

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE ARTES GRÁFICAS DE GRAN
FORMATO PARA FIRA CCIB, S.L.U.**

PA06CCIB25

ÍNDICE

Introducción	Presentación de FIRA CCIB.....	3
Cláusula 1.	OBJETO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
Cláusula 2.	DURACIÓN	5
Cláusula 3.	INICIO DEL SERVICIO	6
Cláusula 4.	REQUISITOS DEL SERVICIO	6
Cláusula 5.	OPERATIVA DEL SERVICIO.....	10
Cláusula 6.	DEL PERSONAL.....	12
Cláusula 7.	CALIDAD EN EL SERVICIO	13
Cláusula 8.	NIVELES DE SERVICIO (SLA's)	14
Cláusula 9.	INFRACCIONES Y PENALIZACIONES.....	16
Cláusula 10.	PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	17
Cláusula 11.	MEJORAS A LOS PLIEGOS.....	17
Cláusula 12.	CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (OFERTA TÉCNICA)	18
Cláusula 13.	CONFIDENCIALIDAD.....	18

INDICE DE ANEXOS

ANEXO I. – EVENTOS EXCLUIDOS DE LA LICITACIÓN

ANEXO II.- CATÁLOGO DE ELEMENTOS DE ARTES GRÁFICAS

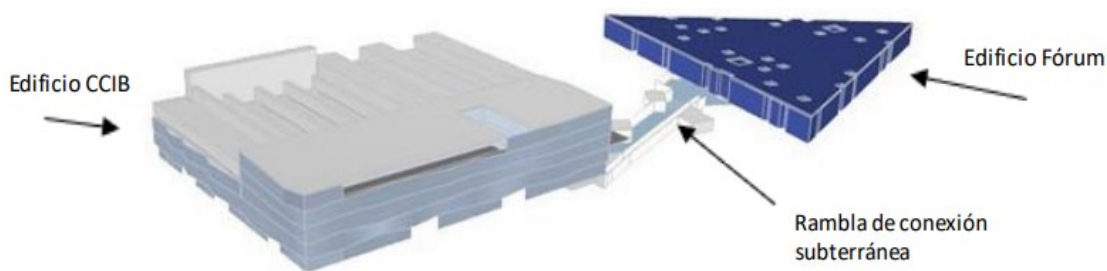
ANEXO III.- LISTADO DE ELEMENTOS DE ARTES GRÁFICAS

Introducción Presentación de FIRA CCIB

Puesto en marcha en 2004, el CCIB (Centro de Convenciones Internacional de Barcelona) 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 a 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 CCIB está ubicado en la Plaza de Willy Brandt 11-14 de la ciudad de Barcelona y comprende un total de dos edificios de gran valor arquitectónico comunicados mediante una rambla de conexión subterránea: el Centro de Convenciones, diseñado por el arquitecto José Luis Mateo, y el Auditorio FORUM, obra de los arquitectos Herzog & DeMeuron.



Actualmente la explotación del Edificio Fórum esta compartida entre el MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS (Museu Blau) del Ayuntamiento de Barcelona y FIRA CCIB, S.L.U., quien explota la parte del Edificio Fórum correspondiente al Auditorio y zonas adyacentes.

Asimismo, 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 3.140 plazas

Pliego de Condiciones Técnicas

- Platea con 2.397 butacas
- Anfiteatro con 743 butacas
- 740 m² de escenario
- Foyer de 1.890 m²

Por otro lado, el CCIB cuenta con su propia línea de negocio de restauración (Food and Beverage. En lo sucesivo, “F&B”). El Departamento de F&B del CCIB opera los más de 3.000 m² de cocinas y espacios de restauración ubicados dentro del recinto, lo que permite ofrecer cualquier servicio y propuesta en todos los eventos, adaptada a cada cliente, y con la posibilidad de acompañarlos fuera del CCIB.

Las cocinas disponen de la certificación ISO 22000:2018, siendo el primer centro de convenciones en obtenerlo. Esta certificación garantiza el cumplimiento de los máximos estándares de seguridad alimentaria y de todas las exigencias internacionales. Además, las cocinas se encuentran en una posición estratégica, que permite una distribución operativa de alto nivel y cuenta con zona de recepción de materias primas, almacén de mantelería, bodega, partida fría, caliente y pastelería, zona de manipulación de carne, pescado y verduras, zona de abatimiento, entre muchos otros.

Asimismo, el departamento de F&B dispone de exclusivos “offices” distribuidos por el recinto que están diseñados y preparados para ofrecer los servicios con inmediatez a los eventos. La propuesta gastronómica del CCIB se inspira en la cocina catalana actual, que incorpora el concepto de contemporaneidad que rige todo el edificio.

El servicio proporciona una extraordinaria variedad de propuestas para todo tipo de eventos, con un equipo integral de grandes profesionales dividido en 2 áreas de gestión: ventas y operativa (ésta incluye cocina, sala, logística y *steward*) con una capacidad para dar hasta 45.000 servicios al día.

Cláusula 1. OBJETO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1. Objeto.

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de gestión integral de artes gráficas de gran formato para los eventos celebrados en el recinto de FIRA CCIB (Centro de Convenciones Internacional de Barcelona y Auditorio Fórum) y en los espacios utilizados por FIRA CCIB al margen del recinto (por ejemplo: hoteles colindantes al recinto, sedes de la ciudad de Barcelona donde puedan celebrarse actos sociales, cenas y/o almuerzos del organizador del evento en cuestión, etc).

El servicio de gestión integral de artes gráficas de gran formato objeto de contratación comprenderá las prestaciones que se especifican en la cláusula 4.1 del presente Pliego.

A través de la contratación de estos servicios, FIRA CCIB persigue la consecución de los siguientes objetivos:

1. Garantizar un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios contratados.
2. Disponer de una amplia y variada oferta de servicios adaptada a las características de cada evento celebrado en el recinto.
3. Garantizar unos plazos de ejecución perfectamente coordinados tanto con FIRA CCIB como con terceras partes.

1.2. Divisi3n en Lotes y adjudicaci3n.

El objeto del contrato no es susceptible de divisi3n en lotes y, por ende, se proceder3 a la **adjudicaci3n del servicio a (1) empresa**.

1.3. Lugar de prestaci3n del servicio.

EL ADJUDICATARIO prestar3 el servicio en los recintos de FIRA CCIB, sitos en la Plaza Willy Brandt, 11-14 de Barcelona:

- Centro de Convenciones Internacional de Barcelona
- Auditorio F3rum.

Adicionalmente, el ADJUDICATARIO deber3 prestar los servicios en otros recintos y/o espacios utilizados por FIRA CCIB al margen de los ya indicados anteriormente (por ejemplo: en hoteles colindantes al recinto de FIRA CCIB, sedes de la ciudad de Barcelona donde puedan celebrarse actos sociales, cenas y/o almuerzos del Organizador del evento en cuesti3n).

Asimismo, en caso de ampliaci3n de los recintos existentes a la fecha del presente procedimiento, el ADJUDICATARIO tambi3n deber3 cubrir la prestaci3n de dicho servicio en esos recintos

1.4. Exclusividad.

El servicio de artes gr3ficas de gran formato ser3 asignado de forma exclusiva al ADJUDICATARIO por parte de FIRA CCIB.

La prestaci3n de los servicios ser3 siempre solicitada previamente por FIRA CCIB esto es, el ADJUDICATARIO no podr3 prestar directamente los servicios al organizador del Evento.

Quedan fuera del presente procedimiento los servicios de artes gr3ficas de gran formato que se relacionan en el **ANEXO I** del presente Pliego de Prescripciones T3cnicas.

Cl3usula 2. DURACI3N

El contrato tendr3 una vigencia de **TRES (3) AÑOS** a contar desde el d3a 1 de marzo de 2026 y finalizando por todo el d3a 28 de febrero de 2029.

Ello no obstante, FIRA CCIB tendr3 derecho a prorrogar el contrato por DOS (2) anualidades m3s, es decir, hasta el 28 de febrero de 2030 y, posteriormente, hasta el 28 de febrero de 2031. La pr3rroga deber3 acordarse de manera expresa y ser3 obligatoria para el contratista siempre que se comunique con un preaviso m3nimo de dos (2) meses a la finalizaci3n del plazo de vigencia del contrato o de la primera de las pr3rrogas.

En caso de que no se produzca alguna de las pr3rrogas del presente contrato en las condiciones antes seÑaladas, llegada la fecha del 28 de febrero de 2029 o, en su caso, el 28 de febrero de 2030 el contrato quedar3 autom3ticamente resuelto y sin efecto alguno entre ambas partes.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO

Dado el carácter continuado e ininterrumpido de la actividad de FIRA CCIB y al objeto de planificar los servicios de una forma correcta, el ADJUDICATARIO iniciará la prestación del servicio a partir de la fecha señalada en la cláusula 2 del presente Pliego. No obstante, todos aquellos servicios que hayan sido confirmados con anterioridad a esa fecha serán prestados por parte de los actuales proveedores.

Cláusula 4. REQUISITOS DEL SERVICIO

4.1. De la descripción del Servicio.

4.1.1. El servicio de artes gráficas de gran formato para los eventos celebrados en los recintos de FIRA CCIB y/o espacios utilizados por FIRA CCIB en la realización de su actividad incluye las siguientes prestaciones:

- (i) Planificación, producción, fabricación, suministro, montaje y desmontaje de elementos de artes gráficas de gran formato. Con carácter general, las artes finales necesarias para la producción de dichos elementos serán proporcionadas directamente por FIRA CCIB o por parte del propio organizador del Evento, salvo en aquellos supuestos en los que FIRA CCIB solicite la prestación de los servicios de diseño y creación de artes finales regulados en el apartado (ii).

Asimismo, deberá tenerse en cuenta que la tipología de elementos a producir, suministrar e instalar son de diversa índole, pudiendo variar atendiendo a las características propias del material (material sostenible, no sostenible, etc.), al tamaño, así como otras especificaciones. En los **ANEXOS II y III** se encuentran detallados los elementos con posibilidad de ser instalados en FIRA CCIB, en formato catálogo y en formato listado respectivamente.

- (ii) Diseño y creación de artes finales (únicamente en caso de solicitud expresa por FIRA CCIB).

Para ello, FIRA CCIB facilitará un “*handbook*” en el que se define el manual de estilo tanto corporativo como propio de cada Evento y en el que se detallarán los elementos requeridos. Al tratarse de un servicio que será solicitado con carácter ocasional, FIRA CCIB solicitará al ADJUDICATARIO un presupuesto para cada servicio concreto.

- (iii) Servicios de maquetación y actualización de los catálogos de venta de FIRA CCIB. Cada seis (6) meses (de forma aproximada), el ADJUDICATARIO colaborará con el Departamento de Marketing de FIRA CCIB al objeto de prestar los servicios que a continuación se detallan:

- Actualización de fotografías,
- Actualización del tarifario por elementos nuevos,
- Añadir información relevante solicitada en doble idioma castellano-inglés (materiales, medidas, ubicación, etc.),
- Actualizar cambios de diseño, formato, medidas, etc.,
- Añadir elementos con venta potencial, nuevos materiales sostenibles,
- Otros servicios de índole similar que se estimen oportunos por la propia naturaleza del servicio

La plantilla inicial será realizada por FIRA CCIB y se facilitará al ADJUDICATARIO.

Tal y como se indica en los Niveles de Servicio contenidos en la cláusula octava del presente Pliego, el tiempo máximo de prestación de los anteriores servicios de actualización deberá ser pactado entre las partes.

A los efectos de prestar cualquiera de las prestaciones relacionadas en el presente apartado será requisito indispensable que el ADJUDICATARIO cumpla con las siguientes condiciones:

- Contar con personal que tenga un nivel de inglés equivalente a Advanced C1 (mínimo requerido) o superior, y que sea capaz de comunicarse en dicho idioma, vía email, teléfono o videoconferencia (en el supuesto de asistir a reuniones con organizadores externos, o que deban dirigirse a ellos para la prestación del servicio).
- disponibilidad para asistir a reuniones físicas y virtuales tanto con FIRA CCIB como con sus clientes (organizadores externos y/o agencias designadas por éstos),
- disponibilidad para asistir a visitas *on-site* cuando proceda,
- completa disponibilidad durante montaje, celebración y desmontaje (incluyendo fines de semana y festivos locales, de la comunidad autónoma y nacionales),
- proactividad en la propuesta de elementos,
- proactividad en la búsqueda de nuevos elementos,
- búsqueda de soluciones *ad hoc* para el cliente y el evento,
- asesoramiento técnico en uso de materiales, ubicaciones, medidas, etc.

4.1.2 Cumplimiento de la normativa existente.

A lo largo de la prestación del servicio, se solicitará el certificado de homologación de cada modelo de estructura, corpóreo, OPI, etc. que haya sido propuesto en la oferta presentada, mediante los cuales se garantizará que cumplen con la normativa vigente (resistencia al viento, etc.).

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá cumplir en todo momento con la normativa española vigente en materia de trabajos en altura.

Además, 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.

El incumplimiento de las obligaciones descritas podrá dar lugar a la cancelación del contrato, según dispuesto en el Pliego de Condiciones Administrativas.

4.1.3 Aportación de documentación e Información técnica.

En cualquier momento, el ADJUDICATARIO podrá ser requerido por parte de FIRA CCIB, para facilitar cuanta información sea solicitada en relación con los elementos de artes gráficas de gran formato, estando el primero obligado a facilitarla. En este sentido se podrán solicitar los siguientes materiales de soporte:

- Mock ups o visuales (fotomontaje),
- Fichas técnicas de elemento (indicando tipo de material, gramaje, medidas, fotografía, etc.),
- Muestras de materiales
- Otros.

En el supuesto de solicitar FIRA CCIB dichos documentos de soporte al ADJUDICATARIO, los tiempos de respuesta a los que estará sujeto el ADJUDICATARIO podrán verse modificados, y ello según lo establecido en los Niveles de Servicio detallados en la cláusula 8 el presente Pliego de Condiciones.

4.1.4. Planificación.

Una correcta planificación por parte del ADJUDICATARIO es fundamental para la óptima prestación del servicio. Por ello, FIRA CCIB solicitará al ADJUDICATARIO una planificación inicial de los servicios a prestar, en la que deberá aparecer, como mínimo, la siguiente información:

- Fechas máximas de entrega de las artes finales de acuerdo con el punto 5.3 del presente pliego,
- fechas de producción de los elementos,
- fecha de montaje de los elementos por ubicación y espacios,
- fecha de desmontaje de los elementos por ubicación y espacios.

FIRA CCIB y el ADJUDICATARIO pactarán las fechas de producción, entrega e instalación que sean previstas para cada Evento.

4.1.5. Reutilización de elementos.

En el caso de que FIRA CCIB decida reutilizar algún elemento de artes gráficas para la siguiente edición de un Evento concreto, el ADJUDICATARIO se encargará de almacenarlo y custodiarlo en sus instalaciones para que dichos elementos estén en perfecto estado de uso para su instalación. El coste de este almacenamiento y custodia será asumido por el ADJUDICATARIO.

En cuanto a la facturación de dichos elementos reutilizados, se estará a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Económicas.

4.1.6. Sostenibilidad.

La sostenibilidad es uno de los ejes vertebradores que caracterizan la actividad de FIRA CCIB. Por ello, a continuación, se definen los criterios sostenibles en la gestión empresarial, de buen gobierno, en la gestión de personas, en la gestión ambiental y en el producto a cumplir por parte del ADJUDICATARIO:

Plan de sostenibilidad:
Disponer de la certificación GreenGuard o equivalente que certifique el uso de tintas sostenibles o naturales evitando los compuestos orgánicos volátiles peligrosos.
Potenciar materiales alternativos innovadores y sostenibles (disminuyendo materiales con un impacto negativo ambiental).
Usar PET reciclado o material sostenible en los envases y/o embalajes.
Certificado de gestión de residuos o planes de seguimiento asegurando la calidad y su destino final.
Dispone de un Sistema de gestión ambiental certificado de acuerdo con los estándares ISO 14.0001; Sistemas de gestión medioambiental, EMAS o equivalente.
Disponer de una Política/estrategia de Sostenibilidad/RSC.
Compra de electricidad con Garantía de Orgien Renovable 100% / GDO

A tal fin, las empresas licitadoras deberán presentar el plan de sostenibilidad como parte de la oferta técnica. Dicho plan será valorado de conformidad con los criterios de valoración contenidos en el **ANEXO I** del Pliego de Condiciones Administrativas.

4.2 Del mantenimiento de los espacios y elementos y de la maquinaria de elevación necesaria para prestar el servicio

4.2.1 Los anclajes.

Se entienden por anclajes los puntos de *rigging* instalados en el techo de las instalaciones de FIRA CCIB. Estos anclajes o puntos de *rigging* son propiedad exclusiva de FIRA CCIB.

La instalación de banners, lonas y/u otros elementos de señalización que deban colgarse de los puntos de anclaje o *rigging* suspendidos en el techo será realizada por el AJUDICATARIO. El coste de la instalación de elementos en los puntos de anclaje o *rigging* también será asumida por el ADJUDICATARIO, incluyendo el coste del alquiler de la maquinaria elevadora necesaria para instalar los elementos.

En ocasiones, estos puntos de anclaje o *rigging* requerirán la previa instalación de elementos de *pre-rigging*. La instalación de elementos de *pre-rigging* será realizada por FIRA CCIB, quien asumirá también su coste.

En el caso de que una solicitud de servicio requiera de la instalación de algún anclaje nuevo, la inversión en dicho anclaje la realizará FIRA CCIB previo estudio de la rentabilidad del elemento.

4.2.2 Mantenimiento Correctivo.

En el supuesto que una vez finalizada la prestación de un servicio para un Evento se detectase un daño en alguno de los puntos de *rigging* o cualquier superficie que haya sido utilizada por el ADJUDICATARIO (como por ejemplo daños en paredes, aluminios, cristales, moquetas, maderas, etc), ya sea como consecuencia de una incorrecta instalación de los elementos por parte del ADJUDICATARIO, como por un mal uso del material utilizado para la instalación, el ADJUDICATARIO deberá encargarse de realizar (asumiendo su coste) el mantenimiento correctivo que sea necesario para su correcto uso, coordinándose en todo caso con el departamento de Mantenimiento de FIRA CCIB.

4.2.3. Maquinaria de elevación necesaria para prestar el servicio

El ADJUDICATARIO, con una antelación mínima de 15 días previos a la fecha de montaje del Evento, comunicará a FIRA CCIB la maquinaria de elevación que necesita para prestar el servicio. En caso de que la maquinaria solicitada esté disponible, FIRA CCIB la facilitará al ADJUDICATARIO. En caso contrario, el ADJUDICATARIO deberá utilizar su propia maquinaria, asumiendo su coste.

Lo anterior no aplicará en proyectos de señalética de gran envergadura, donde el ADJUDICATARIO deberá solicitar a FIRA CCIB el alquiler de la maquinaria necesaria, asumiendo su coste o aportar su propia maquinaria. La maquinaria alquilada será de uso exclusivo para la prestación del servicio de señalética con la finalidad evitar interferencias operativas y garantizar la disponibilidad continua de los equipos durante todo el proceso de instalación.

Cláusula 5. OPERATIVA DEL SERVICIO.

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

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

El responsable actuará como interlocutor ante el/los homólogo/s de FIRA CCIB, 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, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos. FIRA CCIB se reserva el derecho de solicitar al ADJUDICATARIO el cambio de Responsable, cuando, a su juicio, concurran causas que así lo requieran.

El Responsable del servicio deberá estar localizable en todo momento, en los periodos de actividad y además deberá estar presente en el recinto cuando FIRA CCIB lo considere oportuno.

Por su lado, FIRA CCIB designará un Responsable interno para cada Evento en el que deban prestarse los servicios objeto de la presente licitación. En estos casos, el Responsable interno designado podrá ser tanto:

- o Project Manager, para la fase de Planificación, Presupuestación, Maquetación e Impresión.
- o Event Manager, para la fase de montaje, instalación, verificación y desmontaje.

Este Responsable interno actuará como interlocutor con el ADJUDICATARIO y será el encargado de transmitir cuanta información sea necesaria para la prestación del servicio, según se detalla en la presente cláusula.

Al objeto de facilitar la prestación del servicio, el Responsable interno de FIRA CCIB pondrá a disposición del ADJUDICATARIO (con una antelación mínima de 15 días al inicio de montaje de cada Evento), la información que se describe en la siguiente cláusula.

5.2. Información general, técnica y de facturación.

La información facilitada al ADJUDICATARIO por parte del Responsable interno será la siguiente:

a) Información general:

- (i) Listado de elementos a producir,
- (ii) Ficheros con las artes finales a producir,
- (iii) Cuántos otros documentos sean necesarios para la prestación del servicio.

b) Información técnica:

- (i) fechas de montaje y desmontaje,
- (ii) horarios de montaje y desmontaje,
- (iii) accesos disponibles,
- (iv) nombres y teléfonos de las personas responsables.

Con dicha información, el ADJUDICATARIO realizará la programación de los servicios a ejecutar, que deberá estar coordinada con la planificación del Departamento de Proyectos del montaje del evento previamente al inicio del montaje del evento.

c) Información de facturación (Órdenes de Servicio):

- (i) nº de pedido,
- (ii) Orden de compra vía *Momentus* (sistema de gestión de FIRA CCIB).
- (iii) Albarán de entrega in situ, tras montaje realizado que deberá ser firmado por el responsable interno designado por FIRA CCIB, sea el Project Manager o Event Manager.

Dicha información será trasladada al ADJUDICATARIO para poder proceder a la facturación de servicios de conformidad con lo establecido en el Pliego de Condiciones Económicas.

5.3. Órdenes de Servicio.

La persona responsable del Evento designada por parte de FIRA CCIB (Responsable interno) se responsabilizará de crear las órdenes de servicio (pedidos) con la máxima antelación posible para la correcta organización del ADJUDICATARIO.

FIRA CCIB y el ADJUDICATARIO confeccionarán el catálogo de venta de las prestaciones para enviarlas a Cliente.

FIRA CCIB cursará las oportunas órdenes de servicio al ADJUDICATARIO a través de la herramienta *Momentus* (envío de pedido por email) donde constará, entre otra información, el número de pedido necesario para que el ADJUDICATARIO pueda indicarlo en las facturas que emita. Este número de pedido es imprescindible para poder proceder a la facturación de los trabajos realizados por parte del ADJUDICATARIO. No se aceptarán facturas sin el número de pedido correspondiente y sin el albarán de entrega del servicio finalizado y firmado por el Responsable interno.

A partir de lo establecido en las órdenes de servicio enviadas, el ADJUDICATARIO enviará a FIRA CCIB el correspondiente presupuesto, en el que se deberá indicar la referencia de *Momentus*. FIRA CCIB confirmará a través de e-mail al ADJUDICATARIO la petición del Cliente y, posteriormente, FIRA CCIB cursará las oportunos órdenes de compra.

Por su lado, **las artes finales** objeto de reproducción serán enviadas de acuerdo con la planificación acordada para cada Evento, debiendo el Responsable interno designado por FIRA CCIB o el organizador del Evento confirmar con una antelación mayor a quince (15) días el 85% de éstas.

En caso de recibir las artes finales en un plazo inferior a este, el ADJUDICATARIO deberá analizar su viabilidad e informar al Responsable interno designado por FIRA CCIB sobre la viabilidad en cuanto a la ejecución de dicho trabajo, detallando asimismo cómo afectará en la planificación inicialmente prevista.

En caso de encontrarse errores de diseño, medidas, etc., en las artes finales entregadas por FIRA CCIB o el organizador del Evento, el ADJUDICATARIO deberá informar al Responsable interno designado por FIRA CCIB y con la mayor antelación posible sobre:

- (i) el concepto de la incidencia,

(ii) los posibles sobrecostes ocasionados por dichos errores, así como los motivos que lo originan.

Para atender a las necesidades o modificaciones que puedan surgir durante las fases de montaje y celebración de cada Evento (consideradas como urgentes), el ADJUDICATARIO deberá tener disponibilidad las 24 horas (incluyendo fines de semana) para la producción y montaje de elementos para atender a dichas necesidades urgentes.

Cláusula 6. DEL PERSONAL

6.1. Idoneidad y suficiencia.

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, del mismo, siendo éste el único 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.

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá disponer de personal cualificado con dominio del idioma inglés **Nivel C1** para tratar con los Clientes de FIRA CCIB en reuniones, visitas técnicas al recinto, así como visitas a las propias instalaciones del ADJUDICATARIO, y durante la instalación y revisión de los montajes y desmontajes, si así lo requiere el Cliente y/o FIRA CCIB, entre otros.

6.2. Código de vestimenta.

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

Es responsabilidad del ADJUDICATARIO garantizar que todo el personal destinado a la prestación del servicio a FIRA CCIB (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 CCIB, con suficiente antelación, los uniformes destinados al personal que tendrá que cubrir el servicio contratado.

Aun así, si durante la prestación del servicio se observara el incumplimiento de las obligaciones mencionadas, el personal afectado tendrá que ser sustituido, siendo esta sustitución a cargo del ADJUDICATARIO, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a favor de FIRA CCIB que corresponda.

6.3. Formación.

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

Cláusula 7. CALIDAD EN EL SERVICIO

7.1. Pautas de Calidad

Los servicios se prestarán con la diligencia y calidad requeridos conforme los niveles de servicio (SLA's) definidos en la cláusula 8 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.
- Cumplir con 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 puedan perjudicar la realización de dicha planificación.

Realizar revisiones y repasos, tantos como sean necesarios con el Event/Project Manager de FIRA CCIB y/o cliente organizador, para garantizar el montaje de elementos pactados.

7.2. Control de calidad y planes de auditoría.

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.

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

A su vez, FIRA CCIB, a través de un Plan de Auditoría, 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 que podrán incluir la renovación del material en caso necesario.

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

- La obtención de indicadores relativos a la calidad del servicio.
- El establecimiento de acciones correctivas y de mejora desarrolladas por el adjudicatario.
- Visitas a las instalaciones del adjudicatario para revisar los stocks, maquinarias y calidades descritos en el tarifario de precios.

7.3. Alcance.

En aras de realizar un dimensionamiento correcto de los servicios que permita al ADJUDICATARIO 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.

Cláusula 8. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

Los niveles de servicio (SLA's) establecen el marco de referencia y medida de calidad inicial. A medida que el servicio evolucione (mejora continua aplicada, nuevas prioridades, aplicaciones incorporadas, aplicaciones retiradas, etc.) estos niveles de servicio deberán adecuarse a esta evolución.

Para una mejor comprensión de los puntos que se desarrollarán a continuación, se establece que la celebración de un Evento se divide en las **siguientes fases**:

- (ii) fase de montaje,
- (iii) fase de celebración (iniciándose con la inauguración del Evento), y
- (iv) fase de desmontaje.

Niveles de servicio generales:

- a) Los tiempos máximos de respuesta se detallan en la siguiente tabla:

<i>Plazos máximos de respuesta en horas</i>					
Más de 20 días antes del inicio de la fase de montaje	Hasta 20 días antes de la fase de inicio de montaje	Hasta 5 días antes de la fase del inicio de montaje	Durante la fase de montaje	48 horas antes del inicio de la fase de celebración	Durante la fase de celebración
48 horas	24-36 horas	12-24 horas	2-3 horas	1 hora	1 hora

Además, en las fases de montaje, celebración y desmontaje, el ADJUDICATARIO deberá contar con el personal suficiente que se desplace físicamente al lugar donde se preste el servicio (definido en la cláusula 1.3 del presente Pliego).

b) Los tiempos máximos de entrega de presupuestos son los siguientes:

El ADJUDICATARIO, se compromete a remitir, en un máximo de DOS (2) días laborables, los presupuestos completos, salvo en los siguientes supuestos:

- (i) En caso de que el ADJUDICATARIO necesite realizar una visita técnica a FIRA CCIB o en otros recintos y/ o espacios utilizados por FIRA CCIB para completar este presupuesto, el plazo podrá ser ampliado siempre que medie acuerdo entre las partes, no superando en ningún caso los SIETE (7) días laborables.
- (ii) En caso de que le sea solicitado al ADJUDICATARIO algún tipo de arte visual (como podría ser un mock-up, visuales o fichas técnicas) junto con los presupuestos, este plazo de respuesta se podría ver incrementado también a SIETE (7) días laborables.
- (iii) En caso de que le sea solicitado al ADJUDICATARIO algún cambio en el presupuesto, el mismo lo deberá remitir a FIRA CCIB en un plazo no superior a DOS (2) días laborables.

En caso de que le sea requerido al ADJUDICATARIO realizar alguna comprobación de los diseños para su maquetación e impresión, el mismo deberá dar respuesta en el plazo máximo de UN (1) día laborable.

En caso de no poder cumplir con estos períodos estipulados por causas ajenas al ADJUDICATARIO, deberá notificarlo de forma inmediata al Responsable interno designado por FIRA CCIB.

Los referidos presupuestos deberán ajustarse a los materiales y precios reflejados en el Modelo de oferta económica presentado por el ADJUDICATARIO.

Los materiales utilizados deberán corresponderse en todo momento con los niveles de calidad descritos en la oferta técnica presentada por el ADJUDICATARIO en la presente licitación.

c) Los tiempos máximos de entrega de materiales son los siguientes:

- La entrega de los elementos producidos se realizará siempre en el **plazo máximo de 48 horas** antes de la fase de celebración del Evento.
- Para aquellos elementos confirmados una vez ya iniciada la fase de montaje, **se acordará el plazo de entrega**, siempre con el objetivo de que la entrega sea previa a la inauguración del Evento.

Niveles de servicio para el catálogo de venta:

De conformidad con lo establecido en la cláusula 4.1.1.iii) del presente Pliego de Condiciones, cada SEIS (6) meses, el ADJUDICATARIO deberá entregar las sugerencias, actualizaciones y toda aquella información que se estime necesaria para actualizar el catálogo de venta.

El plazo de entrega deberá ser acordado con los Departamentos de Márketing y Proyectos de FIRA CCIB. Una vez acordado el plazo, este deberá ser respetado por el ADJUDICATARIO.

Cláusula 9. INFRACCIONES Y PENALIZACIONES

Constituyen incumplimientos al contrato las infracciones que se señalan en la presente cláusula, las cuales serán aplicadas de conformidad a los Niveles de Servicio (SLA) establecidos en la cláusula 8 del presente Pliego.

El incumplimiento de dichos parámetros conllevará la aplicación de las siguientes penalizaciones:

Se consideran infracciones leves:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del servicio en la fecha acordada según plazos de conformidad a los niveles de servicio establecidos en la cláusula 8 y hasta un plazo máximo de DOCE (12) horas de retraso, se impondrá una penalización del 10% sobre el coste del elemento no entregado en plazo.
 - Dicha penalización será aplicada a través un descuento en cada elemento no entregado en plazo.

La penalización por esta infracción no superará en ningún caso el 25% del coste total del proyecto.

Se consideran infracciones graves:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del servicio en las VEINTICUATRO (24) horas posteriores a la fecha correspondiente según plazos de conformidad a los niveles de servicio establecidos en la cláusula 8, se impondrá una penalización del 20% del coste del elemento no entregado en plazo.
 - Dicha penalización será aplicada a través un descuento en cada elemento no entregado en plazo.

La comisión de dos (2) infracciones leves se considerará asimismo como infracción grave. La penalización por esta infracción no superará en ningún caso el 25% del coste total del proyecto.

Se consideran infracciones muy graves:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del servicio en las CUARENTA Y OCHO (48) horas posteriores a la fecha correspondiente según plazos de conformidad a los niveles de servicio establecidos en la cláusula 8, se impondrá una penalización del 25% del coste del elemento no entregado en plazo.
 - Dicha penalización será aplicada a través un descuento en cada elemento no entregado en plazo.

La penalización por esta infracción no superará en ningún caso el 25% del coste total del proyecto.

- El incumplimiento de los niveles de calidad acordados para el Evento. Se entiende por calidad hechos tales como:

- (i) el uso inadecuado de los materiales propuestos,
- (ii) diferencias de color (RAL),
- (iii) impresión deficiente,
- (iv) colocación inadecuada (grietas, burbujas, etc.)
- (v) cuantos otros de categoría análoga sean estimados por FIRA CCIB. En tal caso FIRA CCIB tendrá derecho a efectuar cuantos cambios de asignación y requisitos crea conveniente para evitar más infracciones en los niveles de calidad de los elementos contratados.

FIRA CCIB efectuará los oportunos controles de calidad, de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula. En cada caso se realizará una valoración del perjuicio causado.

La penalización por esta infracción no superará en ningún caso el 25% del coste total del proyecto.

- Que el personal del ADJUDICATARIO realice cualesquiera de las siguientes conductas:
 - Expresarse de forma irrespetuosa u ofensiva hacia las personas.
 - Provocar riñas o altercados.
 - Embriaguez o toxicomanía manifiesta.
 - Usar indebidamente los bienes de FIRA CCIB.

La penalización por esta infracción no superará en ningún caso el 25% del coste total del proyecto.

EL ADJUDICATARIO deberá asumir los gastos que a FIRA CCIB se le ocasionen (personales, materiales, etc.) como consecuencia directa de alguna de las infracciones descritas anteriormente.

La comisión de una infracción muy grave y/o de dos infracciones graves (estas últimas en un periodo semestral) podrá dar lugar a la resolución del contrato, con independencia de la aplicación de las correspondientes penalizaciones.

Cláusula 10. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El ADJUDICATARIO proporcionará un interlocutor específico para la gestión de incidencias técnicas.

En caso de sobrevenir cualquier problema técnico (derivado de una incidencia), el ADJUDICATARIO deberá 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 (4) horas a contar desde su detección cuando se trate de incidencias ocasionales o desperfectos que no impidan la prestación del servicio, al objeto de proceder a dar solución a los mismos.

Cláusula 11. MEJORAS A LOS PLIEGOS

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

- Uso de nuevos materiales y soportes
- Soluciones técnicas que faciliten el montaje minimizando la utilización de grúas

- Planificación y seguimiento del servicio mediante herramientas de trabajo en línea para todos eventos.

Cláusula 12. 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:

Prestación del Servicio:

- Organización y recursos humanos destinados a satisfacer las necesidades del servicio,
- Entrega de fichas técnicas y muestrario de los fabricantes de los materiales ofertados,
- Parque de maquinaria de impresión (fecha adquisición y modelo),
- Parque de vehículos propios (se incluyen camiones, tijeras, etc),
- Planificación y capacidad de reacción en la movilización de equipos en periodos muy cortos de tiempo para asegurar un óptimo servicio en caso de urgencia,
- Herramientas de planificación, gestión y control del servicio,
- Entrega de 4 ejemplos de mockups
- Disponer de un sistema de gestión de calidad (Certificación ISO 9001 u otras certificaciones de calidad de iguales características).

Plan de sostenibilidad:

- Disponer de la certificación GreenGuard o equivalente que certifique el uso de tintas sostenibles o naturales evitando los compuestos orgánicos volátiles peligrosos,
- Potenciar materiales alternativos innovadores y sostenibles (disminuyendo materiales con un impacto negativo ambiental),
- Usar PET reciclado o material sostenible en los envases y/o embalajes,
- Certificado de gestión de residuos o planes de seguimiento asegurando la calidad y su destino final,
- Disponer de un Sistema de gestión ambiental certificado de acuerdo con los estándares ISO 14.0001; Sistemas de gestión medioambiental, EMAS o equivalente,
- Disponer de una Política/estrategia de Sostenibilidad/RSC,
- Disponer de electricidad con Garantía de Origen Renovable 100%/GDO.

Mejoras a los Pliegos de Condiciones:

- Uso de nuevos materiales, soportes y soluciones,
- Soluciones técnicas que faciliten el montaje minimizando la utilización de grúas,
- Planificación y seguimiento del servicio mediante herramientas de trabajo en línea para todos los Eventos asignados.

Cláusula 13. CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en los Anexos adjuntos al presente Pliego, es confidencial y solo podrá ser utilizada por las empresas licitadoras a efectos de la convocatoria de este procedimiento. **Para acceder a esta documentación será necesario cumplimentar el proceso que se indica en la cláusula 1.2 y 1.5 del Pliego de Condiciones Administrativas.**

Asimismo, FIRA CCIB se compromete a tratar de forma confidencial toda clase de documentos, procedimientos, datos, etc. aportados por las empresas licitadoras a efectos de participar en este procedimiento, excepto aquellos que por la misma naturaleza del procedimiento se puedan hacer públicos.