edificio público del Gobierno de España. Sin traducción simultánea, pero con servicios de restauración para sus asistentes (café y almuerzo).

El material audiovisual que sea grabado seguirá siendo, en todo caso, propiedad de UNESCO.

II. Gestión streaming a plataforma youtube (o similar) de todas las sesiones de la conferencia.

El ADJUDICATARIO se encargará asimismo de asegurar la realización de la retransmisión en directo (por Internet) de las sesiones plenarias, de las sesiones temáticas ministeriales y de los actos paralelos que se lleven a cabo en el marco de la Conferencia.

Requisitos del streaming:

- La retransmisión se realizará en formato 1080p (como mínimo) y con baja latencia (interactividad casi en tiempo real).
- La grabación en vídeo de todas las sesiones en formato 1080p (como mínimo). Todas las grabaciones deberán estar disponibles antes de las ocho (8) horas (como plazo máximo) después del final de la sesión.
- Retransmisión de seis (6) a siete (7) canales en todo el mundo con sonido original (de fondo) y con su respectiva interpretación en los siguientes idiomas: árabe, chino, español, francés, inglés y ruso.
- Los actos paralelos se retransmitirán en directo (por Internet) en la versión del idioma en el que se celebre el acto y en otros idiomas de las Naciones Unidas, según sea necesario.
- Provisión de discos duros de almacenamiento (4 Tb) para la grabación de las sesiones.

Asimismo, el ADJUDICATARIO se compromete a:

- A entregar de forma diaria las estadísticas de visitas, disgregadas por (i) país y (ii) por canal.
- Una vez finalice la Conferencia, el ADJUDICATARIO procederá a la entrega de un informe global final que recopile todos los datos señalados.

C. Servicios relativos a la imagen y señalización.

I. Creación de la imagen y aplicaciones de la imagen en diferentes elementos comunicativos y de señalización.

El ADJUDICATARIO deberá realizar la adaptación de la propuesta de imagen creada para la Conferencia a los distintos formatos que sean requeridos por la organización y en los distintos medios en los que sea solicitada:

- documentación general de la Conferencia,
- señalética,
- aplicación móvil,
- página Web,
- documento de acreditación,
- e-mails/cartas,
- etc.,

El ADJUDICATARIO deberá siempre tener en consideración los comentarios que el Ministerio de Cultura el Gobierno de España pueda ofrecer al respecto.

II. Gestión del servicio diseño gráfico y señalización exterior: Vía pública, banderolas y otros soportes habilitados en la ciudad.

El ADJUDICATARIO proveerá:

- (i) servicio de diseño gráfico para la creación de la imagen de la Conferencia *Mondiacult 2025* (según la información que sea facilitada por UNESCO y Ministerio de Cultura),

- (ii) servicio impresión y colocación de pancartas, fondos y señalización (reutilizables) en los alrededores de las sedes en las que se celebren actos relativos a la Conferencia, incluidos el Aeropuerto de Barcelona Josep Tarradellas-El Prat y los espacios en los que se celebren Actos Sociales fuera del Centro de Convenciones.

El Ministerio de Cultura será el encargado de proporcionar las 194 banderas de los Estados miembros que se exhibirán en el CCIB y/o en sus alrededores.

D. Servicios relativos a la interpretación simultánea, prensa y servicio de fotografía.
--

I. Coordinación del servicio de Interpretación simultánea de la conferencia.

El ADJUDICATARIO se encargará de coordinar los servicios de traducción simultánea necesarios para la realización de la Conferencia, incluyendo:

- a) transporte,
- b) alojamiento,
- c) traslados aeropuerto/estación a Hotel y viceversa y,
- d) dietas (almuerzos y café) en el Centro de Convenciones. *Las dietas relativas a las cenas se incluirán únicamente para los intérpretes que provengan de fuera de la ciudad de Barcelona.*

UNESCO se encargará de proveer este servicio con intérpretes oficiales y 26 intérpretes propios de su organización, que serán contratados por FIRA CCIB. La gestión del servicio será realizada por el ADJUDICATARIO.

Los intérpretes que presten servicios en el marco de la Conferencia se encargarán de la búsqueda de sus billetes de avión/tren y asumirán el coste de los mismos; coste que será posteriormente sufragado por el ADJUDICATARIO. Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá proceder a la coordinación de traslados de dichos intérpretes.

Al objeto de coordinar el servicio, se facilitará al ADJUDICATARIO el listado de los intérpretes, así como el presupuesto del servicio para que éste pueda contratarlo y gestionarlo. El servicio solicitado requiere de los siguientes idiomas y para los siguientes actos:

- Dos (2) sesiones plenarias y cuatro (4) sesiones temáticas ministeriales:
 - Idiomas: árabe, chino, español, francés, inglés, ruso y catalán (interpretación simultánea a/de estos siete (7) idiomas);
- Dos (2) actos paralelos:
 - Idiomas: español, francés e inglés (interpretación simultánea a/de estos tres (3) idiomas);
- Entre una o dos (2) reuniones de la Mesa de la Conferencia de MONDIACULT 2025:
 - Idiomas: español, francés e inglés (interpretación simultánea a/de estos tres (3) idiomas);
- Una (1) reunión de ministros de cultura SEGIB UNESCO, previa a la Conferencia de MONDIACULT 2025, sin traducción simultánea.

UNESCO será el encargado de verificar que los intérpretes contratados por el ADJUDICATARIO cumplen con las normas de las Naciones Unidas y que el número de intérpretes se ajusta a los requisitos de una reunión de categoría 2 de la UNESCO.

II. Coordinación con gabinete de prensa, RRSS, community manager durante 1 año y clipping the 1 año de prensa, digital y radio.

El ADJUDICATARIO deberá proveer el servicio de (i) coordinación con un gabinete de prensa especializado en conferencias de este nivel ministerial, (ii) servicio de gestión de las redes sociales a las que la Conferencia tenga visibilidad y (iii) servicio de community manager durante el periodo de preparación de la misma (incluyendo el periodo de enero a diciembre 2025).

Las funciones y responsabilidades que FIRA CCIB solicita del ADJUDICATARIO para el desarrollo de las tareas antes mencionadas son:

- Actuar como un intermediario entre el Ministerio de Cultura y UNESCO y los medios de comunicación (prensa digital, radio y televisión), ayudando a construir y mantener una sólida reputación para la Conferencia.
- Manejar la redacción y distribución de comunicados de prensa, organizar conferencias de prensa, responder a consultas de los medios y gestionar crisis comunicacionales.
- Realizar un clipping de prensa digital y radio durante ese mismo periodo establecido.
- Gestionar las redes sociales que se decidan crear para la Conferencia, tales como twitter, Instagram, Facebook, tiktok, etc. Para tal efecto se contará con un Community Manager que será el encargado de idear y gestionar los contenidos a publicar o a los que responder en estas aplicaciones.

III. Servicio de fotografía:

El ADJUDICATARIO deberá proveer un equipo de cuatro (4) fotógrafos y videógrafos para prestar servicios en el marco de la Conferencia.

E. Servicios de gestión de viajes.

I. Gestión de alojamiento, viajes y traslados en Barcelona a los participantes de la Conferencia.

- a. El ADJUDICATARIO deberá realizar la gestión del alojamiento, de los viajes y de los traslados a/en la ciudad de Barcelona para los participantes en la Conferencia: **250 Ministros y 43 delegaciones de países (50 personas máximo); personal UNESCO y personal Ministerio de Cultura.**

La gestión de las reservas se realizará a través de la página web de la Conferencia en la que constará un apartado relativo a “Reserva de Hoteles”, mediante el cual los asistentes podrán reservar su alojamiento y hasta el cupo indicado en el presente epígrafe.

- b. El ADJUDICATARIO será el encargado de realizar la gestión de los cupos de reserva en hoteles de la zona y garantizar un número de habitaciones suficiente para que los participantes a la Conferencia puedan realizar su reserva a través del ADJUDICATARIO. Para ello deberá atender a las garantías necesarias que los establecimientos hoteleros puedan solicitar. Se cuenta actualmente con un cupo total de 1.005 habitaciones bloqueadas para la Conferencia, que se encuentran en establecimientos hoteleros en los alrededores del Centro de Convenciones.

La Conferencia asumirá un máximo de 500 habitaciones de las citadas 1005 plazas. Se ha reservado y designado un Hotel como base para los equipos organizativos de la Conferencia. Esta información será comunicada únicamente al ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO deberá de gestionar, a partir del inicio de la prestación del servicio, la gestión de los cupos indicados. A tal fin se le facilitará al ADJUDICATARIO la relación de hoteles seleccionados, así como el número de habitaciones bloqueadas para la Conferencia. Dichos hoteles han sido seleccionados, en la medida de lo posible, en base a los siguientes requisitos:

- i. Criterios de ecológica/responsabilidad con el medio ambiente, de diferentes estándares y tarifas,
 - ii. en las proximidades del Centro de Convenciones donde se celebra la Conferencia MONDIACULT 2025
 - iii. accesibles en transporte público/a,
 - iv. a menos de 15 minutos en coche y,
 - v. accesibles para personas con discapacidad.
- c. El ADJUDICATARIO deberá atender a los pagos de depósitos que los hoteles establezcan para garantizar los cupos y gestionar con cada establecimiento hotelero los movimientos de cupos, reservas en firme a través de rooming list, cambios y pagos necesarios.
- d. El ADJUDICATARIO organizará la recepción y el transporte de los participantes (incluyendo de los miembros de la Secretaría e intérpretes de la UNESCO) a su llegada y salida del Aeropuerto de Barcelona Josep Tarradellas-El Prat.
- e. El ADJUDICATARIO garantizará los servicios protocolarios y el transporte especial necesario para los ministros, los representantes de alto nivel de la UNESCO y las delegaciones de los Estados Miembros, a su llegada y salida del Aeropuerto de Barcelona Josep Tarradellas-El Prat y durante todos los días de la Conferencia.
- f. El ADJUDICATARIO proporcionará, cuando proceda, transporte preferiblemente eléctrico o respetuoso con el medio ambiente entre los hoteles y el Centro de Convenciones así como para los actos oficiales relacionados con la Conferencia Mondiacult 2025;
- g. El ADJUDICATARIO proporcionará coches oficiales, preferiblemente eléctricos o híbridos, y chóferes para el director general, el presidente de la Conferencia General, el presidente del Consejo Ejecutivo y el Subdirector General de Cultura, así como dos monovolúmenes para la Secretaría de la UNESCO, a su llegada y salida del Aeropuerto de Barcelona Josep Tarradellas-El Prat y durante todos los días de la Conferencia.

Pliego de Condiciones Técnicas

- h. El ADJUDICATARIO proporcionará un mostrador de viajes que funcione en el Centro de Convenciones durante todo el periodo de celebración de la Conferencia Mondiacult 2025, y ello al objeto de facilitar ayuda a los asistentes de los estados miembros (con sus necesidades de viaje, hotel o turismo).
- k. Coordinará, junto con FIRA CCIB, la prestación (en régimen de pensión completa desde día de llegada a Barcelona y hasta el último día de estancia), para las sesiones nocturnas y servicio de café, té y agua durante todo el día para la Secretaría de la UNESCO (incluidos intérpretes y prensa) durante los días de la Conferencia en CCIB.
- l. Procurará la confirmación de la reserva de habitaciones de hotel para la Secretaría de la UNESCO (según la lista de hoteles autorizada por la UNDSS) tan pronto como el Gobierno/ EL ADJUDICATARIO reciba la confirmación de sus nombres y la fecha de viaje. Las fechas exactas de alojamiento para cada miembro de la Secretaría serán acordadas y confirmadas por el Gobierno antes del 30 de junio de 2025. Estas habitaciones se encuentran dentro del cupo detallado anteriormente.
- m. Traslados de participantes de los Hoteles al Centro de Convenciones, sede de la conferencia a los Hoteles de la zona durante los tres (3) días de la Conferencia, con una duración de 8 horas por día.
- n. Traslados en lanzadera de buses para participantes a su llegada al Aeropuerto de Barcelona Josep Tarradellas-El Prat - Hoteles cerca de Centro de Convenciones, 1 día antes y 1 día después de la conferencia, con una duración de ocho (8) horas por día.

Requisitos especiales:

- a. Países Menos Avanzados y Miembros de la UNESCO

El ADJUDICATARIO deberá proceder al pago de:

- i. Viaje y alojamiento de hasta un máximo de 50 representantes de los 46 *Países Menos Avanzados*. El Gobierno de España, a través del Ministerio de Cultura, cubrirá hasta 50 personas representantes de los países mencionados.
 - ii. Viaje, alojamiento y manutención de 35 miembros del personal de la UNESCO como sigue:
 - 1. Suministro de un billete de avión de ida y vuelta (París-Barcelona-París) en clase económica.
 - 2. Por razones de eficacia y seguridad, todo el personal de la Secretaría de la UNESCO se alojará en un hotel cercano al Centro de Convenciones. Se facilitarán 35 habitaciones estándar y una suite.
 - iii. Durante la preparación de la conferencia: organizar y sufragar el coste de una misión preparatoria de dos (2) miembros del personal de la UNESCO.
- b. Resto de países asistentes:
El resto de los asistentes al evento procederán a la reserva y pago del Alojamiento y viaje según se dispone en la página web de reserva. En el supuesto de que el cupo existente se agote, EL ADJUDICATARIO deberá ofrecer soporte para la reserva del vuelo/alojamiento a aquellos asistentes que así lo soliciten.

II. Gestión de alojamiento, viajes y traslados en Barcelona a los intérpretes de la Conferencia y personal de la UNESCO.

El ADJUDICATARIO proporcionará un transporte específico para los intérpretes y el personal de la UNESCO.

III. Gestión Mostradores Información Aeropuerto y en un total de cinco (5) hoteles.

El ADJUDICATARIO deberá proveer de un mostrador de recepción específico en el Aeropuerto de Barcelona Josep Tarradellas-El Prat y que se encuentre habilitado desde dos (2) días antes del inicio de la Conferencia Mondiacult 2025 y hasta dos (2) días después de su finalización. Dicho mostrador deberá estar debidamente señalizado con la imagen de la Conferencia.

F. Servicios de gestión y control presupuestario.
--

I. Control del gasto de los servicios prestados.

El ADJUDICATARIO deberá preparar un reporte documental inclusivo de todas las operaciones económicas que realice en el marco de la prestación del servicio. Dicho reporte incluirá, de forma obligatoria, detalle exhaustivo de toda la facturación generada como consecuencia de todos los servicios que haya prestado en el marco de Conferencia. Deberá asimismo proveer de las facturas emitidas, así como del comprobante de pago de las mismas.

Dicho reporte deberá facilitarse a FIRA CCIB en los siguientes plazos:

- Durante los cuatro (4) primeros meses de servicio: reporte emitido y enviado de forma mensual.
- A partir de los cuatro (4) meses del servicio: reporte emitido y enviado de forma semanal.

II. Confección de una memoria económica final de cierre de la prestación.

El ADJUDICATARIO deberá preparar un reporte económico final de cierre del servicio, inclusivo de todas las operaciones económicas que haya realizado en el marco de la prestación del servicio. En el mismo, deberá contemplar toda la facturación y gasto que se haya realizado en el marco de la prestación de servicios para la Conferencia, incluyendo nuevamente las facturas que hayan sido emitidas así como los comprobantes de pago de las cantidades abonadas.

Dicho informe final deberá remitirse a FIRA CCIB antes del día 20 de octubre de 2025.

G. Gestión y Coordinación de proveedores y servicios en el marco de la Conferencia.
--

I. Coordinación de servicios con proveedores.

El ADJUDICATARIO deberá colaborar con todos los proveedores que presten servicio en el marco de la Conferencia, en todos aquellos servicios en los que deba intervenir y según el detalle de los servicios que se ofrece en el presente Pliego de Condiciones.

FIRA CCIB informará al ADJUDICATARIO de todos aquellos proveedores e industriales que deban prestar servicio en el marco de la Conferencia al objeto de que estén identificados, en el supuesto de ser necesaria cualquier interacción.

II. Servicios que serán provistos directamente por FIRA CCIB (a través de sus proveedores habilitados).

Al objeto de garantizar la seguridad de las instalaciones, así como la correcta organización de la Conferencia Mondiacult 2025, FIRA CCIB será el encargado de proveer los siguientes servicios y dentro del Centro de Convenciones:

- i) Servicios de Seguridad personal y arcos de detección,
- ii) Servicios de limpieza,
- iii) Servicios de logística,
- iv) Servicio médico,
- v) Servicio de audiovisuales,
- vi) Servicio de rigging,
- vii) Servicio de interpretación,
- viii) Servicio de IT, ofimática,
- ix) Servicios relativos a instalaciones eléctricas y de agua,
- x) Servicio de suministro de mobiliario,
- xi) Servicio de señalética,
- xii) Servicios relativos a la escenografía,
- xiii) Suministro de decoración floral y plantas,
- xiv) Servicios relativos a la construcción de stands,
- xv) Servicio de instalación de moquetas,
- xvi) Servicios de restauración y catering,
- xvii) Servicio de azafatas/os,
- xviii) Personal asistencia y cualquier otro que fuese necesario.

FIRA CCIB informará al ADJUDICATARIO acerca de los proveedores habilitados para la prestación de los servicios detallados y ello al objeto de que el ADJUDICATARIO pueda coordinarse con los mismos para cualquier eventualidad que pueda surgir durante la organización y celebración de la Conferencia.

III. Gestión de la zona de exposición con un máximo de 10 stands.

El ADJUDICATARIO será el responsable de la coordinación de venta, coordinación técnica y administrativa con las empresas o entidades que participarán en la Conferencia como empresas expositoras.

Entre Ministerio de Cultura y UNESCO facilitarán al ADJUDICATARIO el listado de entidades que contarán con un espacio expositivo en el Centro de Convenciones, debiendo el ADJUDICATARIO coordinar con dichas entidades las condiciones relativas al (i) espacio, (ii) materiales de construcción o tipo de estructura modular, (iii) mobiliario, (iv) conexiones eléctricas y IT, (v) rotulación e (vi) impresión.

Además, el ADJUDICATARIO será el intermediario entre las entidades expositoras y FIRA CCIB, recibiendo las necesidades de los primeros y transmitiéndolas a FIRA CCIB, quien será el encargado de proceder a la contratación de los servicios directamente con las entidades.

La existencia de dicha zona expositiva dependerá, en todo caso, de la necesidad final en cuanto a su montaje y siempre que exista dicha necesidad por parte de la Organización

H. Gestión de obsequios protocolarios.

I. Obsequios protocolarios: bolsa del congreso y programa de mano.

- El ADJUDICATARIO deberá proveer bolsas y acreditaciones reutilizables, que se recogerán en el marco de la Conferencia Mondiacult 2025.

Dicho material estará disponible para el total de participantes en la Conferencia.

- Posible regalo/recuerdo para los 250 ministros que asistirán a la Conferencia, que se entregará bien en los hoteles donde se hospeden, o bien en la sede de la Conferencia.

I. Servicios de Impresión.

Todos los documentos proporcionados por UNESCO y Ministerio de Cultura en el marco de la Conferencia estarán disponibles en formato electrónico para cada participante en el sitio web oficial de Mondiacult 2025, así como en la APP móvil oficial.

No obstante, la impresión de documentos se reducirá al mínimo. El ADJUDICATARIO facilitará copias impresas de los documentos únicamente en los casos que se indique expresamente en aras a la sostenibilidad del evento y únicamente bajo demanda para que puedan estar disponibles en el lugar de celebración tres (3) días antes del inicio de la Conferencia y disponibles en las seis (6) lenguas oficiales de la UNESCO;

UNESCO y Ministerio de Cultura, quince (15) días antes de la Conferencia, facilitarán los documentos que deban ser incluidos en la web e impresos para su facilitación a los participantes.

J. Coordinación y gestión de los diversos actos sociales que se organicen en el marco de la Conferencia.

La organización de la Conferencia prevé la realización de una serie de actos sociales y culturales en el marco del Evento.

El ADJUDICATARIO será el encargado de planificar, coordinar, contratar y gestionar todos los servicios necesarios para la organización de los actos sociales siguientes:

- (i) la cena de gala de ministros,
- (ii) la fiesta de clausura para todos los participantes e invitados locales y
- (iii) las actividades culturales en la ciudad de Barcelona para ministros.
- (iv) Dos (DOS) espectáculos o amenización musical, uno (1) para el acto de inauguración de la Conferencia y el otro (1) para el acto de clausura de la misma.

No obstante, el ADJUDICATARIO deberá coordinar nuevas actividades/actos sociales en el caso de que sean organizados.

La organización de dichos actos incluye, a modo enunciativo, pero no limitativo: reserva de espacios (pre-seleccionados por el Ministerio de Cultura), traslados en autocares desde la sede de la conferencia a los espacios escogidos y a hoteles próximos a la sede, servicios de seguridad, guardarrópia, suministro eléctrico, servicios de audiovisuales, servicios de limpieza, montaje de estructuras/tarimas/escenarios, servicios de amenización musical, traslados, catering, etc.

FIRA CCIB prestará soporte al ADJUDICATARIO en la supervisión de los actos paralelos.

Cláusula 5. OPERATIVA DEL SERVICIO

5.1. Responsable del Servicio. Designación de interlocutores del servicio.

EL ADJUDICATARIO deberá nombrar un gestor de proyecto, que estará al frente del servicio, con dedicación y experiencia suficientes y que se encargará de gestionar los recursos asignados para atender el servicio y para garantizar el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio establecidos.

El responsable actuará como interlocutor ante el/los homólogo/s de FIRA CCIB y del organizador del Evento, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizará las funciones de coordinación de los servicios que preste el ADJUDICATARIO, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos. FIRA CCIB se reserva el derecho de solicitar al ADJUDICATARIO el cambio de responsable, de acuerdo con causas que, a juicio de FIRA CCIB así lo requieran.

5.2. Equipo de trabajo.

El ADJUDICATARIO se compromete a disponer de medios personales suficientes para la correcta prestación del servicio. Del mismo modo, el ADJUDICATARIO dispondrá del personal administrativo necesario para la prestación de la asistencia técnica requerida.

En este sentido, el ADJUDICATARIO deberá:

- (i) proveer de un equipo de profesionales adecuado y dimensionado para la correcta prestación del servicio, teniendo plena libertad para coordinar su asignación al proyecto según los volúmenes de trabajo que se generen (y sin que sea exigida dedicación exclusiva al presente proyecto) y,
- (ii) asignar los roles a los distintos profesionales de acuerdo con sus conocimientos y experiencia.

5.3. Idoneidad y suficiencia.

De conformidad con lo anteriormente detallado, el servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente de la empresa adjudicataria, y su relación con dicha empresa se regirá por las condiciones laborales, convenio o normativa que regule las actividades de esta.

Se entiende por personal idóneo aquél que tenga práctica propia en la prestación de los servicios objeto de adjudicación; por suficiente se entiende el personal necesario en número para atender con diligencia las necesidades que requiera el servicio en cada momento, debiendo estar afiliados al Régimen General de la Seguridad Social.

El personal que designe el ADJUDICATARIO para la prestación del servicio dependerá a todos los efectos, incluidos los laborales, de la misma, siendo ésta la única responsable del cumplimiento de las obligaciones de Trabajo y Seguridad Social frente al personal contratado a su servicio, así como frente a los organismos que corresponda, quedando FIRA CCIB completamente exonerada de cualquier responsabilidad al respecto.

5.4. Personal necesario para el desarrollo de la Conferencia Mondiacult 2025.

El ADJUDICATARIO deberá contar con, como mínimo, el siguiente personal:

Para los servicios relativos a la gestión de la Conferencia:

- Un oficial de enlace que domine el inglés y el español (y, en la medida de lo posible, el francés) para coordinar los servicios e instalaciones que proporcionará el Ministerio de Cultura, en cooperación con la Secretaría de la UNESCO (del 27 de septiembre de 2025 al 2 de octubre de 2025).

El oficial de enlace, así como el de los miembros de su equipo que sean designados, serán comunicados a la UNESCO antes del inicio de la Conferencia, junto con sus respectivas responsabilidades y datos de contacto.

- Tres asistentes bilingües (con dominio del español e inglés o francés) para la Secretaría de la UNESCO (del 27 de septiembre de 2025 al 2 de octubre de 2025) al objeto de apoyar la gestión general de los servicios, incluida la preparación y actualización de la Lista de Participantes (que se preparará en inglés y francés y se organizará según las normas protocolarias de la UNESCO).

Para los servicios relativos a la interpretación simultánea, prensa y servicio de fotografía:

- Un punto focal de prensa y un asistente de prensa para apoyar el trabajo relacionado con la prensa habilitada antes del inicio y durante la Conferencia Mondiacult 2025, incluyendo la gestión de las acreditaciones de prensa, la gestión de la sala de prensa y la coordinación con el personal de prensa de la UNESCO para facilitar los contactos con los miembros de la prensa internacional y nacional/local que soliciten entrevistas;

Asimismo, se encargarán de desarrollar desarrollo un kit de prensa en coordinación con la Secretaría.

Para los servicios relativos a la gestión de viajes:

- Un número suficiente de azafato/as o personal local con dominio del inglés y francés/español para ofrecer un servicio de recepción en el Aeropuerto de Barcelona Josep Tarradellas-El Prat y en los hoteles oficiales, así como para acompañar a las delegaciones de los Estados miembros y de los Miembros Asociados, en particular en el marco de las Sesiones Temáticas Ministeriales.

Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO

Los servicios se prestarán con la diligencia y calidad de conformidad a los niveles de servicio definidos en la cláusula séptima del presente Pliego de Condiciones, comprometiéndose el ADJUDICATARIO a observar las indicaciones y/o correcciones que, en su caso, señale FIRA CCIB para obtener una mejora del servicio.

El personal del ADJUDICATARIO deberá observar, con carácter general, las siguientes pautas de calidad en la prestación del servicio:

- Asegurar el nivel de calidad de todos los servicios de acuerdo con los niveles de servicio definidos.
- Cumplimiento de los tiempos de espera y ejecución definidos.
- Facilitar la identificación y la implantación de todo tipo de mejoras.
- Planificar las actividades y prevenir cualquier tipo de incidencias que pueda perjudicar la realización de dicha planificación.

FIRA CCIB podrá realizar controles de la calidad del servicio en cualquier momento. En caso de detectarse alguna anomalía en la prestación del servicio FIRA CCIB la pondrá en conocimiento del ADJUDICATARIO, debiendo éste implementar las medidas correctoras necesarias para evitar la repetición los errores detectados, informando a FIRA CCIB de dichas acciones de mejora y sus plazos de implantación.

A su vez, FIRA CCIB se reserva el derecho de auditar periódicamente los trabajos y equipo del ADJUDICATARIO. En caso de que la evaluación no sea satisfactoria, se definirán conjuntamente las medidas correctoras pertinentes que podrán incluir la renovación del material en caso necesario.

6.1. Control de calidad y planes de seguimiento y auditoría.

6.1.1. Control de calidad y planes de seguimiento:

FIRA CCIB y el ADJUDICATARIO acordarán un plan de seguimiento al objeto de, semanalmente, poder revisar todas las tareas que se están realizando para la correcta gestión del servicio.

Los objetivos principales de las reuniones de seguimiento serán, a título ejemplificativo y sin perjuicio de las necesidades que vayan surgiendo en el trascurso de la prestación del servicio:

- **Fijar un calendario de actividades y verificar el cumplimiento del mismo.**
 - o Revisión del progreso de las tareas y servicio completados y del estado de los que siguen ejecutándose.
 - o Calendarización de los ítems seleccionados para su control.
- **Realizar un seguimiento de los objetivos semanales que se vayan fijando por parte de FIRA CCIB.**
 - o Análisis de los objetivos realizados.
 - o Identificación de las desviaciones y sus causas.
- **Realizar un seguimiento del presupuesto asociado a la prestación del servicio.**
 - o Revisión del gasto.
 - o Comparación con el presupuesto asignado.
 - o Justificación de los gastos incurridos.

Para el correcto seguimiento de las tareas asociadas a la prestación del servicio el ADJUDICATARIO deberá realizar los informes de seguimiento que incluirán, como mínimo, la siguiente información:

a. Resumen Ejecutivo.

- **Objetivo:** Proporcionar una visión general rápida del estado del proyecto.
- **Contenido:** Breve resumen de los logros de la semana, principales temas que se están trabajando y próximos pasos.

b. Progreso de las Tareas.

- **Objetivo:** Detallar el avance de las tareas planificadas.
 - **Contenido:**
 - **Tareas Completadas:** Lista de tareas finalizadas durante la semana.
 - **Tareas en Proceso:** Estado actual de las tareas en curso, incluyendo porcentaje de avance.
 - **Tareas Pendientes:** Tareas que no se han iniciado y su fecha prevista de inicio.
- c. Cumplimiento del Calendario.**
- **Objetivo:** Verificar que las tareas se están realizando según el cronograma.
 - **Contenido:**
 - **Comparación con el Calendario:** Evaluación de si las tareas se han completado según las fechas establecidas.
 - **Desviaciones:** Identificación de cualquier retraso o adelanto, con sus respectivas causas.
- d. Evaluación de Objetivos.**
- **Objetivo:** Asegurar que se están alcanzando los objetivos específicos del proyecto.
 - **Contenido:**
 - **Objetivos Alcanzados:** Detalle de los objetivos cumplidos durante la semana.
 - **Objetivos Pendientes:** Objetivos que aún no se han alcanzado y su estado actual.
- e. Presupuesto.**
- **Objetivo:** Controlar el uso del presupuesto asignado.
 - **Contenido:**
 - **Comparación con el Presupuesto:** Evaluación de los gastos en relación con el presupuesto asignado.
 - **Desviaciones Presupuestarias:** Identificación de cualquier gasto que exceda el presupuesto y sus causas.
- f. Riesgos y Problemas.**
- **Objetivo:** Identificar y gestionar posibles riesgos y problemas.
 - **Contenido:**
 - **Riesgos Identificados:** Lista de riesgos potenciales y su impacto en el proyecto.
 - **Problemas Encontrados:** Descripción de los problemas surgidos durante la semana y las acciones tomadas para resolverlos.
- g. Planificación para las siguientes semanas.**
- **Objetivo:** Establecer las tareas y objetivos para la semana siguiente.
 - **Contenido:**
 - **Tareas Planificadas:** Lista de tareas a realizar la próxima semana.
 - **Responsables:** Asignación de responsabilidades para cada tarea.
 - **Fechas Clave:** Fechas importantes y plazos para la próxima semana.

6.1.2. Informe final de Auditoría.

El objetivo básico del Plan de Auditoría es garantizar la calidad en la prestación del servicio una vez el mismo sea finalizado. Este objetivo se llevará a cabo mediante un informe resumen de todos los ítems señalados en el epígrafe anterior, junto con el resto de los documentos de índole económica que se solicitan en el presente Pliego.

6.2. Alcance.

Al objeto de realizar un dimensionamiento correcto de los servicios que permita al ADJUDICATARIO el ofrecer los estándares de calidad requeridos, FIRA CCIB se compromete, en la medida de lo posible y según las características propias del servicio, a proporcionar previsiones de actividad con la suficiente antelación.

6.3. Compensación de la huella de carbono de la conferencia.

El ADJUDICATARIO deberá colaborar en la recopilación de los datos de aquellos servicios que puedan tener un impacto la emisión de gases invernadero, concretamente aquellas derivadas de los viajes de avión que se gestionen a través de la página web de la Conferencia.

El licitante deberá proponer en su oferta la forma de compensación de la huella de carbono generada, que será realizada por FIRA CCIB, una vez estudiado y validado el proyecto.

Otras medidas contempladas para la reducción de la huella de carbono son los requisitos de proximidad de los Hoteles al Centro de Convenciones y el catering basado en productos de proximidad.

FIRA CCIB dispone del certificado de gestión **ISO 20121:2012**, relativo a la gestión sostenible de eventos.

Cláusula 7. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Los niveles de servicio establecen el marco de referencia y medida de calidad inicial. A medida que el servicio evolucione (mejora continua aplicada, nuevas prioridades, etc.) estos deberán adecuarse.

El ADJUDICATARIO debe asegurar:

- Comunicación fluida y constante con FIRA CCIB.
- Coordinación y comunicación fluida y constante con los diversos actores que participan en el Evento (organizador, agencia, etc.).
- El ADJUDICATARIO deberá cumplir con el calendario propuesto para la realización del Evento.
- Redacción y finalización de todos aquellos documentos que sean necesarios para la correcta gestión técnico-administrativa de los distintos servicios listados para el Evento.
- Transparencia y agilidad en la presentación de gastos incurridos, mediante facturas, certificados o informes con relación de gastos que FIRA CCIB pueda necesitar, en tiempo y forma.

7.1. Niveles de Servicio

Nivel 1. Excelente:

- **Cumplimiento del Calendario:** 100% de las tareas completadas a tiempo.
- **Calidad del Trabajo:** Sin errores significativos en la documentación a confeccionar y en la organización del servicio.
- **Comunicación:** Respuesta a consultas y correos electrónicos en menos de 4 horas.

Nivel 2. Bueno:

- **Cumplimiento del Calendario:** 90-99% de las tareas completadas a tiempo.
- **Calidad del Trabajo:** Errores menores en la documentación y organización, corregidos rápidamente.
- **Comunicación:** Respuesta a consultas y correos electrónicos en menos de 8 horas.

Nivel 3. Aceptable:

- **Cumplimiento del Calendario:** 75-89% de las tareas completadas a tiempo.
- **Calidad del Trabajo:** Algunos errores en la documentación y organización del servicio, corregidos en un plazo razonable.
- **Comunicación:** Respuesta a consultas y correos electrónicos en menos de 12 horas.

Nivel 4. Insuficiente:

- **Cumplimiento del Calendario:** Menos del 75% de las tareas completadas a tiempo.
- **Calidad del Trabajo:** Errores frecuentes en la documentación y organización, con correcciones tardías.
- **Comunicación:** Respuesta a consultas y correos electrónicos en más de 12 horas.

7.2. Penalizaciones:

Penalizaciones por Nivel de Servicio:

- **Nivel 1: Excelente:**
 - **Penalización:** No aplica.
- **Nivel 2: Bueno:**
 - **Penalización:** no aplica.
- **Nivel 3: Aceptable:**
 - **Penalización:** Descuento del 2% en el pago del servicio.
- **Nivel 4: Insuficiente:**
 - **Penalización:** Descuento del 10% en el pago del servicio prestado hasta el momento y resolución del contrato.

Cláusula 8. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

FIRA CCIB será titular de todos los trabajos desarrollados por la empresa adjudicataria en relación con el objeto del presente procedimiento de licitación.

La empresa adjudicataria cede de forma exclusiva a FIRA CCIB, con un ámbito territorial mundial, y por la mayor duración que permita la ley, todos los derechos de explotación y en todas las modalidades de explotación que puedan aplicarse, sobre cuantas creaciones de Propiedad Intelectual pueda desarrollar la empresa adjudicataria, su personal o colaboradores, en el ejercicio o con ocasión de los trabajos objeto de la presente licitación.

La empresa adjudicataria se compromete, salvo que medie consentimiento expreso de FIRA CCIB, a no utilizar los trabajos realizados para FIRA CCIB, ni reproducirlos, transmitirlos, modificarlos, o divulgarlos sin autorización previa y expresa de esta última.

Asimismo, la empresa adjudicataria defenderá, a su propio coste, cualquier reclamación o amenaza de reclamación formulada por terceros contra FIRA CCIB en la medida en que dicha reclamación se fundamente en la pretensión de que los trabajos que hubieran sido desarrollados por la empresa adjudicataria en el marco del presente procedimiento, infrinjan derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros, o constituyan una apropiación indebida de la propiedad intelectual, secretos comerciales y/o industriales de terceros.

Pliego de Condiciones Técnicas

La empresa adjudicataria se compromete de forma expresa a no utilizar trabajos desarrollados por terceros sin contar con su consentimiento previo.

Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El ADJUDICATARIO proporcionará un interlocutor específico para la gestión de incidencias técnicas que tengan relación con las herramientas técnicas necesarias para el correcto desarrollo del servicio.

En caso de sobrevenir cualquier problema que pueda afectar al correcto desarrollo del servicio, El ADJUDICATARIO deberán ponerse en contacto con FIRA CCIB:

- (i) de forma inmediata cuando se trate de incidencias que impidan la efectiva prestación del servicio y,
- (ii) en el plazo máximo de seis (6) horas a contar desde su detección cuando se trate de incidencias ocasionales que no impidan la prestación del servicio, al objeto de proceder a dar solución a los mismos.

Cláusula 10. MEJORAS A LOS PLIEGOS

Los licitantes podrán proponer mejoras al servicio mediante la aportación de herramientas que permitan la automatización de procesos de gestión, así como herramientas orientadas a generar eficiencia en el cumplimiento de plazos para la aportación y generación de informes.

Cláusula 11. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (OFERTA TÉCNICA)

Concretamente incluirá toda la documentación que deba ser objeto de valoración según los criterios definidos en el **ANEXO I** del Pliego de Condiciones Administrativas, y especialmente la relativa a los siguientes extremos:

1. Enfoque, objetivos y alcance del servicio:

- Descripción del modelo de Secretaría Técnica propuesta con el fin de conseguir los objetivos y requisitos indicados, cubriendo los requerimientos solicitados e indicando la metodología aportada en la gestión y ejecución del servicio. (Se desarrollará con el suficiente detalle la propuesta realizada desde el punto de vista tanto técnico como funcional al objeto de llevar a cabo los servicios descritos, así como las herramientas y procedimientos a implementar con la finalidad de conseguir los objetivos marcados).

2. Equipo Humano:

- Descripción de la organización y recursos humanos destinados a satisfacer las necesidades del servicio.
- Organización del equipo: asignaciones detalladas de las tareas para cada recurso, incluyendo la estructura de la organización del equipo, así como la adecuación de los perfiles según descripción contenida en el Pliego.

3. Plan de seguimiento:

Pliego de Condiciones Técnicas

- Descripción detallada de las medidas de coordinación, control y gestión del Servicio y metodología de trabajo.
- Descripción de las herramientas utilizadas de planificación, gestión y control del servicio.
- Descripción del protocolo para la gestión de incidencias.
- Inclusión del modelo de gestión de los trabajos para el control y seguimiento del avance con relación a los mismos, proponiendo un plan de trabajo detallado que asegure la consecución de los objetivos del proyecto según descripción realizada en el presente Pliego. La planificación deberá incluir la identificación de actividades, hitos principales y su calendarización.
- Plan de seguimiento propuesto con la finalidad de facilitar el conocimiento real de la evolución de los trabajos, reuniones propuestas, etc.

4. Control de Calidad:

- Descripción del sistema de control de calidad previsto para garantizar una óptima prestación del servicio.

5. Documentos y entregables:

- Descripción y ejemplos de los informes y documentos a entregar durante la vigencia del servicio.

6. Plan de sostenibilidad:

- Acreditar estar en disposición de un programa/política de Compliance corporativo y disponer de un código ético actualizado.
- Disponer de una política medioambiental interna.
- Propuesta de compensación de la huella de carbono generada.

7. Mejoras a los Pliegos de Condiciones:

- Los licitantes podrán proponer mejoras al servicio mediante la aportación de herramientas que permitan la automatización de procesos de gestión.
- Herramientas orientadas a generar eficiencia en el cumplimiento de plazos para la aportación y generación de informes.

La inclusión en el sobre digital B (oferta técnica) de cualquier referencia a precios unitarios y/o totales será motivo de exclusión del licitador en el presente procedimiento.

Cláusula 12. CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este pliego, así como en los Anexos adjuntos, es confidencial y solo podrá ser utilizada por las empresas oferentes a efecto de la convocatoria de este procedimiento.

Asimismo, FIRA CCIB se compromete a tratar de forma confidencial toda clase de documentos, procedimientos, datos, etc. aportados por las empresas oferentes a efecto de participar en este

procedimiento abierto, excepto aquellos que por la misma naturaleza del procedimiento se puedan hacer públicos.