

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO LOGÍSTICO PARA EL DEPARTAMENTO
DE GASTROFIRA DE FIRA DE BARCELONA**

INDICE

Introducción de Fira de Barcelona.

Organización interna de Fira de Barcelona.

Presentación del departamento de Gastrofira.

Cláusula 1. OBJETO

- 1.1. Objeto.
- 1.2. Sistema de Adjudicación.
- 1.3. Lugar de prestación del servicio.
- 1.4. Exclusividad.

Cláusula 2. DURACIÓN

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO

Cláusula 4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- 4.1. Características generales del producto.
- 4.2. Proceso Operativo del Almacén Central -Instalaciones propias del ADJUDICATARIO.
- 4.3. Proceso Operativo de la Cocina Central – Instalaciones propias de FIRA DE BARCELONA.
- 4.4. Proceso Operativo del Transporte.
- 4.5. Planificación de Recursos y Comunicación de Pedidos.
- 4.6. Sistemas de Información.
- 4.7. Normativas de Seguridad y Accesos

Cláusula 5. DEL PERSONAL

- 5.1. Idoneidad y suficiencia.
- 5.2. Igualdad de género y código de vestimenta.
- 5.3. Uniformidad.
- 5.4. Protocolo contra el acoso.
- 5.5. Formación.
- 5.6. Comedor y vestuario.
- 5.7. Responsable del servicio. Designación de interlocutores.
- 5.8. Equipo.

Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO

- 6.1. Control de calidad y planes de auditoría.

Cláusula 7. NIVELES DE SERVICIO (SLA), INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

Cláusula 8. PLAN DE MEJORA CONTÍNUA

Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Cláusula 10. MEJORAS A LOS PLIEGOS

Cláusula 11. SOSTENIBILIDAD

Cláusula 12. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (OFERTA TÉCNICA)

Cláusula 13. CONFIDENCIALIDAD

Pliego de Condiciones Técnicas

ANEXOS:

ANEXO I.A)	VOLÚMEN DE FACTURACIÓN Y CONSUMO DE MATERIA PRIMA.
ANEXO I.B)	DATOS DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS 2024.
ANEXO I.C)	DATOS PEDIDOS SUPEROF 2024.
ANEXO II.	PLANO RECINTO GRAN VÍA
ANEXO III.	MANUAL PASES ANUALES
ANEXO IV.	CALENDARIO DE ACTIVIDAD
ANEXO V.	NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Introducción de FIRA DE BARCELONA.

FIRA DE BARCELONA es líder en salones industriales y profesionales celebrados en España y ocupa un lugar destacado en el mercado ferial europeo. Tiene una cartera de más de 70 salones de periodicidad diversa, además de acoger otros congresos y actividades, que reúnen 30.000 empresas directas y representadas, y reciben 2,5 millones de visitantes, procedentes de más de 200 países. 15 de sus certámenes son referentes internacionales.

La institución cuenta con cerca de 400.000 m2 brutos de superficie expositiva, una de las mayores de Europa, distribuida en dos recintos: Montjuïc y Gran Vía. Su aportación a la economía de la ciudad y su entorno se estima en 2.500 millones de euros y su prestigio internacional va estrechamente ligado a la marca Barcelona, ciudad creativa con más de un siglo de tradición ferial.

Organización interna de FIRA DE BARCELONA:

La organización interna de FIRA DE BARCELONA se articula en torno a diez áreas organizativas. Dos de ellas se corresponden con las líneas de negocio de FIRA DE BARCELONA: Área comercial y Área de Negocio Internacional, que abordan situaciones de mercado, prioridades y necesidades diferentes.

- El **Área Comercial** comprende los siguientes departamentos:
 - o Cuatro (4) **Business Units** (BU Industrial, BU Cities and Society, BU Público y Festivales y BU Alimentación y Hostelería) que basan su estrategia en la conceptualización y diseño de salones que luego comercializan, proporcionando asimismo aquellos servicios y operaciones necesarias para celebrar el salón en sus recintos.
 - o El **Departamento de Eventos Externos** que centra su actividad en la captación y celebración de grandes congresos y eventos internacionales, conceptualizados y comercializados por un organizador distinto a FIRA DE BARCELONA. Ésta última proporciona las instalaciones, los servicios y el soporte de operaciones necesario (integrado en la propia Área) para hacer posible la celebración del evento.
 - o **Servifira**, que tiene como objetivo la comercialización de productos y servicios para los Salones/Eventos y Congresos que se celebran en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA (tanto para aquellos organizados por FIRA DE BARCELONA como por Organizadores Externos). Para ello, se dispone de catálogo de servicios, así como de un e-commerce, y un departamento específico para la venta de proyectos de stands de diseño.
- **Área de Negocio Internacional** centra su actividad en salones internacionales.

El esquema organizativo de FIRA DE BARCELONA lo completan otras ocho (8) áreas: Finanzas y Administración; Personas y Organización; Relaciones Institucionales y Protocolo; Comunicación y Proyectos Estratégicos; Servicios de Recinto; Asesoría Jurídica Corporativa y Compliance Corporativo; Corporativa y Área TI, las cuales apoyan a las diferentes líneas de negocio y al conjunto de la institución.

Presentación del departamento de Gastrofira.

Gastrofira es el departamento responsable de la restauración en FIRA DE BARCELONA mediante el cual se ofrecen servicios de restauración, diseñando propuestas gastronómicas adaptadas a cada Evento.

El modelo de negocio está basado en tres (3) verticales:

- Outlets:

39 locales de restauración en el recinto ferial de Gran vía y otros **6 locales** en el recinto ferial de Montjuïc.

- Catering:

- Congresos.

Se ofrece una amplia gama de servicios para Eventos, desde unidades de catering móviles a cafeterías, aperitivos ligeros, cenas de gala y celebraciones nocturnas del más alto nivel, entre otros.

- Eventos Corporativos.

Gastrofira basa su enfoque corporativo en la personalización de ideas creativas, en tematizaciones y en conceptos adaptados a las necesidades del cliente, con una logística y una flexibilidad de alto nivel. Se organizan comedores, zonas de pícnic y celebraciones en respuesta a cualquier petición.

- Delivery:

Gastrofira ofrece una gran variedad de servicios de catering a los expositores a través del portal e-commerce.

Cláusula 1. OBJETO**1.1. Objeto.**

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación de los servicios de recepción, almacenamiento y distribución (servicio logístico) de materiales alimentarios, no alimentarios (material fungible, de limpieza, productos químicos, maquinaria de restauración, entre otros) y mobiliario de restauración propio de FIRA DE BARCELONA, desde las instalaciones propias de FIRA DE BARCELONA y el almacén central ubicado en las instalaciones del ADJUDICATARIO para los distintos eventos y servicios solicitados.

Los servicios de recepción, almacenamiento y distribución a realizar en las instalaciones propias de FIRA DE BARCELONA y en el almacén central ubicado en las instalaciones del ADJUDICATARIO incluyen procesos distintos, con materiales y compras diferentes y cuyos servicios se deberán realizar de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Condiciones.

Con carácter general y sin perjuicio de la relación y descripción concreta de servicios que se detallan en el presente Pliego de Condiciones, el servicio que deberá prestar el ADJUDICATARIO será el siguiente:

- Recepción y almacenamiento en las ubicaciones destinadas para ello de los materiales alimentarios, no alimentarios (material fungible, de limpieza, productos químicos, entre otros), incluyendo la recepción, custodia, preparación y entrega de todos los productos que forman parte del catálogo actual y futuro, así como la custodia de la maquinaria y mobiliario de restauración propio de FIRA DE BARCELONA.
- Aportar todo el equipamiento, maquinaria y vehículos necesarios para el cumplimiento de los fines establecidos.
- Automatización y gestión de todo el proceso de aprovisionamiento y picking de los almacenes.
- Preparación, transporte y distribución del material a los puntos de suministro, garantizando un nivel continuado de servicio en el punto de consumo.
- Identificación de los productos en ubicaciones fijas y predeterminadas, con la mayor colocación uniforme posible en los almacenes. Para ello se propondrá y pactará con FIRA DE BARCELONA la disposición del material en ambos almacenes (almacén central y cocina central).
- Control de stock y del consumo de los productos. Identificación y conocimiento del material y seguimiento de cambios en la demanda (aumento de la actividad, cambios estacionales...).
- Explotación adecuada de los espacios disponibles.
- Realización de inventarios de stock.
- Gestionar de manera eficiente y ordenada la logística inversa.
- Posibilitar una línea de trabajo común a todo el personal, con acceso a conocimientos tecnológicos actuales y futuros, así como a los procedimientos derivados de ellos.
- Suministro y montaje de la tecnología y el modelo de información fundamental para la idónea gestión de los stocks del material ubicados en los almacenes.
- Integración de los sistemas propuestos con el sistema de información económico financiero y de producción (SAP).
- Gestionar de forma eficiente, entre otros parámetros, las caducidades y obsolescencias, roturas de stock así como la implantación de procesos automatizados reduciendo y facilitando el trabajo diario de los usuarios.

Se acompaña como **ANEXO I.A)** el volumen de facturación y consumo de materia prima, **ANEXO I.B)** Datos recepción pedidos 2024 y **ANEXO I.C)** Datos pedidos Superof 2024.

1.2. Sistema de Adjudicación.

Pliego de Condiciones Técnicas

A efectos de adjudicación y en función de las necesidades que se pretenden cubrir, los servicios se han agrupado en un único lote, el cual será adjudicado a un (1) único proveedor.

1.3. Lugar de prestación del servicio.

El servicio se prestará desde las instalaciones de FIRA DE BARCELONA (cocina central) situada en el Hall 8 del Recinto Ferial de Gran Vía sito en Avinguda Joan Carles I, 64, 08908, L'Hospitalet de Llobregat y desde las propias instalaciones del ADJUDICATARIO, en adelante (almacén central).

Se acompaña como **ANEXO II** plano del recinto de Gran Vía.

1.4. Exclusividad.

El ADJUDICATARIO tendrá la condición de proveedor en exclusiva para FIRA DE BARCELONA, de manera que los servicios que FIRA DE BARCELONA precise para sí y que tengan relación con el objeto del presente procedimiento serán solicitados al ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO aceptará todos los servicios que pueda asumir, con las garantías de calidad exigidas en los Pliegos de Condiciones.

En el momento en que el ADJUDICATARIO prevea que el volumen de servicios le pueda provocar una saturación a nivel operativo, deberá comunicarlo de inmediato al responsable designado por Gastrofira, para que éstos puedan encargar a otras empresas la ejecución de tales servicios.

En ningún caso dicha exclusividad supondrá compromiso de clase alguna para FIRA DE BARCELONA en cuanto al volumen mínimo de servicios a solicitar.

1.4.1. Excepciones a la exclusividad.

Dicha exclusividad no actuará en caso de que el ADJUDICATARIO no pueda cubrir las necesidades planteadas por FIRA DE BARCELONA de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en la cláusula 7 del presente Pliego. En este caso FIRA DE BARCELONA quedará habilitada para contratar con otras empresas.

Cláusula 2. DURACIÓN

El contrato tendrá una vigencia de **TRES (3) AÑOS** a contar desde el día 28 de julio de 2025 de agosto de 2025 y finalizando por todo el día 28 de julio de 2028.

Ello, no obstante, FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a **prorrogar el contrato por DOS (2) AÑOS, por anualidades**, es decir, hasta el 28 de junio de 2029 o de 2030, de manera que éste quedará prorrogado siempre y cuando FIRA DE BARCELONA haya comunicado su voluntad de prorrogarlo en los seis (6) meses anteriores a la fecha de finalización del contrato o de cada una de las prórrogas, es decir por todo el 28 de diciembre de la anualidad que corresponda. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

En caso de que se produzca la prórroga en las condiciones antes señaladas, llegada la fecha del 28 de julio de 2029/30 el contrato quedará resuelto y sin efecto alguno entre ambas partes.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO

Dada la continua actividad de FIRA DE BARCELONA y al objeto de planificar los servicios de una forma correcta, EL ADJUDICATARIO iniciará la totalidad del servicio el día 25 de agosto de 2025.

No obstante lo anterior, del 28 de julio de 2025 al 25 de agosto de 2025, el ADJUDICATARIO deberá realizar el plan de transición con la empresa actualmente responsable del servicio, de conformidad con las indicaciones realizadas por FIRA DE BARCELONA

El día 25 de agosto de 2025, el ADJUDICATARIO asumirá íntegramente la totalidad del servicio.

El ADJUDICATARIO deberá disponer de las licencias de actividad y resto de permisos pertinentes 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. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

4.1. Características generales del producto.

Las categorías de los productos almacenados son las siguientes:

- Alimentario a temperatura ambiente.
- Alimentario refrigerado.
- Alimentario congelado.
- Material fungible.
- Textil.
- Mobiliario de restauración propio de FIRA DE BARCELONA.
- Maquinaria de restauración propia de FIRA DE BARCELONA (cafeteras, armarios calientes, hornos, microondas, entre otros).
- Productos de limpieza químicos.

4.2. Proceso operativo del almacén central - Instalaciones propias del ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO será responsable de dar cumplimiento a los requisitos de habitabilidad, seguridad y cumplimiento de la normativa vigente en la realización de los servicios que se presten en sus instalaciones.

Para la realización de los trabajos, el ADJUDICATARIO deberá contar con los recursos humanos y materiales propios suficientes para la prestación del servicio, así como deberá contar con los elementos de elevación que resulten necesarios para su ejecución.

El ADJUDICATARIO deberá respetar el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) y los criterios de calidad establecidos por FIRA DE BARCELONA así como estar inscrito en el Registro Sanitario de Industrias y Productos alimentarios de Cataluña (RSIPAC).

4.2.1. Recepción de la mercancía.

FIRA DE BARCELONA, a través de su departamento Gastrofira, se encarga de la compra de todos los productos necesarios, así como de la gestión de incidencias en el proceso de compra y comunicación con el proveedor.

Por su lado, el ADJUDICATARIO será el responsable de la recepción de la mercancía en el almacén central. Así, será competencia exclusiva del ADJUDICATARIO (i) la carga y descarga de todos los materiales, (ii) la verificación de las referencias y cantidades, (iii) el registro de entradas en el sistema, (iv) el almacenaje de los materiales, así como (v) la reclamación de pedidos incompletos a proveedores.

El ADJUDICATARIO se obliga a enviar diariamente, antes de las 14:00 horas, un listado detallado de faltas e incidencias de recepción a los interlocutores designados por FIRA DE BARCELONA. Este listado deberá incluir todas las incidencias detectadas durante el proceso de recepción de mercancías, especificando la

naturaleza de cada incidencia, las referencias afectadas, las cantidades implicadas y cualquier otra información relevante que permita una rápida y eficaz resolución de éstas.

4.2.2 Almacenaje.

El ADJUDICATARIO será el encargado del almacenaje y custodia de los productos en el almacén central, debiendo disponer de las autorizaciones y licencias legalmente requeridas para la prestación de los referidos servicios.

El ADJUDICATARIO deberá recepcionar los productos en el almacén previa verificación de que las cantidades y calidades coinciden con las órdenes de compra, registrando cualquier discrepancia o incidencia y debiendo comunicarla a Gastrofira para su resolución.

Posteriormente, los productos se clasificarán según sus referencias, tamaño, peso, naturaleza, condiciones especiales de temperatura o peligrosidad, y se almacenarán en las ubicaciones designadas por el ADJUDICATARIO, asegurando que se mantengan las condiciones adecuadas para cada tipo de producto (temperatura ambiente o refrigerado).

Las categorías de los productos que se deberán almacenar son las siguientes:

- Alimentario a temperatura ambiente.
- Alimentario refrigerado.
- Material fungible.
- Textil.
- Mobiliario de restauración propio de FIRA DE BARCELONA.
- Maquinaria de restauración propia de FIRA DE BARCELONA (cafeteras, armarios calientes, hornos, microondas ...).

La estimación en volumen de material almacenado en el almacén central es la siguiente:

• Nº de palets almacenado de forma continua	250
• Nº de palets variable	200
• Nº ítems no paletizable (referencias)	445
• Metros lineales estantería picking.	80

4.2.3. Preparación de la expedición.

El proceso de picking incluye todas las operaciones necesarias para extraer y acondicionar los productos solicitados por FIRA DE BARCELONA, a través de su departamento de Gastrofira, mediante las órdenes de pedido. Los pedidos son realizados por los Gestores de Servicios de Restauración de Gastrofira (GSR) mediante el documento de pedido denominado SuperOF, el cual se visualiza en el sistema SAP.

Para la preparación de la expedición, el ADJUDICATARIO deberá:

- **Preparar las SuperOF:** Asegurándose de que las referencias y cantidades indicadas en las SuperOF sean correctas y estén preparadas para su expedición.
- **Entregar las SuperOF:** Cumplir con las fechas y puntos de entrega especificados en las órdenes de pedido.
- **Utilizar elementos de almacenamiento y transporte:** Emplear jaulas y palets para el almacenamiento y transporte de los productos, garantizando su integridad y seguridad.

- **Disponer los productos adecuadamente:** Colocar los productos de manera que se minimice cualquier riesgo de rotura o desperfecto durante el transporte.
- **Notificar las cantidades reales:** Informar, en el mismo momento de la preparación del pedido, mediante la transacción NOTIFICACIÓN en el sistema SAP de las cantidades reales dispuestas en cada SuperOF.
- **Mantener la temperatura adecuada:** Asegurar que los productos se mantengan a la temperatura correcta, ya sea a temperatura ambiente o refrigerado, según las necesidades específicas de cada producto.

FIRA DE BARCELONA, a través del departamento Gastrofira, proporcionará las **jaulas** como elementos de transporte para facilitar una operativa ágil. Además, se establecerá un procedimiento para la localización, gestión y recogida de las jaulas, asegurando así una correcta coordinación y eficiencia en el proceso de expedición.

Otras consideraciones que el ADJUDICATARIO deberá tener en cuenta:

- **Sistema de Control de Stock:** Es imprescindible que el ADJUDICATARIO disponga de un sistema de control de stock que permita tener las existencias actualizadas en todo momento a fin de garantizar una gestión eficiente del stock y evitar, de esta forma, posibles problemas de desabastecimiento.
- **Planificación de Llegadas:** La planificación y coordinación por parte del ADJUDICATARIO de las recepciones de mercancía al almacén central y la cadena de suministro es indispensable para la correcta prestación del servicio y minimizar los problemas que puedan derivarse.
- **Gestión de Información:** Es esencial que se establezca una gestión eficiente de la información por parte del ADJUDICATARIO, asegurando que todo el personal implicado en el proceso esté informado sobre los distintos proveedores, referencias y cantidades de los pedidos.

Para ello, la información deberá fluir de manera bidireccional entre el ADJUDICATARIO y Gastrofira, garantizando una comunicación clara y continua entre las partes.

Las incidencias deberán ser comunicadas diariamente para asegurar una resolución rápida y mantener la eficiencia en el proceso de expedición.

4.2.4. Gestión de Inventario.

El proceso de inventario se llevará a cabo por el ADJUDICATARIO de forma periódica mensual en las fechas establecidas por FIRA DE BARCELONA, a través de su departamento de Gastrofira.

Inicialmente, y hasta que se consolide la operativa del servicio y la correcta gestión del stock, se realizarán inventarios con una periodicidad quincenal. Adicionalmente, FIRA DE BARCELONA, a través de su departamento de Gastrofira, se reserva el derecho de solicitar actualizaciones puntuales del stock de aquellos materiales considerados de riesgo por ser los de mayor consumo, por haber riesgo en su suministro u ocasionarse rotura del stock.

La planificación de los inventarios deberá alinearse con las necesidades operativas de Gastrofira, garantizando que todos los productos estén correctamente contabilizados y actualizados en el sistema. En caso de detectar discrepancias o errores durante el proceso de inventario, el ADJUDICATARIO deberá informar de inmediato al departamento de Gastrofira así como tomar las medidas correctivas necesarias para resolver cualquier incidencia.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas para verificar la precisión y fiabilidad del sistema de control de inventarios implementado por el ADJUDICATARIO. Estas auditorías incluirán (i) la revisión de los procedimientos de inventario, (ii) la exactitud de los registros y (iii) la eficacia de las medidas de control implementadas.

4.2.5. Devolución de pedidos internos. Logística inversa.

El procedimiento de logística inversa, denominado "Devolución Salón", consiste en la gestión eficiente y ordenada de la devolución de materiales y equipos utilizados durante los eventos de FIRA DE BARCELONA por parte de Gastrofira al almacén central.

A continuación, se detalla el proceso:

- (i) **Transporte al Almacén Central:** El material excedente de los servicios será preparado por Gastrofira y ubicado en los espacios destinados para ello, office o carpas, a fin de que, posteriormente, el ADJUDICATARIO los transporte al almacén central utilizando los medios de transporte adecuados. Es fundamental que el transporte se realice en condiciones de seguridad a fin de evitar cualquier daño o perjuicio.
- (ii) **Clasificación y Preparación:** Los materiales se clasifican según su tipología, prestando especial atención a las caducidades. Aquellos que están en buen estado se preparan para reincorporarlos de nuevo al stock, mientras que los que requieren otra gestión se separan para su tratamiento correspondiente.
- (iii) **Identificación de Materiales:** Al finalizar el evento, el ADJUDICATARIO realizará en sus propias instalaciones un inventario de todos los materiales y equipos devueltos. A fin de facilitar el proceso, Gastrofira proporcionará al ADJUDICATARIO un documento Excel con el listado de todos los materiales utilizados en el servicio. Una vez inventariado el ADJUDICATARIO compartirá con Gastrofira el documento resultante del inventario.
- (iv) **Registro en el Sistema:** El ADJUDICATARIO deberá presentar a FIRA DE BARCELONA un documento en formato Excel con la cantidad de los materiales que han sido devueltos a fin de que Gastrofira realice el registro en el sistema SAP. Este conteo o inventario por parte del ADJUDICATARIO es crucial para mantener un control preciso del inventario y asegurar la trazabilidad de los materiales.

El ADJUDICATARIO se compromete a realizar el conteo de los productos devueltos en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde la recepción del producto en el almacén. Este plazo es esencial para asegurar la actualización oportuna del inventario y la correcta gestión de los materiales devueltos.

Se realizará una evaluación del proceso de devolución para identificar áreas de mejora. Esto incluye la revisión de los procedimientos, la capacitación del personal y la implementación de mejoras tecnológicas para optimizar el proceso. Este procedimiento asegura que los materiales y equipos utilizados durante los eventos se gestionen de manera eficiente, manteniendo un control preciso del inventario y garantizando la disponibilidad de los recursos para futuros eventos.

4.2.6 Caducidades y desguace.

El ADJUDICATARIO se obliga a seguir las indicaciones establecidas por FIRA DE BARCELONA en cuanto a la gestión de las caducidades de los productos almacenados.

Es responsabilidad del ADJUDICATARIO implementar un sistema de control que permita identificar y gestionar de manera eficiente los productos próximos a caducar, asegurando que se toman las medidas necesarias para evitar su deterioro y garantizar la calidad del servicio.

En este sentido, el ADJUDICATARIO deberá cumplir con las normativas de seguridad y salubridad que garanticen la correcta conservación e integridad del material depositado, así como implementar el sistema adecuado para el control de la trazabilidad de los productos y de sus caducidades.

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá informar a FIRA DE BARCELONA antes de proceder al desguace de cualquier producto. Esta comunicación deberá realizarse con la antelación suficiente para que FIRA DE BARCELONA pueda evaluar y autorizar el desguace, asegurando que se cumplan todas las normativas vigentes y se minimicen los impactos ambientales y económicos.

El ADJUDICATARIO se compromete a mantener un registro detallado en el sistema de todos los productos desguazados, incluyendo la fecha, la cantidad y el motivo del desguace, y a proporcionar esta información a FIRA DE BARCELONA cuando sea requerida.

4.3. Proceso operativo del almacén de cocina central. Instalaciones de FIRA DE BARCELONA en Hall 8.

El ADJUDICATARIO será responsable de dar cumplimiento a los requisitos de habitabilidad, seguridad y cumplimiento de la normativa vigente en la realización de los servicios que se presten.

Para la realización de los trabajos, el ADJUDICATARIO deberá contar con los recursos humanos propios y materiales propios, así como deberá contar con los elementos de elevación necesarios en los lugares indicados por el departamento de Gastrofira.

El ADJUDICATARIO deberá respetar el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) y los criterios de calidad establecidos por FIRA DE BARCELONA así como estar inscrito en el Registro Sanitario de Industrias y Productos alimentarios de Cataluña (RSIPAC).

4.3.1. Recepción de la mercancía.

FIRA DE BARCELONA, a través de su departamento de Gastrofira, se encarga de la compra de todos los productos necesarios, así como de la gestión de incidencias y comunicación con el proveedor.

Por su lado, el ADJUDICATARIO será el responsable de la recepción de la mercancía en el almacén de la cocina central.

Así, será competencia exclusiva del ADJUDICATARIO la carga y descarga de todos los materiales, verificación de las referencias y cantidades, almacenaje y reclamación de pedidos incompletos a los proveedores.

En este caso el registro de entradas al sistema será por parte del departamento de Gastrofira.

La planificación de las llegadas de mercancía al almacén es indispensable para la correcta prestación del servicio y minimizar los problemas que puedan derivarse. Una correcta coordinación de la cadena de suministro es determinante en el proceso de recepción de mercancías.

El ADJUDICATARIO deberá realizar una correcta gestión de la información a fin de que todos los trabajadores implicados en el proceso sepan qué mercancía esperan y cuáles son los horarios de llegada de los pedidos.

El ADJUDICATARIO se obliga a enviar diariamente, antes de las 14:00 horas, un listado detallado de faltas e incidencias de recepción a los interlocutores designados por FIRA DE BARCELONA. Este listado deberá incluir todas las incidencias detectadas durante el proceso de recepción de mercancías, especificando la naturaleza de cada incidencia, las referencias afectadas, las cantidades implicadas y cualquier otra información relevante que permita una rápida y eficaz resolución de las mismas.

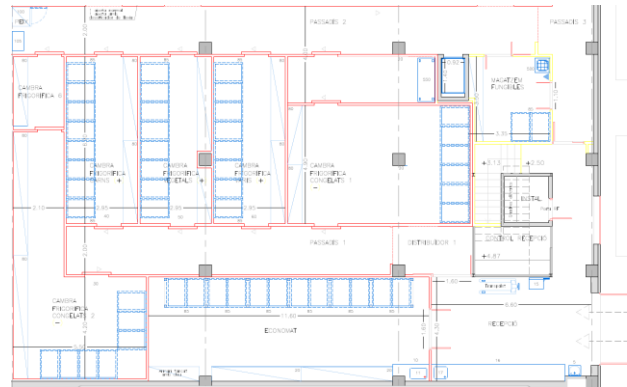
4.3.2. Almacenaje.

Atendiendo a las características del producto, estos se almacenan por referencias, tamaño, peso, naturaleza, condiciones especiales o de temperatura. Los materiales para almacenar son:

- Alimentario a temperatura ambiente.
- Alimentario refrigerado.
- Alimentario congelado.
- Material fungible.

Los espacios destinados al almacenaje ubicados en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA HALL 8 son:

- Pasillo material fungible.
- Almacén seco (economat).
- Almacén químicos.
- Cámaras refrigeradas (3 cambra frigorífica).
- Cámara congeladores (2 cambra frigorífica congelats).



4.3.3 Devolución de pedidos internos. Logística inversa.

El procedimiento de logística inversa, denominado "Devolución Salón", se enfoca en la gestión eficiente y ordenada de la devolución al almacén de cocina central de los materiales y equipos utilizados durante los eventos en FIRA DE BARCELONA por parte del departamento de Gastrofira.

A continuación, se detalla el proceso:

- **Transporte a cocina Central:** El material excedente de los servicios será preparado por los Gestores de Servicios de Restauración de Gastrofira (GSR) de producción y ubicado en los espacios destinados para ello, office o carpas, a fin de que, posteriormente, el ADJUDICATARIO los transporte a cocina central utilizando los medios de transporte adecuados. Es importante que el transporte se realice en condiciones de seguridad a fin de evitar cualquier daño o perjuicio.
- **Clasificación y Preparación:** Los materiales se clasifican según su tipología, prestando especial atención a las caducidades. Aquellos que están en buen estado se preparan para reincorporarlos de nuevo al stock, mientras que los que requieren otra gestión se separan para su tratamiento correspondiente.
- **Identificación de Materiales:** Al finalizar el evento, el ADJUDICATARIO realizará un inventario en Excel de todos los materiales devueltos. Una vez inventariado el ADJUDICATARIO compartirá con Gastrofira el documento resultante del inventario.

- **Registro en el Sistema:** Gastrofira registrará en el sistema SAP la cantidad de los materiales que han sido devueltos. Este registro es crucial para mantener un control preciso del inventario y asegurar la trazabilidad de los materiales.

El ADJUDICATARIO se compromete a realizar el conteo y registro en el sistema SAP de los productos devueltos en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción del producto en el almacén de cocina central. Este plazo es esencial para asegurar la actualización oportuna del inventario y la correcta gestión de los materiales devueltos.

Se realizará una evaluación del proceso de devolución para identificar áreas de mejora. Esto incluye la revisión de los procedimientos, la capacitación del personal y la implementación de mejoras tecnológicas para optimizar el proceso. Este procedimiento asegura que los materiales y equipos utilizados durante los eventos se gestionen de manera eficiente, manteniendo un control preciso del inventario y garantizando la disponibilidad de los recursos para futuros eventos.

4.3.4 Gestión de Inventario.

El proceso de inventario se llevará a cabo de forma periódica mensual en las fechas establecidas por el departamento de Gastrofira.

Adicionalmente, FIRA DE BARCELONA, a través de su departamento de Gastrofira, se reserva el derecho de solicitar actualizaciones puntuales del stock de aquellos materiales considerados de riesgo.

Es fundamental que el ADJUDICATARIO implemente un sistema de control de inventarios que permita mantener las existencias actualizadas en todo momento. Este sistema deberá ser capaz de proporcionar información precisa y en tiempo real sobre el estado del stock, facilitando así la toma de decisiones y la gestión eficiente de los recursos.

La planificación de los inventarios deberá alinearse con las necesidades operativas de Gastrofira, garantizando que todos los productos estén correctamente contabilizados y actualizados en el sistema. En caso de detectar discrepancias o errores durante el proceso de inventario, el ADJUDICATARIO deberá informar de inmediato al departamento de Gastrofira y tomar las medidas correctivas necesarias para resolver cualquier incidencia.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas para verificar la precisión y fiabilidad del sistema de control de inventarios implementado por el ADJUDICATARIO. Estas auditorías incluirán (i) la revisión de los procedimientos de inventario, (ii) la exactitud de los registros y (iii) la eficacia de las medidas de control implementadas.

4.3.4 Tareas asociadas.

Adicionalmente FIRA DE BARCELONA podrá solicitar al ADJUDICATARIO la realización de tareas asociadas a la producción como, por ejemplo:

- Montaje cajas.
- Desguace de producto materia prima.
- Limpieza y/o mantenimiento de elementos de producción, ejemplo: carros bandejeros, carros porta picnic, jaulas, etc.
- Retirada cartonaje.

4.3.5 NUCLO

El restaurante Nucleo, abierto al público de lunes a jueves en servicio de mediodía y que a su vez es central de producción de catering Nucleo, puede requerir servicios de recepción y almacenamiento de mercancía, apoyo logístico a la producción y/o inventario, debiendo el ADJUDICATARIO prestar los referidos servicios.

Para ello, se establecerá por el departamento de Gastrofira de FIRA DE BARCELONA un calendario mensual que detallará las necesidades específicas del restaurante Nucleo en cuanto a recepción y almacenamiento de mercancías, así como el apoyo logístico necesario para la producción e inventario.

4.4 Proceso operativo transporte.

La logística y el servicio de transporte de Gastrofira se ha convertido en un elemento importante y diferenciador, debido a la deslocalización de los almacenes, la dimensión de los recintos y el volumen de carga y movimientos.

El ADJUDICATARIO será responsable de coordinar y gestionar el transporte de los productos desde el almacén central y el almacén de la cocina central, a los diferentes puntos de consumo dentro de los recintos de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO deberá encargarse de:

- **Planificación y Coordinación:** Planificar y coordinar las rutas de transporte para asegurar la entrega puntual de los productos, minimizando los tiempos de tránsito y optimizando el uso de los recursos.

Asegurar que los vehículos de transporte cumplan con las normativas de seguridad y mantenimiento, y que estén equipados para mantener las condiciones adecuadas de temperatura para los productos refrigerados o congelados.
- **Carga y Descarga:** Realizar la carga y descarga de los productos en los puntos de origen y destino, utilizando los equipos de elevación necesarios y asegurando que los productos se manejen con cuidado para evitar daños.
- **Registro y Seguimiento:** Mantener un registro detallado de las operaciones de transporte, incluyendo las cantidades y tipos de productos transportados, las rutas utilizadas y los tiempos de entrega.
- **Implementar** un sistema de seguimiento en tiempo real para monitorear el estado y la ubicación de los envíos, proporcionando actualizaciones regulares a Gastrofira.
- **Gestión de Incidencias:** Gestionar cualquier incidencia que ocurra durante el transporte, comunicándola de inmediato a Gastrofira y tomando las medidas correctivas necesarias para resolverla.
- **Asegurar** que la información fluya de forma bidireccional entre el ADJUDICATARIO y el departamento de Gastrofira, con reportes diarios de incidencias para asegurar una rápida resolución y mantener la eficiencia en el proceso de transporte.
- **Logística Inversa:** Gestionar la devolución de materiales y equipos utilizados durante los eventos (Devolución Salón), asegurando que se realice de manera eficiente y ordenada.

4.4.3 Ámbito de actuación.

Los desplazamientos cortos pero continuos, se concentran en un 95%, en los recintos de FIRA DE BARCELONA en Gran vía y Montjuïc.

El resto de los desplazamientos se concentran en la ciudad de Barcelona y su primer Cinturón.

4.4.4 Rutas.

En este proceso interviene principalmente el departamento de producción y el de operaciones de Gastrofira, y recoge las necesidades de transporte de producto alimentario, bodega, fungible y mobiliario Gastrofira.

Las rutas se gestionarán en función de 2 parámetros; el tiempo y el almacén:

(i) En función del tiempo respecto al evento:

- **PRE-EVENTO.**

En primer lugar, el ADJUDICATARIO deberá realizar las entregas que se han cumplimentado en la hoja de rutas por parte del departamento de operaciones y producción de Gastrofira.

En segundo lugar, y siempre que reste tiempo disponible, el ADJUDICATARIO deberá atender los imprevistos que se presenten priorizando siempre el servicio y al cliente, tratando de resolver los imprevistos e incidencias de forma eficiente, sin generar retrasos, realizando las entregas con cuidado y en el menor tiempo posible. A modo ejemplificativo, alguno de los imprevistos que pueden tener lugar durante la fase de pre-evento son: (i) olvido en los pedidos, (ii) ampliaciones de pedidos de clientes, (iii) errores en el picking, así como cualquier otro.

- **EVENTO.**

La prioridad durante el evento es respetar la hoja de ruta definida previamente con los responsables del servicio. En ella se establece el horario en que se van a entregar los diferentes pedidos, el punto origen y destino y el volumen de carga aproximada.

Las urgencias o peticiones especiales se deberán realizar en franjas horarias en las que no haya rutas establecidas.

Durante el evento la prioridad es atender a las peticiones que salen de cocina y almacén, al resto de peticiones se le dará respuesta en función de la disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá garantizar que los chóferes tengan un horario preestablecido en función de las rutas además el ADJUDICATARIO deberá proporcionar la flexibilidad necesaria para cubrir las urgencias o ampliaciones.

- **POST EVENTO.**

El departamento de Operaciones de FIRA DE BARCELONA informará en la hoja de rutas los puntos de recogida del material sobrante, a fin de realizar la tarea denominada “devolución salón”.

Siempre que sea posible, se centralizaran los puntos de recogida del material sobrante a fin de que la recogida sea óptima. Una vez recogido todo el material, el mismo se distribuirá entre almacén y cocina centrales.

(ii) En función del almacén:

- **COCINA CENTRAL.**

Todo producto que se expide de cocina central debe aparecer en la hoja de ruta. Cada jueves el departamento de Gastrofira comunicará las necesidades logísticas al ADJUDICATARIO con el objetivo de que este pueda planificar los recursos necesarios para la siguiente semana.

El 95% de la expedición se realizará con jaulas, que habrá que retornar a su destino inicial, una vez liberadas de la carga.

- **ALMACEN CENTRAL – INSTALACIONES DEL ADJUDICATARIO.**

La expedición de almacén central no tiene asociada una hoja de ruta y dependerá de la organización del almacén a la hora de preparar el picking S.OF y de la disponibilidad de los espacios de descarga.

Este proceso se inicia entre dos (2) y tres (3) semanas previas al inicio del evento y finaliza (en gran medida) tres (3) días antes del inicio de éste. Es habitual que, por las necesidades del servicio, se deban realizar pedidos para ser atendidos el mismo día que su petición.

Desde el departamento de Gastrofira se informará de la previsión al ADJUDICATARIO a fin de que este pueda dimensionar los camiones y chóferes necesarios para dar respuesta a la necesidad del almacén central.

4.4.5 Carga y descarga.

Procedimientos de Seguridad

Para garantizar la seguridad durante las operaciones de carga y descarga, se deben seguir los siguientes procedimientos:

- **Inspección de Equipos:** Antes de iniciar las operaciones, se debe realizar una inspección de los equipos de elevación y transporte para asegurar que estén en buen estado y cumplan con las normativas de seguridad.
- **Capacitación del Personal:** El personal encargado de la carga y descarga debe recibir capacitación adecuada sobre el manejo seguro de los palets y jaulas, así como sobre el uso de los equipos de elevación.
- **Comunicación y Coordinación:** Es esencial mantener una comunicación fluida entre el ADJUDICATARIO y Gastrofira para coordinar las operaciones de carga y descarga, asegurando que se realicen de manera eficiente y segura.
- **Gestión de Incidencias:** Cualquier incidencia que ocurra durante las operaciones de carga y descarga debe ser comunicada de inmediato a Gastrofira y se deben tomar las medidas correctivas necesarias para resolverla.

En cuanto a la operativa de transporte, Los dos formatos principales para el transporte de mercancías que deberán utilizarse por parte del ADJUDICATARIO son (i) el palet europeo y (ii) el roll container (jaulas). A continuación, se detallan las responsabilidades y procedimientos asociados a la carga y descarga de estos formatos:

(i) Palet Europeo

Carga: Los productos deben ser colocados en los palets de manera ordenada y segura, asegurándose de que la carga esté bien distribuida para evitar desequilibrios. Se deben utilizar elementos de sujeción como film plástico para asegurar la carga.

Descarga: Al llegar al destino, los palets deben ser descargados con cuidado utilizando equipos de elevación adecuados, como carretillas elevadoras o transpaletas. Es importante verificar que los productos no hayan sufrido daños durante el transporte.

Almacenamiento: Una vez descargados, los palets deben ser situados en las ubicaciones designadas, respetando las condiciones de almacenamiento específicas de cada producto (temperatura ambiente, refrigerado o congelado).

(ii) **Roll Container (Jaulas)**

El roll container, también conocido como jaula, es un formato de transporte que permite una manipulación fácil y segura de productos, especialmente aquellos que requieren una mayor protección durante el transporte.

Las responsabilidades del ADJUDICATARIO en el manejo de roll containers incluyen:

Carga: Los productos deben ser colocados en las jaulas de manera que se minimice el riesgo de rotura o desperfecto. Es fundamental utilizar los estantes y asegurar que los productos estén bien sujetos dentro de la jaula para evitar movimientos durante el transporte.

Descarga: Al llegar al destino, las jaulas deben ser descargadas con cuidado, utilizando rampas o plataformas adecuadas para evitar accidentes. Se debe verificar que los productos no hayan sufrido daños durante el transporte.

Recuperación: Es importante mantener un control de las jaulas para su posterior reutilización.

4.4.6 La Flota.

El ADJUDICATARIO deberá llevar a cabo una gestión óptima de la flota a fin de asegurar la eficiencia y puntualidad en el transporte de mercancías.

El ADJUDICATARIO será responsable de la contratación, mantenimiento y operación de los vehículos necesarios para el servicio objeto del presente procedimiento. Esto incluye:

- **Disponer de Vehículos:** El ADJUDICATARIO deberá disponer de los vehículos necesarios para el transporte de mercancías, asegurando que estos cumplan con las normativas de seguridad y medioambientales vigentes. Los vehículos deben estar equipados para mantener las condiciones adecuadas de temperatura para los productos refrigerados.
- **Mantenimiento de Vehículos:** Es responsabilidad del ADJUDICATARIO garantizar el mantenimiento regular y adecuado de los vehículos, asegurando que estén en condiciones óptimas de funcionamiento. Esto incluye revisiones periódicas, reparaciones y cualquier otra acción necesaria para mantener la flota operativa y segura.
- **Disposición Choferes:** El ADJUDICATARIO deberá disponer de los choferes necesarios para la operación de la flota. Los choferes deben estar debidamente cualificados y contar con las licencias y certificaciones necesarias para la conducción de los vehículos asignados.
- **Formación y Capacitación:** El ADJUDICATARIO será responsable de proporcionar formación y capacitación continua a los choferes, asegurando que estén al tanto de las mejores prácticas de conducción, seguridad vial y manejo de mercancías.
- **Gestión de Rutas y Horarios:** A partir de las peticiones registradas en la hoja de rutas por los equipos de operaciones y producción de Gastrofira, el ADJUDICATARIO deberá planificar y

gestionar las rutas y horarios de los vehículos para asegurar la entrega puntual de las mercancías, minimizando los tiempos de tránsito y optimizando el uso de los recursos.

- **Monitoreo y Control:** Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real para supervisar el estado y la ubicación de los vehículos, proporcionando actualizaciones regulares a Gastrofira y asegurando una respuesta rápida ante cualquier incidencia. El ADJUDICATARIO deberá remitir a FIRA DE BARCELONA mensualmente un registro de kilometraje total y consumo de combustible.
- **Gestión de Incidencias:** Cualquier incidencia que ocurra durante el transporte debe ser comunicada de inmediato a Gastrofira y se deben tomar las medidas correctivas necesarias para resolverla.

4.5 Planificación de Recursos y Comunicación de Pedidos

Con el objetivo de facilitar la planificación y ajuste de los recursos humanos y materiales del ADJUDICATARIO de manera anticipada para asegurar una gestión eficiente y oportuna de los pedidos, FIRA DE BARCELONA, a través de Gastrofira, proporcionará información semanal sobre la cantidad de pedidos previstos.

La comunicación se realizará de forma setmanal, en concreto los miércoles y el contenido de la comunicación incluirá los siguientes:

- Pedidos a Recepcionar en Almacén Central y Cocina Central: Se informará al ADJUDICATARIO sobre la cantidad de pedidos previstos a recepcionar en el almacén central y en la cocina central para la semana siguiente, mediante el Listado de recepción así como una estimación de ampliaciones
- Previsión de Pedidos Super OF: Se proporcionará al ADJUDICATARIO la previsión de pedidos correspondientes a Super OF para la semana siguiente, así como una estimación de ampliaciones.

En el caso de que la actividad real ejecutada en una jornada determinada sea inferior al 90% de la planificación comunicada previamente por Gastrofira, será de aplicación lo indicado en el Pliego de Condiciones Económicas.

4.6 Sistemas de Información.

El PROVEEDOR deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad y privacidad de los sistemas de información y deberá determinar e implementar los controles de seguridad, políticas, prácticas y procesos adecuados para la protección de la información y los datos a los que el PROVEEDOR tenga acceso, así como deberá disponer de procedimientos de gestión de incidentes de seguridad.

El PROVEEDOR garantizará que las referidas medidas sean de aplicación tanto por su personal como por sus subcontratistas, siendo el PROVEEDOR responsable de asegurar el cumplimiento de lo especificado en la presente cláusula por todos ellos.

Asimismo, el PROVEEDOR deberá realizar las evaluaciones del riesgo y las revisiones, mediciones y/o actualizaciones periódicas y aplicar las mejoras continuas necesarias para verificar el cumplimiento y la adecuación de los requisitos de seguridad y de protección de la información establecidos, debiendo registrar y conservar documentalmente las mismas.

En caso de detectar o sufrir cualquier incidente de Seguridad que pueda afectar a FIRA DE BARCELONA, a modo enunciativo y no limitativo: (i) aquellos que impactan directamente al Servicio que el PROVEEDOR proporciona para FIRA DE BARCELONA, (ii) aquellos que afectan o pueden afectar a FIRA DE BARCELONA

como institución de nivel reputacional, y/o (iii) aquellos relativos a los datos personales tratados por FIRA DE BARCELONA, el PROVEEDOR deberá informar a FIRA DE BARCELONA tan pronto como tenga conocimiento y en todo caso en un plazo máximo de 24 horas desde la detección del mismo y deberá colaborar activamente en el análisis, tratamiento y resolución del mismo, debiendo garantizar, en todo caso, la continuidad del servicio.

De igual forma, al inicio de la ejecución del contrato o durante la vigencia del mismo, y previo requerimiento de FIRA DE BARCELONA, el PROVEEDOR deberá cumplimentar los cuestionarios de evaluación de riesgos y aceptación de normas de uso que le sean facilitados, así como deberá proporcionar cuanta información y documentación le sea solicitada en relación con los sistemas de información y comunicaciones de los que dispone así como de las medidas de ciberseguridad que tiene implementadas.

FIRA DE BARCELONA, se reserva el derecho de realizar auditorías y test de penetración en la infraestructura y software del PROVEEDOR para detectar vulnerabilidades presentes en sus sistemas de la información, debiendo el PROVEEDOR corregir estas vulnerabilidades.

En todo caso, el PROVEEDOR deberá implantar y mantener las siguientes condiciones y medidas mínimas en materia de seguridad de la información para la prestación del servicio:

- (i) En el supuesto de que el PROVEEDOR aporte sus sistemas informáticos para la prestación del servicio, tales como ordenadores personales, teléfonos móviles y otros dispositivos de usuarios que puedan ser necesarios:
 - Estos deberán permanecer, durante la vigencia del contrato, en versiones de programario y sistemas operativos soportados. Deberán, por lo tanto, actualizarse regularmente con parches de Seguridad y actualización de versiones.
 - Cualquier programario que el PROVEEDOR necesite para la prestación del servicio deberá estar licenciado o ser open-source, y estas licencias serán a cargo del PROVEEDOR, a excepción de posibles sistemas propios de FIRA DE BARCELONA que necesite utilizar el PROVEEDOR.
 - Deberán contar con un sistema de antivirus actualizado y licenciado.
 - Deberán contar con medidas específicas de ciberseguridad. Es especialmente requerido el doble factor de autenticación. En el caso de que los trabajadores del PROVEEDOR necesiten una cuenta de correo proporcionada por FIRA DE BARCELONA, esta cuenta se activará con doble factor de autenticación.
 - El PROVEEDOR deberá mantener informado a FIRA DE BARCELONA de las altas y bajas de trabajadores que afecten el Servicio, con la condición de mantener actualizadas las cuentas de correos y los permisos de acceso a los sistemas de FIRA DE BARCELONA a los cuales deba acceder.
 - El PROVEEDOR deberá facilitar a FIRA DE BARCELONA un listado de los equipos informáticos, sistemas y usuarios nominales que se conectarán a la red de FIRA DE BARCELONA.
 - Para cualquier implantación de programario o integración de Servicios tecnológicos, especialmente si almacena datos personales o se integra con otros Servicios de FIRA DE BARCELONA, se deberá informar con antelación y trabajar juntamente con el área de Tecnologías de la Información (TI) de FIRA DE BARCELONA para garantizar que se siguen las políticas y arquitectura tecnológica de FIRA DE BARCELONA.
 - En el caso que se utilice software o aplicaciones propias para la prestación de servicio, estas deberán de cumplir con los siguientes requisitos:

- **Actualización continua:** Deberán mantenerse actualizados con las últimas versiones disponibles que garanticen mejoras funcionales y de seguridad.
 - **Seguridad:** Deberán incorporar mecanismos que aseguren la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, conforme con las mejores prácticas del sector y los lineamientos de ciberseguridad aplicables.
 - **Auditabilidad:** Deberán permitir la trazabilidad de las operaciones y estar disponibles para ser auditados por FIRA DE BARCELONA o por terceros que este designe, en cualquier momento que se requiera.
 - **Cumplimiento normativo:** Deberán cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos personales, propiedad intelectual, y cualquier otra normativa aplicable.
 - **Respaldo y recuperación:** Deberán contar con sistemas de respaldo periódico y planes de recuperación ante desastres que garanticen la continuidad del servicio.
 - **Disponibilidad y rendimiento:** Deberán garantizar niveles adecuados de disponibilidad y rendimiento para no afectar la calidad del servicio prestado a FIRA DE BARCELONA.
 - **Soporte técnico:** Se deberá contar con un equipo responsable del mantenimiento correctivo y evolutivo del software, con tiempos de respuesta acordes a la criticidad del servicio.
- (ii) En el supuesto de que el PROVEEDOR necesite utilizar los sistemas de FIRA DE BARCELONA, como SAP, Store, Registration, así como cualquier otro, FIRA DE BARCELONA facilitará al PROVEEDOR los usuarios necesarios para operar, debiendo el PROVEEDOR realizar un buen uso de los mismos:
- que utilice el sistema correctamente según la formación recibida.
 - que no comparta usuarios y contraseñas que sean nominales.
 - Que mantenga la confidencialidad de los datos de FIRA DE BARCELONA (que no extraiga datos del sistema a medios no autorizados, que no compartan información de la empresa a terceros y que trate los datos personales según la legislación vigente.
 - Que realice una buena gestión de altas y bajas de los usuarios a través del Service Desk de FIRA DE BARCELONA (o a través del responsable del Servicio de FIRA DE BARCELONA).
- (iii) En caso de que el PROVEEDOR lleve a cabo el desarrollo de software o la implementación de integraciones de software que interactúen con sistemas o aplicaciones propiedad de FIRA DE BARCELONA, dichos desarrollos deberán contar, de forma obligatoria, con la aprobación y supervisión del departamento de Tecnologías de la Información (TI) de FIRA DE BARCELONA. Además, deberán ajustarse estrictamente a las especificaciones técnicas y de seguridad que este departamento determine, incluyendo, entre otros, los siguientes aspectos:
- **Lenguaje(s) de programación:** el software deberá estar desarrollado en los lenguajes previamente validados por el departamento de Tecnologías de la Información (TI), con el fin de asegurar su compatibilidad y mantenimiento a largo plazo.
 - **Infraestructura de despliegue:** se deberá especificar y respetar la infraestructura tecnológica en la que el software será implementado, ya sea en entornos locales de FIRA DE BARCELONA o en servicios de nube autorizados.

- **Repositorio del código fuente:** el código fuente del software deberá estar alojado en el repositorio Git corporativo de FIRA DE BARCELONA, bajo los estándares de versionado y control de acceso definidos por el departamento de Tecnologías de la Información (TI).
- **Arquitectura y servicios TI:** el software deberá adaptarse a la arquitectura tecnológica vigente de FIRA DE BARCELONA y utilizar, en la medida de lo posible, los servicios transversales ofrecidos por el departamento de Tecnologías de la Información (TI) de FIRA DE BARCELONA, como servicios de autenticación, bases de datos corporativas, herramientas de monitorización, etc.
- **Escalabilidad:** el software deberá estar diseñado para poder escalar de manera eficiente en caso de aumento de la demanda o crecimiento del volumen de usuarios, garantizando un rendimiento óptimo en todo momento.
- **Seguridad:** se deberán incorporar mecanismos adecuados de seguridad, tanto a nivel de desarrollo (por ejemplo, validación de entradas, cifrado de datos sensibles) como de infraestructura (firewalls, control de accesos, auditorías), cumpliendo con las políticas internas de FIRA DE BARCELONA y la normativa legal vigente en materia de protección de datos.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos por parte del PROVEEDOR podrá dar lugar a la resolución del contrato así como a la reclamación de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda causar.

4.6.1. Software de gestión de almacén del operador (SGA).

a) Integración de Sistemas

El ADJUDICATARIO deberá proporcionar los servicios web (WebServices) necesarios para permitir la integración con los sistemas de FIRA DE BARCELONA, conforme al nivel de detalle requerido por ésta.

Las integraciones serán en tiempo real y síncronas.

El proyecto de integración está previsto para ejecutarse, en la medida de lo posible, entre los meses de septiembre y diciembre del año 2025. No obstante, debido al proceso de migración de la plataforma SAP que está llevando a cabo FIRA DE BARCELONA, existe la posibilidad de que este calendario se postergue, ejecutándose entre septiembre y diciembre del año 2026.

La gestión de errores que puedan surgir durante el uso del proceso de integración, tanto de carácter técnico (posibles caídas de sistemas o interrupciones en las comunicaciones...) como funcional (por ejemplo, ausencia de maestro de materiales para un pedido), será responsabilidad del ADJUDICATARIO. FIRA DE BARCELONA proporcionará el soporte necesario en estos casos para facilitar la resolución de la incidencia.

b) Procesos a Integrar

1. Entrada de Mercancía.

La entrada de mercancía se registrará en el sistema SAP de FIRA DE BARCELONA mediante la intervención del personal del ADJUDICATARIO, a quien se le proporcionarán los accesos necesarios para la ejecución de las tareas correspondientes.

Integraciones requeridas:

- Maestro de materiales.

Transferencia: de SAP al sistema de gestión de almacén (SGA) del ADJUDICATARIO.

- Movimiento de entrada de mercancía

Transferencia: de SAP al SGA del ADJUDICATARIO.

2. Picking (SuperOF).

La totalidad de las operaciones de picking (SuperOF) serán gestionadas a través del sistema de gestión de almacén (SGA) del ADJUDICATARIO. Este sistema recibirá las Órdenes de pedido (SuperOF) en tiempo real, gestionará las operaciones pertinentes y remitirá las confirmaciones de entrega a FIRA DE BARCELONA, incluyendo el detalle analítico del salón o edición al que deben imputarse en SAP.

Integraciones requeridas:

- Maestro de proyectos (salón/edición)

Transferencia: de SAP al SGA del ADJUDICATARIO.

- SOF - Super Órdenes de Fabricación

Transferencia: de SAP al SGA del ADJUDICATARIO.

- Confirmación del picking

Transferencia: del SGA del ADJUDICATARIO a SAP.

3. Devoluciones de Salón.

Los materiales devueltos al almacén tras la finalización de un salón se registrarán en el SGA del ADJUDICATARIO, indicando el salón de origen, y esta información se enviará a SAP.

Integración requerida:

- Movimiento de devolución

Transferencia: del SGA a SAP.

4. Regularización de Inventario.

FIRA DE BARCELONA podrá solicitar, cuando lo considere necesario, la actualización del inventario para sincronizar los datos del stock disponible en el almacén del ADJUDICATARIO.

Integración requerida:

- Inventario de almacén

Transferencia: del SGA a SAP, con una frecuencia diaria y de forma asincrónica.

4.7. Normativas de Seguridad y Accesos.

El ADJUDICATARIO se obliga al cumplimiento de la política de pases contenida en el **ANEXO IV** del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

Cláusula 5. DEL PERSONAL

5.1. Idoneidad y suficiencia.

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente del ADJUDICATARIO, 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 y por suficiente se entiende el personal necesario en número para atender con diligencia

Pliego de Condiciones Técnicas

las necesidades que requiera el servicio en cada momento, debiendo estar afiliados al Régimen General de la Seguridad Social.

5.2. Igualdad de género y Código de Vestimenta.

El ADJUDICATARIO se compromete a garantizar la igualdad de género en la prestación de los servicios con el fin de asegurar la igualdad de trato, de oportunidades y de no discriminación por cuestiones de género,

El ADJUDICATARIO deberá garantizar expresamente que han adoptado unos estándares de igualdad de género en relación con su personal de acuerdo con el establecido a la Ley 19/2020, de 30 de diciembre de igualdad de trato y no discriminación.

Es responsabilidad de la empresa proveedora garantizar que todo el personal destinado a la prestación del servicio a FIRA DE BARCELONA (ya sean los empleados directos o subcontratados):

- Que se vista de forma profesional y apropiada,
- Que se garantiza el uso de vestimenta y/o complementos que no comporten la cosificación de la persona,
- Que no se hace uso de signos o simbolismos que puedan resultar ofensivos por motivos étnicos, religiosos, sexuales, políticos o sociales.

A tal fin el ADJUDICATARIO deberá presentar a FIRA DE BARCELONA, con suficiente antelación, los uniformes destinados al personal que tendrá que cubrir el servicio contratado, en caso de ser diferente al estándar, tal y como se establece en la cláusula siguiente.

5.3. Uniformidad.

El personal del ADJUDICATARIO deberá ir en todo momento perfectamente uniformado según los estándares indicados por FIRA DE BARCELONA y que deberá cumplir, en todo caso, con lo establecido en la cláusula anterior.

5.4. Protocolo contra el acoso.

FIRA DE BARCELONA manifiesta su tolerancia cero ante las conductas constitutivas de acoso sexual o acoso por razón de sexo, mostrando su compromiso en organizar y auspiciar eventos en los que todas las personas puedan participar en un entorno inclusivo, respetuoso y seguro. A tal objeto, se ha procedido a la implantación de un protocolo cuyo objeto es establecer las medidas necesarias para prevenir el acoso en los recintos en los que se celebran los eventos.

Dicho protocolo es de obligado cumplimiento para todas y todos los participantes en los Eventos, con independencia del carácter en el que intervengan, ya sea como expositor, visitante, proveedor o empleado de aquellos.

5.5. Formación.

El ADJUDICATARIO será responsable de seleccionar, formar al personal que emplee para la prestación del servicio, y asignarle funciones.

Para cada evento/salón, es necesario que se hagan las formaciones oportunas al personal del ADJUDICATARIO teniendo en cuenta el briefing, los manuales y demás información relevante facilitada por FIRA DE BARCELONA que sea necesaria para impartir de forma correcta el servicio, garantizando así el buen funcionamiento de éste.

- Se establecerá un plan de formación continua para los trabajadores que prestarán el servicio.

5.6. Comedor y vestuario.

El personal del ADJUDICATARIO asignado al almacén de cocina central tendrá derecho a la utilización de las instalaciones de vestuario y comedor proporcionadas por FIRA DE BARCELONA. Estas instalaciones estarán disponibles durante el horario laboral y se deberán cumplir con las normativas de seguridad, higiene y de uso vigentes.

El ADJUDICATARIO se compromete a garantizar que todo el personal asignado a la Cocina Central tenga acceso adecuado y equitativo a estas instalaciones, asegurando que se mantengan en condiciones óptimas de limpieza y funcionalidad. Además, el ADJUDICATARIO deberá coordinar con FIRA DE BARCELONA cualquier necesidad adicional relacionada con el uso de estas instalaciones para asegurar el bienestar y comodidad del personal.

5.7. Responsable del servicio. Designación de interlocutores.

El ADJUDICATARIO deberá nombrar un responsable, que estará al frente del servicio, con dedicación y experiencia suficientes.

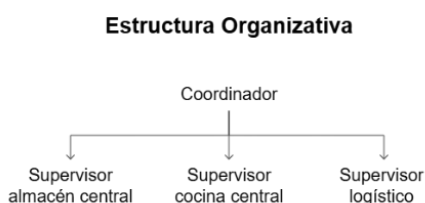
El responsable actuará como interlocutor ante el homólogo de FIRA DE BARCELONA, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizará las funciones de coordinación de los servicios que preste el ADJUDICATARIO en los emplazamientos del recinto ferial, asegurándose del buen cumplimiento de los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

El responsable del servicio deberá estar localizable en todo momento, en los periodos de actividad ferial/congresual y además deberá estar presente en el recinto cuando así sea solicitado por FIRA DE BARCELONA.

5.8. Equipo

El ADJUDICATARIO definirá su estructura en función de las necesidades operativas de cada una de las áreas asegurando, en todo caso, una correcta prestación del servicio.

No obstante lo anterior, se indica la siguiente Estructura Organizativa como recomendable:



El servicio deberá dar cobertura horaria mínima de lunes a viernes, según el siguiente cuadro:

RECURSOS MINIMOS NECESARIOS	HORARIOS DE PERMANENCIA OBLIGATORIA	HORARIOS DE DISPONIBILIDAD CON PREAVISO
-----------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------

Pliego de Condiciones Técnicas

ALMACEN CENTRAL	1	8h a 16:30h	7h a 19h
COCINA CENTRAL	1	8h a 16:30h	6h a 18h
SERVICIO DE TRANSPORTE	A demanda	No aplica	24h

Se incluye, como **ANEXO IV**, calendario de actividad inclusivo de las temporadas a prestar servicio.

Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO

Los servicios se prestarán con la diligencia y calidad de conformidad a los niveles de servicio (SLA's) definidos en la cláusula 7 del presente Pliego de Condiciones, comprometiéndose el ADJUDICATARIO a observar las indicaciones y/o correcciones que, en su caso, señale FIRA DE BARCELONA 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.
- Facilitar al equipo con antelación suficiente la información relativa al trabajo asignado con planificación de las tareas a desarrollar.
- Controlar y promover que los trabajos se desempeñen con actitud proactiva.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de realizar controles de la calidad del servicio en cualquier momento.

En caso de detectarse alguna anomalía en la prestación del servicio FIRA DE BARCELONA la pondrá en conocimiento del ADJUDICATARIO, debiendo éstos implementar las medidas correctoras necesarias para evitar la repetición los errores detectados, informando a FIRA DE BARCELONA de dichas acciones de mejora y sus plazos de implantación.

A su vez, FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de auditar periódicamente las instalaciones y equipos del ADJUDICATARIO. En caso de que la evaluación no sea satisfactoria, se definirán conjuntamente las medidas correctoras pertinentes.

6.1. Control de calidad y planes de auditoría.

El objetivo básico del Plan de Auditoría es garantizar la calidad en la prestación del servicio. Este objetivo se llevará a cabo mediante:

- Obtención de indicadores relativos a la calidad del servicio.
- Establecimiento de acciones correctivas y de mejora desarrolladas por el ADJUDICATARIO.

Con carácter anual y durante la vigencia del contrato a suscribir con el ADJUDICATARIO, FIRA DE BARCELONA podrá solicitar información contractual y financiera que acredite los costes derivados de la prestación del servicio objeto del presente procedimiento.

6.1.1. Auditoría.

FIRA DE BARCELONA podrá realizar controles de la calidad del servicio. En caso de detectarse alguna anomalía en la prestación del servicio, FIRA DE BARCELONA la pondrá en conocimiento del ADJUDICATARIO, debiendo éste implantar las medidas correctoras necesarias para evitar la repetición de la referida anomalía, informando a FIRA DE BARCELONA de la implementación de estas medidas correctoras y de sus plazos de implantación.

FIRA DE BARCELONA podrá realizar auditorías externas al servicio para verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales y la fiabilidad de la información facilitada por el ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO proporcionará su total cooperación en la realización de estas auditorías. Incluye la entrega de documentación y acceso físico a las instalaciones del ADJUDICATARIO.

No será necesario preavisar sobre la realización de las tareas de control y de auditoría donde no se requiera la colaboración activa del personal del ADJUDICATARIO. En los casos que FIRA DE BARCELONA solicite la colaboración activa del personal del ADJUDICATARIO, se dará aviso con una antelación de dos semanas.

El ADJUDICATARIO asumirá el coste de las auditorías, hasta el porcentaje máximo de un 0,5% de su facturación anual, a cuyo fin FIRA DE BARCELONA detraerán la cantidad que resulte de aplicar dichos porcentajes sobre el importe a satisfacer al ADJUDICATARIO.

Cláusula 7. NIVELES DE SERVICIO (SLA), INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES.

Los niveles de servicio establecen el marco de referencia y medida de calidad inicial.

Los niveles de servicio se adecuarán a la evolución propia del servicio a prestar por el ADJUDICATARIO (mejora continua aplicada, nuevas prioridades, aplicaciones incorporadas, aplicaciones retiradas, etc.).

Se podrán realizar reuniones con el objetivo de evaluar al ADJUDICATARIO según el cumplimiento de las necesidades requeridas.

Se acompañan los SLA y sus penalizaciones como **ANEXO V**.

La comisión de más de dos (2) infracciones en un mismo tipo de incumplimiento durante dos meses consecutivos, se podrá considerar la infracción como de nivel superior.

La comisión de dos (2) infracciones graves en un período semestral, darán lugar a una infracción muy grave.

Si como consecuencia directa de la comisión de alguna de las infracciones señaladas anteriormente, se ocasionan gastos para FIRA DE BARCELONA, éstos deberán ser totalmente asumidos por el ADJUDICATARIO.

La comisión de dos (2) infracciones muy graves en un periodo semestral dará lugar a la cancelación del Contrato.

Los mencionados controles de calidad por parte de FIRA DE BARCELONA son causa bastante para la imposición de las penalizaciones y demás consecuencias señaladas, a cuyo fin se considerarán retrasos y/o deficiencias en el servicio que estén documentados por FIRA DE BARCELONA.

Cláusula 8. PLAN DE MEJORA CONTÍNUA

La mejora continua por parte del ADJUDICATARIO y FIRA DE BARCELONA tendrá como objetivo aumentar la calidad y el rendimiento de un producto o un proceso a través del análisis constante de los elementos

que intervienen y promete una mayor eficiencia en el servicio gracias a cambios pequeños, pero continuos, que buscan la eliminación de dinámicas improductivas y la estandarización de reglas.

1. Evaluar la situación actual, es decir, reconocer cómo se encuentra la cadena de suministro para facilitar la detección de puntos débiles en los procesos y poder implementar estrategias de mejora.
2. Identificar el problema principal. Se debe señalar el lugar en el que se encuentran los procesos de la cadena de suministro y el lugar ideal en el que deberían estar.
3. Se establece un objetivo. Es importante fijarlo para saber hacia qué trabajar y cómo medir los progresos.
4. Con las metas claras, hay que trazar una estrategia. En este paso es fundamental incluir a los miembros del equipo. Se deben hacer consultas internamente para que cada miembro pueda contribuir con sus ideas y desarrollar una estrategia coherente. Aquí se deben determinar las partes principales involucradas, proponer soluciones, señalar los beneficios previstos y los desafíos. Con este trabajo se aumentará el reconocimiento corporativo y se elevará la moral de los trabajadores porque se verán representados en las decisiones.
5. Medir la efectividad. Para calcular las mejoras, es importante analizar la eficacia de las acciones llevadas a cabo en relación con los objetivos marcados. Hay que hacer un seguimiento de los proyectos sobre una base mensual, trimestral y anual para maximizar el control e implementación del proceso de mejora continua.

Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El ADJUDICATARIO se compromete a comunicar diariamente a los interlocutores de FIRA DE BARCELONA-, cualquier incidencia que pueda producirse en relación con los servicios a prestar.

En aquellos casos en que la solución propuesta por el ADJUDICATARIO no sea aceptada por el cliente externo, deberá comunicarlo a los interlocutores de FIRA DE BARCELONA antes señalados, a fin de que éstos eleven la cuestión para que se tome una decisión al respecto.

Cláusula 10. MEJORAS A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES

Serán considerados como mejoras a los pliegos los siguientes puntos, los cuales serán valorados de conformidad a lo establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas:

1. Propuesta digital para la planificación y gestión.
2. Propuesta de mejora concreta de las actividades a realizar.

Cláusula 11. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B.

El sobre digital B (Oferta Técnica) incluirá toda la documentación que deba ser objeto de valoración según los criterios definidos en el Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas.

A) Prestación del Servicio.

1. Organización y recursos.
 - Organigrama de la empresa en el que se detalle su estructura y funciones.
 - Organización y recursos que se asignarán a la prestación del servicio.
 - Plan de formación del personal.
2. Medios materiales y su organización.
 - Adecuación y calidad de los medios materiales.

Pliego de Condiciones Técnicas

- Plan de mantenimiento y reparación.
- Sistema de seguimiento y localización de la flota.
- Equipos y sistemas informáticos.
- 3. Cobertura del servicio.
 - Planificación y coordinación
 - Flexibilidad y capacidad de respuesta.
- 4. Gestión de incidencias.
 - Sistema de gestión de incidencias.
 - Rapidez y efectividad en la resolución.
 - Comunicación y reporte.
- 5. Propuesta de sistema de planificación, ejecución y coordinación.
 - Sistema de planificación.
 - Sistema de ejecución.
 - Sistema de coordinación.
- 6. Plan de calidad.
 - Control de entradas de material.
 - Sistema de Picking.
 - Control de inventarios.
 - Control de caducidades y entregas.
- B) Mejoras a los Pliegos de Condiciones.
 - 1. Propuesta digital para la planificación y gestión.
 - 2. Propuesta de mejora concreta de las actividades a realizar.
- C) Plan de Sostenibilidad.
 - Disponer de un dispositivo de flota de vehículos respetuosa con el medioambiente para su uso en la prestación del servicio.
 - Disponer de una certificación de responsabilidad social como ISO 26.000; Responsabilidad Social, IQNet SR10, SA 8000, SGE 21, EcoVadis o equivalente.
 - Disponer de un código ético actualizado que recoja los principios de actuación.
 - Disponer de una política/estrategia de Sostenibilidad/RSC.

Cláusula 12. CONFIDENCIALIDAD

FIRA DE BARCELONA 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 restringido, excepto aquellos que por la misma naturaleza del procedimiento se puedan hacer públicos.

Por otro lado, y dado el carácter confidencial de la información contenida en los ANEXOS del Pliego Técnico y Económico, así como el acceso a la plataforma digital para poder presentar la oferta, para tener acceso a la misma será necesario cumplimentar el proceso que se indica en la cláusula 1.2 y 1.4 del Pliego de Condiciones Administrativas.