

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO SANITARIO ASISTENCIAL PARA FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN. Presentación de FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB	5
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. División en lotes	8
1.4. Exclusividad y excepciones a la exclusividad	8
Cláusula 2. DURACIÓN	8
Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO	9
Cláusula 4. DESCRIPCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
4.1. Modalidades de servicios sanitarios	9
4.2. Mobiliario y material sanitario dispensarios/enfermerías	9
4.3. Horario de prestación del servicio	11
4.4. Espacios habilitados para la prestación del servicio	11
4.5. Medios de comunicación facilitados por FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB	12
4.6. Medios informáticos para la prestación del servicio	13
Cláusula 5. OPERATIVA DEL SERVICIO	14
5.1. Órdenes de Compra	14
5.2. Información técnica	15
5.3. Plan de dimensionamiento del servicio	16
Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO	16
6.1. Plan de Auditoría	17
6.2. Evaluación anual	17
Cláusula 7. DEL PERSONAL	18
7.1. Idoneidad y suficiencia	18
7.2. Convenio colectivo y demás normativa laboral de aplicación	18
7.3. Uniformidad	19
7.4. Formación	19
7.5. Elementos identificativos	20
Cláusula 8. RESPONSABLE DEL SERVICIO	20
Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	20
Cláusula 10. NIVELES DE SERVICIO	21
Cláusula 11. INFRACCIONES Y SANCIONES	22
11.1. Faltas leves	22
11.2. Faltas graves	23

11.3. Faltas muy graves.....	24
11.4. Reiteración de una falta muy grave.....	24
Cláusula 12. OTROS REQUERIMIENTOS Y OBLIGACIONES QUE DEBE CUMPLIR EL ADJUDICATARIO.....	25
Cláusula 13. MEJORAS AL PLIEGO	26
Cláusula 14. SOSTENIBILIDAD, RSC Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO	26
Cláusula 15. CONTENIDO DEL SOBRE B (OFERTA TÉCNICA).....	27

RELACIÓN DE ANEXOS

ANEXO I.A) PLANOS DE LOS RECINTOS DE FIRA DE BARCELONA	28
ANEXO I.B) PLANOS DE LOS RECINTOS DE FIRA CCIB	29
ANEXO II.A) UBICACIÓN Y PLANOS DE LOS DISPENSARIOS DE FIRA DE BARCELONA.....	30
ANEXO II.B) UBICACIÓN Y PLANOS DE LOS DISPENSARIOS DE FIRA CCIB	34
ANEXO III.A) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FIRA DE BARCELONA. PROTOCOLO DE EVACUACION CON AMBULANCIA	36
ANEXO III.B) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FIRA CCIB. PROTOCOLO DE EVACUACION CON AMBULANCIA 37	
ANEXO IV. CONSUMOS ÚLTIMO EJERCICIO (2025)	38
ANEXO V. PERSONAL SUBROGABLE	39

INTRODUCCIÓN. Presentación de FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB

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 BARCELONA** se articula en torno a diez áreas organizativas. Tres de ellas se corresponden con las tres líneas de negocio de **FIRA BARCELONA**: Negocio Propio, Negocio Externo y Negocio Internacional, que abordan situaciones de mercado, prioridades y necesidades diferentes.

- El **Área Comercial** se comprende de los siguientes departamentos:
 - o Cuatro (4) **Business Units** (BU Industrial, BU Cities and Society, BU Público y Festivos 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** tiene como objetivo la comercialización de productos y servicios tanto en los Salones organizados por **FIRA DE BARCELONA** como los organizados por un tercero dentro del recinto ferial y bajo previo acuerdo con dicho organizador. Para ello, se dispone de catálogo de servicios, así como de un E-commerce, y un departamento 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 áreas: **Finanzas y Administración; Personas y Organización, Relaciones Institucionales y Protocolo, Comunicación, Recinto, Asesoría Jurídica Corporativa y Compliance Corporativo, Gobernanza Interna y TIC** que apoyan a las diferentes líneas de negocio y al conjunto de la institución.

Remodelación de los espacios Feriales de FIRA DE BARCELONA, año 2026 y siguientes:

FIRA DE BARCELONA está llevando a cabo la rehabilitación y reestructuración del espacio ferial de Montjuïc, en Barcelona que iniciará, en su fase ejecutiva de obras, durante el año 2026. Como consecuencia del programa de obras previsto para los espacios, los pabellones del recinto ferial de Montjuïc se verán afectados de forma directa.

Asimismo, se están ejecutando las obras de construcción el nuevo pabellón Zero, el cual pasará a formar parte integrante del complejo ferial del Recinto de Gran Vía, ubicado en l'Hospitalet de Llobregat y en Barcelona.

Las afectaciones en los servicios solicitados, la disponibilidad de espacios, y los pabellones disponibles según anualidades se describen en el presente Pliego, al objeto de que los licitadores puedan preparar una oferta ajustada a las necesidades de FIRA DE BARCELONA:

FIRA CCIB:

FIRA CCIB cuenta con el Recinto del Centro de Convenciones Internacional de Barcelona (CCIB), el cual fue inaugurado en el año 2004 y se ha convertido en un emblema de turismo de negocios en la ciudad Condal. Con una singular arquitectura, da solución y acogida a eventos de tipología y magnitud diversa, contando, para ello, con el espacio, la ubicación, la oferta global de servicios y la experiencia de su equipo profesional especializado: una suma de sinergias que le han posicionado como un referente europeo.

El CCIB está ubicado en la Plaza de Willy Brandt 11-14 de la ciudad de Barcelona y comprende un total de dos edificios comunicados mediante una rambla de conexión subterránea: el Centro de Convenciones, diseñado por el arquitecto José Luis Mateo y el Auditorio Fórum, obra de los arquitectos Herzog & De Meuron.

La infraestructura del CCIB es propiedad del Ayuntamiento de Barcelona, cuya gestión y explotación están a cargo de **FIRA CCIB**, sociedad administrada únicamente por **FIRA DE BARCELONA**. **FIRA CCIB** se dedica al alquiler de espacios y a la prestación de servicios para la realización de eventos y espectáculos en el recinto.

Por su lado, actualmente la explotación del Edificio Fórum esta compartida entre el MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS (Museu Blau) del Ayuntamiento de Barcelona y **FIRA CCIB**, quien explota la parte del Edificio Fórum correspondiente al Auditorio y zonas adyacentes.

Asimismo, las instalaciones del CCIB contemplan:

- Capacidad para eventos de hasta 15.000 delegados
- Área de exposiciones de 11.340 m2

- Vestíbulo de 3.760 m2
- 35 salas diáfanas de diversos tamaños, de 34 a los 2.584 m2
- Auditorio con capacidad para 3.140 plazas
- Platea con 2.341 butacas
- Anfiteatro con 743 butacas
- 740 m2 de escenario
- Foyer de 1.890 m2

Organización interna de FIRA CCIB:

La organización interna de **FIRA CCIB** se articula en torno a seis áreas organizativas: Comercial, Marketing y Comunicación, Administración, Recursos Humanos, Proyectos, Restauración y Mantenimiento-Facilities, que, a su vez, se estructuran de manera interna para dar soporte al negocio y al personal propio.

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

1.1. Objeto

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio sanitario asistencial para **FIRA DE BARCELONA** y **FIRA CCIB**.

En particular, el servicio objeto de la presente licitación consiste en prestar servicio de asistencia sanitaria a todo el personal, propio y ajeno, a los congresistas y asistentes a los eventos organizados y acogidos por parte de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, así como a toda persona que así lo requiera dentro de los recintos feriales de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**. El referido servicio se prestará durante los horarios determinados en la cláusula 4.3. del presente Pliego.

El contenido de dicho servicio será el propio de la asistencia de emergencias sanitarias, esto es principalmente: atención primaria inmediata, valoración y estabilización del paciente y, en su caso, decidir, organizar y dirigir su derivación al centro hospitalario correspondiente.

1.2. Lugar de prestación del servicio

Los servicios objeto de la presente licitación serán prestados por el **ADJUDICATARIO** en los recintos gestionados por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, concretamente:

- Recinto ferial de Montjuic, sito en Av. Reina María Cristina (s/n) de Barcelona.
- Recinto ferial de Gran Vía, sito en Calle Juan Carlos I nº 58-64 de l'Hospitalet de Llobregat.
- CCIB, sito en la Plaza Willy Brandt nº 11-14 de Barcelona.

Se adjunta plano de los mencionados recintos en el **ANEXO I.A)**.

Adicionalmente, y en caso de ser solicitado por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, se deberán

prestar los servicios en otros recintos y/o espacios utilizados por estos en la realización de su actividad (Port Vell, Moll de la Fusta, espacios exteriores colindantes, etc.).

1.3. División en lotes

El objeto del contrato no es susceptible de división en lotes y, por ende, se procederá a la adjudicación del servicio a una (1) empresa.

1.4. Exclusividad y excepciones a la exclusividad

1.4.1. Exclusividad

El **ADJUDICATARIO** tendrá la condición de proveedor en exclusiva de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** con respecto a los servicios adjudicados, de manera que los servicios que **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** precise para sí y que tengan relación con los servicios adjudicados de acuerdo con el presente procedimiento, serán solicitados al **ADJUDICATARIO**.

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

1.4.2. Excepciones a la exclusividad

La exclusividad no actuará en caso de que el **ADJUDICATARIO** no pueda cubrir las necesidades planteadas por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** de conformidad con los niveles de servicio establecidos en la cláusula 10 del presente Pliego de condiciones y en la cláusula 6.10. del Pliego de Condiciones Administrativas del presente procedimiento. En ese caso, **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** quedará habilitada para contratar con otras empresas.

En ningún caso, durante la vigencia del contrato objeto de adjudicación, el **ADJUDICATARIO** podrá prestar directamente los servicios a los clientes de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** (expositores/organizadores), para los que, de acuerdo con la gestión de la operativa prevista en la Cláusula 5 del presente Pliego de condiciones, ésta última haya trasladado al **ADJUDICATARIO** una orden de compra.

Cláusula 2. DURACIÓN

El contrato tendrá una vigencia de **TRES (3) AÑOS**, a contar desde el día **14 de diciembre de 2026** y finalizando por todo el día **13 de diciembre de 2029**.

Ello, no obstante, **FIRA DE BARCELONA-FIRA CCIB** tendrá derecho a prorrogar el contrato por **DOS (2) AÑOS** más, computados por anualidades, es decir, hasta 13 de diciembre de 2030 o de 2031, de manera que éste quedará prorrogado, siempre y cuando **FIRA DE BARCELONA-FIRA CCIB** 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 antes del 13 de junio de la anualidad que corresponda. En tal caso el **ADJUDICATARIO** vendrá obligado a dicha prórroga.

En caso de que no se produzca alguna de las prórrogas en las condiciones antes señaladas, llegada la fecha de 13 de diciembre de 2029 o, en su caso, del 13 de diciembre de 2030, el contrato quedará

automáticamente resuelto y sin efecto alguno entre ambas partes.

Alcanzada la fecha de finalización del contrato de acuerdo con las anteriores previsiones, éste quedará cancelado y sin efecto alguno entre las partes.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO

Dada la continua actividad de **FIRA DE BARCELONA-FIRA CCIB** y al objeto de planificar los servicios de una forma correcta, el **ADJUDICATARIO** deberá iniciar el servicio en fecha **14 de diciembre de 2026**.

El **ADJUDICATARIO** deberá disponer, a partir de la fecha de inicio del servicio y mantener durante la vigencia del contrato, la licencia de actividad y resto de permisos pertinentes para poder prestar el servicio adecuadamente y de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación.

Cláusula 4. DESCRIPCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Modalidades de servicios sanitarios

Los diferentes servicios sanitarios requeridos por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** incluirán las siguientes modalidades:

Servicios asistenciales:

- **Enfermero/a** (Graduado/a en Enfermería).
- **Médico**
- **Ambulancia TIPO B:** Incluye Soporte Vital Básico + TES + Enfermero/a
- **Ambulancia TIPO C:** Incluye Soporte Vital Avanzado + TES + Médico + Enfermero/a

Servicios de coordinación y gestión:

- **Administrativo/a** – Personal auxiliar de gestión administrativa
- **Coordinador/a Médico/Responsable del servicio** – Licenciado/a en medicina que ejerce funciones de coordinación soporte medico de los equipos que prestan servicio. En caso de que los servicios se estén prestando en más de un dispensario esta figura deberá asumir la coordinación de los equipos.

4.2. Mobiliario y material sanitario dispensarios/enfermerías

Para la prestación de dichos servicios, **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** cuentan con dispensarios/enfermerías que están equipados/as con los elementos básicos necesarios para la prestación del servicio.

Dicho lo anterior, cualquier elemento, técnico o material, que el **ADJUDICATARIO** requiera para la correcta prestación del servicio, deberá ser proporcionado por el mismo.

En cuanto a los residuos sanitarios generados por el **ADJUDICATARIO**, estos serán, así mismo, gestionados y costeados por el mismo.

A la finalización del contrato objeto de la presente licitación, el **ADJUDICATARIO** deberá retirar, en el plazo máximo de quince (15) días naturales a contar desde la fecha de extinción o resolución del contrato, todo el material, equipamiento, instrumental, mobiliario y demás elementos de su propiedad que hubiera aportado para la prestación del servicio en los dispensarios/enfermerías.

A estos efectos, se entenderá por material aportado por el **ADJUDICATARIO** todo aquel material, sanitario o no sanitario, necesario para la correcta prestación del servicio que no forme parte del equipamiento propio de los dispensarios/enfermerías.

En el supuesto de que no se retire en ese plazo, será retirado por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** con cargo al **ADJUDICATARIO** saliente.

Durante la ejecución del contrato, el **ADJUDICATARIO** será responsable de la revisión y el mantenimiento de todo el equipamiento y del material de los dispensarios/enfermerías.

4.2.1. Gestión del stock de material:

El responsable del servicio designado por el **ADJUDICATARIO** y cuyas funciones se describen en la cláusula 8 del presente Pliego, presentará a **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, en el plazo de un mes desde la adjudicación del servicio, el listado con el stock de material de farmacia y fungibles que considere idóneo para el consumo medio de un trimestre. Esta previsión, se realizará en base a los eventos previstos en el primer trimestre desde el inicio de la prestación de los servicios por el **ADJUDICATARIO**.

A partir de ese momento, el responsable del servicio presentará a cada una de las personas designadas de los Departamentos correspondientes de **FIRA DE BARCELONA** y de **FIRA CCIB**, con un mes de antelación al inicio de cada trimestre, una propuesta trimestral de pedido de medicamentos y de material fungible, que contendrá las necesidades de dicho material para el mantenimiento del referido stock durante el trimestre siguiente.

A partir de ese momento, el **ADJUDICATARIO** será el responsable del control de dicho inventario. Trimestralmente propondrá a **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** las altas y bajas que procedan para el mantenimiento actualizado del inventario. Las bajas de material inventariado sólo serán efectivas cuando **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** las autorice.

Tras la aprobación por parte del Departamento de Seguridad y Movilidad de **FIRA DE BARCELONA** o el Departamento de Prevención de **FIRA CCIB** de la propuesta de medicación y material fungible realizada por el **ADJUDICATARIO**, éste procederá a la compra de estos. El importe para la adquisición de este material y medicación será asumido por **FIRA BARCELONA** y **FIRA CCIB**, previo envío por el **ADJUDICATARIO** vía correo electrónico de las correspondientes facturas y comprobantes de pago.

Además, antes y después de cada evento, el **ADJUDICATARIO** deberá realizar un control del stock disponible en el dispensario/enfermería, con el fin de detectar la falta de cualquier material y

proceder a su reposición en función del stock disponible o gestionar su adquisición a través del procedimiento anteriormente mencionado.

La gestión del stock del material descrito en el presente apartado será dirigido y gestionado por el **ADJUDICATARIO** y atendido por aquellas personas que este designe, siendo el responsable de la determinación específica del trabajo a desarrollar de acuerdo con las instrucciones dadas por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.

4.3. Horario de prestación del servicio

4.3.1. Periodos con actividad

La prestación del servicio en periodos de actividad comprenderá las fases de montaje, celebración y desmontaje de los eventos, ferias, etc.

El horario de prestación del servicio en los periodos de actividad se ajustará a lo indicado por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** en función de su actividad. **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** podrá solicitar servicios durante los 365 días del año, en función de los horarios y necesidades de los eventos.

La correcta realización del servicio será responsabilidad del **ADJUDICATARIO**.

4.3.2. Períodos sin actividad

Durante los periodos en los que no haya actividad, tan solo se prestará el servicio en el recinto ferial de Montjuic de **FIRA DE BARCELONA**. En particular, el **ADJUDICATARIO** prestará el servicio sanitario al personal de **FIRA DE BARCELONA** en el dispensario ubicado en la Plaça Univers, con un horario de 9:30 a 13:30 horas. En ocasiones puntuales, y debido al calendario laboral y de actividades feriales, se podrá solicitar una modificación de la hora de inicio de la prestación del servicio. No obstante, el tiempo de duración de la prestación del servicio no podrá verse reducido ni podrá sobrepasar las cuatro (4) horas.

No está prevista la prestación del servicio en interés de **FIRA CCIB** en periodos sin actividad.

4.4. Espacios habilitados para la prestación del servicio

FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB cederá al **ADJUDICATARIO**, para la prestación del servicio de asistencia sanitaria, el uso de distintos locales, ubicados en sus distintos recintos. En concreto:

- **FIRA DE BARCELONA:**
 - **3 locales situados en el recinto ferial de Gran Vía**
 - Local 1 GV: Dispensario de 62.5 m2 de superficie útil, ubicado en el Pabellón 3 (Puerta 3.14) del recinto ferial de Gran Vía (L'Hospitalet de Llobregat).
 - Local 2 GV: Dispensario de 111 m2 ubicado en el pabellón 3 (Puerta 3.09) del recinto ferial de Gran Vía del recinto ferial de Gran Vía (L'Hospitalet de Llobregat).

- Local 3 GV: Dispensario de 50 m2 ubicado en el pabellón 8.0 del recinto ferial de Gran Vía del recinto ferial de Gran Vía (L'Hospitalet de Llobregat).
- **2 locales situados en el recinto ferial de Montjuic**
 - Local 1 MJ: Dispensario de 40m2 ubicado en el local 7.2. de la Plaça Univers del recinto ferial de Montjuic (Barcelona).
 - Local 2 MJ: Dispensario de 26 m2 ubicado en el pabellón 8 del recinto ferial de Montjuic (este quedará afectado por las obras del Pabellón z8 y será reubicado en el proceso, en el mismo pabellón; no se conoce ubicación definitiva ni dimensiones) Dicho local dispone de un almacén anexo en el que el **ADJUDICATARIO** podrá almacenar cualquier tipo de material necesario para prestar el servicio, con el fin de poder dotar de material sanitario y mobiliario a los dispensarios adicionales que se establecerán con carácter temporal por necesidades del servicio, que se requieran instalar, en su caso, en los recintos de **FIRA DE BARCELONA**. Es responsabilidad del **ADJUDICATARIO** la correcta gestión y mantenimiento del contenido del mencionado almacén.
- **Cambios previstos en la actualidad por la afectación de las obras de remodelación en los espacios habilitados para la prestación del servicio de FIRA DE BARCELONA:**
 - Recinto ferial de Gran Vía: Se ha previsto ubicar un nuevo dispensario en el nuevo pabellón 0 que está en construcción.
 - Recinto ferial de Montjuic: Se ha previsto ubicar dos nuevos dispensarios una vez finalizadas las obras.
 - El **ADJUDICATARIO** será informado de dichas modificaciones a la mayor brevedad, para su correcto dimensionamiento.
- FIRA CCIB:
 - Local 1 Edificio CCIB: Dispensario de 29,64 m2 ubicado en la planta M0 del Edificio CCIB
 - Local 2 Edificio FORUM: Dispensario de 34,34 m2 ubicado en la planta S0 del Edificio FORUM (Auditorio)

Se adjuntan como **ANEXO II.A)** y **ANEXO II.B)** del presente Pliego de Condiciones Técnicas los planos con indicación de las ubicaciones de los dispensarios actuales de **FIRA DE BARCELONA** y de **FIRA CCIB**, respectivamente.

4.5. Medios de comunicación facilitados por FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB

FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB pondrá a disposición del **ADJUDICATARIO** los medios de

comunicación necesarios para la prestación del servicio, los cuales deberán ser utilizados única y exclusivamente para la prestación del mismo.

4.6. Medios informáticos para la prestación del servicio

El **ADJUDICATARIO** deberá aportar a su cargo y exclusiva responsabilidad los medios informáticos necesarios para la prestación del servicio (incluyendo con carácter no limitativo: ordenadores, impresoras, periféricos, programas de software para la gestión del servicio y de la información, etc.) y se ocupará de su mantenimiento y de realizar las correspondientes copias de seguridad.

Los medios informáticos aportados por el **ADJUDICATARIO** serán siempre independientes de los sistemas informáticos de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**. El **ADJUDICATARIO** deberá responsabilizarse de la actualización del equipamiento informático, ajustándose a los estándares del mercado durante el período de contratación. A estos efectos, el **ADJUDICATARIO** se comprometerá al estricto cumplimiento de lo establecido en la cláusula 7 del Pliego de Condiciones Administrativas por lo que respecta a la protección de datos.

FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB facilitará al **ADJUDICATARIO** la toma de línea de internet para asegurar la conexión de los equipos informáticos aportados este último.

El **ADJUDICATARIO**, deberá facilitar diariamente al personal Responsable del servicio designado por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, lo siguiente:

- Un *report* diario en el que se detalle las atenciones prestadas durante cada jornada, haciendo constar el total de asistencias, el total de asistencias por contingencias comunes, el total de asistencias que pudieran ser calificadas como accidente laboral y el total de derivaciones de cada una de las anteriores clasificaciones.
- Informar al responsable designado por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, de todas las incidencias, ya sean estas relevantes o no, que se produzcan durante el servicio, en el momento en que estas sucedan.
- Entregar los informes que sean requeridos por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** en cualquier momento.
- Adicionalmente, en el caso de **FIRA DE BARCELONA**, la información de las atenciones prestadas también deberá ser aportada a la plataforma de gestión de incidencias que actualmente está desarrollando el departamento de Seguridad y Movilidad de **FIRA DE BARCELONA**.

Además, el **ADJUDICATARIO** deberá contar con un sistema informatizado de *reporting*, que permita obtener informes desglosados de la siguiente forma:

- Por salón o evento.

- Por meses.
- Por fases de un salón o evento: montaje, celebración y desmontaje.
- A la finalización del servicio diario.

En cada una de estas anteriores modalidades de *reporting*, el sistema informatizado deberá permitir el filtrado por:

- El número total de incidencias atendidas.
- La tipología de la incidencia: accidente laboral, accidente no laboral, contingencia común, cualquier otra que se defina por el Departamento de Seguridad y Movilidad de **FIRA DE BARCELONA** y por el Departamento de Prevención de **FIRA CCIB**.
- La tipología de la persona asistida: trabajador de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, trabajador de cualquier otra empresa, visitante, asistente, congresista, expositor, y/o cualquier otra tipología que se defina.
- Cualquier otra modalidad que se estime oportuna.

Cláusula 5. OPERATIVA DEL SERVICIO

5.1. Órdenes de Compra

5.1.1. Servicio en periodos de actividad

FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB entregará al **ADJUDICATARIO**, de forma mensual y con un mes de antelación, una previsión de las necesidades de los servicios médicos a fin de que éste pueda hacer una planificación de los mismos.

En dicha previsión se informará de los eventos en los que se deberá prestar el servicio, fechas de montaje, celebración y desmontaje de los mismos, así como los servicios a cubrir.

Debido al tipo de actividad que desarrolla **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** pueden surgir servicios que no dispongan de planificación previa (así título de ejemplo: rodajes o eventos no previstos en el calendario de actividad), por lo que el **ADJUDICATARIO** deberá disponer de los medios de reacción necesarios para dar cobertura al servicio solicitado.

El **ADJUDICATARIO** deberá poder cubrir servicios no planificados con un (1) día de antelación. Asimismo, por indicación de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, se podrán realizar modificaciones en el horario, ya sean de reducción o de ampliación horaria del servicio con medio día de preaviso.

Igualmente, el **ADJUDICATARIO** deberá poder cubrir la extensión de horas no planificadas para un servicio contratado, ya sea por retraso en las tareas de montaje o desmontaje o por retraso en la agenda del evento.. El preaviso que dará **FIRA BARCELONA-FIRA CCIB** al **ADJUDICATARIO** será el suficiente para que éste pueda planificar y realizar el servicio.

Para iniciar una Orden de Compra, el **ADJUDICATARIO** recibirá una petición de disponibilidad para el servicio a prestar (en adelante, petición de servicio), a través de correo electrónico por parte del departamento correspondiente en **FIRA BARCELONA-FIRA CCIB**. Esta petición de servicio detallará qué tipo de servicio se precisará, en qué ubicación, fechas y horarios. El **ADJUDICATARIO** deberá contestar a **FIRA BARCELONA-FIRA**

CCIB con un presupuesto detallado por profesional ofrecido, horario y fecha. En cuanto **FIRA BARCELONA - FIRA CCIB** confirme al **ADJUDICATARIO** vía email el servicio, procederá a realizar una orden de compra para el mismo, que enviará a través de correo electrónico que éste haya indicado a **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB** a estos efectos. Mediante el referido correo electrónico **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB** remitirá el número de referencia del evento o salón asignado a las órdenes de compra, a efectos de que el **ADJUDICATARIO** pueda emitir la correspondiente factura. En cada factura emitida por el **ADJUDICATARIO** deberá constar el número de referencia asignado y facilitado por **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB**.

El **ADJUDICATARIO** no atenderá ninguna orden de compra que no haya sido tramitada a través del Departamento de Seguridad y Movilidad de **FIRA DE BARCELONA** y del departamento de Proyectos de **FIRA CCIB**.

En todo caso, el **ADJUDICATARIO** deberá confirmar por correo electrónico la recepción de la orden de compra y deberá, asimismo, informar del plazo previsto de cobertura del servicio solicitado.

FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB determinará la organización de los servicios a prestar informando a través de la coordinación del servicio, aquellas normas genéricas necesarias para un normal y óptimo ejercicio de los servicios, quedando en todo caso bajo la responsabilidad del **ADJUDICATARIO** la dirección y coordinación del servicio, así como del personal asignado para la prestación del mismo.

5.1.2. Servicio en periodos sin actividad (servicio fijo en el Recinto de Montjuïc)

Sin perjuicio de las órdenes de Compra con sus correspondientes Órdenes de Servicio que puedan emitirse para la cobertura de eventos y actividades, se entenderá incluido dentro del objeto del presente contrato un servicio mínimo fijo de atención sanitaria en el dispensario actualmente ubicado en Plaza Universo del recinto de Montjuïc de **FIRA DE BARCELONA**.

Dicho servicio tendrá carácter permanente durante los períodos en los que no exista actividad ferial ni eventos que requieran la prestación de servicios médicos específicos en el recinto, por lo que no precisará de la emisión de una Orden de Compra individualizada para su prestación.

Los recursos necesarios para la prestación de este servicio mínimo deberán ser garantizados por el **ADJUDICATARIO** durante todos los días laborables, en horario de 09:00 a 13:00 horas, mediante la presencia física y continuada de un Enfermero/a (Diplomado Universitario en Enfermería) o de un profesional que cuente con la titulación legalmente habilitante equivalente.

Este servicio mínimo estará destinado a la atención sanitaria básica del personal de **FIRA DE BARCELONA** que desarrolla su actividad en las oficinas y dependencias del recinto de Montjuïc.

La organización del servicio, la planificación de horarios y la asignación del personal necesario para su correcta prestación serán de exclusiva responsabilidad del **ADJUDICATARIO**.

5.2. Información técnica

Al objeto de facilitar la prestación del servicio, **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB** facilitará al

ADJUDICATARIO, la siguiente información a través de un enlace de acceso permanente al calendario de planificación, a través del canal del proveedor de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**:

- Palacios / Pabellones/ Espacios ocupados.
- Fechas, períodos, etc.

5.3. Plan de dimensionamiento del servicio

Una vez el **ADJUDICATARIO** haya recibido por correo electrónico la petición de servicio de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** a través de una plantilla creada a tal efecto por el Departamento de Seguridad y Movilidad de **FIRA DE BARCELONA** y Proyectos en el caso de **FIRA CCIB**, el **ADJUDICATARIO** deberá elaborar un plan de dimensionamiento del servicio a partir de:

- la información del aforo diario máximo (calculado a partir de históricos o previsiones del salón u organizador) comunicado por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.
- Las fechas y horarios del servicio concreto a prestar.
- Cualquier otra información relevante que se deba considerar.

Para la determinación del dimensionamiento del servicio, el **ADJUDICATARIO** tomará en consideración la normativa vigente de aplicación en el momento de la solicitud del servicio y cualquier otra Resolución Administrativa que sea de aplicación tanto a **FIRA DE BARCELONA** como a **FIRA CCIB**.

Con dicha información y con las órdenes de compra recibidas, el **ADJUDICATARIO** realizará la programación de los servicios a prestar, que deberá estar coordinada con el Departamento de Seguridad y Movilidad de **FIRA DE BARCELONA** y con el departamento de Proyectos de **FIRA CCIB**.

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 10 del presente Pliego de Condiciones, comprometiéndose el **ADJUDICATARIO** a observar las indicaciones y/o correcciones que, en su caso, señale **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB** para obtener una mejora del servicio.

El **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 en la cláusula 10.
- Facilitar la identificación y la implantación de todo tipo de mejoras.
- Planificar las actividades y prevenir cualquier tipo de incidencias que pueda perjudicar la realización de dicha planificación.

FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB podrá realizar controles de la calidad del servicio en cualquier momento.

En caso de detectarse alguna anomalía en la prestación del servicio, **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB** la pondrá en conocimiento del **ADJUDICATARIO**, debiendo éste implementar las medidas correctoras necesarias para evitar la repetición de las incidencias detectadas, informando a **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB** de dichas acciones de mejora y sus plazos de implantación.

6.1. Plan 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 **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB** podrá solicitar información contractual y financiera que acredite los costes derivados de la prestación del servicio objeto del presente procedimiento.

Asimismo, **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB** 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-FIRA CCIB** solicite la colaboración activa del personal del **ADJUDICATARIO**, se dará aviso al propio **ADJUDICATARIO** con una antelación de dos (2) semanas.

6.2. Evaluación anual

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

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

Esta evaluación será cumplimentada por personal clave asociado al servicio de forma permanente de **FIRA DE BARCELONA - FIRA CCIB**; contando con la capacidad y conocimientos suficientes para proceder a la evaluación del servicio prestado por el **ADJUDICATARIO**.

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

Cláusula 7. DEL PERSONAL

7.1. Idoneidad y suficiencia

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

Se entiende por personal idóneo aquél que tenga conocimientos y experiencia 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.

Asimismo, todo el personal del **ADJUDICATARIO** (Coordinador Médico, Médico, Enfermero/a y Personal Administrativo) deberá disponer de dominio suficiente de los idiomas catalán, castellano e inglés (nivel B2 según determina el British Council) a nivel conversación.

El **ADJUDICATARIO**, como entidad autónoma e independiente designará el personal capacitado y especializado que estime conveniente para que, a su cargo, y en su nombre y representación, desempeñe los Servicios objeto del presente procedimiento. En cualquier caso, se encargará de que el personal que desarrolle el servicio posea la titulación, habilitaciones, permisos, experiencia y el nivel profesional adecuado a los trabajos a realizar.

La empresa adjudicataria deberá nombrar un Representante, que podrá ser a su vez el Responsable del Servicio, que ejercerá las funciones de interlocutor con **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** en los temas de coordinación de servicios, laborales, de prevención y de Seguridad Social.

El **ADJUDICATARIO** mantendrá en todo momento una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, según el procedimiento que dicho Servicio establezca.

7.2. Convenio colectivo y demás normativa laboral de aplicación

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

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

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

En este sentido, se deja constancia de que el artículo 75 del Convenio Colectivo de aplicación de la empresa que actualmente presta el servicio, contempla la subrogación de personal entre empresa saliente y entrante siempre y cuando se cumplan determinados requisitos especificados en el propio Convenio.

Así pues, a los efectos oportunos y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), se acompaña como **ANEXO V** el listado de personal del actual prestador del servicio al que le afecta la subrogación, en el que se recogen las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras a las que afectaría la subrogación conforme a la información proporcionada a **FIRA DE BARCELONA-FIRA CCIB**.

Dicho lo anterior, en caso de que la subrogación sea procedente, el **ADJUDICATARIO** del servicio se subrogará en la posición de la empresa que presta actualmente el servicio, con efectos a partir del primer día de inicio del servicio, como empleador en las relaciones laborales del personal adscrito a los servicios, de acuerdo con las condiciones de los contratos, pactos y Convenio colectivo, respetando su remuneración, antigüedad y categoría profesional, entre otras. El **ADJUDICATARIO** deberá llevar a cabo todos los trámites que sean necesarios legalmente para dar cumplimiento a la obligación de subrogación -en caso de ser aplicable-.

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

7.3. Uniformidad

El personal deberá ir en todo momento debidamente uniformado, según normativa en vigor (Bata, Chaleco, etc.) en función de las características del servicio, que cubra las contingencias de las estaciones climáticas (invierno/verano) y de estética e imagen adecuadas para la prestación del servicio en **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.

En dicho uniforme no podrá figurar ningún distintivo de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, salvo las tarjetas/pulseras identificativas que **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** proporcionará al **ADJUDICATARIO**, quien responderá asimismo del buen uso de dichos elementos por parte de sus empleados.

7.4. Formación

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

A criterio de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, si lo considera oportuno, se desarrollarán el número necesario de sesiones informativas de carácter presencial con los responsables del **ADJUDICATARIO**, a efectos de mejorar la calidad en el servicio.

7.5. Elementos identificativos

El personal del **ADJUDICATARIO** deberá colocarse las tarjetas/pulseras de identificación que a tal fin les proporcionará **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**. Para ello, el **ADJUDICATARIO** deberá comunicar previamente los datos del personal que prestará el servicio en los recintos de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** cumplimentado la plantilla que esta le facilitará, a fin de crear los elementos identificativos oportunos.

Cláusula 8. RESPONSABLE DEL SERVICIO

El **ADJUDICATARIO** deberá nombrar un Responsable del servicio, que estará al frente del mismo gestionando los servicios y velará por el control, la gestión y la eficacia del mismo.

El Responsable del servicio deberá contar con la dedicación y experiencia suficiente para hacer frente a la responsabilidad que entraña el servicio adjudicado, y deberá coordinarse con el Responsable de la petición del servicio correspondiente de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.

El Responsable del Servicio deberá estar localizable 24 horas al día , para la resolución de incidencias en los períodos en los que haya actividad, así como para la petición de servicios urgentes y ordinarios. Asimismo, deberá estar localizable en todo momento en que se esté prestando el servicio, esto es, en los periodos de montaje, celebración y desmontaje de actividades que se desarrollen en alguno de los recintos o instalaciones gestionados por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, y, en los períodos de inactividad ferial (en el caso de **FIRA DE BARCELONA**) de 9:30 a 13:30 horas, de acuerdo con las previsiones contempladas en la cláusula 4.3. del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

El Responsable del servicio actuará como interlocutor ante el homónimo de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, en relación con los aspectos propios del servicio, asimismo realizará las funciones de coordinación de los servicios que preste el **ADJUDICATARIO** en los emplazamientos de los recintos, asegurándose del buen cumplimiento de estos.

FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB se reserva el derecho de solicitar al **ADJUDICATARIO** el cambio de responsable, de acuerdo con causas que, a juicio de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** así lo requieran.

Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El **ADJUDICATARIO** se compromete a comunicar a los interlocutores de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, cualquier incidencia que pueda producirse en relación con los servicios a prestar siguiendo los protocolos de actuación establecidos que se adjuntan en el **ANEXO III.A)** y **ANEXO III.B)** del presente Pliego de Condiciones y también de las que hayan derivado o puedan derivar finalmente en una reclamación, contemplando los siguientes extremos:

- Identificación del cliente.
- Objeto de la reclamación.

- Solución adoptada.

Asimismo, el **ADJUDICATARIO** deberá cumplir los niveles de servicio que se detallan en la cláusula 10 del presente Pliego de condiciones técnicas.

Cláusula 10. NIVELES DE SERVICIO

Los servicios se prestarán con la diligencia y calidad necesaria comprometiéndose el **ADJUDICATARIO** a observar las indicaciones y/o correcciones, en cuanto a la operativa del servicio que, en su caso, señale **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, para obtener una mejora del servicio.

El personal del **ADJUDICATARIO** deberá observar las siguientes pautas de calidad en la prestación del servicio:

- Uniformidad. El personal deberá ir en todo momento debidamente uniformado de acuerdo con lo indicado en la cláusula 7.3. del presente Pliego.
- Puntualidad. El inicio y la finalización del servicio se computará en el dispensario y/o el lugar de prestación del mismo. El personal que realizará el servicio deberá informar a su llegada y su salida al Event Manager encargado del evento, en el caso de **FIRA CCIB**.
- Asegurar el nivel de calidad de todos los servicios, cumpliendo los protocolos de actuación tanto de **FIRA DE BARCELONA** como de **FIRA CCIB** descritos en los **ANEXOS III.A) y III.B)**, respectivamente, del presente Pliego de Condiciones.
- Cumplimiento de los tiempos de espera y ejecución definidos en los protocolos de actuación y/o buenas prácticas de común aceptación en la atención al paciente del sector sanitario.
- 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.
- Cuidar y dar un uso adecuado a los medios y recursos materiales puestos a su disposición propiedad del **ADJUDICATARIO** y/o de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.

Asimismo, queda expresamente prohibida la adquisición o petición por el personal del **ADJUDICATARIO**, de cualquier artículo, producto o servicio expuesto en los certámenes profesionales, congresos o cualquier otra actividad celebrados en cualquiera de los recintos de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**, así como la visita a los mismos durante la prestación del servicio. Fuera del horario de prestación del servicio, estarán permitidas las visitas siempre y cuando accedan en la condición de visitantes y siempre informando previamente a **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.

SLA's correspondientes a la comunicación en FIRA DE BARCELONA de incidencias en el servicio, que deberán notificarse a su Departamento de Seguridad y Movilidad

- **Se deberán comunicar los retrasos:** Como mínimo, en un plazo no superior de 15 minutos antes de la prestación del servicio.
- **Queja o reclamación derivada de una asistencia:** De forma inmediata.
- **La comunicación de una incidencia que pueda afectar al servicio:** se deberá informar de manera inmediata.
- **La comunicación de un accidente o asistencia de gravedad que se produzca durante la prestación del servicio dentro de los recintos:** se deberá realizar a más tardar en el plazo de 15 minutos.

SLA's correspondientes a la comunicación en FIRA CCIB de incidencias en el servicio:

Deberá notificarse al Event Manager / Responsable del evento:

- **Cualquier queja o reclamación derivada de una asistencia:** inmediata
- **Retrasos:** como mínimo 15 minutos antes de la prestación del servicio.
- **Incidencias que afecten a la prestación del servicio:** inmediata
- **Movilización de recurso (ambulancia) y llamada a servicios externos:** inmediata
- **Aviso/comunicación en el momento de la llegada y la salida del personal sanitario al responsable del evento:** inmediata.

Deberá notificarse al Responsable de Prevención:

- **Cualquier queja o reclamación derivada de una asistencia:** máximo al día siguiente
- **Cualquier asistencia prestada al personal interno de FIRA CCIB:** máximo 15 minutos tras la asistencia
- **Accidentes o asistencias de gravedad durante la prestación del servicio:** máximo 15 minutos tras la asistencia
- **Movilización de recurso (ambulancia) y llamada a servicios externos:** inmediata

Cláusula 11. INFRACCIONES Y SANCIONES

11.1. Faltas leves

Se considerarán faltas leves:

- La falta de uniformidad del personal o la uniformidad no acorde con lo exigido en la cláusula 7.3 del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

La comisión de la referida infracción será sancionada con una penalización correspondiente al importe de cuatro (4) horas de trabajo de la categoría del empleado que haya cometido dicha infracción, con un máximo de 100 euros. La penalización que, en su caso, resulte de aplicación, será descontada del importe a satisfacer al **ADJUDICATARIO** por el servicio prestado.

11.2. Faltas graves

Se considerarán faltas graves:

- Reiterar la falta de uniformidad del personal o la uniformidad no acorde con lo exigido en la cláusula 7.3 del presente Pliego de Condiciones Técnicas en un plazo inferior a un mes natural a contar desde la fecha de la comisión de la primera infracción.

Esta infracción comportará la imposición de la penalización correspondiente a ocho (8) horas de trabajo de la categoría del empleado que haya cometido la segunda infracción. La penalización que, en su caso, resulte de aplicación, será descontada del importe a satisfacer al **ADJUDICATARIO** por el servicio prestado.

- La falta de puntualidad a partir de los 15 minutos de retraso respecto la hora de inicio del servicio programada.

Esta infracción comportará una penalización correspondiente al importe de la jornada de trabajo programada del trabajador que haya cometido el incumplimiento. La penalización que, en su caso, resulte de aplicación, será descontada del importe a satisfacer al **ADJUDICATARIO** por el servicio prestado.

- Cualquier reclamación por escrito de un expositor o visitante, referida al incumplimiento profesional de cualquiera de las funciones que son propias del **ADJUDICATARIO** en la prestación del servicio, y que hayan sido constatadas por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.

La comisión de dicha infracción comportará una penalización de 200 euros por cada incumplimiento, que será descontada, en su caso, del importe a satisfacer al **ADJUDICATARIO** por los servicios prestados.

- El incumplimiento de los niveles de servicio exigidos para la comunicación de incidencias definidos en la cláusula 10 del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

Dicha infracción comportará una penalización de 200,00 euros, por cada incumplimiento, que será descontado, en su caso, del importe a satisfacer al **ADJUDICATARIO** por los servicios prestados.

- No respetar los protocolos de actuación comunicados por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.

La comisión de dicha infracción comportará una penalización de 300,00 euros, por cada

incumplimiento que será descontada, en su caso, del importe satisfacer al **ADJUDICATARIO** por los servicios prestados.

- El mal trato de las instalaciones o del material puesto a su disposición por parte del personal del **ADJUDICATARIO**. Dicha infracción comportará una penalización de 200,00 euros.

Asimismo, el **ADJUDICATARIO** deberá asumir el coste de la reparación o sustitución del bien dañado. El importe correspondiente a dicha penalización será descontado, en su caso, del importe a satisfacer al **ADJUDICATARIO**.

11.3. Faltas muy graves

Se considerarán faltas muy graves:

- Que el personal del **ADJUDICATARIO** realice cualquiera de las siguientes conductas:
 - Aceptar o pedir dinero o cualquier tipo de obsequio a visitantes y/o expositores, así como cualquier persona a la que tengan que atender.
 - Expresarse de forma irrespetuosa u ofensiva hacia las personas.
 - Provocar riñas o altercados.
 - Embriaguez o toxicomanía manifiesta que repercuta en el servicio.
 - Usar indebidamente los bienes de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.
 - Cuestionar el servicio o las instalaciones en presencia de un cliente o persona externa a la organización de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.
 - Cuando una vez iniciado el servicio, este se abandone, de manera que no quede cubierto el servicio.
- La asignación por parte del **ADJUDICATARIO** de personal que no disponga de la titulación requerida para el ejercicio de la actividad.

Para cada infracción que obedezca a tales conductas se aplicará una penalización de 500,00 euros, que será descontada, en su caso, del importe a satisfacer al **ADJUDICATARIO** por los servicios prestados. Asimismo, el **ADJUDICATARIO** tendrá la obligación de cambiar la persona de su equipo que hubiera cometido la infracción en un plazo no superior a 2 horas, dicho plazo empezará a contar desde el momento en que **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** tenga conocimiento de la comisión de dicha infracción.

11.4. Reiteración de una falta muy grave

A partir de la comisión de la primera falta muy grave por parte del personal del **ADJUDICATARIO**, si

en cualquiera de los 3 (tres) eventos siguientes que se celebren se volviera a incurrir en una falta muy grave, se le aplicará una penalización consistente en una reducción del 50% del importe correspondiente del servicio a prestar en un determinado evento. Con un límite mínimo de penalización de 750,00 euros.

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

De igual forma, se aplicará al **ADJUDICATARIO** una penalización de 500,00 euros, si la persona asignada al servicio no cumple los requisitos establecidos por contrato para cada tipología.

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

Cláusula 12. OTROS REQUERIMIENTOS Y OBLIGACIONES QUE DEBE CUMPLIR EL ADJUDICATARIO

- Dirección médica para la prestación de este servicio y a disposición de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**.
- Deberá tener elaborados protocolos de actuación médicos y sanitarios acordes con la asistencia a prestar y validados por la Dirección médica de la empresa.
- Disponer durante toda la vigencia de la prestación del servicio objeto de licitación, de las licencias administrativas habilitantes para la prestación del mismo.
- El **ADJUDICATARIO** deberá presentar una propuesta de plan de movilidad para la prestación de los servicios sanitarios en el interior de los recintos de **FIRA DE BARCELONA** que deberá implantar durante el primer año de vigencia del contrato asumiendo su coste de implantación.

Especial referencia al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la normativa de aplicación:

Durante la prestación del servicio, el **ADJUDICATARIO** deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 30/2015, de 3 de marzo por el cual se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas y demás normativa de aplicación.

Asimismo, deberá dar cumplimiento a cualquier resolución que la Dirección General de Protección Civil de la Generalitat de Cataluña haya podido emitir a petición de **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB**. Estas resoluciones serán comunicadas por **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** al **ADJUDICATARIO**.

Por otro lado, todos los vehículos de transporte sanitario, sea cual fuere su clase, deberán cumplir, como mínimo, con lo dispuesto en la normativa vigente durante toda la duración del contrato.

Principalmente, deberán cumplir con lo establecido en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera).

Así las cosas, en atención a lo dispuesto en la Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de transporte sanitario por carretera, será requisito indispensable que los vehículos de transporte sanitario cuenten con una matriculación y habilitación para circular inferior a diez (10) años, contados desde su primera matriculación, así como los demás requisitos establecidos por la norma.

Por otro lado, todo el personal adscrito al servicio deberá disponer, durante toda la vigencia del contrato, de la titulación y acreditación necesaria para la ejecución de las prestaciones, debiendo ser retirados del servicio si durante la vigencia del contrato se diera alguna de las causas de inhabilitación.

Cláusula 13. MEJORAS AL PLIEGO

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

- Propuesta/s de mejora tecnológica/s, y/o operativa/s que redunde/n en una digitalización el servicio permitiendo tener información anonimizada de los servicios prestados por evento y que permitan el seguimiento del servicio prestado por parte de **FIRA DE BARCELONA** y **FIRA CCIB**.
- Propuestas que contemplen medios de desplazamiento dentro de los recintos de **FIRA DE BARCELONA** y **FIRA CCIB** que reduzcan los tiempos de atención a los posibles servicios médicos.

Cláusula 14. SOSTENIBILIDAD, RSC Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La sostenibilidad es uno de los ejes en los cuales **FIRA DE BARCELONA – FIRA CCIB** está prestando especial atención y para ello, se han definido los criterios sostenibles en la gestión empresarial, de buen gobierno, en la gestión de personas y en la gestión ambiental que se anuncian a continuación y que serán valorados de acuerdo con lo establecido en el Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas

- Logística de proximidad (el personal contratado proceda de un radio geográfico cercano al evento)
- Disponer de un sistema de gestión de residuos y gestión de residuos sanitarios
- Disponer de una Política/estrategia de Sostenibilidad/RSC, publicada en la web corporativa
- Disponer de una certificación de responsabilidad social
- Disponer de un Programa/Política de Compliance
- Disponer de un Plan de Prevención de Riesgos
- Disponer de un código ético actualizado

Cláusula 15. CONTENIDO DEL SOBRE B (OFERTA TÉCNICA).

Se incluirá toda la documentación que deba ser objeto de valoración según los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor definidos en el **ANEXO I – CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN** del Pliego de Condiciones Administrativas.

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

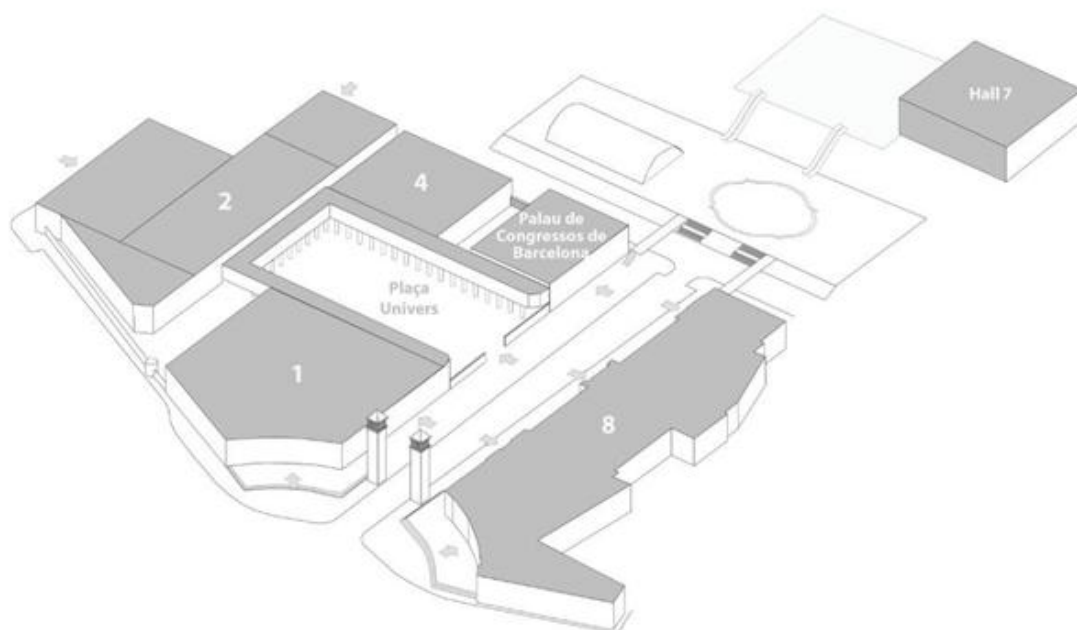
Para facilitar la evaluación, los licitadores proporcionarán su propuesta en el formato, orden y condiciones generales que se describen a continuación.

- Organigrama de la empresa en el que se detalle su estructura y funciones
- Organización y recursos humanos destinados a satisfacer las necesidades concretas del servicio, incluyendo la composición del equipo operativo y sus perfiles, adecuación de los perfiles profesionales a las necesidades asistenciales, el dimensionamiento y disponibilidad de recursos, así como la adaptación del modelo organizativo a **FIRA DE BARCELONA** y **FIRA CCIB**.
- Currículum del Responsable del Servicio
- Capacidad de reacción en la movilización de equipos muy grandes para periodos cortos de tiempo que asegure un óptimo servicio, que incluya el procedimiento de planificación y dimensionamiento del servicio, el sistema de captación y gestión de la bolsa de profesionales, así como la capacidad de movilización ante picos de actividad.
- Cobertura de los servicios solicitados y plan para la reducción de descubiertos, incluyendo las medidas preventivas para evitar descubiertos, la detección temprana y comunicación de incidencias, el protocolo de sustitución y cobertura, así como el seguimiento, indicadores e informes.
- Responsabilidad Social Corporativa
- Sostenibilidad
- Mejoras a los Pliegos. Documentación que acredite, en su caso, el cumplimiento de las siguientes mejoras aportadas:
 - Propuesta/s de mejora tecnológicas, y/o operativas
 - Propuestas que contemplen medios de desplazamiento dentro de los recintos

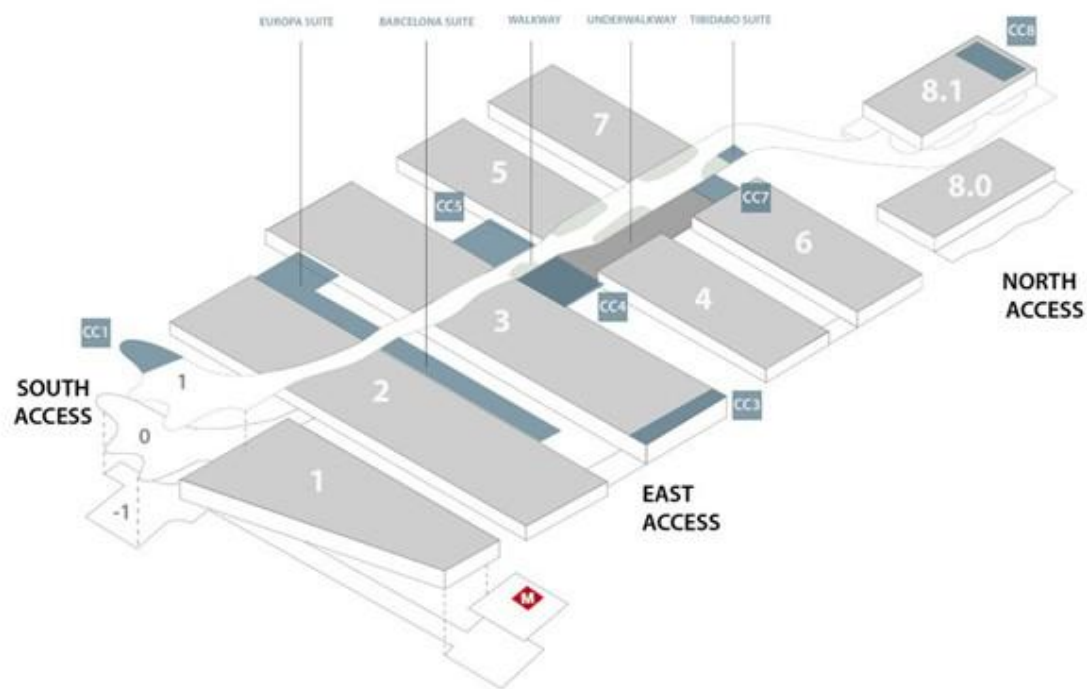
Las empresas deberán presentar las ofertas técnicas con una extensión máxima de ochenta (80) páginas, en Calibri 11 e interlineado mínimo de 1,15 (o tipografía equivalente de fácil lectura), excluyendo la portada y el índice. Cualquier contenido que supere este límite no será objeto de valoración.

ANEXO I.A) PLANOS DE LOS RECINTOS DE FIRA DE BARCELONA

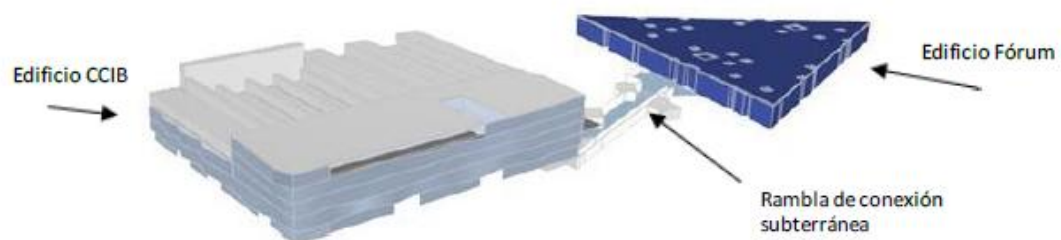
Fira Montjuïc



Fira Gran Vía

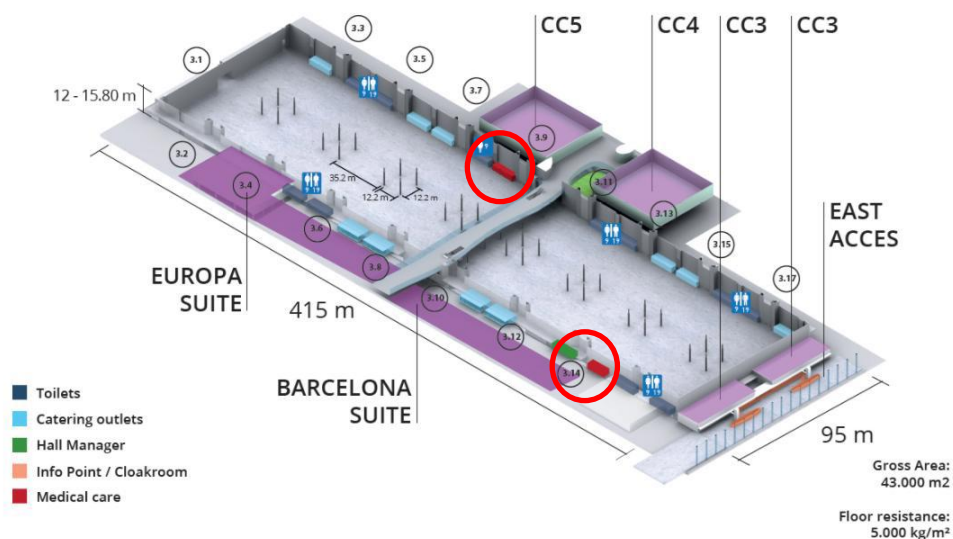


ANEXO I.B) PLANOS DE LOS RECINTOS DE FIRA CCIB

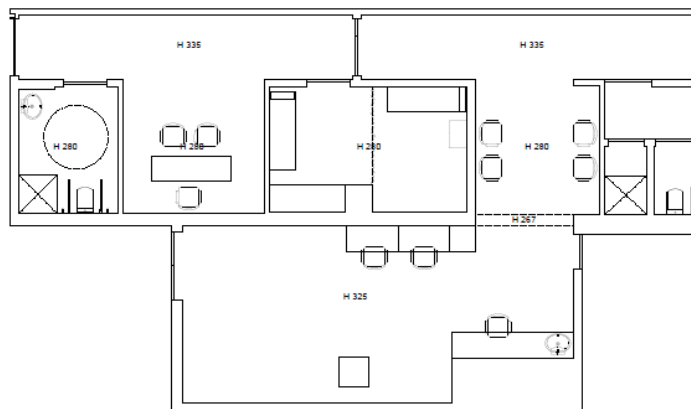


ANEXO II.A) UBICACIÓN Y PLANOS DE LOS DISPENSARIOS DE FIRA DE BARCELONA

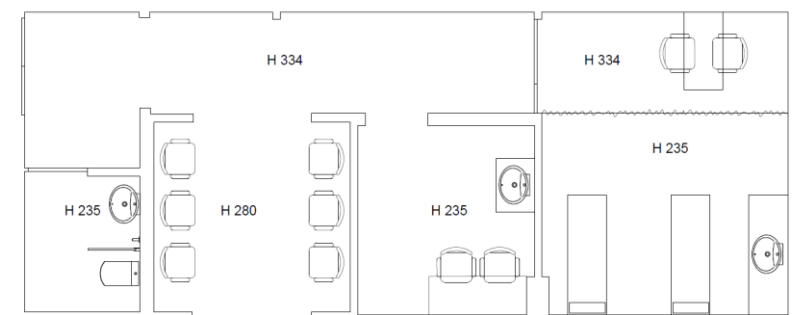
Hall 3 Gran Vía



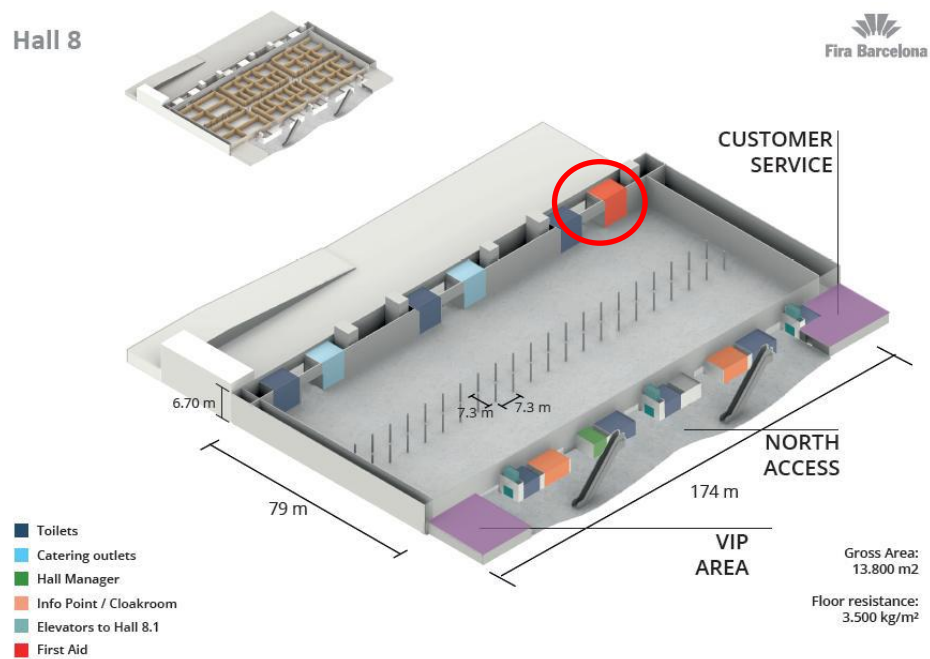
- **Dispensario 3.09**



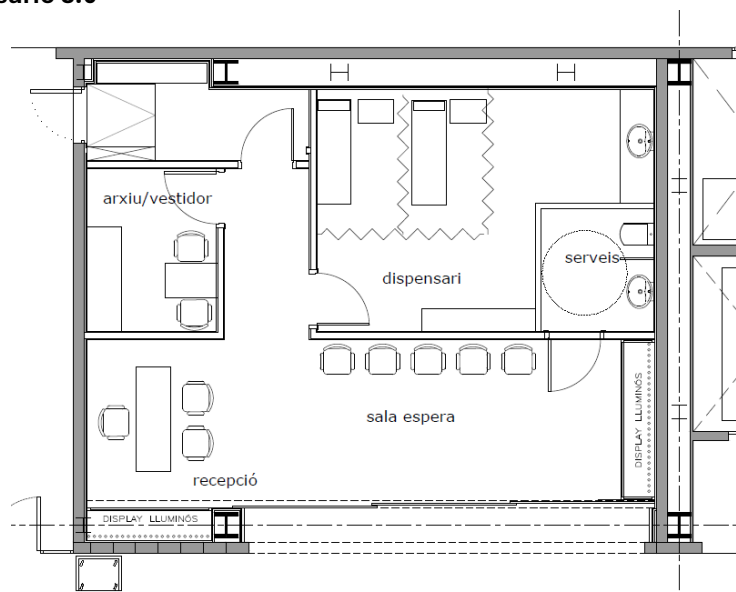
- **Dispensario 3.14**



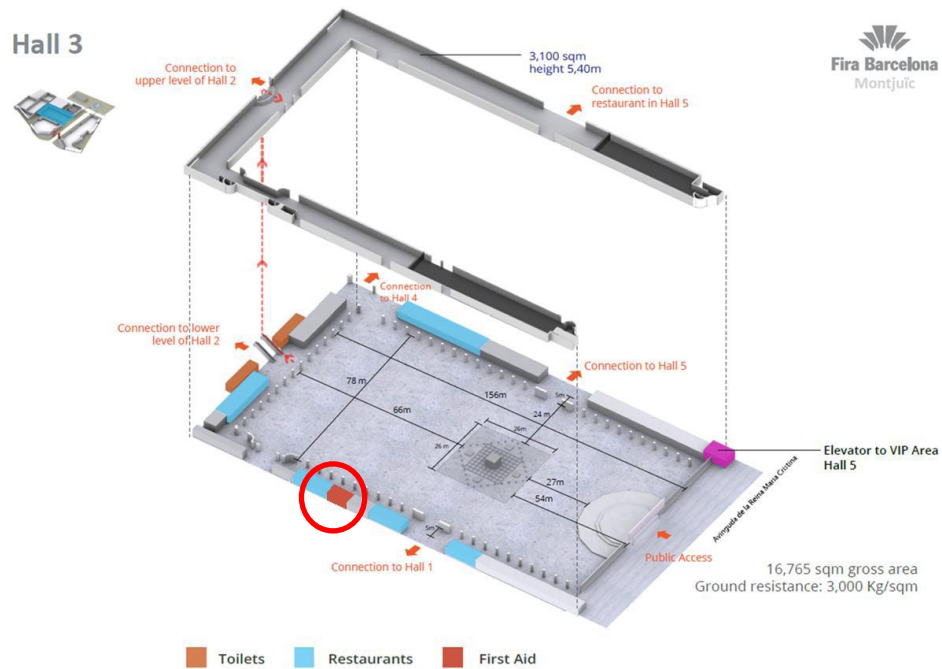
Hall 8.0 Gran Via



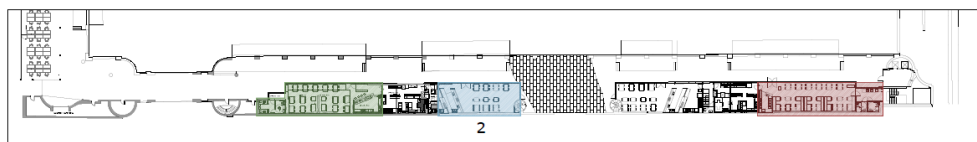
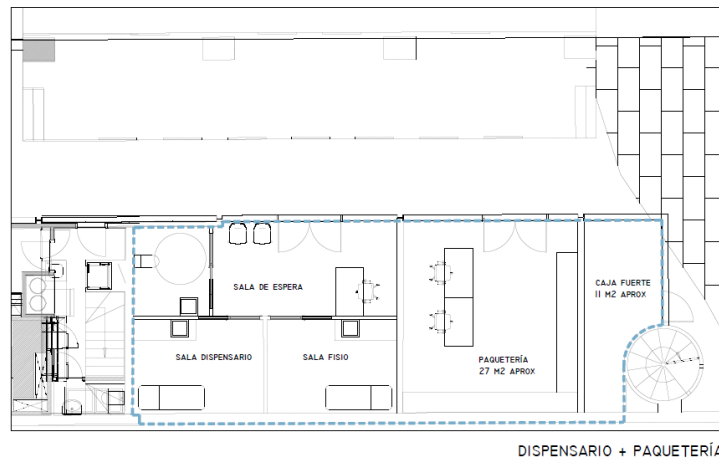
- **Dispensario 8.0**



Hall 3 Montjuïc

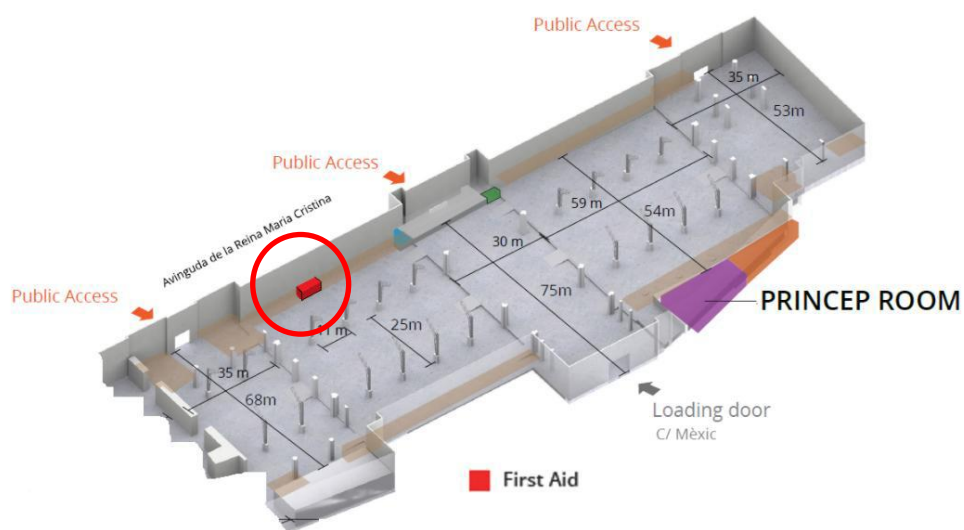


- **Dispensario 1 Montjuïc**

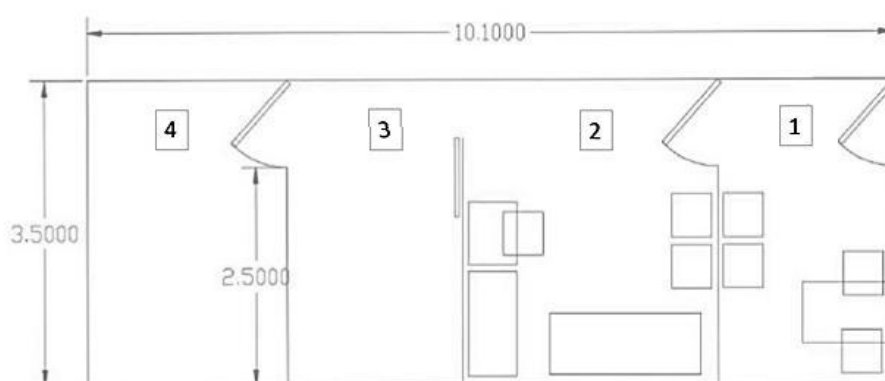


2. DISPENSARIO + PAQUETERÍA

Hall 8 Montjuïc

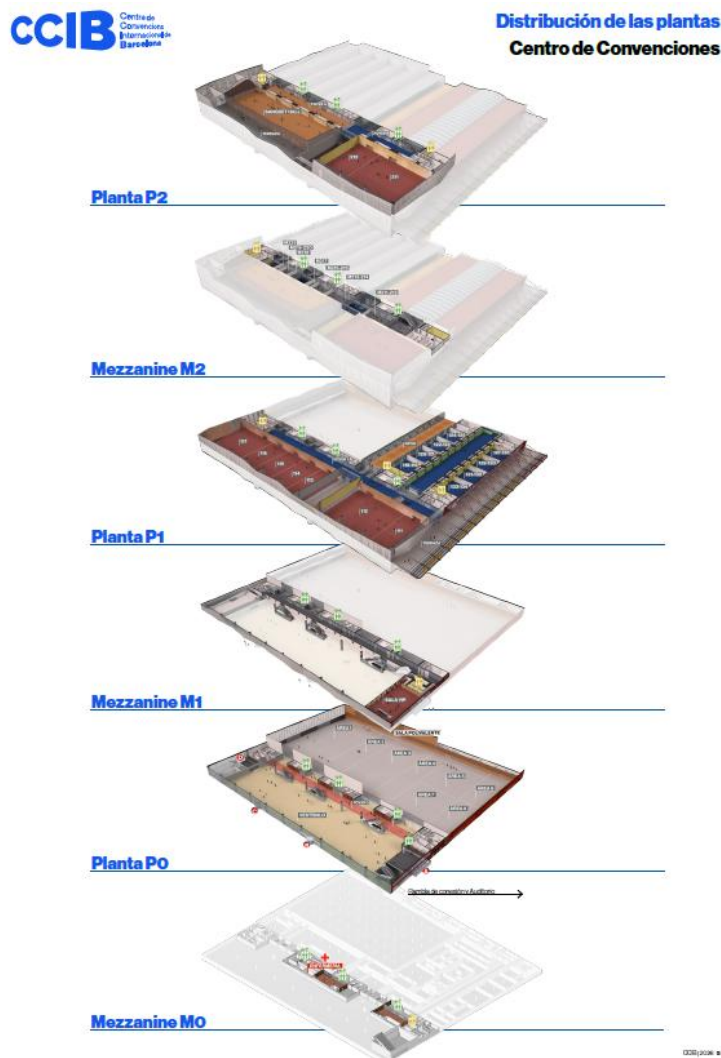


- **Dispensario 2 Montjuïc**

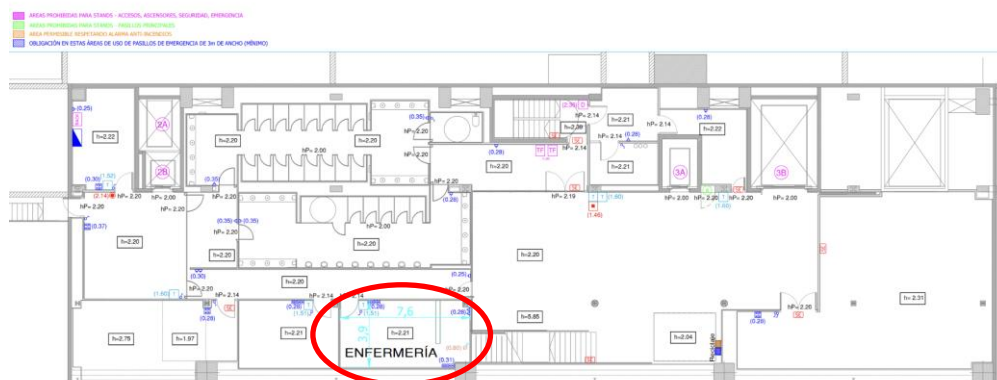


ANEXO II.B) UBICACIÓN Y PLANOS DE LOS DISPENSARIOS DE FIRA CCIB

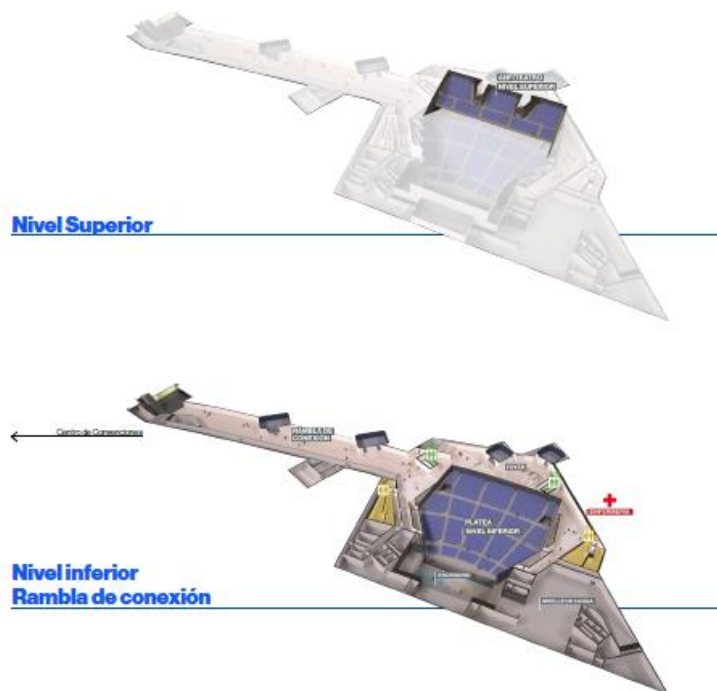
Edificio CCIB



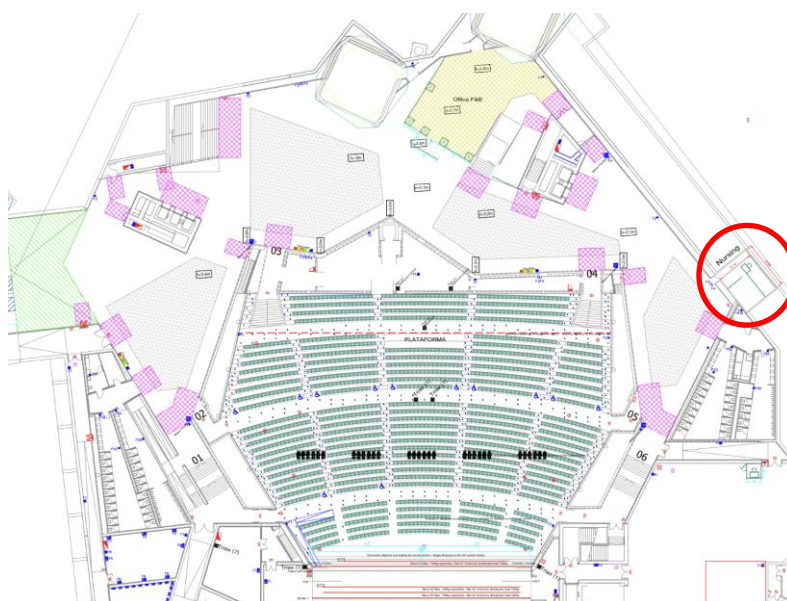
- Planta M0



Edificio Auditorio Fórum



- **Nivel inferior**



ANEXO III.A) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FIRA DE BARCELONA. PROTOCOLO DE EVACUACION CON AMBULANCIA

El presente Anexo se encuentra disponible en PDF en la plataforma de la licitación.

ANEXO III.B) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FIRA CCIB. PROTOCOLO DE EVACUACION CON AMBULANCIA

El presente Anexo se encuentra disponible en PDF en la plataforma de la licitación.

ANEXO IV. CONSUMOS ÚLTIMO EJERCICIO (2025)

El presente Anexo se encuentra disponible en PDF en la plataforma de la licitación.

ANEXO V. PERSONAL SUBROGABLE

El presente Anexo se encuentra disponible en la plataforma de la licitación