

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

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

## INDICE

Introducción de Fira de Barcelona.

Organización interna de Fira de Barcelona.

Presentación del departamento de Gastrofira.

### Cláusula 1. OBJETO

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

### Cláusula 2. DURACIÓN

### Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO

### Cláusula 4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

### Cláusula 5. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO

- 5.1. Idoneidad y suficiencia.
- 5.2. Uniformidad.
- 5.3. Formación.
- 5.4. Cesión de espacios.
- 5.5. Responsable del servicio. Designación de interlocutores.
- 5.6. Coordinación y franjas horarias de prestación del servicio.

### Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO

- 6.1. Control de calidad y planes de auditoría.

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

### Cláusula 8. PLAN DE MEJORA CONTÍNUA

### Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

### Cláusula 10. MEJORAS A LOS PLIEGOS

### Cláusula 11. SOSTENIBILIDAD

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

### Cláusula 13. CONFIDENCIALIDAD

**ANEXOS:**

ANEXO I.A)	VOLÚMEN DE FACTURACIÓN Y CONSUMO DE MATERIA PRIMA.
ANEXO I.B)	DATOS DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS 2025.
ANEXO I.C)	DATOS PEDIDOS SUPEROF 2025.
ANEXO I.D)	UNIDAD MEDIDA FACTURACION
ANEXO II.	PLANO RECINTO GRAN VÍA
ANEXO III.	MANUAL PASES ANUALES
ANEXO IV.	NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES
ANEXO V.	REGISTRO INCIDENCIAS DE RECEPCION
ANEXO VI.	CALENDARIO ANUAL – ALMACEN 2200
ANEXO VII.	DEVOLUCION SALON

## Introducción de FIRA DE BARCELONA.

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

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

### Organización interna de FIRA DE BARCELONA:

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

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

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

### Presentación del departamento de Gastrofira.

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

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

- Outlets:

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

- Catering:

- Congresos.

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

- Eventos Corporativos.

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

- Delivery:

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

**Cláusula 1. OBJETO**

**1.1. Objeto.**

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

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

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

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

Se acompaña como **ANEXO I.A)** el volumen de facturación y consumo de materia prima, **ANEXO I.B)** Datos recepción pedidos 2025, **ANEXO I.C)** Datos pedidos Superof 2025 y **ANEXO I.D)** unidad medida facturación.

## **1.2. Sistema de Adjudicación.**

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

## **1.3. Lugar de prestación del servicio.**

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

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

## **1.4. Exclusividad.**

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

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

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

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

### **1.4.1. Excepciones a la exclusividad.**

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

## **Cláusula 2. DURACIÓN**

El contrato tendrá una vigencia de TRES (3) AÑOS a contar desde el día 8 de julio de 2026 y finalizando por todo el día 7 de julio de 2029.

Ello, no obstante, FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por DOS (2) AÑOS, por anualidades, es decir, hasta el 7 de julio de 2030 o de 2031, de manera que éste quedará prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA haya comunicado su voluntad de prorrogarlo en los seis (6) meses anteriores a la fecha de finalización del contrato o de la prórroga, es decir, por todo el 7 de enero de la anualidad que corresponda. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

En caso de que se produzca la prórroga en las condiciones antes señaladas, llegada la fecha del 7 de julio de 2030 o de 2031, el contrato quedará resuelto y sin efecto alguno entre las partes.

### **Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO**

Dada la continua actividad de FIRA DE BARCELONA y al objeto de planificar los servicios de una forma correcta, EL ADJUDICATARIO iniciará la totalidad del servicio el día 24 de agosto de 2026.

No obstante lo anterior, del 8 de julio de 2026 al 23 de agosto de 2026, el ADJUDICATARIO deberá realizar el plan de transición con la empresa actualmente responsable del servicio, de conformidad con las indicaciones realizadas por FIRA DE BARCELONA.

A partir del día 8 de julio, el ADJUDICATARIO ejecutará el traslado de la totalidad del stock, la maquinaria y los materiales depositados en el almacén central de las instalaciones de FIRA DE BARCELONA, hasta sus propias instalaciones, debiendo presentar un Plan de Traslado a FIRA DE BARCELONA.

Los costes derivados del traslado —personal, transporte, maquinaria de elevación y cualquier otro recurso material necesario— se repartirán a partes iguales entre FIRA DE BARCELONA y el ADJUDICATARIO (50% cada uno), y el ADJUDICATARIO asumirá en todo momento la responsabilidad sobre la integridad y custodia de la mercancía durante todo el proceso. El traslado deberá estar completamente finalizado antes del 24 de julio de 2026, siendo su incumplimiento causa de aplicación de las penalizaciones previstas en el contrato.

El día 24 de agosto de 2026, el ADJUDICATARIO asumirá íntegramente la totalidad del servicio.

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

### **Cláusula 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

#### **4.1. Características generales del producto.**

Las categorías de los productos almacenados son las siguientes:

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

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

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

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

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

#### **4.2.1. Recepción de la mercancía.**

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

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

Así, será competencia exclusiva del ADJUDICATARIO (i) la carga y descarga de todos los materiales, (ii) la verificación de las referencias y cantidades, (iii) el almacenaje de los materiales, así como (v) la reclamación de pedidos incompletos a proveedores.

El ADJUDICATARIO se obliga a enviar diariamente, antes de las 13:00 horas, el registro de incidencias de recepción a los interlocutores designados por FIRA DE BARCELONA. Este listado deberá incluir todas las incidencias detectadas durante el proceso de recepción de mercancías, especificando la naturaleza de cada incidencia, las referencias afectadas, las cantidades implicadas y cualquier otra información relevante que permita una rápida y eficaz resolución de éstas.

Se adjunta como **ANEXO V** ejemplo de registro de incidencias de recepción.

#### **4.2.2 Almacenaje.**

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

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

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

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

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

La estimación en volumen de producto almacenado en el almacén central es la siguiente, pudiendo variar en función de la actividad:

• Nº de palets almacenado de forma continua	250
• Nº de palets variable	200

• Nº ítems no paletizable (referencias)	200
• Metros lineales estantería picking.	80

#### 4.2.3. Preparación de la expedición.

El proceso de picking incluye todas las operaciones necesarias para extraer y acondicionar los productos solicitados por FIRA DE BARCELONA, a través de su departamento de Gastrofira, mediante las órdenes de pedido Super OF's. Los pedidos son confeccionados por los Supervisores del Servicio de Restauración mediante el documento de pedido denominado SuperOF, el cual se visualiza en el sistema SAP.

Para la preparación de la expedición, el ADJUDICATARIO deberá, como mínimo:

- **Preparar las SuperOF:** Asegurándose de que las referencias y cantidades indicadas en las SuperOF sean correctas y estén preparadas para su expedición.
- **Entregar las SuperOF:** Cumplir con las fechas y puntos de entrega especificados en las órdenes de pedido.
- **Utilizar elementos de almacenamiento y transporte:** Emplear jaulas y palets para el almacenamiento y transporte de los productos, garantizando su integridad y seguridad.
- **Disponer los productos adecuadamente:** Colocar los productos de manera que se minimice cualquier riesgo de rotura o desperfecto durante el transporte.
- **Notificar las cantidades reales:** Informar, en el mismo momento de la preparación del pedido, mediante la transacción NOTIFICACIÓN en el sistema SAP de las cantidades reales dispuestas en cada SuperOF.
- **Mantener la temperatura adecuada:** Asegurar que los productos se mantengan a la temperatura correcta, ya sea a temperatura ambiente o refrigerado, según las necesidades específicas de cada producto.

FIRA DE BARCELONA, a través del departamento Gastrofira, proporcionará las jaulas como elementos de transporte para facilitar una operativa ágil. La jaula es un elemento logístico propio e integrado en la operativa de Gastrofira, que forma parte de todo el proceso de almacenaje, expedición y distribución de materiales en el recinto. Dadas sus dimensiones, características técnicas específicas y su plena integración en los flujos operativos establecidos, se trata de un elemento insustituible por medios alternativos del ADJUDICATARIO, razón por la cual el operador deberá trabajar de forma obligatoria con este mismo elemento para garantizar la correcta ejecución del servicio.

Se establecerá un procedimiento para la localización, gestión y recogida de las jaulas, asegurando una correcta coordinación y eficiencia en el proceso de expedición.

El ADJUDICATARIO deberá abonar un (1) euro por cada super OF preparada en concepto de canon de uso de las jaulas.

Otras consideraciones que el ADJUDICATARIO deberá tener en cuenta:

- **Sistema de Control de Stock:** Es imprescindible que el ADJUDICATARIO disponga de un sistema de control de stock que permita tener las existencias actualizadas en todo momento a fin de garantizar una gestión eficiente del stock y evitar, de esta forma, posibles problemas de desabastecimiento.

- **Planificación de Llegadas:** La planificación y coordinación por parte del ADJUDICATARIO de las recepciones de mercancía al almacén central y la cadena de suministro es indispensable para la correcta prestación del servicio y minimizar los problemas que puedan derivarse.
- **Gestión de Información:** Es esencial que se establezca una gestión eficiente de la información por parte del ADJUDICATARIO, asegurando un flujo de información continuo a FIRA DE BARCELONA sobre los distintos proveedores, referencias y cantidades de los pedidos.

Para ello, la información deberá fluir de manera bidireccional entre el ADJUDICATARIO y FIRA DE BARCELONA, a través del departamento de Gastrofira, garantizando una comunicación clara y continua entre las partes.

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

#### 4.2.4. Gestión de Inventario.

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

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

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

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

#### 4.2.5. Devolución de pedidos internos. Logística inversa.

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

A continuación, se detalla el proceso:

- (i) **Transporte al Almacén Central:** El material excedente de los servicios será preparado por Gastrofira y ubicado en los espacios destinados para ello, office o carpas, a fin de que, posteriormente, el ADJUDICATARIO los transporte al almacén central utilizando los medios de transporte adecuados. Es fundamental que el transporte se realice en condiciones de seguridad a fin de evitar cualquier daño o perjuicio.
- (ii) **Clasificación y Preparación:** Los materiales se clasifican según su tipología, prestando especial atención a las caducidades. Aquellos que están en buen estado se preparan para

reincorporarlos de nuevo al stock, mientras que los que requieren otra gestión se separan para su tratamiento correspondiente.

- (iii) **Identificación de Materiales:** Al finalizar el evento, el ADJUDICATARIO realizará en sus propias instalaciones un inventario de todos los materiales y equipos devueltos. A fin de facilitar el proceso, Gastrofira proporcionará al ADJUDICATARIO un documento Excel con el listado de todos los materiales utilizados en el servicio. Una vez inventariado el ADJUDICATARIO compartirá con Gastrofira el documento resultante del inventario.
- (iv) **Registro en el Sistema:** El ADJUDICATARIO deberá presentar a FIRA DE BARCELONA el documento Devolución salón **ANEXO VII** en formato Excel con la cantidad de los materiales que han sido devueltos a fin de que Gastrofira realice el registro en el sistema SAP. Este conteo o inventario por parte del ADJUDICATARIO es crucial para mantener un control preciso del inventario y asegurar la trazabilidad de los materiales.

El ADJUDICATARIO se compromete a realizar el conteo de los productos devueltos y, entregar el documento Devolución salón que se adjunta como **ANEXO VII**, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde la recepción del producto en el almacén central. Este plazo es esencial para asegurar la actualización oportuna del inventario y la correcta gestión de los materiales devueltos.

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

#### 4.2.6 Caducidades y desguace.

El ADJUDICATARIO se obliga a seguir las pautas generales técnicas establecidas por FIRA DE BARCELONA en cuanto a la gestión de las caducidades de los productos almacenados. A tal efecto, deberá aplicar el sistema **FIFO** (*First In, First Out*) para garantizar que los productos con fecha de caducidad más próxima sean los primeros en ser expedidos o utilizados.

Con carácter mensual, al cierre de cada mes, el ADJUDICATARIO actualizará las fechas de caducidad del inventario y elaborará un **listado de productos con caducidad igual o inferior a tres (3) meses**, que será remitido a FIRA DE BARCELONA para su revisión y toma de decisiones. Asimismo, en cada proceso de devolución de material procedente de salones o eventos, se realizará una **revisión específica de las caducidades** de los productos devueltos antes de su reincorporación al stock, garantizando que ningún artículo caducado o próximo a caducar sea almacenado sin el conocimiento y la autorización expresa de FIRA DE BARCELONA.

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

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

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

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

#### **4.3. Proceso operativo del almacén de cocina central. Instalaciones de FIRA DE BARCELONA.**

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

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

El ADJUDICATARIO deberá respetar el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) y los criterios de calidad establecidos por FIRA DE BARCELONA.

El servicio contará en todo momento con un supervisor responsable de su correcta ejecución. Dicho supervisor deberá estar presente durante la franja horaria estándar de prestación del servicio (de 8:00 a 16:30 h), de lunes a viernes, y además de las tareas propias de supervisión, ejecutará el resto de tareas objeto del servicio cuando el volumen de actividad lo permita. El ADJUDICATARIO deberá poder acreditar la idoneidad y suficiencia de la figura del supervisor, tanto a nivel de formación como de experiencia.

El servicio comprende la totalidad de las tareas que se detallan en los siguientes bloques funcionales, los cuales serán ejecutados diariamente con independencia del tipo o volumen de evento activo. Será el calendario de actividad y la escala del evento los que determinen el volumen concreto de servicio diario.

##### **4.3.1. El servicio se organiza en cuatro bloques funcionales:**

###### **A. Proceso de Recepción y Control de Calidad**

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

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

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

El registro de entradas al sistema se realizará por parte del departamento de Gastrofira.

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

El ADJUDICATARIO deberá realizar una correcta gestión de la información a fin de que su personal adscrito al servicio sepa qué mercancía esperan y cuáles son los horarios de llegada de los pedidos.

El ADJUDICATARIO se obliga a remitir diariamente a los interlocutores designados por FIRA DE BARCELONA el documento registro incidencias de recepción que se adjunta como **ANEXO V** a las 13:00 horas, así como una actualización del mismo a las 15:00 horas, mediante el canal y formato previamente acordados entre las partes.

Asimismo, cualquier falta o incidencia detectada durante el proceso de recepción deberá ser comunicada de forma inmediata en el momento de su detección, y en todo caso en un plazo máximo de una hora desde que esta sea identificada, especialmente cuando el proveedor ya haya efectuado la entrega, con el fin de permitir una actuación ágil y eficaz.

Los listados y comunicaciones deberán incluir la naturaleza de la incidencia, las referencias afectadas, las cantidades implicadas, el proveedor correspondiente y cualquier otra información relevante que facilite el seguimiento, la trazabilidad y la correcta resolución de la incidencia.

La recepción constituye una fase crítica dada la tipología de productos gestionados (perecederos, congelados y secos). Los servicios incluyen:

1. Control de Vehículo y Documentación: comprobación del albarán frente a la hoja de recepción y al pedido.
2. Verificación Técnica: control de temperatura, estado del embalaje, formato y pesaje cuando aplique.
3. Gestión de Incidencias: cumplimentación de la hoja de incidencias y notificación al responsable de compras para la resolución.
4. Seguimiento de Compras: reclamación activa a proveedores por faltas de producto y reporte a compras si no existen alternativas de suministro.
5. Cierres de Control: repaso del listado de compra a las 12:00 h y emisión del listado definitivo de faltas a las 13:00 h.

## **B. Gestión de Almacenes y Stocks**

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

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

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

- Pasillo material fungible.
- Almacén seco.
- Almacén químicos.
- Cámaras refrigeradas.
- Cámara congeladores.

El ADJUDICATARIO, en atención a sus conocimientos propios y especialización en el servicio a prestar, realizará una explotación adecuada de los espacios disponibles (Cartonaje, Almacén Seco, Cámaras y Almacén Químicos):

1. Mantenimiento de Ubicaciones: clasificación por referencias, tamaño, peso y naturaleza.
2. Control de Trazabilidad: gestión de caducidades, productos próximos a vencer y ejecución de desguace/reciclaje previa comunicación a Fira.
3. Gestión de Mermas: registro y comunicación de listados de mermas y roturas de stock.

## **C. Apoyo Logístico a la Producción**

Este bloque proporciona flexibilidad operativa al área de producción en cocina y comprende los siguientes servicios:

1. Montaje de Cajas: preparación según petición o stock mínimo establecido.
2. Desguace de productos de materia prima.
3. Limpieza y Mantenimiento: Organización y limpieza superficial de la zona de trabajo y de elementos móviles (carros bandejeros, jaulas, carros porta-picnic).
4. Retirada de Residuos: gestión de retirada de residuos para mantener la seguridad en las zonas de paso.
5. Picking, preparación de pedidos puntuales.

#### **D. Inventario y Logística Inversa (“Devolución Salón”)**

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

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

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

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

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

El detalle concreto del servicio a prestar y sus características son las siguientes:

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

*Los cuatro bloques funcionales (A, B, C y D) se ejecutan en todos los días de prestación del servicio de logística, con independencia del paquete de servicio activo. El paquete, cuya definición se proporciona en el siguiente apartado, determina única y exclusivamente el dimensionamiento de recursos y, en consecuencia, el volumen de servicio que puede absorberse para cada día de prestación del servicio.*

**4.3.2. Paquetes de Servicio Dinámicos.**

**(I) Estructura de Paquetes de Servicio**

En función del volumen de actividad previsto durante los días de prestación del servicio, este se solicitará mediante cuatro paquetes de servicio, definidos de la siguiente manera:

Paquete	Nivel de Actividad / Tipo de Evento	Horas Totales de servicio/Día	Tolerancia ( $\pm X\%$ )*
Paquete A	Alto Volumen	64 h	$\pm 10\%$
Paquete B	Volumen Medio	40 h	$\pm 10\%$
Paquete C	Volumen Bajo	24 h	$\pm 10\%$
Paquete D	Sin Actividad / Retén	16 h	$\pm 10\%$
Paquete E	Recepción Nucló	4 h	

\* El porcentaje de tolerancia al alza o a la baja ( $\pm X\%$ ) permite absorber variaciones en la magnitud del evento respecto a las previsiones del calendario orientativo. La planificación definitiva se comunicará al adjudicatario con la antelación establecida en el pliego.

**(II) Procedimiento de Solicitud de Paquetes**

**Ciclo de Planificación Semanal**

1. Cada jueves, el departamento de Gastrofira comunicará al adjudicatario las necesidades logísticas detalladas para la semana siguiente.
2. La notificación incluirá el tipo de paquete solicitado para cada día de prestación del servicio de logística, ajustándose al calendario de salones y eventos previstos.
3. El adjudicatario confirmará la recepción de la planificación en el plazo de 1 día (viernes).

**(III) Franjas horarias de prestación del servicio**

Con independencia del paquete solicitado, el adjudicatario garantizará:

1. Franja horaria estándar de prestación del servicio: 08:00 h – 16:30 h. (1 supervisor)
2. Ampliación de la franja horaria estándar con preaviso: 06:00 h – 18:00 h, cuando la operativa lo requiera.
3. Las franjas horarias de prestación del servicio podrán ajustarse en atención a las necesidades del evento, notificándolo con la antelación fijada en el pliego.

El ADJUDICATARIO deberá poder garantizar la presencia física de la figura de supervisión durante las franjas horarias de prestación del servicio.

**Ejemplo de Planificación Semanal**

Fecha	Nivel de Actividad	Paquete Solicitado
Lunes 27 de abril	Inicio de Salón (Gran Volumen)	Paquete A

Pliego de Condiciones Técnicas

Martes 28 de abril	Salón en Curso (Máximo Flujo)	Paquete A
Miércoles 29 de abril	Salón en Curso	Paquete A
Jueves 30 de abril	Finalización y Desmontaje	Paquete C
Viernes 1 de mayo	Sin Actividad / Reposición	Paquete D

**(III) Calendario Orientativo Anual (Anexo)**

Con carácter meramente orientativo, se adjunta como **ANEXO VI** un calendario de 365 días correspondiente al ejercicio anterior, correspondiente al 2025.

El calendario tiene carácter orientativo y está sujeto a variaciones. Su finalidad es que el licitador pueda disponer de una estimación de la distribución de paquetes a lo largo del año.

Así como el calendario de los eventos en Fira de Barcelona:

<https://www.firabarcelona.com/es/calendario/>

**(IV) Modelo de Facturación**

Las facturas emitidas por el ADJUDICATARIO reflejarán exclusivamente los paquetes de servicio prestados durante el período de facturación. El concepto facturado seguirá el siguiente formato:

«x15 Paquete de Servicio A»

Donde:

1. El número indica la cantidad de paquetes de ese tipo prestados en el período.
2. La letra identifica el tipo de paquete (A, B, C o D).
3. Cada línea de factura corresponde a un tipo de paquete; si se prestaron varios tipos en el período, se incluirán tantas líneas como tipos distintos.
4. El precio unitario de cada paquete será el resultante de la oferta económica aprobada.

**Ejemplo de Factura**

Concepto	Cantidad (Paquetes)	Precio Unitario (€)	Total (€)
Paquete de Servicio A	15	XXX,XX	X.XXX,XX
Paquete de Servicio B	8	XXX,XX	X.XXX,XX
Paquete de Servicio C	6	XXX,XX	X.XXX,XX
Paquete de Servicio D	6	XXX,XX	X.XXX,XX

Los importes aparecerán como «Xxx,xx» hasta que se fijen los precios ofertados por el Adjudicatario en la licitación.

**4.3.3 NUCLO**

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

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

#### **4.4 Proceso operativo transporte.**

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

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

El servicio a prestar por el ADJUDICATARIO contará en todo momento con un supervisor responsable de la correcta ejecución de las rutas logísticas. Dicho supervisor deberá estar presente durante la franja horaria estándar de prestación del servicio (de 8:00 a 16:30h), de lunes a viernes. Además de las tareas propias de coordinación y planificación de rutas, ejecutará el resto de tareas objeto del servicio de transporte cuando el volumen de actividad lo permita.

El detalle concreto del servicio a prestar por el ADJUDICATARIO y sus características son las siguientes:

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

- **Logística Inversa:** Gestionar la devolución de materiales y equipos utilizados durante los eventos (Devolución Salón), asegurando que se realice de manera eficiente y ordenada.

#### **4.4.1. Ámbito de prestación del servicio de transporte.**

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

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

#### **4.4.2. Rutas.**

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

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

- (i) En función del tiempo respecto al evento:

- **PRE-EVENTO.**

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

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

- **EVENTO.**

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

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

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

El ADJUDICATARIO deberá velar por la óptima ejecución del servicio, lo cual incluye el cumplimiento de las rutas y la cobertura de urgencias o ampliaciones.

- **POST EVENTO.**

El departamento de Gastrofira informará en la hoja de rutas los puntos de recogida del material sobrante, a fin de que el ADJUDICATARIO pueda prestar el servicio denominado "devolución salón".

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

(ii) En función del almacén:

- **COCINA CENTRAL.**

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

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

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

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

Desde el departamento de Gastrofira se informará de la previsión al ADJUDICATARIO a fin de que este pueda dimensionar sus medios materiales y personales necesarios para dar respuesta a la necesidad del almacén central.

#### **4.4.3. Carga y descarga.**

##### **Procedimientos de Seguridad**

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

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

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

(i) **Palet Europeo**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.4.4. La Flota.

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

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

- **Disponer de Vehículos:** El ADJUDICATARIO deberá disponer de los vehículos necesarios para el transporte de mercancías, asegurando que estos cumplan con las normativas de seguridad y medioambientales vigentes. Los vehículos deben estar equipados para mantener las condiciones adecuadas de temperatura para los productos refrigerados.
- **Mantenimiento de Vehículos:** Es responsabilidad del ADJUDICATARIO garantizar el mantenimiento regular y adecuado de los vehículos, asegurando que estén en condiciones óptimas de funcionamiento. Esto incluye revisiones periódicas, reparaciones y cualquier otra acción necesaria para mantener la flota operativa y segura.
- **Medios personales adscritos al servicio:** El ADJUDICATARIO deberá disponer de los profesionales necesarios para la operación de la flota. Estos deben estar debidamente cualificados y contar con las licencias y certificaciones necesarias para la conducción de los vehículos asignados.

- **Formación y Capacitación:** El ADJUDICATARIO será responsable de proporcionar formación y capacitación continua a su personal, asegurando que esté al tanto de las mejores prácticas de conducción, seguridad vial y manejo de mercancías.
- **Gestión de Rutas y Horarios:** A partir de las peticiones registradas en la hoja de rutas por Gastrofira, el ADJUDICATARIO deberá planificar y gestionar las rutas y horarios de los vehículos para asegurar la entrega puntual de las mercancías, minimizando los tiempos de tránsito y optimizando el uso de los recursos.
- **Monitoreo y Control:** Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real para supervisar el estado y la ubicación de los vehículos, proporcionando actualizaciones regulares a Gastrofira y asegurando una respuesta rápida ante cualquier incidencia. El ADJUDICATARIO deberá remitir a FIRA DE BARCELONA mensualmente un registro de kilometraje total y consumo de combustible.
- **Gestión de Incidencias:** Cualquier incidencia que ocurra durante el transporte debe ser comunicada de inmediato a Gastrofira y se deben tomar las medidas correctivas necesarias para resolverla.

#### **4.5. Planificación de Recursos y Comunicación de Pedidos**

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

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

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

En el caso de que la actividad real en términos de pedidos ejecutados en un día de prestación del servicio determinado sea inferior al 90% de la planificación comunicada previamente por Gastrofira, será de aplicación lo indicado en el Pliego de Condiciones Económicas.

#### **4.6. Sistemas de Información.**

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

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

Asimismo, el PROVEEDOR deberá realizar las evaluaciones del riesgo y las revisiones, mediciones y/o actualizaciones periódicas y aplicar las mejoras continuas necesarias para verificar el cumplimiento y la

adecuación de los requisitos de seguridad y de protección de la información establecidos, debiendo registrar y conservar documentalmente las mismas.

En caso de detectar o sufrir cualquier incidente de Seguridad que pueda afectar a FIRA DE BARCELONA, a modo enunciativo y no limitativo: (i) aquellos que impactan directamente al Servicio que el PROVEEDOR proporciona para FIRA DE BARCELONA, (ii) aquellos que afectan o pueden afectar a FIRA DE BARCELONA como institución de nivel reputacional, y/o (iii) aquellos relativos a los datos personales tratados por FIRA DE BARCELONA, el PROVEEDOR deberá informar a FIRA DE BARCELONA tan pronto como tenga conocimiento y en todo caso en un plazo máximo de 24 horas desde la detección del mismo y deberá colaborar activamente en el análisis, tratamiento y resolución del mismo, debiendo garantizar, en todo caso, la continuidad del servicio.

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

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

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

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

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

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

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

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

##### a) Integración de Sistemas

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

Las integraciones serán en tiempo real y síncronas.

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

##### b) Procesos a Integrar

###### 1. Entrada de Mercancía.

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

###### Integraciones requeridas:

- Maestro de materiales.

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

- Movimiento de entrada de mercancía

*Transferencia: de SAP al SGA del ADJUDICATARIO.*

## **2. Picking (SuperOF).**

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

### **Integraciones requeridas:**

- Maestro de proyectos (salón/edición)

*Transferencia: de SAP al SGA del ADJUDICATARIO.*

- SOF - Super Órdenes de Fabricación

*Transferencia: de SAP al SGA del ADJUDICATARIO.*

- Confirmación del picking

*Transferencia: del SGA del ADJUDICATARIO a SAP.*

## **3. Devoluciones de Salón.**

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

### **Integración requerida:**

- Movimiento de devolución

*Transferencia: del SGA a SAP.*

## **4. Regularización de Inventario.**

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

### **Integración requerida:**

- Inventario de almacén

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

## **4.7. Normativas de Seguridad y Accesos.**

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

## **Cláusula 5. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL SERVICIO**

### **5.1. Idoneidad y suficiencia.**

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente del ADJUDICATARIO, y su relación con dicha empresa se registrará por las condiciones laborales, convenio o normativa que regule las actividades de esta.

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

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

### **5.2. Uniformidad.**

El personal del ADJUDICATARIO deberá ir en todo momento perfectamente uniformado según los estándares propios del servicio.

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

### **5.3. Formación.**

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

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá asegurarse y garantizar que todo su personal dispone de la titulación, formación y capacidades necesarias para la prestación del servicio.

De igual forma, el ADJUDICATARIO deberá garantizar que el personal designado para la prestación del servicio es conocedor de las exigencias, niveles y calidad del servicio exigidos por FIRA DE BARCELONA.

En este sentido, y para cada evento/salón, es necesario que el ADJUDICATARIO realice las formaciones oportunas a su personal teniendo en cuenta el briefing, los manuales y demás información relevante facilitada por FIRA DE BARCELONA que sea necesaria para prestar de forma correcta el servicio, garantizando así el buen funcionamiento de éste.

El ADJUDICATARIO deberá establecer un plan de formación continua para todo el personal con el que preste el servicio.

Asimismo, será obligación del ADJUDICATARIO proporcionar al personal de nueva incorporación destinado al servicio la referida formación, así como proporcionar su renovación y actualización cuando fuese necesario durante la vigencia de la prestación del servicio.

### **5.4. Cesión de espacios**

Dada las características del servicio a prestar en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA (cocina central), el ADJUDICATARIO dispondrá de espacios acotados para comedor y vestuario en FIRA DE BARCELONA:

Estos espacios estarán disponibles en períodos concretos dentro de las franjas horarias de prestación del servicio y, para su uso, el ADJUDICATARIO deberá cumplir con las normativas de seguridad, higiene y uso vigentes.

El ADJUDICATARIO se compromete a garantizar un acceso adecuado y equitativo por parte de su personal adscrito al servicio de cocina central a los referidos espacios, asegurando que se mantengan en condiciones óptimas de limpieza y funcionalidad. Además, el ADJUDICATARIO deberá coordinar con FIRA DE BARCELONA cualquier necesidad adicional relacionada con el uso de estas instalaciones.

### **5.5. Responsable del servicio. Designación de interlocutores.**

El ADJUDICATARIO deberá nombrar personas coordinadoras o supervisoras del servicio, que estarán al  
Pliego de Condiciones Técnicas

frente del mismo, con dedicación y experiencia suficientes.

Estas personas actuarán como interlocutoras ante su homóloga de FIRA DE BARCELONA, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizarán las funciones de coordinación de los servicios que preste el ADJUDICATARIO en los emplazamientos del recinto ferial, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos.

En caso de que se pongan de manifiesto deficiencias en la ejecución del servicio, FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de solicitar al ADJUDICATARIO el cambio de Responsable.

El ADJUDICATARIO garantizará a FIRA DE BARCELONA la estabilidad de este servicio con indicación de un canal de contacto durante los periodos de actividad ferial o congresual, así como la presencia de la figura de Responsable del Servicio durante los periodos de actividad ferial, cuando la importancia de la actividad así lo requiera.

### 5.6. Coordinación y franjas horarias de prestación del servicio

El ADJUDICATARIO definirá su estructura de conformidad con su propio criterio y experiencia en la prestación de los servicios, en función de las necesidades operativas de cada una de las áreas, asegurando, en todo caso, una correcta prestación del servicio.

**Es necesario la existencia de figuras de coordinación general del servicio y supervisión del almacén central, cocina central y logístico.**

El servicio deberá prestarse de lunes a viernes, según el siguiente cuadro:

		<b>FRANJAS HORARIAS ESTÁNDAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>AMPLIACIÓN DE LAS FRANJAS HORARIAS ESTÁNDAR CON PREAVISO</b>
<b>ALMACEN CENTRAL</b>		8h a 16:30h	7h a 19h
<b>COCINA CENTRAL</b>		8h a 16:30h	6h a 18h
<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		8h a 16:30h	24h

### Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO

Los servicios se prestarán con la diligencia y calidad de conformidad a los niveles de servicio (SLA's) definidos en la cláusula 7 del presente Pliego de Condiciones, comprometiéndose el ADJUDICATARIO a observar las indicaciones y/o correcciones que, en su caso, señale FIRA DE BARCELONA para obtener una mejora del servicio.

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

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

- Facilitar a su equipo con antelación suficiente la información relativa al trabajo asignado con planificación de las tareas a desarrollar.
- Controlar y promover que los trabajos se desempeñen con actitud proactiva.

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

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

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

### **6.1. Control de calidad y planes de auditoría.**

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

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

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

#### **6.1.1. Auditoría.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Cláusula 8. PLAN DE MEJORA CONTÍNUA**

FIRA DE BARCELONA y el ADJUDICATARIO se comprometen a mantener un proceso de mejora continua del servicio basado en el seguimiento regular de la operativa, la detección conjunta de incidencias y la implementación de acciones correctoras y preventivas.

### **8.1 Seguimiento operativo diario**

Los supervisores de FIRA DE BARCELONA y los coordinadores designados por el ADJUDICATARIO mantendrán una comunicación continua y directa en función de la actividad, con el objetivo de resolver incidencias en tiempo real, ajustar recursos y garantizar la correcta ejecución del servicio en el día a día.

### **8.2 Reuniones de seguimiento periódicas**

Se establecen dos niveles de reunión formal entre las partes:

- **Fase de implantación:** reuniones quincenales entre los coordinadores y la dirección de ambas partes, con el fin de consolidar los procedimientos, identificar desviaciones y acordar mejoras durante el período inicial del contrato.
- **Fase de servicio consolidado:** una vez estabilizada la operativa, las reuniones pasarán a ser mensuales con el objetivo de realizar una valoración global del servicio, revisar indicadores de rendimiento y definir objetivos de mejora para el período siguiente.

## **Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

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

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

#### **Cláusula 10. MEJORAS A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES**

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

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

#### **Cláusula 11. SOSTENIBILIDAD**

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

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

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

Además de lo anterior, FIRA DE BARCELONA y el ADJUDICATARIO trabajarán de forma conjunta a fin de reducir las emisiones de carbono que tengan su origen en la prestación del servicio, debiendo el ADJUDICATARIO poner sus mejores esfuerzos en reducir su huella de carbono.

#### **Cláusula 12. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B.**

El sobre digital B (Oferta Técnica) incluirá toda la documentación que deba ser objeto de valoración según los criterios definidos en el Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas, y especialmente la relativa a los siguientes extremos:

- A) Prestación del Servicio.
  1. Organización y recursos.
    - Organigrama de la empresa en el que se detalle su estructura, funciones y responsabilidades del equipo.
    - Organización y recursos que se asignarán a la prestación del servicio.
    - Plan de formación del personal destinado al servicio.
  2. Medios materiales y su organización.
    - Descripción, adecuación y calidad de los medios materiales (i) almacén, (ii) equipos de elevación y (iii) flota, para la prestación del servicio.
    - Plan de mantenimiento y reparación de equipos y vehículos.
    - Sistema de seguimiento y localización de la flota en tiempo real.
    - Equipos y sistemas informáticos para la gestión operativa (PC, PDAs, móviles...).
  3. Cobertura del servicio.

- Planificación y coordinación de actividades logísticas (rutas, coordinación entre departamentos)
- Flexibilidad y capacidad de respuesta ante cambios en demanda e imprevistos.
- 4. Gestión de incidencias.
  - Sistema de gestión de incidencias: identificación, registro, seguimiento y resolución.
  - Rapidez y efectividad en la resolución (tiempo de respuesta, impacto mínimo en el servicio).
  - Comunicación y reporte de incidencias (frecuencia de informes, coordinación)
- 5. Sistema de planificación, ejecución y coordinación.
  - Sistema de planificación: programación de actividades, recursos y tiempos.
  - Sistema de ejecución: operaciones diarias (recepción, almacenamiento, picking, inventario, rutas)
  - Sistema de coordinación: comunicación fluida y eficiente con Fira de Barcelona.
- 6. Plan de calidad.
  - Control de entradas de material: calidad y cantidad de materiales recibidos.
  - Sistema de Picking: metodología para la preparación de pedidos (precisión y eficiencia)
  - Control de inventarios: actualización en tiempo real y precisión de los registros.
  - Control de caducidades y entregas: rotación efectiva del producto, minimización de mermas.

**B) Mejoras a los Pliegos de Condiciones.**

1. Propuesta digital para la planificación y gestión.
  - a. Descripción de la herramienta digital para planificación y gestión logística (SGA, TMS...)
  - b. Descripción de la forma en la que se producirá la integración de la herramienta con sistemas existentes de Fira de Barcelona (SAP)
  - c. Descripción de las Innovaciones tecnológicas de la herramienta aplicadas al Servicio (IA, Machine Learning, IoT...)
  - d. Descripción de las medidas de seguridad y ciberseguridad de la herramienta propuesto.
2. Propuesta de mejora concreta de las actividades a realizar.
  - a. Descripción de la Innovación propuesta para optimizar las actividades logísticas.
  - b. Descripción del impacto de la mejora propuesta en la eficiencia operativa y reducción de costes.

**C) Plan de Sostenibilidad.**

- Disponer de un dispositivo de flota de vehículos respetuosa con el medioambiente.
- Disponer de una certificación de responsabilidad social como ISO 26.000; Responsabilidad Social, IQNet SR10, SA 8000, SGE 21, EcoVadis o equivalente.
- Disponer de una política/estrategia de Sostenibilidad/RSC.
- Disponer de un sistema de Gestión Energética certificada según la Norma ISO 50001 o equivalente.
- Disponer de un código ético actualizado que recoja los principios de actuación.

**Cláusula 13. CONFIDENCIALIDAD**

**FIRA DE BARCELONA** se compromete a tratar de forma confidencial toda clase de documentos, procedimientos, datos, etc. aportados por las empresas oferentes a efecto de participar en este procedimiento, excepto aquellos que por la misma naturaleza del procedimiento se puedan hacer públicos.



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