

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y GESTIÓN DE
RESIDUOS PARA LOS RECINTOS DE FIRA DE BARCELONA Y DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL
RECINTO DE FIRA CCIB**

LOTE 1 y LOTE 2 – FIRA DE BARCELONA

PA01FIRA-CCIB26

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN. Presentación de FIRA DE BARCELONA	6
Cláusula 1. OBJETO, LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO y exclusividad	7
1.1 Objeto.....	7
1.2. Lugar de prestación del servicio	7
1.3. Exclusividad y excepciones a la exclusividad	8
CLÁUSULA 2. DURACIÓN DEL CONTRATO E INICIO DEL SERVICIO	8
CLÁUSULA 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
3.1 Descripción del servicio	9
3.2. Recursos materiales y tecnológicos necesarios	10
3.2.1. Maquinaria.....	10
3.2.2. Herramientas y materiales	10
3.2.3. Productos consumibles	11
3.2.4. Recursos materiales para Gestión de Residuos	12
3.2.5. Equipamiento y elementos básicos sanitarios	15
3.2.6. Papeleras de oficinas	16
3.2.7. Ceniceros	16
3.2.8. Software	17
3.3. Niveles de calidad del servicio (SLA's) y Penalizaciones	17
Cláusula 4. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO: IDONEIDAD Y SUFICIENCIA	18
4.1. Idoneidad y suficiencia	18
4.2. Uniformidad.....	18
4.3. Formación	19
4.3.1. Requisitos comunes	19
4.3.2. Requisitos específicos Limpieza de Restauración	20
4.4. Información sobre los medios personales adscritos al servicio	20
4.4.1. Subrogación de personal.....	20
Cláusula 5. MODELO DE RELACIÓN, GESTIÓN Y OPERATIVA	20
5.1. Interlocución y coordinación con FIRA DE BARCELONA.....	20
5.1.1. DEPARTAMENTOS FIRA DE BARCELONA	21
5.1.2. Responsables FIRA DE BARCELONA	21
5.2. Roles de Gestión del ADJUDICATARIO.....	22
5.2.1. Roles de gobierno del contrato.....	22
5.2.2. Roles de dirección operativa	23
5.2.3. Responsables funcionales por bloque de servicio	23
5.2.4. Mandos intermedios y supervisión directa	24
5.3. Operativa para la solicitud de servicios.....	25

5.3.1. Bloques vinculados a la operativa de eventos	25
5.3.2. Bloques de servicio permanente.....	26
5.3.3. Gestión administrativa y presupuestaria	27
5.4. Planificación del servicio por parte de los ADJUDICATARIOS.....	27
5.4.1. Limpieza de Producción	27
5.4.2. Limpieza de Stands y Gestión de Residuos (ligada a eventos/salones, stands)	28
5.4.3. Limpieza de Restauración (ligada a eventos)	29
5.4.4. Bloques de servicio permanente (Oficinas y aparcamientos, Mantenimiento, Restauración, Gestión de Residuos)	29
5.5. Ejecución de Servicios.....	29
5.5.1. Autonomía y proactividad	30
5.5.2. Procedimiento de resolución de incidencias	30
5.5.3. Capacidad de respuesta ante contingencias y refuerzos operativos	31
5.5.4. Ejecución específica del servicio de Gestión de Residuos.....	31
5.6. Mecanismos de seguimiento del servicio.....	35
5.7. Informes	35
5.7.1. Autonomía y proactividad	36
5.7.2. Limpieza de Producción, de Stands y de Residuos – Informe final post-evento	36
5.7.3. Gestión de Residuos - Informe de residuos.....	37
5.7.4. Gestión de Residuos - Informe de caracterización de residuos	37
Cláusula 6. INSTALACIONES PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO	38
6.1.1. Lote 1:	38
6.1.2. Lote 2:	38
Cláusula 7. EVALUACIÓN DEL SERVICIO	38
7.1.1. Indicadores de calidad (KPIs)	38
7.1.2. Métodos de medición	38
7.1.3. Planificación y validación.....	39
7.1.4. Informes y reporting.....	39
7.1.5. Control de ejecución de servicios contratados y tareas planificadas	39
7.1.6. Resolución de incidencias y protocolos específicos	39
7.1.7. Penalizaciones.....	39
7.1.8. Auditorías y revisiones	39
7.1.9. Inspecciones y validaciones.....	39
7.1.10. Impacto en la valoración global	39
Cláusula 8. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	40
8.1.1. Economía circular y reducción de residuos.....	40
8.1.2. Innovación en sostenibilidad	40

8.1.3. Formación y sensibilización ambiental.....	40
8.1.4. Movilidad sostenible.....	40
8.1.5. Compromiso con la biodiversidad y el entorno.....	40
8.1.6. Adaptación al cambio climático.....	40
8.1.7. Transparencia y reporte	40
Cláusula 9. IMPLANTACION DEL SERVICIO	41
9.3.1. Diagnóstico inicial y análisis de riesgos	41
9.3.2. Fases y cronograma	41
9.3.3. Movilización de recursos.....	41
9.3.4. Integración tecnológica y operativa	41
9.3.5. Plan de comunicación y coordinación.....	41
9.3.6. Medidas de continuidad y contingencia	41
9.3.7. Control de calidad y aceptación.....	41
9.3.8. Mejoras y revisión post-implantación	41
Cláusula 10. MEJORAS AL PLIEGO	42
Cláusula 11. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (OFERTA TÉCNICA)	42

Relación de anexos:

- **ANEXO I. Bloques de servicio**
 - ANEXO I. Bloque 3 Lote 1 Cocina Central Nivel 0
 - ANEXO I. Bloque 3 Lote 1 Cocina Central Nivel 1
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 1 Restaurante NUCLO
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 1 Gran Gía m2 Oficinas
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 1 Gran Vía Oficinas CGI
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 1 Gran Vía Oficinas GF
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 1 Gran Vía PV2 Oficinas adicionales para proveedores
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 2 Montjuïc m2 Oficinas
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 2 Montjuïc Oficina proveedores
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 2 Montjuïc Oficinas Nivel 0
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 2 Montjuïc Oficinas Nivel 1
 - ANEXO I. Bloque 4 Lote 2 Montjuïc Oficinas Nivel 2
 - ANEXO I. Bloque 5 Lote 2 Inventario cristales y frecuencia
 - ANEXO I. Bloque 5 Lote 2 Inventario cristales y frecuencia
- **ANEXO II. Métricas de los espacios, planos de los recintos**
 - ANEXO II. Lote 1 y Lote 2 Inventario de baños
- **ANEXO III. Calendario ferial y ocupación recintos**
- **ANEXO IV. Relación de personal a subrogar**
 - ANEXO IV. Lote 1 Personal subrogable
 - ANEXO IV. Lote 2 Personal subrogable
- **ANEXO V. Inventario de maquinaria y medios materiales**
- **ANEXO VI. Tipología de papeleras utilizadas en eventos**

— **ANEXO VII. Relación de roles y perfiles profesionales por lote y bloque de servicio**

INTRODUCCIÓN. Presentación 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.

CLÁUSULA 1. OBJETO, LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EXCLUSIVIDAD

1.1 Objeto

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de limpieza y la gestión de residuos para FIRA DE BARCELONA, a prestar en los recintos de GRAN VÍA y de MONTJUÏC, así como en los espacios adicionales ocupados excepcionalmente por FIRA DE BARCELONA con ocasión de la celebración de algún evento, de acuerdo con las condiciones que se definen en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.

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. Lugar de prestación del servicio

Los servicios objeto del presente contrato, en función del lote adjudicado, se prestarán en los recintos gestionados por FIRA DE BARCELONA, concretamente:

- **Recinto de Montjuïc**, situado en la Av. Reina María Cristina s/n, Barcelona.
- **Recinto de Gran Vía**, situado en la Calle Juan Carlos I nº 58-64, L'Hospitalet de Llobregat.

Se puede consultar información de detalle en el **ANEXO II**.

Asimismo, el **ADJUDICATARIO** del **Lote 2** deberá prestar servicio en otros recintos y/o espacios adicionales utilizados puntualmente por FIRA DE BARCELONA para el desarrollo de su actividad (como Port Vell, Moll de la Fusta, entre otros).

1.2.1. División en lotes

El concurso se divide en dos lotes independientes:

- **Lote 1:** incluye todos los espacios del recinto de Gran Vía, excepto el Hall Zero y el puente de conexión con el mismo desde el Hall Europa, que quedan asignados al Lote 2.
- **Lote 2:** incluye el Hall Zero y el puente de conexión desde el mismo hasta el Hall Europa del recinto de Gran Vía, los pabellones del recinto de Montjuïc, así como otros recintos y/o espacios utilizados puntualmente por FIRA DE BARCELONA en función de su actividad (por ejemplo: Port Vell, Moll de la Fusta, etc.).

1.2.2. Bloques de servicio

El servicio objeto de este pliego se estructura en los siguientes bloques de servicio, que serán de aplicación tanto en el Lote 1 como en el Lote 2:

- Bloque 1: Limpieza de Producción.
- Bloque 2: Limpieza de Stands.
- Bloque 3: Limpieza de Restauración.
- Bloque 4: Limpieza de Oficinas y Aparcamientos.
- Bloque 5: Limpieza de Mantenimiento.
- Bloque 6: Gestión de Residuos.

La descripción de cada bloque de servicio se puede consultar en el **Anexo I** del presente pliego técnico.

1.3. Exclusividad y excepciones a la exclusividad

1.3.1. Exclusividad

Los ADJUDICATARIOS tendrán la condición de proveedores en exclusiva de FIRA DE BARCELONA, con respecto a los servicios comprendidos en el Lote adjudicado de manera que los servicios que FIRA DE BARCELONA requiera, para si o para un tercero, y que tengan relación con los servicios para los que los proveedores hayan resultado ADJUDICATARIOS serán solicitados a los mismos, de acuerdo con el Lote adjudicado.

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

1.3.2. Excepciones a la exclusividad

No aplicará dicha exclusividad en los siguientes supuestos:

- Para aquellos eventos organizados por un tercero (organizador externo), con independencia de que tales servicios sean contratados por el tercero organizador o por FIRA DE BARCELONA por encargo de aquél. En tales casos el tercero (o FIRA DE BARCELONA por encargo de aquél) quedará en libertad para contratar el servicio con la empresa que estime oportuna.
- En caso de que cualquiera de los ADJUDICATARIOS no pueda cubrir, ya sea total o parcialmente, las necesidades planteadas por FIRA DE BARCELONA de conformidad a los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego de Condiciones. En este caso FIRA DE BARCELONA quedará en libertad de contratar con otra/s empresa/s el servicio que no haya podido ser prestado por los ADJUDICATARIOS.
- Las limpiezas especiales de desinfección y/o esterilizaciones excepcionales que sean necesarias por circunstancias excepcionales, (incluidas limpiezas especiales por brotes epidémicos, pandemias u otras situaciones similares) quedan fuera del alcance del presente pliego. No obstante, si dadas las características del servicio, éste puede ser prestado por el ADJUDICATARIO, con los medios habituales, y de acuerdo con las exigencias derivadas de la normativa aplicable o de los protocolos de FIRA DE BARCELONA a tal efecto, los servicios concretos podrán encargarse a dicho ADJUDICATARIO.
- La retirada de moqueta y gestión de dicho residuo.
- Los ADJUDICATARIOS podrán prestar el servicio de limpieza de los locales de restauración dentro de los recintos de FIRA DE BARCELONA no operados directamente por FIRA DE BARCELONA, siempre y cuando los operadores lo soliciten. La contratación, gestión y facturación de estos servicios se realizará directamente entre las empresas gestoras de los indicados locales y los ADJUDICATARIOS.

CLÁUSULA 2. DURACIÓN DEL CONTRATO E INICIO DEL SERVICIO

- 2.1.** El contrato tendrá una vigencia de **TRES (3) AÑOS**, a contar desde el día 1 de julio de 2026, prorrogable por dos anualidades adicionales, según se establece en la cláusula **6.3.** del Pliego Administrativo.

2.2. Los ADJUDICATARIOS deberán iniciar el servicio a partir del día 13 de julio de 2026.

De conformidad con lo establecido en la Cláusula 10 IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO del presente Pliego Técnico, los ADJUDICATARIOS deberán ejecutar el plan presentado en su oferta y validado por FIRA DE BARCELONA, garantizando una correcta preparación y continuidad en la prestación del servicio desde la fecha de inicio.

Los ADJUDICATARIOS tendrán que disponer a partir del 13 de julio de 2026, y mantener durante la vigencia del contrato, la licencia de actividad y resto de permisos pertinentes para poder prestar el servicio.

CLÁUSULA 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Descripción del servicio

El servicio objeto de este pliego se estructura en los siguientes bloques, aplicables tanto al Lote 1 como al Lote 2:

- **Bloque 1: Limpieza de Producción**
Comprende el servicio de limpieza integral de las zonas utilizadas durante el montaje, preinauguración, celebración y desmontaje de los eventos. Los servicios comprendidos en este bloque garantizan la higiene y el correcto estado de los espacios en todas las fases de la actividad ferial.
- **Bloque 2: Limpieza de Stands**
Incluye el servicio de limpieza especial y personalizada de stands, solicitada directamente por expositores y montadores a través de ServiFira. Este servicio se diferencia del servicio de limpieza de producción por su adaptación a las necesidades específicas del servicio, abarcando tanto la limpieza preliminar, como la diaria, nocturna y/o personalizada.
- **Bloque 3: Limpieza de Restauración**
Comprende los servicios de limpieza y desinfección de restaurantes, cafeterías, cocinas centrales y satélite, comedores de personal, almacenes y zonas exteriores asociadas a la actividad de restauración, conforme a los protocolos internos y la normativa vigente en higiene alimentaria.
- **Bloque 4: Limpieza de Oficinas y aparcamientos**
Comprende los servicios de limpieza diaria de oficinas corporativas, vestíbulos de acceso, salas de reuniones, zonas comunes, baños, vestuarios, comedores de empleados y aparcamiento, adaptando la operativa a la actividad del recinto y coordinando la integración con el sistema de gestión de mantenimiento.
- **Bloque 5: Limpieza de Mantenimiento**
Comprende los servicios de limpieza periódicos y programados para garantizar la higiene y conservación de pabellones, centros de convenciones, zonas técnicas y exteriores, diferenciándose por su carácter recurrente y preventivo respecto a los servicios vinculados a eventos.
- **Bloque 6: Gestión de Residuos**
Comprende la retirada, tratamiento y trazabilidad de los residuos generados en todas las fases de los eventos y bloques de la presente licitación, asegurando la segregación en origen, la valorización y el cumplimiento de la normativa vigente.

En el **ANEXO I. BLOQUES DE SERVICIO**, se detallan las descripciones de los bloques de servicio y los SLAs y penalizaciones.

3.2. Recursos materiales y tecnológicos necesarios

Como requerimiento mínimo obligatorio, el licitador deberá disponer de los equipos relacionados en el **ANEXO V. INVENTARIO DE MAQUINARIA Y MEDIOS MATERIALES**, que se consideran necesarios para garantizar los niveles de calidad, rendimientos y frecuencias exigidos en este pliego. Dichos medios se corresponden con la dotación actualmente utilizada en la prestación del servicio con resultados satisfactorios, constituyendo por tanto la base mínima necesaria para asegurar su viabilidad técnica.

Toda la maquinaria y los medios materiales deberán cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad, eficiencia energética y sostenibilidad, incluyendo la homologación para uso en recintos cerrados y la reducción de emisiones y ruidos.

Los medios materiales asignados a la prestación del servicio en FIRA DE BARCELONA deberán garantizar un mínimo permanente en el recinto durante el periodo de prestación, conforme a lo establecido en el **ANEXO V**. Los ADJUDICATARIOS podrán incorporar medios adicionales cuando lo consideren necesario para atender incrementos de actividad o necesidades puntuales. No se admitirán costes adicionales por el uso de maquinaria o equipos necesarios para la correcta ejecución del servicio.

Ningún elemento para uso de clientes de FIRA DE BARCELONA aportado por los ADJUDICATARIOS (ej. papeleras) podrá llevar ningún logotipo de la empresa ADJUDICATARIA sin la aprobación previa por parte de FIRA DE BARCELONA.

Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar la sustitución ágil de cualquier material, producto o equipamiento que no cumpla con los niveles de calidad, funcionalidad o imagen requeridos por FIRA DE BARCELONA. Se comprometen a reaccionar en un plazo máximo de 24 horas desde la notificación formal, salvo casos técnicamente justificados, y a proponer elementos sustitutivos que cumplan con los estándares de calidad y la imagen corporativa del recinto.

Los ADJUDICATARIOS podrán proponer, en su oferta, mejoras técnicas o alternativas a los medios materiales de referencia, siempre que se garanticen, como mínimo, el mismo nivel de cobertura, eficacia y seguridad. Cualquier propuesta de mejora deberá estar debidamente justificada y documentada en la memoria técnica.

3.2.1. Maquinaria

Se considerará maquinaria a aquellos equipos o vehículos que se utilicen para llevar a cabo las tareas de limpieza aumentando la capacidad manual de los operarios.

Los ADJUDICATARIOS aportarán todos los aparatos, medios auxiliares, maquinaria y repuestos necesarios para su correcto funcionamiento y mantenimiento

3.2.2. Herramientas y materiales

Se considerarán herramientas y materiales a aquellos utensilios que no sean productos consumibles (según descripción contenida en la cláusula 3.2.3) a corto plazo, y que requieran de trabajo manual para su utilización.

Los ADJUDICATARIOS aportarán todas las herramientas, materiales y repuestos necesarios para su correcto funcionamiento y mantenimiento. Además, los ADJUDICATARIOS deberán indicar qué medios utilizarán para cada uno de los bloques de servicio, asegurando su buen estado en todo momento y retirándose en caso de que su estado no sea el adecuado.

3.2.3. Productos consumibles

Los ADJUDICATARIOS aportarán todos aquellos productos consumibles necesarios para realizar el servicio, cumpliendo con los niveles de servicio acordados.

Se considerarán productos consumibles aquellos que, a corto plazo, se agotan, ya sea debido a su uso frecuente o por razones higiénicas (por expiración/caducidad).

Algunos ejemplos de este tipo de productos consumibles son: bolsas de basura, guantes, limpiacristales, detergentes, bayetas, papel secamanos y en general, cualquier otro material o elemento que se precise para la correcta prestación del servicio, aunque no se citen expresamente.

Todos los productos de limpieza utilizados deberán ser, en la medida de lo posible y siempre que sea requerido por normativa, ecológicos, es decir, diseñados para minimizar su impacto ambiental durante todo su ciclo de vida (fabricación, uso y eliminación). Se exigirá que los productos cuenten con certificaciones reconocidas como la Etiqueta Ecológica Europea (EU Ecolabel), Ecocert, o equivalentes, que garanticen criterios de sostenibilidad, baja toxicidad, biodegradabilidad y ausencia de sustancias peligrosas.

En aquellos casos en los que no exista alternativa ecológica certificada para una aplicación concreta, se priorizarán productos biodegradables y se deberá justificar documentalmente la imposibilidad de emplear productos ecológicos certificados.

Los ADJUDICATARIOS deberán aportar, si así se solicita, la documentación acreditativa de las certificaciones de los productos empleados.

Requerimientos específicos para determinados productos:

- **El papel higiénico, papel secamanos y otros consumibles de celulosa:**

El papel higiénico, papel secamanos y otros consumibles de celulosa deberán estar fabricados a partir de fibras 100% recicladas posconsumo.

Alternativamente, se admitirán productos fabricados con fibras de bambú, cáñamo u otras materias primas renovables de bajo impacto ambiental, siempre que cuenten con certificaciones reconocidas (EU Ecolabel, FSC Reciclado, Blue Angel, PEFC, etc.). En caso de que no exista en el mercado una alternativa reciclada o de fibra alternativa que cumpla los requisitos de calidad y funcionalidad, se permitirá el uso de fibras vírgenes certificadas FSC o PEFC, debiendo justificar documentalmente la imposibilidad de emplear productos reciclados o alternativos.

Todos los productos deberán estar libres de cloro, tintas y fragancias, y el envase deberá ser reciclable o compostable.

- **Papeleras, cajas de cartón y similares:**

Las papeleras, cajas de cartón y otros consumibles de cartón deberán estar fabricados a partir de fibras 100% recicladas post-consumo y contar, siempre que sea posible, con

certificaciones ambientales reconocidas (FSC Reciclado, PEFC Reciclado, Blue Angel, EU Ecolabel, etc.).

En caso de que no exista alternativa reciclada adecuada para el uso previsto, se permitirá el uso de fibras vírgenes certificadas FSC o PEFC, debiendo justificar documentalmente la imposibilidad de emplear productos reciclados.

Todos los productos deberán estar libres de tintas y aditivos nocivos, y el envase deberá ser reciclable o compostable.

- **Bolsas de basura y otros elementos plásticos:**

Las bolsas de basura y otros elementos plásticos deberán estar fabricados, siempre que sea posible, con un mínimo del 50% de plástico reciclado post-consumo y contar con certificaciones reconocidas (por ejemplo, Blue Angel, Plastics Recyclers Europe, etc.).

Las bolsas compostables deberán cumplir la norma UNE-EN13432:2001 o equivalente. Las papeleras, cubiertas de contenedores y otros elementos plásticos deberán incorporar el mayor porcentaje posible de material reciclado, a definir según la evolución del mercado, y contar con certificaciones ambientales cuando estén disponibles.

En caso de que no exista alternativa reciclada o compostable adecuada, se deberá justificar documentalmente y revisar periódicamente la disponibilidad en el mercado. Todos los envases y embalajes deberán ser reciclables o compostables, minimizando el uso de plásticos de un solo uso.

3.2.4. Recursos materiales para Gestión de Residuos

Para el bloque de Gestión de Residuos, los ADJUDICATARIOS deberán cumplir, además, con los siguientes requisitos específicos en materia de recursos materiales y tecnológicos:

a) Gestión de Residuos - Papeleras para la recogida segregada de residuos en eventos

Los ADJUDICATARIOS proporcionarán papeleras para la recogida segregada de residuos dentro de los pabellones, diferenciadas por fracción: papel/cartón, envases, vidrio, orgánica y resto/banal.

Las papeleras deberán incluir pictogramas identificativos y textos multilingües para facilitar su uso por parte de expositores y visitantes internacionales. El diseño deberá ser aprobado por FIRA DE BARCELONA.

Los ADJUDICATARIOS deberán contemplar en su operativa dos tipos de papeleras:

1. **Papeleras estándar de pasillo:** unidades de cartón de pequeño formato, destinadas a la recogida de residuos en zonas de tránsito general. Estas papeleras estarán diferenciadas por fracción.

Cada papeleras estará compuesta por un cuerpo estándar y una tapa con boca del color correspondiente al tipo de residuo, conforme al código oficial de colores de reciclaje en España:

- Azul: papel/cartón.
- Amarillo: envases.
- Marrón: orgánica.
- Gris: resto/banal.

2. **Papeleras de gran capacidad:** unidades con mayor capacidad que las explicadas en el punto anterior, fabricadas con materiales resistentes al paso del tiempo y a su colocación en zonas exteriores. Suelen colocarse en zonas de alta generación de residuos, como áreas de restauración y catering. Deberán tener una capacidad mínima de 120L. Estas unidades permiten una recogida más eficiente y deberán estar igualmente diferenciadas por fracción.

- Azul: papel/cartón.
- Amarillo: envases.
- Marrón: orgánica.
- Verde: vidrio.
- Gris: resto/banal.

Actualmente, se utilizan en algunos espacios unas estructuras tipo carcasa que cubren cubos de repaso de 240 L; sin embargo, dichas estructuras no cumplen los criterios de durabilidad, resistencia y adecuación funcional establecidos en el presente Pliego. En consecuencia, los adjudicatarios deberán proponer unidades nuevas que se ajusten plenamente a los requisitos técnicos aquí definidos.

El número, ubicación y tipo de papeleras será acordado previamente con FIRA DE BARCELONA, en función de las características del evento/salón y del recinto en el que tenga lugar.

Adicionalmente, para reforzar la recogida selectiva de residuos durante la fase de celebración, y poniendo el foco en la fracción de envases (mayoritaria en esta fase), se solicita que las fracciones **envases** y **resto/banal** estén siempre presentes en todas las ubicaciones. Para garantizar dicha presencia, los ADJUDICATARIOS deberán aportar un diseño para:

- Una papeleras de gran tamaño (aproximadamente el doble de la estándar actual), dividida interiormente para las fracciones envases y resto/banal.
- Una papeleras de tamaño similar al modelo estándar actual, también dividida interiormente para las fracciones envases y resto/banal, destinada a ubicaciones con menor espacio disponible. El resto de fracciones se podrán seguir gestionando con el modelo actual.

Se ofrece información adicional en el **ANEXO VI. Tipología de papeleras utilizadas en eventos.**

b) Gestión de Residuos - Contenedores y logística para la gestión de residuos

Los ADJUDICATARIOS deberán disponer de una variedad de contenedores de gran volumen adecuados para la recogida y transporte de las diferentes fracciones de residuos hasta las plantas de tratamiento. Como mínimo, se deberán contemplar los siguientes tipos y cantidades:

- **Cajas de residuos de gancho** de 20 m³ y 30 m³. (en adelante “Cajas”).
- **Auto compactadoras** de aproximadamente 20 m³. (en adelante “Compactadoras”).
- **Contenedores** de 1100L con 4 ruedas y tapa. (en adelante “Contenedores”).
- **Contenedores de repaso** de 240L con 2 ruedas y tapa. (en adelante, “Contenedores de repaso”).

Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar, en todo momento y especialmente en periodos punta de actividad, la disponibilidad y capacidad de movilización simultánea de, al menos, los siguientes medios, sin perjuicio de los contenedores propiedad de Fira que deban mantenerse operativos:

(i) Lote 1:

- Capacidad de movilización simultánea mínima de **100 Cajas**.
- Mantener un parque mínimo de **300 Contenedores (1.100 L)**, además de mantener operativos los Contenedores propiedad de Fira.
- Mantener un parque mínimo de **100 Contenedores de repaso (240 L)**, además de mantener operativos los Contenedores de repaso propiedad de Fira.

(ii) Lote 2 Recinto Montjuic:

- Capacidad de movilización simultánea mínima de **20 Cajas**.
- Mantener un parque mínimo de **100 Contenedores (1.100 L)**.
- Mantener un parque mínimo de **70 Contenedores de repaso (240 L)**.

(iii) Lote 2 Recinto Gran Vía Hall Zero:

- Capacidad de movilización simultánea mínima de **20 Cajas**.
- Mantener un parque mínimo de **60 Contenedores (1.100 L)**.
- Mantener un parque mínimo de **50 Contenedores de repaso (240 L)**.

Así mismo, los ADJUDICATARIOS también deberán:

- Garantizar que la ubicación elegida para dichos contenedores y cajas no interfieren las operativas de los eventos ni en las vías de evacuación de los pabellones y demás espacios.
- Gestionar las cajas y contenedores necesarios para que los montadores de stands puedan realizar su trabajo, incluyendo los recursos logísticos relacionados (carretillas elevadoras con conductor, volteadores, cajas y contenedores en cantidades suficientes, etc.) y el personal necesario para coordinar la entrega y recogida de los servicios.
- Entregar todos los contenedores y cajas debidamente etiquetados con el nombre de la empresa que los haya contratado, su ubicación y el tipo de residuo.
- Asegurarse en todo momento de que los residuos serán recogidos en su debido momento, garantizando la logística general del recinto.
- No utilizar el recinto como campa permanente de contenedores fuera de los periodos de actividad, salvo autorización expresa. Cualquier coste derivado del movimiento, almacenamiento o retirada de estos contenedores será asumido íntegramente por el ADJUDICATARIO.

c) Gestión de Residuos - Gestión de residuos peligrosos

Los ADJUDICATARIOS deberán habilitar, durante toda la vigencia del contrato, al menos un punto verde para residuos peligrosos, que cumpla, como mínimo, con las siguientes condiciones:

- Ubicación techada y protegida de la lluvia y la exposición solar directa (espacio ya disponible en los puntos verdes).
- Separación física por tipología de residuos, evitando cualquier mezcla.
- Uso exclusivo de envases homologados conforme al Reglamento (CE) n.º 1272/2008.
- Etiquetado obligatorio en cada envase, incluyendo:
 - Pictograma de riesgo.
 - Nombre del residuo.
 - Código LER.
 - Número NIMA de FIRA DE BARCELONA.
 - Fecha de inicio de almacenamiento.

FIRA DE BARCELONA podrá exigir retiradas más frecuentes en función de las necesidades operativas o de seguridad del recinto.

d) Gestión de Residuos - Plantas de tratamiento autorizadas

Los ADJUDICATARIOS deberán disponer de acceso a plantas de tratamiento de residuos operativas y autorizadas, garantizando la correcta valorización, reciclaje o eliminación de los residuos generados en los recintos.

Estas plantas deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- Disponer de capacidad suficiente para gestionar todas las fracciones generadas en cualquiera de los bloques de servicio.
- Ofrecer servicio permanente (24 horas al día, 7 días a la semana) en caso de eventos/salones de gran envergadura, acumulaciones excepcionales y/o recogidas nocturnas.
- Estar ubicadas a una distancia operativamente razonable de los recintos de Montjuïc y Gran Vía, para garantizar eficiencia logística y mayor sostenibilidad ambiental.

3.2.5. Equipamiento y elementos básicos sanitarios

a) Todos los baños:

Los ADJUDICATARIOS deberán hacerse cargo del mantenimiento y/o reposición de dispensadores de papel higiénico, dispensadores de papel secamanos, papeleras, etc. Estos deberán ser siempre el mismo modelo para mantener una uniformidad en el recinto.

Dentro de los dos (2) años posteriores al inicio del servicio se procederá al cambio de los mismos (sin cargo para FIRA DE BARCELONA) por nuevos modelos que favorezcan una reducción de consumibles y ayuden a mejorar la imagen de los baños. Se requerirá la previa autorización de FIRA DE BARCELONA para la instalación de los nuevos modelos:

- Dispensadores de papel higiénico: dispensación individual de hojas.
- Dispensadores de papel secamanos de gran capacidad: dispensación de papel pre-cortado (sin polvo).
- Dispensadores de jabón/espuma de manos.
- Papeleras, con tapa y gran capacidad.
- Contenedores higiénico-sanitarios estancos (con la respectiva recogida y tratamiento de residuos).

Este requerimiento aplica a todos los baños.

3.2.5.b) Baños de oficinas:

Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar la instalación y correcto funcionamiento de aromatizadores en los baños de las oficinas, cumpliendo las siguientes características:

- **Programación:**
Los dispositivos deberán ser programables para operar en los horarios establecidos por FIRA DE BARCELONA.
- **Autonomía:**
Capacidad de funcionamiento sin conexión eléctrica, aunque se priorizará la instalación en puntos con acceso a electricidad.
- **Fragancias**

- Registradas en el Instituto Nacional de Toxicología con código DRP.
- Elaboradas con esencias 100% puras.
- Cumplimiento de la certificación IFRA.
- No generar residuos derivados de su uso.
- **Mantenimiento**
Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar el mantenimiento y reposición de los aromatizadores durante el horario de oficinas.

3.2.6. Papeleras de oficinas

Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar la renovación de papeleras en entornos administrativos, contribuyendo a la segregación de residuos en origen y a la mejora de la imagen corporativa.

Requisitos específicos:

- **Propiedad:** Las papeleras serán propiedad de FIRA DE BARCELONA.
- **Modelo:** El diseño y tipología de las nuevas papeleras será definido conjuntamente entre FIRA DE BARCELONA y el adjudicatario, garantizando criterios de funcionalidad, estética y segregación adecuada (mínimo dos fracciones: envases y resto, pudiendo incluir otras según necesidades).
- **Plazo de renovación:** La sustitución completa deberá realizarse dentro de los **dos primeros años de contrato**, sin coste adicional para FIRA DE BARCELONA.
- **Inventario:** Para planificar la renovación. los ADJUDICATARIOS deberán basarse en el inventario actual de papeleras, disponible en el **ANEXO I. BLOQUE 4. LIMPIEZA DE OFICINAS Y APARCAMIENTOS**

3.2.7. Ceniceros

Los ADJUDICATARIOS deberán suministrar **ceniceros permanentes**, ubicados en las zonas de acceso a oficinas y en otras áreas exteriores designadas por FIRA DE BARCELONA. Estos ceniceros serán **modelos de pie**, del tipo habitualmente instalado en accesos y zonas exteriores, y deberán cumplir los requisitos de estabilidad, resistencia y adecuación al uso intensivo.

Asimismo, los ADJUDICATARIOS deberán **garantizar la disponibilidad, instalación y posterior retirada de ceniceros adicionales** durante los eventos que así lo requieran, cumpliendo las siguientes condiciones:

- **Cantidad requerida:**
 - Lote 1: 50 unidades.
 - Lote 2: 15 unidades.
- **Características:**
Los ceniceros deberán presentar una estética adecuada y acorde con la imagen y necesidades de FIRA DE BARCELONA. Se especifica que deberán ser exclusivamente ceniceros, sin papeleras integradas, con el fin de asegurar la correcta separación y reciclaje de residuos.
- **Disponibilidad, instalación y retirada:**
Los ADJUDICATARIOS deberán disponer de estos ceniceros para su colocación en las zonas indicadas por FIRA DE BARCELONA y garantizar su retirada una vez finalizado el evento.

3.2.8. Software

a. Digitalización y control del servicio

Los adjudicatarios deben implantar soluciones tecnológicas avanzadas que permitan la gestión digital integral de la actividad. Esto incluye plataformas digitales o portales web exclusivos para la gestión y descarga de informes, así como para la gestión de incidencias, avisos, solicitudes y tareas. Estas plataformas deben garantizar acceso seguro, trazabilidad y disponibilidad continua, cumpliendo siempre con la normativa vigente en protección de datos y ciberseguridad. Además, todos los costes de integración, licencias y actualizaciones serán asumidos por los adjudicatarios.

La plataforma deberá cumplir con la normativa vigente en materia de **protección de datos personales** (RGPD y LOPDGDD), actuando los ADJUDICATARIOS como **encargados del tratamiento** respecto de los datos a los que tengan acceso o que gestionen en el marco del servicio, y garantizando la adopción de medidas técnicas y organizativas adecuadas.

Asimismo, la solución tecnológica deberá cumplir estándares adecuados de **ciberseguridad**, incluyendo como mínimo autenticación robusta, control de accesos, trazabilidad de operaciones, cifrado de las comunicaciones, copias de seguridad periódicas y alojamiento de los datos en servidores ubicados dentro de la Unión Europea. FIRA DE BARCELONA podrá exigir acreditación del cumplimiento de estos requisitos o realizar auditorías de verificación.

b. Registro de la operativa:

Es obligatorio registrar de forma estructurada todas las incidencias, actuaciones y comunicaciones relevantes, asegurando históricos y la extracción de indicadores de calidad (KPIs). Además, se debe proporcionar acceso a cuadros de mando y KPIs relevantes para una comunicación clara y transparente.

c. Seguimiento operativo y comunicación en tiempo real:

Estos sistemas deben ser accesibles en tiempo real tanto para el personal designado por FIRA DE BARCELONA como para el personal autorizado del adjudicatario, garantizando trazabilidad y verificación sencilla de la ejecución. Asimismo, se debe habilitar un canal digital ágil (grupo de chat, app o plataforma colaborativa) para la gestión en tiempo real de incidencias y solicitudes, permitiendo el seguimiento posterior y la extracción de indicadores sobre tiempos de respuesta y resolución.

3.3. Niveles de calidad del servicio (SLA's) y Penalizaciones

El servicio deberá prestarse garantizando los niveles de servicio (SLA's) definidos por FIRA DE BARCELONA, que incluyen estándares de limpieza, tiempos de respuesta y criterios de imagen aplicables a los distintos bloques de servicio y categorías de salón, siendo estos:

- Estándar,
- Estándar+
- Premium

El incumplimiento de estos niveles dará lugar a la aplicación del régimen de penalizaciones previsto en el presente Pliego. Los indicadores, umbrales y penalizaciones específicos se detallan para cada bloque en el **ANEXO I. BLOQUES DE SERVICIO**.

La finalidad de las penalizaciones asociadas a los SLA's no es únicamente compensar económicamente los incumplimientos, sino fomentar la mejora continua y la excelencia en la prestación del servicio. Por tanto, el cumplimiento de los SLA's es fundamental para asegurar la calidad exigida por FIRA DE BARCELONA.

CLÁUSULA 4. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO: IDONEIDAD Y SUFICIENCIA

4.1. Idoneidad y suficiencia

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente de los ADJUDICATARIOS, y su relación con dichas empresas se regirá por las condiciones laborales, convenio o normativa que regule las actividades de las mismas.

Se entiende por personal idóneo aquél que tenga práctica propia en la prestación de los servicios de este contrato. Asimismo, los ADJUDICATARIOS deberán disponer de personal cualificado con alto dominio del inglés para tratar, en su caso, con los organizadores/expositores internacionales.

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.

Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar la cobertura continua de todas las franjas horarias del servicio, gestionando de forma escalonada los descansos que correspondan, la planificación de vacaciones, bajas y sustituciones, de modo que nunca queden áreas sin personal asignado al servicio. FIRA DE BARCELONA podrá solicitar en cualquier momento la planificación de recursos, el plan de descansos y la justificación documental de los refuerzos implementados.

Asimismo, los ADJUDICATARIOS deberán garantizar la coordinación efectiva entre los equipos asignados a los distintos bloques de servicio, evitando solapamientos y asegurando la especialización del personal adscrito al servicio en las tareas propias de cada bloque.

Cualquier ausencia o falta de medios personales deberá ser comunicada de forma inmediata a FIRA DE BARCELONA, junto con el plan de sustitución previsto y las acciones correctivas adoptadas para garantizar la continuidad del servicio.

4.2. Uniformidad

El personal asignado deberá ir en todo momento debidamente uniformado y presentar una correcta imagen profesional. El uniforme no podrá incluir ningún distintivo, logotipo o referencia a FIRA DE BARCELONA. Asimismo, la uniformidad propuesta por los ADJUDICATARIOS deberá ser previamente validada por FIRA DE BARCELONA a los meros efectos de constatar que se cumple con los parámetros mencionados.

Cuando se celebren eventos coincidentes o de gran volumen, los ADJUDICATARIOS deberán diferenciar claramente a sus equipos mediante elementos identificativos específicos, de modo que en todo momento sea posible distinguir a qué evento, área o servicio está asignado cada miembro de su personal.

4.3. Formación

4.3.1. Requisitos comunes

Los ADJUDICATARIOS serán responsables de seleccionar, formar al personal que empleen para la prestación del servicio, y asignarles funciones.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de incluir/solicitar formaciones adicionales para la correcta prestación del servicio en salones que requieran necesidades especiales.

Los ADJUDICATARIOS se obligan a presentar a FIRA DE BARCELONA los certificados que acrediten que cada uno de los trabajadores adscritos a su plantilla para la prestación de los servicios o trabajos objeto del presente contrato ha recibido formación e información en materia preventiva y específica con relación al puesto de trabajo a desempeñar, así como que ha informado y proporcionado las instrucciones sobre todas las medidas de Seguridad y Salud laboral a dichos trabajadores.

Estos certificados deberán estar disponibles en todo momento en formato digital y, además, deberán ser introducidos en la plataforma de **Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)** habilitada por FIRA DE BARCELONA, para su revisión y validación antes del inicio de la prestación del servicio.

En el marco de la sostenibilidad los ADJUDICATARIOS deberán incluir en sus sesiones formativas los aspectos ambientales asociados al servicio, en especial en relación con:

- El ahorro energético y el consumo responsable del agua.
- La eficiencia del consumo de los productos (trasvases y dosificación).
- El uso correcto de los productos para cada una de las tareas de limpieza.
- Las buenas prácticas en prevención y gestión de residuos (especialmente para personal del bloque de gestión de residuos), incluyendo:
 - La separación y clasificación de las diferentes tipologías de residuos.
 - La correcta retirada de residuos recogidos selectivamente.

Asimismo, para aquellos eventos en los que pueda ser necesaria la adscripción de más de 200 personas al servicio, FIRA DE BARCELONA podrá solicitar a los ADJUDICATARIOS un informe que certifique la correcta formación, capacitación y adecuada experiencia de su personal para la prestación del servicio.

Para el personal de supervisión y mandos intermedios, los ADJUDICATARIOS deberán ocuparse de que haya recibido formación específica en liderazgo, gestión de equipos y resolución de incidencias, que garantice que el servicio se presta con los niveles adecuados de coordinación, control y organización, diferenciadas de las tareas operativas.

Los ADJUDICATARIOS vendrán obligados a la implantación de las medidas necesarias en materia de formación tendentes a un incremento de la eficiencia y profesionalidad en la prestación del servicio, en especial en lo que hace referencia a:

- Formación en la buena práctica de las tareas y utilización de los recursos asignados.
- Formación en la relación con clientes, expositores, organizadores, visitantes, etc.
- Prevención de riesgos laborales y utilización correcta de EPI.
- Gestión eficiente y sostenible de residuos.

- Sostenibilidad ambiental y uso responsable de productos y recursos.

Los ADJUDICATARIOS se verán obligados a presentar evidencias de la realización de las distintas formaciones tanto al inicio de la prestación del servicio como durante la vigencia del contrato.

4.3.2. Requisitos específicos Limpieza de Restauración

Además de la formación general indicada en el presente pliego, el personal de los ADJUDICATARIOS asignado a los servicios de limpieza en los espacios de restauración gestionados por Gastrofira deberá disponer, como mínimo, de formación en:

- Buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos.
- Protocolos de limpieza y desinfección en entornos de restauración y cocina industrial.
- Uso seguro y eficiente de maquinaria y equipos de limpieza.
- APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), cuando resulte aplicable.

4.4. Información sobre los medios personales adscritos al servicio

4.4.1. Subrogación de personal

Los adjudicatarios de los distintos lotes deberán subrogarse en el personal de la actual empresa prestadora del servicio adscrito a cada lote que tenga una antigüedad igual o superior a cuatro meses, en los términos y con las particularidades establecidas en el artículo 69 del Convenio Colectivo de Trabajo del sector de la Limpieza de Edificios y Locales de Cataluña (código de convenio núm. 79002415012005).

Cada adjudicatario respetará, respecto del personal a subrogar adscrito a su correspondiente lote, la modalidad de contrato, la categoría profesional, la jornada, el horario, la antigüedad y las condiciones retributivas reconocidas a cada una de las personas trabajadoras en el momento de la transmisión, en los términos y con el alcance establecidos en el referido Convenio Colectivo.

En el **ANEXO IV. RELACIÓN DE PERSONAL A SUBROGAR**, se adjunta la información relativa al personal afectado por la subrogación que ha proporcionado la actual empresa prestadora del servicio adscrito a cada lote, separada por lote, incluyendo los datos exigidos por la normativa vigente.

CLÁUSULA 5. MODELO DE RELACIÓN, GESTIÓN Y OPERATIVA

5.1. Interlocución y coordinación con FIRA DE BARCELONA

A efectos de garantizar una adecuada coordinación y la correcta prestación de los servicios objeto del presente pliego, los ADJUDICATARIOS deberán relacionarse e interactuar con los distintos departamentos y responsables de FIRA DE BARCELONA que intervienen en la planificación, gestión y supervisión de los servicios.

La identificación de dichos departamentos y responsables tiene carácter descriptivo y orientativo, y tiene por objeto facilitar la interlocución operativa y la coordinación de los ADJUDICATARIOS en función de los distintos bloques de servicio, sin que ello implique la exigencia de replicar dichas funciones, estructuras o roles en la organización interna del adjudicatario.

5.1.1. DEPARTAMENTOS FIRA DE BARCELONA

En función del bloque de servicio, los ADJUDICATARIOS deberán coordinarse principalmente con los departamentos de FIRA DE BARCELONA que se indican a continuación, cuyas funciones se relacionan con la planificación, gestión y seguimiento de los distintos servicios.

La relación que se recoge a continuación tiene por finalidad identificar los ámbitos funcionales de referencia dentro de FIRA DE BARCELONA para cada bloque de servicio, sin perjuicio de que, por razones organizativas u operativas, puedan intervenir otros departamentos o unidades cuando resulte necesario.

Tabla 5.1.1 Departamentos de referencia de FIRA DE BARCELONA por bloque de servicio

Departamento FIRA DE BARCELONA	Ámbito funcional	Bloques de servicio relacionados
Operaciones	Planificación y comercialización de las necesidades operativas de los eventos	1. Limpieza de Producción 6. Gestión de residuos
ServiFira	Comercialización de productos y servicios para expositores y montadores	2. Limpieza de Stands 6. Gestión de residuos
GastroFira	Explotación de los servicios de restauración en los recintos	3. Limpieza de Restauración
EOEC	Operativa general y mantenimiento del estado de los espacios	4. Limpieza de Oficinas y Aparcamientos 5. Limpieza de Mantenimiento 6. Gestión de Residuos

5.1.2. Responsables FIRA DE BARCELONA

FIRA DE BARCELONA ha designado distintos responsables para la gestión y supervisión de los servicios, que actuarán como interlocutores habituales de los ADJUDICATARIOS en función del tipo de servicio y de su carácter permanente o vinculado a eventos.

Dichos responsables ejercerán funciones de coordinación, seguimiento y control del servicio desde la perspectiva de FIRA DE BARCELONA, y su identificación tiene carácter informativo, con el único objetivo de facilitar una interlocución clara y eficaz durante la ejecución del contrato.

Tabla 5.1.2 Interlocutores de FIRA DE BARCELONA para la coordinación del servicio

Rol / Departamento FIRA DE BARCELONA	Función de interlocución	Bloques de servicio relacionados
Jefe de Recinto EOEC	Interlocutor principal con el adjudicatario. Gestión operativa, eficiencia y mejora continua.	Todos los bloques de servicio
Responsable Familia Dep. Compras	Coordinación directa con el Jefe de Recinto. Gestión contractual y seguimiento de indicadores.	Todos los bloques de servicio
Responsables Verticales / Operativos (Eventos)	Planificación y coordinación operativa por evento	Todos los bloques de servicio

Operaciones / ServiFira / GastroFira / EOEC		
Responsables Permanentes EOEC / GastroFira	Gestión operativa continua de servicios permanentes	3. Limpieza de Restauración (fija) 4. Limpieza de Oficinas, aparcamientos 5. Limpieza de Mantenimiento 6. Gestión de Residuos

5.2. Roles de Gestión del ADJUDICATARIO

Con el fin de garantizar una adecuada organización del servicio y la correcta prestación de las distintas operativas previstas en el presente pliego, los ADJUDICATARIOS deberán disponer, como mínimo, de una estructura de personal que incluya los roles profesionales necesarios para la coordinación, supervisión y control de la correcta ejecución de los servicios en cada lote y bloque de servicio. Debido al carácter mayoritariamente internacional de nuestros clientes, el Adjudicatario deberá tener personal con dominio del inglés para poder comunicarse con los mismos, tanto a nivel operativo como de oficina.

A continuación, se describen los roles profesionales mínimos exigibles y sus funciones principales, sin perjuicio de que los ADJUDICATARIOS puedan proponer una organización interna distinta o complementaria, siempre que se garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en el pliego y la adecuada cobertura del servicio.

La presencia de dichos roles por lote y bloque de servicio, así como el volumen orientativo de personas asociadas a cada uno de ellos y su posible carácter compartido o específico, se recoge de forma sistematizada en el **ANEXO VII. RELACIÓN DE ROLES Y PERFILES PROFESIONALES POR LOTE Y BLOQUE DE SERVICIO**, que deberá interpretarse de manera conjunta con la presente cláusula

5.2.1. Roles de gobierno del contrato

a) Gerente o Key Account Manager (KAM)

Figura responsable de la dirección global del servicio y principal interlocutor de los ADJUDICATARIOS con FIRA DE BARCELONA.

Será responsable de la planificación, coordinación y seguimiento general del contrato, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos, la adecuada disponibilidad operativa y la correcta gestión contractual del lote correspondiente.

Entre sus funciones se incluyen la asistencia a las reuniones de seguimiento, la supervisión de la entrega en plazo de presupuestos, informes y documentación requerida, la correcta implantación del servicio, el seguimiento del mismo, así como el impulso de iniciativas de mejora continua orientadas a optimizar la calidad, la eficiencia y la productividad del servicio a lo largo de la duración del contrato.

b) Oficina de soporte administrativo y de gestión

Estructura de apoyo al Gerente o Key Account Manager, responsable de dar soporte al servicio en los ámbitos administrativo, de gestión de personal, económico-presupuestario, técnico, de calidad, medioambiental y de prevención de riesgos laborales.

Esta oficina prestará apoyo a la planificación y gestión del contrato, a la elaboración y seguimiento de presupuestos, informes y documentación técnica, así como a la coordinación interna necesaria para garantizar la correcta prestación del servicio y la atención a las necesidades operativas del contrato, incluyendo aquellas derivadas de la actividad ferial y de la interlocución con distintos agentes.

Las personas que integren esta oficina de soporte deberán tener presencia en los recintos cuando así sea necesario por las diferentes implicaciones relativas a la actividad.

5.2.2. Roles de dirección operativa

a) Supervisor/a general

Figura responsable de la coordinación operativa del servicio en todos los recintos, incluyendo limpieza de oficinas y aparcamientos y de mantenimiento. Actuará como referente operativo de los ADJUDICATARIOS en la ejecución diaria de los trabajos, garantizando la adecuada cobertura del servicio y el cumplimiento de los niveles de calidad exigidos. Será responsable de la organización y coordinación de los mandos intermedios y del personal operativo, así como de la gestión de los equipos asignados, el seguimiento de la ejecución de las tareas programadas y la atención y resolución de incidencias operativas.

Asimismo, realizará el control del cumplimiento de los estándares de calidad del servicio y la coordinación con los interlocutores de FIRA DE BARCELONA en el ámbito de este bloque.

Cuando la entidad o el volumen de las tareas lo requieran, asumirá también la gestión operativa específica del servicio de limpieza de mantenimiento, incluyendo la planificación y supervisión de la operativa diaria, la dirección de los equipos asignados, la gestión de incidencias y el control de los niveles de calidad del servicio.

5.2.3. Responsables funcionales por bloque de servicio

a) Responsable técnico para grandes eventos (implant)

Figura de apoyo especializado para eventos de alta complejidad, responsable de la planificación técnica y económica del servicio de limpieza, así como de la coordinación previa y el seguimiento de las operativas asociadas al evento.

Sus funciones incluyen la preparación y seguimiento de presupuestos, la búsqueda de mejoras, la elaboración de documentación técnica, la planificación de recursos y la coordinación con los distintos interlocutores implicados, con el objetivo de garantizar la correcta ejecución del servicio durante todas las fases del evento.

Este rol actuará como soporte específico de los ADJUDICATARIOS en aquellos eventos que, por su dimensión o complejidad, requieran una dedicación técnica reforzada.

b) Responsable de limpieza de ServiFira (limpiezas de stands)

Figura responsable de la gestión y coordinación de los servicios de limpieza de stands comercializados a través de ServiFira, actuando como interlocutor principal de los ADJUDICATARIOS con dicha unidad y con los clientes finales en el ámbito de estos servicios.

Entre sus funciones se incluyen la coordinación operativa de los servicios contratados, la atención a las necesidades específicas de cada cliente, la preparación y seguimiento de los trabajos asociados y la interlocución técnica y operativa necesaria para garantizar la correcta prestación del

servicio durante las distintas fases del evento. Es indispensable el dominio del inglés para poder interactuar con clientes internacionales.

c) Responsable de limpieza de Restauración

Figura responsable de la gestión operativa del servicio de limpieza en los espacios de restauración, actuando como interlocutor principal de los ADJUDICATARIOS con los responsables de restauración de FIRA DE BARCELONA.

Entre sus funciones se incluyen la coordinación de las operativas diarias, la supervisión de los equipos asignados, la atención y resolución de incidencias y el seguimiento del cumplimiento de los estándares de calidad del servicio, adaptando la organización a las características y volumen de actividad de cada recinto.

d) Responsable de limpieza de Oficinas

Figura responsable de la gestión operativa específica del servicio de limpieza de las oficinas corporativas, actuando como referente de los ADJUDICATARIOS para este ámbito.

Entre sus funciones se incluyen la coordinación de la operativa diaria, la supervisión de los equipos asignados, la atención y resolución de incidencias y el seguimiento del cumplimiento de los niveles de calidad del servicio, en función de las necesidades propias de estos espacios.

Figura responsable de la gestión operativa específica del servicio de limpieza de mantenimiento, cuando la entidad o el volumen de las tareas así lo requieran.

Entre sus funciones se incluyen la coordinación de la operativa diaria, la supervisión de los equipos asignados, la atención y resolución de incidencias y el seguimiento del cumplimiento de los niveles de calidad del servicio.

e) Responsable de Gestión de Residuos

Figura responsable de la coordinación operativa del servicio de gestión de residuos, encargada de la organización de las operativas diarias, la supervisión de los equipos asignados, la atención y resolución de incidencias y el seguimiento del cumplimiento de los estándares de calidad del servicio.

Asimismo, también será la responsable de la gestión documental y de la elaboración y entrega de los informes y reportes asociados a este bloque de servicio.

Este rol deberá reforzarse y especializarse en determinados recintos o situaciones operativas cuando el volumen o la complejidad de la gestión de residuos así lo requieran.

5.2.4. Mandos intermedios y supervisión directa

a) Coordinador/a operativo/a

Figura responsable de la coordinación directa de los jefes de equipo y del apoyo a la supervisión operativa del servicio, actuando como nexo entre el supervisor de recinto y la estructura operativa.

Sus funciones incluyen la organización y seguimiento de los equipos asignados, la distribución de cargas de trabajo y la resolución de incidencias operativas, contribuyendo a garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento del servicio en función de las necesidades operativas.

Podrá asumir funciones de apoyo o sustitución operativa del supervisor de recinto cuando resulte necesario para garantizar la continuidad del servicio.

b) Coordinador/a de servicios de limpieza de stands

Figura de apoyo operativo al responsable de limpieza de ServiFira, encargada de la coordinación directa de los equipos asignados a los servicios de limpieza de stands durante eventos de mayor complejidad o volumen de contratación.

Sus funciones incluyen la organización y seguimiento de los trabajos asignados, la supervisión de la ejecución de los servicios contratados y la atención de incidencias operativas, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de los niveles de calidad exigidos.

Podrá asumir funciones de apoyo o sustitución operativa del responsable de limpieza de Servifira cuando resulte necesario para garantizar la continuidad del servicio.

c) Gobernante/a

Figura responsable del control de calidad del servicio de limpieza en eventos de gran formato o con requerimientos elevados de imagen, actuando como referencia principal en materia de estándares, inspección y presentación general de los espacios.

Sus funciones incluyen la supervisión continua del estado de las áreas asignadas, la verificación del cumplimiento de los protocolos de limpieza, la coordinación funcional con el personal operativo y los jefes de equipo, y la gestión de incidencias relacionadas con niveles de calidad, higiene y tiempos de respuesta.

Asimismo, mantiene la interlocución directa con la organización del evento en cuestiones vinculadas a la imagen y condiciones del recinto, asegurando la adecuación del servicio a los estándares exigidos y a las necesidades específicas del evento.

Esta figura podrá asumir funciones de refuerzo o apoyo a la coordinación operativa en situaciones de especial complejidad, garantizando la homogeneidad y consistencia en los niveles de calidad del servicio.

d) Jefe/a de equipo

Figura responsable de la coordinación directa del personal operativo durante la prestación del servicio, asegurando la correcta ejecución de las tareas asignadas y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Entre sus funciones se incluyen la organización del trabajo del equipo, la supervisión de la actividad diaria, la atención de incidencias operativas y la interlocución con los mandos intermedios durante el desarrollo de los servicios, especialmente en el contexto de eventos y operativas de mayor complejidad.

5.3. Operativa para la solicitud de servicios

5.3.1. Bloques vinculados a la operativa de eventos

a) Limpieza de producción

El Departamento de Operaciones de FIRA DE BARCELONA planificará el programa de operaciones de limpieza necesario para cada evento/salón. Esta planificación se realizará entre uno (1) y tres (3) meses antes del inicio del montaje y se comunicará oportunamente al ADJUDICATARIO.

La planificación incluirá:

- Superficie bruta y superficie neta a limpiar, incluyendo el metraje de los stands.
- Tipo de certamen y calidad de los servicios solicitados.
- Pabellones ocupados y metros cuadrados de exposición.
- Plano del evento.
- Salas y dependencias anexas ocupadas.
- Zonas críticas y actos especiales con impacto en la limpieza.
- Características de la mercancía objeto de exposición.
- Fechas, horarios y accesos disponibles en montaje y desmontaje.
- Nombres y teléfonos de los responsables del proyecto.

b) Limpieza de Stands y Gestión de Residuos (ligada a eventos, stands)

Cuando un expositor o montador solicite el servicio de limpieza de stands y/o la contratación de cajas para gestión de residuos a través del departamento comercial de ServiFira, la notificación se enviará a los ADJUDICATARIOS mediante la herramienta digital FIRA ORDER, cuyo acceso será proporcionado por FIRA DE BARCELONA, sin coste.

Las solicitudes podrán recibirse desde la apertura de la venta de servicios a expositores (meses antes del evento) así como durante todas las distintas fases del evento/salón (montaje, preinauguración, celebración y desmontaje).

Los ADJUDICATARIOS deberán hacer seguimiento en tiempo real de las solicitudes, peticiones y/o incidencias, y registrar cualquier cambio en el servicio en el sistema FIRA ORDER.

c) Limpieza de Restauración (ligada a eventos)

Las solicitudes para limpieza de restauración durante eventos serán gestionadas directamente por el responsable operativo de Gastrofira, quien comunicará a los ADJUDICATARIOS las necesidades en función de los restaurantes y puntos de restauración que se activen para cada certamen.

Los ADJUDICATARIOS deberán confirmar la recepción y coordinar la dotación necesaria según las indicaciones de Gastrofira.

d) Gestión de Residuos (ligada a eventos, servicios generales)

Las solicitudes para gestión de residuos asociadas a los servicios generales del evento (puntos de recogida, refuerzos) se planificarán conjuntamente con el responsable del departamento de operaciones de FIRA DE BARCELONA.

5.3.2. Bloques de servicio permanente

a) Limpieza de oficinas y aparcamiento, limpieza de mantenimiento

Se gestionarán mediante planificación periódica por el responsable vertical correspondiente y la atención de incidencias a través del sistema Rosmiman, plataforma informática de gestión de mantenimiento utilizada por FIRA DE BARCELONA para registrar incidencias, planificar tareas y controlar la ejecución de servicios.

Los ADJUDICATARIOS deberán monitorizar la herramienta informática Rosmiman en tiempo real y atender las incidencias registradas. Asimismo, deberán cotizar y remitir presupuesto para cualquier actuación fuera del alcance del contrato, que deberá ser aprobado por FIRA DE BARCELONA. La ejecución de dichas actuaciones solo podrá realizarse previa autorización expresa de FIRA DE BARCELONA.

b) Limpieza de restauración (permanente)

El responsable operativo de Gastrofira comunicará las necesidades permanentes (restaurantes fijos, cocinas centrales, etc.) al ADJUDICATARIO.

5.3.3. Gestión administrativa y presupuestaria

Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar una gestión ágil y transparente de las peticiones y presupuestos. Los presupuestos deberán presentarse en formato estandarizado, diferenciando claramente entre (i) servicio de limpieza y (ii) servicio de gestión de residuos, incluyendo la tarificación desglosada y la distribución de medios personales por zonas.

Los presupuestos para servicios de limpieza de producción deberán incluir un documento con la distribución de medios personales por zonas, días y horas para facilitar la planificación y control operativo.

5.4. Planificación del servicio por parte de los ADJUDICATARIOS

5.4.1. Limpieza de Producción

Para atender las solicitudes del Bloque de Limpieza de Producción, los ADJUDICATARIOS deberán preparar una planificación de forma coordinada con el responsable del departamento de operaciones asignado por FIRA DE BARCELONA, para desarrollar toda la actividad de limpieza de forma coordinada, asegurar la calidad del servicio, realizar el seguimiento de la actividad e identificar necesidades especiales de limpieza si fuera el caso.

FIRA DE BARCELONA podrá solicitar mayor volumen de servicio o adecuaciones puntuales de los recursos destinados por los ADJUDICATARIOS para determinados eventos o fases de trabajo, en función de su experiencia operativa y de las necesidades reales del salón, siempre dentro de los precios unitarios ofertados por los ADJUDICATARIOS para la ejecución ordinaria del servicio.

Asimismo, los ADJUDICATARIOS comunicarán al responsable operacional de cada evento de cualquier aspecto del servicio que incida en el presupuesto, planificación y operativa, en cualquiera de las fases del Salón.

Cualquier cambio en la operativa se canalizará a través del interlocutor correspondiente (descritos en la anterior cláusula 5.1).

En base a esta planificación los ADJUDICATARIOS presentarán el presupuesto de servicios en el formato acordado con FIRA DE BARCELONA. La plantilla del presupuesto se acordará después de la adjudicación y previa al inicio de la prestación del servicio. El presupuesto incluirá en todo caso lo siguiente:

- Importe por diferentes fases del evento y diferenciados por tipología de espacios.
- Número de horas de servicio y medios personales asignados a cada presupuesto.
- Franjas horarias de prestación del servicio.

- Presupuesto en formato Excel PxQ, plantilla facilitada por FIRA DE BARCELONA a la adjudicación del servicio, necesaria para generar el pedido de compras al proveedor.

5.4.2. Limpieza de Stands y Gestión de Residuos (ligada a eventos/salones, stands)

En base a las peticiones que lleguen por la aplicación FIRA ORDER de FIRA DE BARCELONA, los ADJUDICATARIOS planificarán el personal necesario para realizar el servicio contratado y remitirán la planificación a la persona responsable de Servifira indicando los siguientes aspectos:

- Resumen de los servicios contratados detallando el tipo de servicio a realizar ordenados por palacios y clientes.
- Número de horas de servicio y medios personales asignados a cada servicio prestado en cada Pabellón.
- Franjas horarias de prestación del servicio.

a) Gestión de Residuos - Operativa y dotación de recursos en los puntos verdes

Los ADJUDICATARIOS deberán planificar la operativa adecuada en los puntos verdes habilitados en los espacios bajo su gestión, atendiendo a las particularidades logísticas y funcionales de cada uno. Para ello:

- Se asignará, como mínimo, personal con conocimientos básicos de reciclaje, responsable de revisar los residuos segregados, realizar la separación in situ de materiales clasificables y colaborar en la distribución por fracción.
- Durante el horario del evento y en todas sus fases, los ADJUDICATARIOS deberán disponer, como parte del servicio básico, de personal asignado a los puntos verdes principales de los recintos de FIRA DE BARCELONA.
 - En el recinto de Montjuïc, se requerirá al menos una persona.
 - En el Hall Zero se requerirá al menos una persona.
 - En el recinto de Gran Vía, el número de personas asignadas podrá variar entre 1 y 3, en función de la envergadura del evento/salón.
 - Los ADJUDICATARIOS propondrán la dotación adecuada en su planificación, pero FIRA DE BARCELONA podrá solicitar ajustes si las necesidades operativas lo requieren.
 - Deberá garantizar la cobertura de operativas nocturnas, cuando la actividad del evento/salón o la planificación de limpieza lo requiera, incluyendo la recogida y transporte de residuos fuera de las franjas horarias habituales.
- El personal asignado a los puntos verdes deberá:
 - Revisar los residuos segregados que llegan desde el evento/salón y los locales de restauración.
 - Realizar la separación in situ de residuos clasificables, como grandes cartones, plásticos, maderas, etc. Aunque la tarea puede completarse en el punto verde, la separación de residuos se efectuará en el pabellón, dado que este procedimiento mejora la eficiencia del proceso y limita la posibilidad de mezclas entre fracciones.
 - Colaborar en la correcta distribución de los residuos por fracción.

b) Gestión de Residuos - Límites en el uso del personal de limpieza de producción

Los ADJUDICATARIOS deberán planificar los servicios de modo que:

- El personal contratado para el servicio de limpieza se dedique exclusivamente a las tareas de limpieza de pasillos, zonas comunes y retirada de residuos ligeros.
- La gestión de residuos de gran volumen (incluyendo el movimiento de contenedores, uso de maquinaria, transporte con camiones, etc.) sea realizada únicamente por personal especializado.

c) Gestión de Residuos - Frecuencia y continuidad en la recogida de residuos

Los ADJUDICATARIOS deberán planificar la frecuencia de recogida de residuos de modo que se adapte a las necesidades operativas de FIRA DE BARCELONA, asegurando la continuidad del servicio y evitando acumulaciones que comprometan la higiene, la seguridad o la imagen del recinto.

Asimismo, los ADJUDICATARIOS deberán planificar los recursos personales y materiales necesarios para responder adecuadamente, especialmente en eventos de gran envergadura o en jornadas con alta actividad, de modo que se atiendan estas necesidades sin interrupciones.

5.4.3. Limpieza de Restauración (ligada a eventos)

Los ADJUDICATARIOS elaborarán la planificación del personal, horarios y medios necesarios en función de las indicaciones del responsable operativo de Gastrofira, asegurando la cobertura completa de los puntos de restauración activados para cada certamen. Esta planificación deberá incluir:

- Medios personales asignados al servicio y turnos.
- Franjas horarias de prestación del servicio.
- Evidencias de formación en higiene alimentaria y normativa aplicable.

5.4.4. Bloques de servicio permanente (Oficinas y aparcamientos, Mantenimiento, Restauración, Gestión de Residuos)

Para estos bloques, los ADJUDICATARIOS deberán presentar una planificación periódica que garantice la correcta prestación del servicio en condiciones normales y la atención de incidencias registradas en Rosmiman. La planificación deberá contemplar:

- Dotación de medios personales por turno y área.
- Franjas horarias de prestación del servicio y frecuencias según la programación establecida por FIRA DE BARCELONA.
- Equipos y productos asignados.
- Protocolos específicos (p. ej., trazabilidad en gestión de residuos, limpieza alimentaria en restauración permanente).

Cualquier ajuste derivado de incidencias o necesidades extraordinarias deberá ser comunicado y aprobado por FIRA DE BARCELONA antes de su ejecución.

5.5. Ejecución de Servicios

Durante el servicio, los ADJUDICATARIOS deberán ejecutar la operativa según la planificación prevista, con la suficiente capacidad como para reaccionar y actuar con flexibilidad para garantizar el nivel de servicio contratado.

5.5.1. Autonomía y proactividad

Los ADJUDICATARIOS deberán demostrar, de manera continuada, autonomía y proactividad en la prestación del servicio de limpieza y en la gestión de residuos en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA. Esto será exigible en todos los bloques y fases del servicio, concretándose en la detección autónoma de necesidades, incidencias, desviaciones y oportunidades de mejora, que deberán ser comunicadas de forma inmediata a FIRA DE BARCELONA, sin esperar requerimientos explícitos.

Los ADJUDICATARIOS adoptarán una actitud proactiva en la resolución de incidencias y en la adaptación a cambios operativos, proponiendo soluciones eficaces y rápidas que minimicen el impacto en la operativa y la calidad del servicio. Asimismo, presentarán propuestas de mejora continua en procedimientos, organización, medios materiales y sostenibilidad ambiental, colaborando activamente con FIRA DE BARCELONA en la identificación y aplicación de buenas prácticas, la transferencia de aprendizajes y la adaptación a nuevas necesidades del recinto o de los eventos.

En ningún caso la adopción de medidas proactivas que impliquen un coste adicional para FIRA DE BARCELONA podrá ejecutarse sin la previa validación y autorización expresa por parte de la entidad. Además, cualquier cambio en la operativa, aunque no suponga un coste adicional, deberá ser comunicado previamente a FIRA DE BARCELONA.

El grado de autonomía y proactividad demostrado por los ADJUDICATARIOS será objeto de seguimiento por parte de FIRA DE BARCELONA. Para ello, los informes de seguimiento incluirán un breve apartado sobre autonomía y proactividad, indicando las principales propuestas de mejora presentadas y ejemplos relevantes de incidencias resueltas sin intervención de FIRA DE BARCELONA. Este apartado será revisado en las reuniones de seguimiento y podrá influir en la evaluación del desempeño del contrato.

5.5.2. Procedimiento de resolución de incidencias

Los ADJUDICATARIOS se comprometen a comunicar diariamente a los interlocutores de FIRA DE BARCELONA cualquier incidencia que pueda producirse en relación con los servicios a prestar.

Se entiende por incidencia cualquier aspecto que se cuestione por parte del cliente/expositor o de los responsables de FIRA DE BARCELONA relativo a la contratación, calidad y precios, y que pueda derivar en una posterior reclamación.

Los ADJUDICATARIOS deben responder al cliente en el plazo máximo de tiempo especificado en los Niveles de servicio (SLA).

En el caso de que la incidencia vaya referida a un cliente/expositor deberá indicar:

- Identificación del cliente/expositor, incluyendo la numeración del stand.
- Objeto de la reclamación.
- Solución adoptada.
- Grado de satisfacción del cliente.

En aquellos casos en que la solución propuesta por los ADJUDICATARIOS no sea aceptada por el cliente/expositor, deberán comunicarlo a los interlocutores de FIRA DE BARCELONA antes señalados, a fin de que éstos eleven la cuestión al Responsable del evento, quien decidirá al respecto.

En todo caso, la resolución de cualquier incidencia se llevará a cabo siempre con el personal necesario y las herramientas y materiales más adecuados de acuerdo con FIRA DE BARCELONA para minimizar el impacto en el normal desarrollo de las actividades afectadas. Toman especial importancia aquellas incidencias que conlleven un riesgo para las personas, las instalaciones o la imagen de FIRA DE BARCELONA o el ORGANIZADOR del evento (en los supuestos en que éste sea una entidad distinta a FIRA DE BARCELONA).

Asimismo, los ADJUDICATARIOS serán los únicos responsables de cualquier daño material que se produzca como consecuencia de su actuación durante la prestación del servicio, incluyendo roturas, deterioros en instalaciones, pérdida de material o desperfectos que afecten tanto a las dependencias de FIRA DE BARCELONA como a terceros. Deberán asumir la reparación, reposición o compensación de los materiales o instalaciones dañados, en los plazos y condiciones que establezca FIRA DE BARCELONA, asumiendo los costes derivados, salvo que se demuestre que el daño no es imputable a los ADJUDICATARIOS.

Las incidencias relacionadas con los servicios a expositores serán registradas por el equipo de Atención al Cliente en la plataforma corporativa Freshdesk, desde donde se notificará automáticamente a los ADJUDICATARIOS para su gestión y resolución conforme a los SLA establecidos.

5.5.3. Capacidad de respuesta ante contingencias y refuerzos operativos

Los ADJUDICATARIOS deberán disponer de una organización operativa suficientemente dimensionada y flexible que garantice una respuesta eficaz ante situaciones imprevistas, emergencias o incrementos puntuales de la demanda, asegurando en todo momento la continuidad y la calidad del servicio en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA.

A tal efecto, los ADJUDICATARIOS deberán contar, como mínimo, con:

- **Procedimientos internos de actuación ante incidencias extraordinarias**, entendidas como aquellas que superan la operativa habitual de limpieza y que, por su alcance o impacto potencial, puedan afectar a la seguridad, al funcionamiento del recinto o a la imagen de FIRA DE BARCELONA o del ORGANIZADOR. Entre otras, se incluyen situaciones tales como vertidos de gran volumen, inundaciones, episodios biológicos, acumulaciones imprevistas de residuos, o cualquier otra circunstancia que requiera la activación de medidas excepcionales.
- **Capacidad de coordinación interna y de comunicación inmediata con FIRA DE BARCELONA** para activar, de manera ágil, los refuerzos o actuaciones extraordinarias que resulten necesarios según la naturaleza y la urgencia de la situación.
- **Posibilidad de movilizar medios personales y materiales adicionales**, dimensionados de acuerdo con las necesidades específicas de la contingencia, incluyendo personal de refuerzo, maquinaria adicional, vehículos o equipamiento especial.
- **Medidas operativas temporales orientadas a minimizar el impacto** en la actividad del recinto hasta el restablecimiento de la normalidad, priorizando siempre la seguridad de las personas, la preservación de las instalaciones y la continuidad operativa de los eventos y actividades en curso.

5.5.4. Ejecución específica del servicio de Gestión de Residuos

Además de las disposiciones generales sobre la prestación del servicio, los ADJUDICATARIOS deberán cumplir requerimientos específicos para la correcta gestión de residuos en los recintos de

FIRA DE BARCELONA que se detallan en el presente apartado. Estas obligaciones aplican a todas las fases del evento (montaje, pre-inauguración, celebración y desmontaje) y a los distintos ámbitos operativos, incluyendo puntos verdes, pabellones, zonas comunes y áreas de almacenamiento temporal.

a) Gestión de Residuos – Operativa General

Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar la correcta prestación del servicio de gestión de residuos en todos los ámbitos operativos de FIRA DE BARCELONA, incluyendo eventos (en las fases ya descritas de montaje, pre-inauguración, celebración y desmontaje), stands, espacios de restauración, oficinas, aparcamientos y áreas de mantenimiento. La operativa deberá contemplar, como mínimo, las siguientes disposiciones:

i) Acciones comunes en todas las fases y ámbitos:

- Retirada sistemática de manera segregada de los residuos.
- Evacuación de cajas y contenedores a los puntos establecidos y sustitución por unidades vacías.
- Depósito de residuos en cajas, contenedores o compactadoras según su tipología, cumpliendo los criterios de sostenibilidad definidos por FIRA DE BARCELONA.
- Transporte y tratamiento de los residuos en plantas autorizadas, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento normativo.

ii) Particularidades por fase del evento:

- **Montaje y desmontaje:** tratamiento específico de restos de equipos, útiles de pintura y otros residuos especiales; habilitación de cajas de gran volumen junto a los pabellones para facilitar la recogida; gestión del almacenamiento temporal de cajas y contenedores y residuos peligrosos en espacios habilitados por FIRA DE BARCELONA.
- **Pre-inauguración:** retirada completa de residuos del montaje, dejando las zonas del salón limpias; colocación y retirada de contenedores para escombros y materiales de construcción en los pasillos cuando FIRA DE BARCELONA lo solicite.
- **Celebración:** retirada total de residuos producidos por stands, locales y zonas de restauración.

iii) Logística y transporte:

La gestión y transporte de residuos deberá adaptarse a la naturaleza del residuo y a las necesidades del evento, utilizando vías habituales como:

- Contenedores o contenedores de repaso cargados directamente al camión recolector.
- Contenedores trasladados al punto verde para vaciado en caja o compactadora.
- Cajas de gran volumen distribuidas estratégicamente por el recinto, para transporte directo a planta sin pasar por puntos verdes.

En todos los casos, los ADJUDICATARIOS garantizarán eficiencia operativa y cumplimiento normativo. Los residuos depositados en cajas junto a los pabellones deberán ser transportados directamente a planta de reciclaje.

iv) Condiciones de cierre diario:

- Retirada de todos los contenedores contratados para stands al final de cada jornada, evitando acumulaciones y garantizando que no permanezcan llenos al inicio de la jornada siguiente.
- Prohibición expresa de almacenamiento nocturno de residuos en pabellones: al cierre diario, no deberán quedar cajas ni contenedores llenos en el interior, independientemente de la fracción. Esta medida responde a criterios de seguridad preventiva, dado el riesgo que supone la acumulación de materiales combustibles (madera, cartón, plásticos).

b) Gestión de Residuos – Segregación, trazabilidad y control operativo

Los ADJUDICATARIOS deberán garantizar la correcta segregación de los residuos desde su origen y mantener dicha separación en todo el circuito operativo, aplicando buenas prácticas y asegurando la trazabilidad completa hasta el destino final. Las obligaciones mínimas incluyen:

i) Colaboración activa en la segregación en origen:

- Promover y facilitar la separación de las distintas fracciones antes de su retirada del recinto.
- Velar porque la segregación se mantenga en todos los puntos del circuito operativo (pabellones, puntos verdes, cajas de gran volumen).

ii) Buenas prácticas y responsabilidades en la gestión y trazabilidad:

- Asumir la responsabilidad integral de:
 - Recogida de los residuos generados.
 - Transporte hasta plantas de tratamiento autorizadas.
 - Tratamiento conforme a normativa vigente (reciclaje, valorización, eliminación).
 - Documentación y trazabilidad completa de cada fracción, desde el punto de recogida hasta el destino final.
 - Asesoramiento medioambiental para mejorar la segregación y cumplir los objetivos de sostenibilidad.

iii) Compatibilidad y segregación frente a otros clientes:

- Garantizar que los residuos generados en FIRA DE BARCELONA no se mezclan con los de otros clientes en ningún punto del circuito operativo (recogida, transporte, almacenamiento temporal).
- Implementar mecanismos que permitan identificar con precisión el origen, tipo y volumen de los residuos gestionados en el recinto, tales como:
 - Sistemas de pesaje por cliente o fracción.
 - Etiquetado físico o digital.
 - Protocolos diferenciados de carga y descarga.
 - Informes de trazabilidad que permitan auditar el circuito completo.

c) Gestión de Residuos – Responsabilidad contractual y subcontratación

Para cubrir todas las fracciones de residuos, los ADJUDICATARIOS podrán utilizar uno o varios gestores autorizados, sin necesidad de que estén previamente aprobados por FIRA DE

PA01FIRA-CCIB26

BARCELONA, pero sí oficialmente acreditados. No obstante, FIRA DE BARCELONA podrá requerir al ADJUDICATARIO, en cualquier momento y para cualquier evento, la intervención de más de un gestor autorizado, con el fin de dividir la gestión por zonas, clientes, fracciones u otros criterios operativos que se consideren necesarios. En eventos/salones de gran envergadura, como el Barcelona Mobile World Congress, es habitual que se requiera la intervención más de cuatro (4) gestores distintos.

Durante toda la vigencia del contrato, los ADJUDICATARIOS deberán contar con los acuerdos que sean pertinentes con cada uno de los gestores autorizados que intervengan en la operativa. Dichos acuerdos deberán contemplar y cubrir la recogida, transporte y tratamiento de las fracciones gestionadas, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente que sea de aplicación.

Dicha información y la documentación deberá estar disponible bajo solicitud de FIRA DE BARCELONA, e incluir como mínimo:

- Identificación completa del gestor autorizado.
- Número de registro como agente o gestor de residuos.
- Número NIMA correspondiente.
- Relación de fracciones gestionadas, indicando códigos y descripciones.
- Vigencia del acuerdo y condiciones operativas aplicables.
- Cláusulas de aceptación y rechazo de residuos, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 553/2020.

Los ADJUDICATARIOS serán los responsables de garantizar la continuidad del servicio, la correcta segregación y la trazabilidad de los residuos desde su generación hasta su tratamiento final

d) Sostenibilidad ambiental, reutilización y asesoramiento técnico

Los ADJUDICATARIOS deberán cumplir las políticas de sostenibilidad y economía circular definidas por FIRA DE BARCELONA, colaborando en la reutilización de materiales, adaptándose a la evolución de los criterios medioambientales y ofreciendo asesoramiento técnico especializado. Entre las obligaciones que se definen se incluyen:

i) Reutilización y donación de materiales:

- Identificar y clasificar materiales reutilizables que, por su estado, puedan destinarse a donación social o reutilización en lugar de ser tratados como residuos.
- Comunicar de forma inmediata a FIRA DE BARCELONA la existencia de estos materiales para su posible derivación a entidades sociales o circuitos de reutilización.
- Garantizar que estos elementos no se mezclan con residuos convencionales, preservando su integridad hasta su retirada.

ii) Adaptación a políticas de sostenibilidad:

- Mantener una actitud proactiva ante las políticas medioambientales de FIRA DE BARCELONA, adaptándose a cambios que impliquen:
 - Incorporación de nuevas fracciones de residuos.
 - Mejora en la segregación en origen.
 - Ajustes en los criterios operativos definidos por el recinto.

- Asegurar que estas adaptaciones no interrumpen la continuidad del servicio y que los recursos se ajustan a los objetivos medioambientales de cada evento/salón.

iii) Asesoramiento técnico especializado:

- Ofrecer recomendaciones para mejorar la separación por fracciones en puntos verdes y en origen.
- Proponer la incorporación de nuevas fracciones conforme a la evolución normativa y a los objetivos de sostenibilidad.
- Impartir formación al personal implicado en la operativa de residuos.
- Acompañar a FIRA DE BARCELONA en la definición de indicadores de calidad y objetivos de mejora continua

5.6. Mecanismos de seguimiento del servicio

Al objeto de asegurar la correcta prestación del servicio se han establecido los siguientes comités de seguimiento:

Comité	Objetivos	Asistentes	Frecuencia
Comité de servicio	• Revisión global del servicio • Valoración de cambios relevantes • Toma de decisiones transversales a los lotes/servicios • Revisión del cumplimiento del nivel de servicio de los KPIs	Adjudicatario: Responsable/s global/es del servicio (KAM) FIRA DE BARCELONA: Directora de EOEC Jefe de Recinto Responsable de Familia (Compras)	Anual
Comité Operativo	• Control y evaluación del servicio • Coordinación de la programación y gestión de recursos • Resolución de incidencias • Revisión del cumplimiento del nivel de servicio de los KPIs	Adjudicatario: Responsable/s global/es del servicio (KAM) FIRA DE BARCELONA: Jefe de Recinto Responsable de Familia (Compras)	Trimestral

La planificación de los comités será agendada con el Adjudicatario.

5.7. Informes

Como resultado de los procesos descritos en la cláusula anterior, los ADJUDICATARIOS emitirán y entregarán a FIRA DE BARCELONA todos los informes en formato digital, que aseguren el reporte de la actividad y proporcionen visibilidad sobre los servicios prestados.

Los ADJUDICATARIOS confeccionarán los informes requeridos de acuerdo con las disposiciones de la norma ISO:14.001, de la que dispone FIRA DE BARCELONA. Asimismo, en el caso de que FIRA DE BARCELONA tramite la obtención de otras certificaciones, lo pondrá en conocimiento de los

ADJUDICATARIOS, quienes deberán, en este caso, realizar los informes requeridos conforme a la referida certificación.

5.7.1. Autonomía y proactividad

Para el seguimiento global del servicio, los ADJUDICATARIOS se encargarán de elaborar los siguientes informes según la frecuencia estipulada. Los ADJUDICATARIOS acordarán con FIRA DE BARCELONA el contenido final de cada informe.

No obstante lo anterior, se especifica el contenido mínimo de cada informe:

Reporte	Descripción	Responsable	Frecuencia	Comité asociado
Reporting del servicio global	Resumen ejecutivo del informe consolidado del servicio prestado	KAM del servicio	Anual	Comité de Servicio
Evaluación del servicio	Informe con los KPIs e incidencias del servicio (ver anexos correspondientes)	KAM del servicio	Trimestral	Comité Operativo
Informe de residuos	Informe de residuos desglosado por origen: organizador, ventas (expositores) y otros actores del recinto.	KAM del servicio	Trimestral	Comité Operativo

5.7.2. Limpieza de Producción, de Stands y de Residuos – Informe final post-evento

Los ADJUDICATARIOS deberán presentar a FIRA DE BARCELONA, en un plazo máximo de diez (10) días laborables de servicio tras la finalización de la fase de desmontaje de cada evento, un informe final (en formato digital) que detalle la ejecución de los servicios de limpieza y gestión de residuos durante todas las fases del evento/salón (montaje, celebración y desmontaje).

El contenido mínimo del informe será el siguiente:

A) Limpieza:

- Estado de limpieza del salón, con checklist cumplimentado.
- Resumen de incidencias, acciones correctivas y grado de satisfacción del cliente.
- Medios utilizados y singularidades derivadas de la tipología del evento.
- Control de contenedores (si aplica): número y tipo entregados y retirados, incidencias detectadas.
- Seguimiento del servicio y KPIs del evento.
- Revisión del presupuesto inicial y ampliaciones.
- Propuestas de mejora tecnológica y operativa basadas en la experiencia del evento.
- Información básica sobre consumo de recursos (productos, materiales, maquinaria), para facilitar la evaluación de sostenibilidad.

B) Gestión de residuos:

- Volumen total de residuos gestionados, desglosado por fracción.
- Códigos CER/LER correspondientes.

- Destino final de cada fracción (reciclaje, valorización, eliminación).
- Nombre y registro del gestor autorizado que ha realizado el tratamiento.
- Número de traslados realizados por fracción.
- Datos definitivos de segregación y % de revalorización para cada tipo de residuo, incluyendo residuos especiales y KPI de % residuos valorizables versus residuos totales.
- Incidencias detectadas y medidas correctoras aplicadas.
- Fotografías de residuos no retirados por expositores o montadores, con identificación del stand y estimación de volumen/peso.
- Propuesta de mejora operativa para futuros eventos similares.

El informe podrá ser utilizado por FIRA DE BARCELONA para la planificación de futuras ediciones, auditorías externas y seguimiento de objetivos de sostenibilidad ambiental.

5.7.3. Gestión de Residuos - Informe de residuos

Los ADJUDICATARIOS deberán presentar a FIRA DE BARCELONA un informe de los residuos gestionados.

El objetivo de este informe será proceder a la planificación operativa, seguimiento de objetivos de sostenibilidad y preparación de auditorías externas.

El contenido mínimo del informe será el siguiente:

- Volumen total de residuos, desglosado por fracción: papel/cartón, envases, vidrio, orgánico, madera, residuos peligrosos, otros residuos relevantes.
- Códigos CER/LER por fracción.
- Destino final de cada tipo de residuo: reciclaje, valorización, eliminación.
- Identificación del gestor autorizado: nombre, número de registro.
- Número de traslados realizados por fracción.
- Trazabilidad documental: registros en SDR, albaranes, certificados de entrega.
- Evolución mensual de los volúmenes gestionados.

La periodicidad del informe será trimestral, semestral y anual.

5.7.4. Gestión de Residuos - Informe de caracterización de residuos

Los ADJUDICATARIOS deberán presentar de forma anual, un informe técnico de caracterización de residuos.

Este informe consistirá en un análisis detallado de los residuos generados en el recinto, identificando y clasificando:

- Tipos de residuos,
- Composición física, química y biológica,
- Nivel de peligrosidad,
- Cantidad por fracción.

El proceso deberá implicar muestreo, separación y pesado de materiales, y será fundamental para determinar la gestión adecuada de cada fracción y cumplir con la normativa aplicable.

CLÁUSULA 6. INSTALACIONES PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

- 6.1.** FIRA DE BARCELONA pondrá a disposición de los ADJUDICATARIOS espacios en sus recintos de Gran Vía y Montjuïc para facilitar el almacenaje de los productos necesarios para la realización del servicio.

Los ADJUDICATARIOS deberán de proveerse de los servicios (internet, equipos informáticos, telefonía...) necesarios asumiendo los costes generados.

Asimismo, los ADJUDICATARIOS dispondrán de:

6.1.1. Lote 1:

- Un espacio situado junto a la puerta 2 del recinto para la ubicación de casetas a modo de oficina y almacén.
- Un espacio destinado a punto verde ubicado junto a la puerta 2 del recinto.
- Un espacio de almacén en la trasera del P3, enfrente de la puerta 2 del recinto.
- Varios pequeños almacenes repartidos por todo el recinto para facilitar la logística referente a pequeño material, como consumibles.

6.1.2. Lote 2:

- Un espacio destinado a punto verde ubicado en el Pabellón Z8.
- Dos espacios de almacén en el Pabellón Z8.
- Varios pequeños almacenes repartidos por todo el recinto para facilitar la logística referente a pequeño material, como consumibles.
- Una posición en la oficina de proveedores, ubicada en la Pl. Univers.
- Espacios a definir, para la gestión del Hall Zero.

Será responsabilidad de los ADJUDICATARIOS tener los almacenes limpios y ordenados, cumpliendo en todo momento normativas aplicables y con los protocolos de emergencia actualizados y disponibles en todo momento.

CLÁUSULA 7. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1.** La evaluación de la calidad del servicio se realizará mediante la aplicación de herramientas y procedimientos definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) de cada bloque, que incluyen:

7.1.1. Indicadores de calidad (KPIs)

Cada bloque de servicio dispone de indicadores específicos para medir el grado de cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad, tales como tiempos de respuesta, resolución de incidencias, estado de instalaciones, entrega de informes, ejecución de servicios contratados y cumplimiento de plazos en tareas planificadas.

7.1.2. Métodos de medición

Los indicadores se verifican mediante registros digitales (FIRA ORDER y demás plataformas acordadas), inspecciones visuales, auditorías aleatorias y sistemas digitales de gestión y seguimiento. La consulta diaria y la gestión efectiva de estos sistemas son obligatorias durante todas las fases del servicio.

7.1.3. Planificación y validación

La entrega y validación de la planificación inicial y final del servicio (personal, horarios, maquinaria, tareas de mantenimiento, etc.) en los plazos establecidos forma parte de la evaluación.

7.1.4. Informes y reporting

Los ADJUDICATARIOS deberán entregar informes de servicio, incidencias y acciones correctivas en los plazos establecidos para cada fase, así como informes de auditoría y seguimiento cuando corresponda.

7.1.5. Control de ejecución de servicios contratados y tareas planificadas

Se comprobará que todos los servicios aceptados y todas las tareas de mantenimiento planificadas se prestan en tiempo y forma, salvo causa justificada y documentada.

7.1.6. Resolución de incidencias y protocolos específicos

Se evaluará el tiempo de personación y resolución de incidencias, que deberá ser conforme a los plazos establecidos en cada bloque. El registro de la hora de aviso de la incidencia y de llegada del personal se realizará mediante la plataforma o portal web del ADJUDICATARIO, Freshdesk, el FIRA ORDER o control presencial.

7.1.7. Penalizaciones

El incumplimiento de los objetivos definidos en los SLA's conllevará la aplicación de penalizaciones económicas, graduadas según el nivel de incumplimiento (definidos como leve, grave, muy grave), según lo previsto en cada bloque, con el límite global de penalizaciones por servicio que se establece.

7.1.8. Auditorías y revisiones

FIRA DE BARCELONA encargará a una empresa externa especializada:

- **Auditorías** de seguimiento y evaluación en la calidad de los servicios.
- **Auditorías** e inspección del grado de cumplimiento de los requisitos legales medioambientales y otras normativas de aplicación.

Los ADJUDICATARIOS asumirán el coste de las auditorías realizadas por el proveedor designado por FIRA DE BARCELONA, que facturará directamente a los ADJUDICATARIOS por cada intervención. Dicho coste no podrá superar, en ningún caso, el 1,8% del importe anual facturado por los ADJUDICATARIOS a FIRA DE BARCELONA por la prestación de los bloques de servicio de limpieza y gestión de residuos.

7.1.9. Inspecciones y validaciones

Las inspecciones que se realicen sobre el servicio, así como la validación del mismo podrán ser realizadas por los responsables designados por FIRA DE BARCELONA, así como por auditores externos, asumiendo FIRA DE BARCELONA el coste correspondiente.

7.1.10. Impacto en la valoración global

La no prestación injustificada de servicios, la acumulación de retrasos o el incumplimiento grave de los SLAs tendrá una afectación directa en la valoración global del servicio prestado por los ADJUDICATARIOS y con las consecuencias detalladas en el Pliego de Condiciones Administrativas.

CLÁUSULA 8. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- 8.1.** Con el objetivo de garantizar la prestación del servicio bajo criterios de sostenibilidad y alineado con los compromisos ambientales de FIRA DE BARCELONA, los ADJUDICATARIOS deberán cumplir las siguientes obligaciones, orientadas a la economía circular, la reducción del impacto ambiental y la mejora continua en materia de sostenibilidad.

8.1.1. Economía circular y reducción de residuos

Los ADJUDICATARIOS deberán priorizar la reutilización y reciclaje de materiales, así como la reducción de residuos en origen, colaborando con FIRA DE BARCELONA en iniciativas de economía circular y donación de materiales reutilizables.

8.1.2. Innovación en sostenibilidad

Los ADJUDICATARIOS presentarán, de forma anual, aquellas propuestas de mejora en materia de sostenibilidad, ya sea en productos, procesos, maquinaria o gestión de residuos, para que éstas puedan ser evaluadas e implantadas por FIRA DE BARCELONA.

8.1.3. Formación y sensibilización ambiental

Los ADJUDICATARIOS garantizarán la formación continua de su personal en buenas prácticas ambientales, uso eficiente de recursos y correcta segregación de residuos, aportando evidencias de dicha formación a requerimiento de FIRA DE BARCELONA.

8.1.4. Movilidad sostenible

Los ADJUDICATARIOS priorizarán el uso de vehículos eléctricos, híbridos o de bajas emisiones para el transporte de maquinaria, materiales y residuos dentro de los recintos de FIRA DE BARCELONA.

8.1.5. Compromiso con la biodiversidad y el entorno

Los ADJUDICATARIOS deberán evitar el uso de productos fitosanitarios nocivos y proteger la biodiversidad en las zonas verdes de los recintos, en coherencia con los criterios establecidos para productos consumibles en la cláusula 3.2.3, colaborando en campañas de sensibilización ambiental si así lo solicita FIRA DE BARCELONA.

8.1.6. Adaptación al cambio climático

Los ADJUDICATARIOS deberán contemplar en sus procedimientos medidas de adaptación al cambio climático, como la gestión eficiente del agua en episodios de sequía o la prevención de impactos por olas de calor.

8.1.7. Transparencia y reporte

Los ADJUDICATARIOS facilitarán a FIRA DE BARCELONA, cuando se le requiera, información detallada sobre el origen, composición y destino de los productos y residuos gestionados, así como los certificados de sostenibilidad ambiental de los gestores de residuos subcontratados.

- 8.2.** El cumplimiento de estas obligaciones se entiende de especial importancia y será objeto de verificación por parte de FIRA DE BARCELONA en cualquier momento. Las medidas descritas se aplicarán sin perjuicio de las exigencias adicionales que puedan derivarse de las obligaciones

establecidas en la normativa vigente y de los compromisos asumidos por los ADJUDICATARIOS en su oferta técnica.

CLÁUSULA 9. IMPLANTACION DEL SERVICIO

9.1. Los ADJUDICATARIOS deberán disponer de un **Plan de Implantación del Servicio (en adelante, “el Plan”)** que detalle la organización, recursos, fases y plazos previstos para asumir la prestación del servicio en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA.

9.2. El Plan deberá contar con la información necesaria para garantizar el mínimo impacto en la operativa de FIRA DE BARCELONA durante el periodo transitorio, así como prever mecanismos de seguimiento y control de calidad en todas sus fases.

9.3. El Plan de Implantación incluirá, como mínimo:

9.3.1. Diagnóstico inicial y análisis de riesgos

Evaluación del estado de los servicios a asumir, identificación de puntos críticos y propuesta de medidas para minimizar el impacto durante la transición.

9.3.2. Fases y cronograma

Desglose de las fases de implantación (preparación, movilización de recursos, formación, pruebas, puesta en marcha, estabilización), con calendario detallado y responsables asignados.

9.3.3. Movilización de recursos

Plan de contratación y formación inicial del personal, adquisición y puesta a punto de maquinaria y materiales, habilitación de espacios y acreditaciones.

9.3.4. Integración tecnológica y operativa

Protocolo de integración con los sistemas de FIRA DE BARCELONA (plataformas digitales, canales de comunicación, sistemas de control y reporting).

9.3.5. Plan de comunicación y coordinación

Procedimientos de comunicación interna y con FIRA DE BARCELONA durante la implantación, incluyendo canales, responsables y frecuencia de seguimiento.

9.3.6. Medidas de continuidad y contingencia

Acciones para garantizar la continuidad del servicio durante el período de transición, así como protocolos de actuación ante incidencias o retrasos, incluyendo la posibilidad de revertir a la situación anterior si fuera necesario.

9.3.7. Control de calidad y aceptación

Protocolo de revisión y validación de la implantación, incluyendo la elaboración de actas de conformidad y mecanismos de aceptación formal por parte de FIRA DE BARCELONA.

9.3.8. Mejoras y revisión post-implantación

Propuesta de revisión conjunta tras el periodo inicial, con identificación de posibles mejoras y ajustes operativos.

- 9.4. La implantación del servicio deberá estar completamente finalizada y operativa antes del inicio efectivo del servicio. No obstante, durante las primeras semanas de prestación podrá establecerse un periodo de estabilización y ajuste operativo, que en ningún caso supondrá una reducción del nivel de servicio exigido ni afectará al cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- 9.5. **Este plan será objeto de valoración en la Oferta Técnica**, conforme a los criterios establecidos en el Pliego de Condiciones Administrativas, y deberá presentarse en el plazo y formato indicados en dicho pliego.

CLÁUSULA 10. MEJORAS AL PLIEGO

- 10.1. Los ADJUDICATARIOS pueden aportar mejoras a las condiciones establecidas para el servicio las cuales serán objeto de evaluación según se dispone en el Pliego de Condiciones Administrativas.
- **Instalación de papeleras inteligentes** para la recogida selectiva en zonas concretas, con sistemas de monitorización de llenado y optimización de rutas de recogida.
 - **Sistemas avanzados de trazabilidad** para el control de residuos por evento, con reporte automático y diario.
 - **Instalación de sensores IoT** en baños, papeleras y puntos críticos para monitorizar afluencia, niveles de llenado y necesidades de limpieza, permitiendo la actuación basada en datos.
 - **Automatización de tareas recurrentes** en horarios de baja ocupación (por ejemplo, limpieza de aparcamiento o pasillos mediante robots o equipos autónomos).
 - **Planes de fabricación sostenible, para papeleras y otros recursos materiales**, priorizando el uso de materiales reciclados (por ejemplo, plástico procedente de moqueta reciclada) y procesos de economía circular.
 - **Asesoramiento proactivo para la conservación de superficies.** Se valorarán las propuestas que aporten recomendaciones periódicas para optimizar la limpieza y el tratamiento de las distintas superficies del recinto con criterios de conservación, incluyendo el análisis de zonas especialmente expuestas al desgaste derivado de la actividad (como pavimentos afectados por adhesivos de montajes o superficies porosas de alta afluencia). También se valorará la definición de soluciones o protocolos específicos —incluyendo tratamientos superficiales propios de la limpieza, como abrillantados o mantenimientos de brillo—, siempre sin asumir funciones propias del servicio de mantenimiento.
 - **Creación de una comisión de innovación**, integrada por figuras clave del adjudicatario, orientada a identificar, evaluar y desarrollar mejoras en eficiencia operativa, sostenibilidad, calidad del servicio o digitalización, definiendo el licitador su alcance y aportación de valor.

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

- 11.1. Concretamente incluirá toda la documentación que deba ser objeto de valoración según los criterios definidos en Pliego de Condiciones Administrativas, y especialmente la relativa a los siguientes extremos:

Criterios
PARTE GENERAL DEL SERVICIO
Modelo de relación, gestión y coordinación
- Organización general y roles clave

- Interlocución y coordinación global con Fira
Recursos materiales y tecnológicos generales
- Inventario de maquinaria, herramientas y materiales
- Productos consumibles y certificaciones ecológicas
- Soluciones tecnológicas y digitalización del servicio
Disponer de un sistema de gestión de calidad
PARTE ESPECÍFICA DE CADA BLOQUE DE SERVICIO
Bloque 1 - Limpieza de Producción
- Organización y recursos asignados
- Procedimientos operativos
Bloque 2 - Limpieza de Stands
- Organización y recursos asignados
- Procedimientos operativos
- Servicio: Limpieza de stands VIP
Bloque 3 - Limpieza de Restauración
- Organización y recursos asignados
- Procedimientos operativos
Bloque 4 - Oficinas y Parkings
- Organización y recursos asignados
- Procedimientos operativos
Bloque 5 - Mantenimiento
- Organización y recursos asignados
- Procedimientos operativos
Bloque 6 - Gestión de Residuos
- Organización y recursos asignados
- Procedimientos operativos
CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD
Política o estrategia de sostenibilidad implantada
Sistema de gestión ambiental certificado o propio
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
Medidas adicionales de inclusión social, igualdad o conciliación laboral
Certificación o política detallada de compras sostenibles o responsables
Contratación de suministro eléctrico con Garantía de Origen Renovable 100%
Reducción de huella de carbono
Participación en proyectos de economía circular o colaboración con entidades sociales
Eficiencia energética en la prestación del servicio
MEJORAS AL PLIEGO
Instalación de papeleras inteligentes
Sistemas avanzados de trazabilidad para el control de residuos
Instalación de sensores IoT en baños
Automatización de tareas recurrentes
Planes de fabricación sostenible para papeleras y otros recursos materiales
Asesoramiento proactivo para la conservación de superficies
Creación de una comisión de innovación
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

Las empresas deberán presentar las ofertas técnicas con una extensión máxima de ochenta (80) páginas por lote, en Calibri 11 (o tipografía equivalente de fácil lectura), excluyendo la portada y el índice. Cualquier contenido que supere este límite no será objeto de valoración.