

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIARES DE INFORMACIÓN, RECEPCIÓN
Y COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES,
Y EL SERVICIO DE AUXILIARES HALL OPERATION'S SERVICES
PARA FIRA DE BARCELONA**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN DE FIRA BARCELONA

Cláusula 1. OBJETO

- 1.1. Objeto.
- 1.2. Objetivos Generales del Procedimiento.
- 1.3. División en Lotes.
- 1.4. Sistema de Adjudicación.
- 1.5. Lugar de prestación del servicio.
- 1.6. Exclusividad.

Cláusula 2. DURACIÓN

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO. FECHAS Y EFECTOS

Cláusula 4. DESCRIPCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 5. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO (Común para todos los lotes)

- 5.1. Idoneidad y suficiencia.
- 5.2. Convenio Colectivo y demás normativa laboral de aplicación.
- 5.3. Uniformidad.
- 5.4. Coordinación y formación.
- 5.6. Identificación en eventos.

Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO

- 6.1. Control de calidad y planes de auditoría.

- 6.1.1. Evaluación anual.

- 6.1.2. Auditoría.

Cláusula 7. NIVELES DE SERVICIO (SLA's) Y PENALIZACIONES

Cláusula 8. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN

Cláusula 9. SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

Cláusula 10. CESIÓN DE ESPACIOS

Cláusula 11. CUSTODIA DE LLAVES

Cláusula 12. MEJORAS A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES

Cláusula 13. SOSTENIBILIDAD

Cláusula 14. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (Oferta técnica)

PRESENTACIÓN DE FIRA 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:

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.

El Área Comercial, en parte, 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.

Servifira, es el departamento encargado de 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.

BuildUP, es el departamento encargado de la prestación de servicios especializados en diseño y construcción de stands a medida para clientes de FIRA DE BARCELONA.

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.

El Departamento de Seguridad, que se encuentra dentro del Área de Servicios de Recinto, es el encargado de la Seguridad integral de Fira de Barcelona

Cláusula 1. OBJETO

1.1. Objeto.

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación, según los dos (2) lotes diferenciados según cláusula 1.3., de los servicios de:

- **AUXILIARES DE INFORMACIÓN, RECEPCIÓN Y COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES PARA LAS NECESIDADES FIJAS.** (En adelante, Servicios Auxiliares Fijos o Servicios Auxiliares para las necesidades Fijas).
- **AUXILIARES DE INFORMACIÓN, RECEPCIÓN Y COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES PARA LAS NECESIDADES EN EVENTOS.** (En adelante, Servicios Auxiliares para Eventos o Servicios Auxiliares para las necesidades en Eventos).
- **AUXILIARES HALL OPERATIONS' SERVICES (HOMS).**

En términos generales, y sin perjuicio de la relación concreta de servicios que se detallan en el presente Pliego de Condiciones y sus anexos, dichos servicios deberán incluir:

- (i) La información, comprendiendo el cuidado y custodia de las llaves, la apertura y cierre de puertas, la ayuda en el acceso de personas o vehículos, el cumplimiento de la normativa interna de los espacios donde se preste dicho servicio, así como la ejecución de tareas auxiliares o subordinadas de ayuda o socorro, todas ellas realizadas en los recintos de FIRA DE BARCELONA y sus exteriores o puntualmente en otros espacios, previamente acordados, donde FIRA DE BARCELONA desarrolle su actividad.
- (ii) La recepción, atención en los diferentes puntos de información, comprobación de visitantes y orientación de estos, así como la comprobación de entradas, y de cumplimiento de la normativa interna de los espacios donde se preste dicho servicio, así como la gestión auxiliar complementaria de espacios.
- (iii) El control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA o donde esta desarrolle su actividad en cumplimiento de la normativa interna de los mismos.
- (iv) La comprobación y control del estado y funcionamiento de equipamientos, bienes e instalaciones en general, como por ejemplo, salas, mobiliario, ascensores, etc en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA, para garantizar su conservación y funcionamiento.

Los servicios objeto del presente procedimiento se han dividido en dos (2) lotes de conformidad con lo indicado en la cláusula 1.3. del presente pliego de condiciones.

La prestación de servicios objeto de este contrato podrá extenderse a la empresa participada FIRA BARCELONA INNOVATION HUB S.L. En caso de que FIRA DE BARCELONA y FIRA BARCELONA INNOVATION HUB S.L. así lo decidan, el ADJUDICATARIO prestará el servicio en las condiciones técnicas y económicas que resulten de este procedimiento de contratación.

1.2. Objetivos Generales del Procedimiento.

Los objetivos generales perseguidos por FIRA DE BARCELONA mediante el presente procedimiento, consisten en:

1. Garantizar un alto nivel de servicio por parte de los ADJUDICATARIOS, cubriendo todas las necesidades y requerimientos del servicio presentados en el presente pliego de condiciones.
2. Garantizar un alto nivel de relación calidad/precio para los servicios ofertados.

3. Asegurar la cobertura de las puntas de demanda de FIRA DE BARCELONA debido a la estacionalidad del mercado y a las necesidades de calendario.
4. Garantizar un alto nivel de flexibilidad y adaptación a los tiempos y organización de FIRA BARCELONA y/o de los Organizadores Externos por parte de los ADJUDICATARIOS.
5. Buena colaboración y entendimiento entre los ADJUDICATARIOS de los diferentes lotes con el fin de garantizar un servicio fluido y excelente en aquellos eventos en los que presten servicio ambos ADJUDICATARIOS.

1.3. División en Lotes.

A efectos de su adjudicación, y en función de las necesidades de los servicios que se pretenden cubrir, éstos se han distribuido en los dos (2) lotes que a continuación se relacionan:

- (I) **Lote 1:** el cuál se divide a su vez en los siguientes tres (3) bloques de servicio:

➤ **Bloque 1: Servicios Auxiliares para las necesidades FIJAS.**

El Servicio de Auxiliares para las necesidades Fijas consiste en los servicios de información, recepción, y comprobación de instalaciones para las necesidades permanentes y continuas de la totalidad de las instalaciones de FIRA DE BARCELONA solicitadas por el Departamento de Seguridad de FIRA DE BARCELONA, a cubrir con independencia de que exista o no actividad de Eventos, y dando soporte a la prestación del Servicio de Auxiliares para Eventos.

Se acompaña como **ANEXO I.-** Descripción del Servicio de Auxiliares para las necesidades Fijas.

➤ **Bloque 2: El 50% (con una tolerancia de $\pm 5\%$) de los Servicios Auxiliares para las necesidades en EVENTOS.**

Consiste en los servicios Auxiliares configurados y diseñados para eventos que el Departamento de Seguridad de FIRA DE BARCELONA precise.

Se acompaña como **ANEXO II.-** Descripción del Servicio de Auxiliares para las necesidades en Eventos.

➤ **Bloque 3: Servicios Auxiliares Hall Operations' Services (Homs).**

El Servicio de Auxiliares Homs consiste en los servicios de Hall Operations' Services para eventos que FIRA DE BARCELONA precise. Dichos servicios comprenden la gestión de recinto, gestión de la producción, soporte básico al Departamento de Seguridad de Fira de Barcelona y soporte en materia de Prevención de Riesgos Laborales y servicios al expositor.

- Se acompaña como **ANEXO III.-** Descripción Servicio Auxiliares Homs.

- (II) **Lote 2: El 50% (con una tolerancia de $\pm 5\%$) de los Servicios Auxiliares para las necesidades en EVENTOS.**

El Servicio de Auxiliares para Eventos consiste en los servicios configurados y diseñados para eventos que el Departamento de Seguridad de FIRA DE BARCELONA precise.

Se acompaña como **ANEXO II.-** Descripción del Servicio de Auxiliares para las necesidades en Eventos.

1.4. Sistema de Adjudicación.

A efectos de adjudicación, los servicios disgregados en los lotes señalados se adjudicarán del siguiente modo:

- **LOTE 1 (Bloques 1, 2 y 3):** serán adjudicados a un (1) único proveedor.
- **LOTE 2:** será adjudicado a un (1) único proveedor.

La adjudicación se realizará atendiendo a las siguientes consideraciones:

- Se adjudicará el servicio al licitador que presente la mejor oferta relación calidad/precio, siendo considerada la mejor oferta aquella que obtenga mayor puntuación de entre las propuestas que superen los mínimos de puntuación establecidos en el Pliego de Condiciones Administrativas y de conformidad con los criterios establecidos en el Anexo I del referido pliego.
- Los licitadores podrán presentar oferta para uno o para los dos lotes, si bien únicamente podrán resultar adjudicatarios de uno de los lotes.
- A tal efecto, los licitadores deberán indicar su orden de preferencia en la adjudicación de los Lotes en el supuesto de presentar oferta para más de un lote. Dicha preferencia deberá ser indicada en el Sobre Administrativo (Sobre Digital A), mediante el Anexo X del Pliego de Condiciones Administrativas.
- Consecuentemente, prevalecerá siempre el orden de preferencia, de forma que, si un licitador ha obtenido la mayor puntuación en más de un lote, resultará adjudicatario del lote que haya seleccionado e indicado como preferente en su oferta.

Lote de preferencia ¹	
Lote 1	
Lote 2	

¹Los licitadores deberán indicar su lote preferente con una X

1.5. Lugar de prestación del servicio.

Los ADJUDICATARIOS de ambos lotes prestarán el servicio en los recintos feriales de FIRA DE BARCELONA:

- Recinto de Montjuïc, sito en Av. Maria Cristina, s/n, de Barcelona.
- Recinto de Gran Vía, sito en Calle Juan Carlos I nº 58-64 de l'Hospitalet de Llobregat.

Adicionalmente se deberán prestar los servicios en otros recintos y/o espacios utilizados por FIRA DE BARCELONA en la realización de su actividad, tales como el Port Vell y el Moll de la Fusta, entre otros. Excepto en el caso de los Servicios Auxiliares Fijos que por su naturaleza se prestarán únicamente en las instalaciones propias de FIRA DE BARCELONA

En el caso de ampliación de las instalaciones existentes a la fecha del presente procedimiento, los ADJUDICATARIOS también deberán cubrir la prestación de los servicios que sean necesarios.

Dado que en los próximos años se prevé una reestructuración de algunos espacios de FIRA DE BARCELONA, es posible que haya espacios que se dejen de utilizar y otros que se constituyan nuevos durante la vigencia del contrato. En dichos casos, FIRA DE BARCELONA lo comunicará al ADJUDICATARIO con la mayor antelación posible

con el fin de que éste pueda planificar los servicios que se deriven a los que se aplicarán las condiciones del presente proceso.

Como **ANEXO IV** se acompañan planos del recinto ferial, en sus dos emplazamientos de Montjuïc y Gran Vía.

1.6. Exclusividad.

En ambos lotes, el ADJUDICATARIO tendrá la condición de proveedor en exclusiva en relación con los servicios auxiliares relativos al lote en el que hayan resultado adjudicatarios, sin perjuicio de la aplicación de las excepciones a la exclusividad previstas en la presente cláusula.

Los ADJUDICATARIOS aceptarán todos los servicios que puedan asumir, con las garantías de calidad exigidas en los Pliegos de Condiciones y sus anexos.

En el momento en que los ADJUDICATARIOS prevean que el volumen de servicios les pueda provocar una saturación a nivel operativo, de conformidad con los Niveles de Calidad y Servicio establecidos en la cláusula 7 del presente Pliego de Condiciones, deberán comunicarlo de inmediato al Departamento de Seguridad en el caso de los auxiliares o al Departamento de Excelencia Operacional y Experiencia Cliente (EOEC), en el caso de los Auxiliares Homs, de FIRA DE BARCELONA 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.

Excepciones a la exclusividad:

Son excepciones a la exclusividad las siguientes:

- (i) Los servicios de gestión de colas prestados por Auxiliares de servicios y, cuando corresponda será prestados por Controladores de Accesos en FIRA DE BARCELONA.
- (ii) En los supuestos en que el salón sea organizado por un organizador externo y este no solicite dichos servicios a FIRA DE BARCELONA.
- (iii) Dicha exclusividad no actuará en el caso de que el ADJUDICATARIO no pueda cubrir las necesidades planteadas de acuerdo con los niveles de servicio que se encuentren definidos en el presente Pliego de Condiciones. En este caso, FIRA DE BARCELONA quedará habilitada para contratar con otras empresas.
- (iv) En los supuestos en que el EVENTO para el cual sea necesaria la prestación del servicio sea organizado por un organizador externo, y éste cuente con su propio servicio o desee contratar los servicios de una empresa determinada, FIRA DE BARCELONA no estará obligada a solicitar los servicios a los ADJUDICATARIOS.

Cláusula 2. DURACIÓN

El contrato tendrá una vigencia de TRES (3) AÑOS a contar desde el día 1 de julio de 2026 y finalizando por todo el día 30 de junio de 2029.

Ello, no obstante, FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por DOS (2) AÑOS, por anualidades, es decir, hasta 30 de junio de 2030 o de 2031 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 la prórroga, es decir, por todo el 30 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 30 de junio de 2030 o de 2031, el contrato quedará resuelto y sin efecto alguno entre las partes.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO. FECHAS Y EFECTOS

Dada la continua actividad de FIRA DE BARCELONA y al objeto de planificar los servicios de una forma correcta, los ADJUDICATARIOS iniciarán el servicio el día **1 de julio de 2026**.

No obstante lo anterior, y particularmente en lo relativo a los Servicios Auxiliares Hall Operations' Services (Homs) (servicio correspondiente al Bloque 3 del Lote 1), el servicio se iniciará en fecha **1 de septiembre de 2026**.

Asimismo, todos aquellos servicios que hayan sido confirmados o planificados con anterioridad a la adjudicación del presente procedimiento serán ejecutados por parte de los actuales proveedores.

Los ADJUDICATARIOS deberán 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 Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del presente procedimiento de licitación serán prestados de forma totalmente diligente y asegurando una alta calidad de servicio a fin de garantizar una óptima organización y celebración de los eventos, salones y congresos que se celebran en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA.

En este sentido, es requisito indispensable que el ADJUDICATARIO preste el servicio velando siempre por la buena imagen de la institución, cuidando especialmente la atención y el trato a todos los asistentes, organizadores, expositores, congresistas y cuantas personas acudan a las instalaciones feriales y congresuales

FIRA DE BARCELONA, por la actividad que realiza como centro de ferias, convenciones, congresos y diversos actos, requiere de los Servicios de Auxiliares Fijos, para Eventos y de Hall Operation's Services en sus recintos a fin de garantizar el correcto desarrollo de los actos y eventos que se realizan.

La descripción de los distintos bloques de servicios a prestar se encuentra detallada en los siguientes anexos al presente pliego de condiciones:

- **ANEXO I: Descripción del Servicio de Auxiliares para las necesidades Fijas.**
(aplicable a Lote 1 Bloque 1)
- **ANEXO II: Descripción del Servicio de Auxiliares para las necesidades en Eventos.**
(aplicable a Lote 1 Bloque 2 y Lote 2).
 - **ANEXO II.A).** Plantilla PxQ.
- **ANEXO III: Descripción Servicio Auxiliares Homs.**
(aplicable a Lote 1 Bloque 3).
 - **ANEXO III.A)** Distribución horas Homs.
 - **ANEXO III. B) y III.C).** Normativas de montaje tanto del recinto de Gran Vía como del recinto de Montjuic.

A modo orientativo, se acompaña como **ANEXO V**, los volúmenes de facturación relativos a los ejercicios 2024 y 2025.

En ningún caso, los importes y/o cantidades mostradas supondrán compromiso de clase alguna para FIRA DE BARCELONA en cuanto al volumen de servicios a solicitar.

Se acompaña asimismo a modo orientativo y como **ANEXO VI** el listado de los eventos relativos al año 2025.

Cláusula 5. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO (Común para todos los lotes).**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 y suficiente 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 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 laborales y de Seguridad Social frente al personal contratado a su servicio, así como frente a los organismos que corresponda, quedando FIRA DE BARCELONA completamente exonerada de cualquier responsabilidad al respecto.

5.2. Convenio colectivo y demás normativa laboral de aplicación.

La adjudicación del servicio se halla sujeta al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes y que resulten de aplicación en materia laboral.

El ADJUDICATARIO, respecto al personal que emplee en la realización de los servicios adjudicados, está obligado al exacto cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, siendo de aplicación a las personas trabajadoras el convenio vigente en el sector del que forman parte.

En el caso de que el ADJUDICATARIO tuviese conocimiento de la posible existencia de un conflicto colectivo o huelga entre su personal que pudiera afectar al normal desarrollo del servicio, deberá comunicarlo de inmediato a FIRA DE BARCELONA, a los efectos de que puedan adoptarse las medidas oportunas.

Concretamente, las condiciones del personal asociado al servicio se rigen por el Estatuto de los Trabajadores, el Convenio colectivo de **EMPRESAS DE SERVICIOS AUXILIARES DE INFORMACIÓN, RECEPCIÓN, Y COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES** (código de convenio n.º 99100265012021), y demás normativa de aplicación.

En este sentido, se deja constancia de que el artículo 19 del referido Convenio colectivo contempla la subrogación de personal entre empresa saliente y entrante siempre y cuando se cumplan determinados requisitos especificados en el propio artículo 19. Así pues, a los efectos oportunos y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), se acompaña como **ANEXO VII.A)** el listado de personal del actual prestador del servicio al que le afecta la subrogación en relación con el **Lote 1** y el **ANEXO VII.B)** el listado de personal del actual prestador del servicio al que le afecta la subrogación en relación con el **Lote 2**, en los que se recogen las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras a las que afectaría la subrogación conforme a la información proporcionada a FIRA DE BARCELONA.

En caso de que la subrogación sea procedente, los ADJUDICATARIOS del servicio se subrogarán en la posición de la empresa que presta actualmente el servicio, con efectos a partir del primer día de inicio del servicio, como empleadores en las relaciones laborales del personal adscrito a los servicios, de acuerdo con las condiciones de los contratos, pactos y Convenio colectivo, respetando su remuneración, antigüedad y categoría profesional, entre otras.

Los ADJUDICATARIOS deberán llevar a cabo todos los trámites que sean necesarios legalmente para dar cumplimiento a la obligación de subrogación -en caso de ser aplicable-.

No obstante lo anterior, y con anterioridad al inicio del servicio, se proporcionará al ADJUDICATARIO el listado actualizado a fecha del comienzo de la prestación.

5.3. Uniformidad.

El personal adscrito al servicio deberá ir en todo momento perfectamente uniformado, a los efectos de que pueda ser debidamente identificado.

El ADJUDICATARIO presentará, tras la adjudicación, el uniforme al Responsable del Servicio de FIRA DE BARCELONA para su constancia previa al inicio del servicio.

Asimismo, la uniformidad presentada por el ADJUDICATARIO deberá ser adecuada y suficiente para atender las necesidades de los servicios y cumplir criterios estándar de confort, visibilidad, apariencia y decoro exigible conforme el propio servicio, así como cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 6.16. del Pliego de Condiciones Administrativas relativas al Código de Vestimenta.

En dicho uniforme deberán figurar los símbolos profesionales propios del ADJUDICATARIO.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de solicitar al ADJUDICATARIO uniformidades diferentes a la habitual en casos puntuales en que pueda ser necesario. Asimismo, de forma ocasional, se podrá solicitar el uso de uniforme de gala/VIP.

5.4. Coordinación y formación.

Los ADJUDICATARIOS serán responsables de seleccionar y formar al personal que empleen en la prestación del servicio, y, en base a esto, asignarle funciones.

A criterio de FIRA DE BARCELONA se desarrollará una sesión informativa de carácter presencial con los responsables de los ADJUDICATARIOS, a efectos de mejorar la calidad y coordinación en el servicio.

Se valorará la presentación de un plan de formación por parte de los ADJUDICATARIOS destinado a su personal, que garantice la calidad en la prestación del servicio y que responda a las necesidades de las diferentes partes del proceso en las que dicho personal esté implicado.

Asimismo, los ADJUDICATARIOS deberán garantizar la formación específica indicada en los anexos para cada uno de los bloques de servicio.

5.5. Identificación en eventos.

Con carácter adicional a aquellos elementos identificativos que deba portar el personal de los ADJUDICATARIOS conforme a la legalidad vigente y a la actividad desempeñada, podrá ser necesaria la colocación de tarjetas identificativas en atención a la naturaleza de cada evento.

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 los ADJUDICATARIOS a observar las indicaciones y/o correcciones que, en su caso, señale FIRA DE BARCELONA para obtener una mejora del servicio.

Los ADJUDICATARIOS deberán 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 en la cláusula 7.
- Facilitar la identificación y la implantación de todo tipo de mejoras.

- Planificar las actividades y prevenir cualquier tipo de incidencias que pueda perjudicar la realización de dicha planificación.

FIRA DE BARCELONA podrá realizar controles de la calidad del servicio en cualquier momento y se reserva el derecho de auditar las instalaciones del ADJUDICATARIO.

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 de las incidencias detectadas, informando a FIRA DE BARCELONA de dichas acciones de mejora y sus plazos de implantación.

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. Evaluación anual.

Anualmente FIRA DE BARCELONA procederá a realizar una evaluación del servicio prestado por el ADJUDICATARIO.

La valoración del servicio se realizará en base a un cuestionario elaborado por FIRA DE BARCELONA el cual contiene todos los extremos que serán evaluados y ponderados en base a parámetros cualitativos, técnicos de servicio, así como de organización de los recursos disponibles y planificación.

Esta evaluación será rellenada por personal clave asociado al servicio de forma permanente de FIRA DE BARCELONA; contando con la capacidad y conocimientos suficientes para proceder a la evaluación del servicio prestado por el ADJUDICATARIO. La evaluación se realizará de forma anual.

El cuestionario de evaluación se confeccionará sobre un máximo de **100 puntos**, siendo 75 puntos el mínimo necesario para que la evaluación sea aceptada. En caso de la obtención de menos de 75 puntos en dicho cuestionario, se solicitará de un plan de acción específico y de ejecución inmediata (no más allá de los 3 meses posteriores), para revertir los aspectos negativos del servicio y que hayan dado paso a una evaluación deficiente.

6.1.2. 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 al propio ADJUDICATARIO con una antelación de dos (2) semanas.

Cláusula 7. NIVELES DE SERVICIO (SLA's) Y PENALIZACIONES

Los niveles de servicio (SLA's) y penalizaciones se establecen en los siguientes dos (2) anexos:

- **ANEXO VIII:** Niveles de Servicio (SLA's) para las necesidades Fijas y para Eventos.
(aplicable a Lote 1 Bloque 1 y 2 y Lote 2).
- **ANEXO IX:** Niveles de Servicio (SLA's) del Servicio Auxiliares (Homs).
(aplicable a: Lote 1 Bloque 3)

Constituirán infracciones al contrato los incumplimientos de los niveles de servicio fijados en los referidos anexos.

Así, el incumplimiento de dichos parámetros conllevará la aplicación de las penalizaciones descritas en los mencionados Anexos.

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

Cláusula 8. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN

EL ADJUDICATARIO deberá tramitar las incidencias según el procedimiento que FIRA DE BARCELONA determine. FIRA DE BARCELONA comunicará al ADJUDICATARIO (con la suficiente antelación) cualquier cambio de procedimiento y operativa en la tramitación y gestión de incidencias, comprometiéndose el ADJUDICATARIO a seguir la operativa que a tal fin se le indique.

Cláusula 9. SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

El ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO tenga acceso, así como deberá disponer de procedimientos de gestión de incidentes de seguridad.

El ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO para detectar vulnerabilidades presentes en sus sistemas de la información, debiendo el ADJUDICATARIO corregir estas vulnerabilidades.

En todo caso, el ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO necesite para la prestación del servicio deberá estar licenciado o ser open-source, y estas licencias serán a cargo del ADJUDICATARIO, a excepción de posibles sistemas propios de FIRA DE BARCELONA que necesite utilizar el ADJUDICATARIO.
 - 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 ADJUDICATARIO necesiten una cuenta de correo proporcionada por FIRA DE BARCELONA, esta cuenta se activará con doble factor de autenticación.
 - El ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO 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 conjuntamente 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 ADJUDICATARIO necesite utilizar los sistemas de FIRA DE BARCELONA, como SAP, Store, Registration, así como cualquier otro, FIRA DE BARCELONA facilitará al ADJUDICATARIO los usuarios necesarios para operar, debiendo el ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO podrá dar lugar a la resolución del contrato así como a la reclamación de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda causar.

Cláusula 10. CESIÓN DE ESPACIOS

En atención a las características del servicio, los ADJUDICATARIOS dispondrán de los espacios habilitados indicados en los ANEXOS I, II y III del presente Pliego de Condiciones relativos a cada uno de los servicios, clasificados por lotes y bloques de servicio.

El ADJUDICATARIO deberá cumplir con las condiciones de uso específicas de las referidas instalaciones que se regularán en documento anexo al contrato, documento que se adjunta asimismo como **ANEXO X** del presente Pliego de Condiciones.

Cláusula 11. CUSTODIA DE LLAVES

En el supuesto que los ADJUDICATARIOS tengan acceso a las llaves de los recintos, serán los responsables de la custodia de llaves que le sean entregadas con la debida diligencia, quedando prohibida su reproducción, cesión o uso para fines distintos a los estrictamente vinculados al servicio contratado.

FIRA DE BARCELONA podrá realizar controles e inspecciones sobre la correcta gestión de las llaves en cualquier momento.

Los ADJUDICATARIOS responderán de los daños, perjuicios o costes derivados de la pérdida, uso indebido o negligente de las llaves por parte de su personal.

Cláusula 12. 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 Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas:

LOTE 1: Se valorarán propuestas de mejoras tecnológicas, digitales operativas que redunden en una mejor prestación del servicio, aumentando la calidad del mismo.

LOTE 2: Se valorarán propuestas de mejoras tecnológicas, digitales y operativas que redunden en una mejor prestación del servicio, aumentando la calidad del mismo.

Cláusula 13. SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad es uno de los ejes en los cuales FIRA DE BARCELONA está prestando especial atención y para ello, se han definido los siguientes criterios sostenibles en la gestión empresarial, de buen gobierno, en la gestión de personas y en la gestión ambiental:

Deberá aportarse documentación relativa a los siguientes extremos, la cual será valorada de conformidad con lo establecido en el Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas (Criterios de valoración):

PLAN DE SOSTENIBILIDAD:

- Disponer de una certificación de responsabilidad social como ISO 26.000; Responsabilidad Social, IQNet SR10, SA 8000, SGE 21, Ecovadis o equivalente.
- Disponer de una Política/estrategia de Sostenibilidad/RSC.
- Disponer de un Sistema de Gestión Energética certificado según la Norma ISO 50001 o equivalente.
- Disponer de un Código Ético Actualizado.
- Disponer de un Protocolo contra el acoso.

Cláusula 14. 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.

Para facilitar la evaluación, los licitadores proporcionarán su propuesta en el formato, orden y condiciones generales que se describen a continuación.

Quedarán excluidas aquellas ofertas que incorporen concreciones relativas a su oferta económica en el sobre correspondiente a la oferta técnica.

Los licitadores deberán presentar su propuesta técnica con una extensión máxima de 80 páginas por lote, interlineado sencillo y Arial 10.

El contenido del Sobre Digital B, deberá contener los siguientes apartados, de conformidad con el orden indicado y que serán valorados de conformidad con lo establecido en el Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas:

LOTE 1**A) PRESTACIÓN DEL SERVICIO****1. Organización y recursos humanos dedicados a la prestación del servicio**

- Organigrama general de la empresa.
- Organización y recursos humanos destinados a satisfacer las necesidades concretas del servicio.
- Currículos del Responsable del Servicio del Bloque 1 y 2 y Responsable del Servicio del Bloque 3.
- Disponer de una certificación ISO 9001, así como otras certificaciones de calidad o un Sistema de Gestión de Calidad.

2. Plan de Servicio y Cobertura

- Proceso de selección de nuevos auxiliares. Organización y Planificación.
- Capacidad de reacción en la movilización de equipos muy grandes para periodos cortos de tiempo que asegure un óptimo servicio.
- Cobertura de los servicios solicitados y plan para la reducción de descubiertos.
- Plan de formación, metodología, medio y adaptación a las necesidades formativas de Fira de Barcelona.

B) MEJORAS

- Propuesta/s de mejora tecnológica, digital y operativa que redunde/n en una mejor prestación del servicio aumentando la calidad del mismo.

C) PLAN DE SOSTENIBILIDAD

- Disponer de una certificación de responsabilidad social como ISO 26.000; Responsabilidad Social, IQNet SR SA 8000, SGE 21, EcoVadis o equivalente.
- Disponer de una política/estrategia de Sostenibilidad /RSC.
- Disponer de un Sistema de Gestión Energética certificado según la Norma ISO 50001 o equivalente.
- Disponer de un Código Ético actualizado.
- Disponer de un protocolo contra el acoso.

LOTE 2

A) PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Organización y recursos humanos dedicados a la prestación del servicio

- Organigrama general de la empresa.
- Organización y recursos humanos destinados a satisfacer las necesidades concretas del servicio.
- Currículos del Responsable del Servicio.
- Disponer de una certificación ISO 9001, así como otras certificaciones de calidad o un Sistema de Gestión de Calidad.

2. Plan de Servicio y Cobertura

- Proceso de selección de nuevos auxiliares. Organización y Planificación.
- Capacidad de reacción en la movilización de equipos muy grandes para periodos cortos de tiempo que asegure un óptimo servicio.
- Cobertura de los servicios solicitados y plan para la reducción de descubiertos.
- Plan de formación, metodología, medio y adaptación a las necesidades formativas de Fira de Barcelona.

B) MEJORAS

- Propuesta/s de mejora tecnológica, digital y operativa que redunde/n en una mejor prestación del servicio aumentando la calidad del mismo.

C) PLAN DE SOSTENIBILIDAD

- Disponer de una certificación de responsabilidad social como ISO 26.000; Responsabilidad Social, IQNet SR SA 8000, SGE 21, EcoVadis o equivalente.
- Disponer de una política/estrategia de Sostenibilidad /RSC.
- Disponer de un Sistema de Gestión Energética certificado según la Norma ISO 50001 o equivalente.
- Disponer de un Código Ético actualizado.

- Disponer de un protocolo contra el acoso.