PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO WEB Y OPERACIONES DIGITALES

Presentación de FIRA DE BARCELONA....4
Cláusula 1. OBJETO, LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EXCLUSIVIDAD. 4
1.1 Objeto del contrato....4
1.2 Sistema de adjudicación....5
1.3 Lugar de prestación del servicio....5
1.4 Exclusividad....6
Cláusula 2. DURACIÓN, TRANSICIÓN Y REVERSIBILIDAD....6
2.1 Duración del Contrato....6
2.2 Transición e implantación del servicio....6
2.3 Reversibilidad al término del contrato....7
Cláusula 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. DESCRIPCIÓN....7
3.1 Alcance del servicio....7
3.1.1 Prestaciones incluidas....7
3.1.2 Idiomas, localización y producción de copy....8
3.2 Ámbitos adicionales incluidos en el alcance....9
3.3 Servicios excluidos....9
3.4 Actualizaciones accesorias....10
3.5 Formación de los usuarios de FIRA DE BARCELONA....10
Cláusula 4. REQUISITOS TÉCNICOS....11
4.1 Capacidad técnica....11
4.2 Seguridad operativa y control de accesos....11
Cláusula 5. PERSONAL E INTERLOCUCIÓN....11
5.1 Idoneidad y suficiencia....11
5.2 Formación....12
5.3 Perfiles funcionales requeridos....12
5.4 Continuidad del servicio....14
5.5 Web Ops Coordinator y modelo de interlocución operativa....14
Cláusula 6. MODELO OPERATIVO....15
6.1 Clasificación de sitios web por Tier....15
6.2 Fases operativas de salones y eventos....16
6.2.1 Fase aplicable a cada petición....16
6.3 Catálogo de tipos de tarea....17
6.4 Horario del servicio, picos de actividad y guardias....18
6.5 Gestión de peticiones e incidencias....19
6.6 Seguimiento y control del servicio....19
Cláusula 7. CALIDAD DEL SERVICIO....20
7.1 Niveles y pautas de calidad....20

7.2 Control de calidad previo a la entrega o publicación.....20
7.3 Auditorías de calidad.....20
7.4 Medidas correctoras.....20
7.5 Plan de mejora continua.....21
Cláusula 8. CONTINGENCIA.....21
Cláusula 9. PROPIEDAD INTELECTUAL.....21
9.1 Propiedad intelectual de los trabajos.....21
9.2 Propiedad del conocimiento operativo.....22
Cláusula 10. USO DE SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA).....23
Cláusula 11. CONFIDENCIALIDAD.....24
11.1 Acceso a sistemas y datos de FIRA DE BARCELONA.....24
11.2 Obligaciones de confidencialidad.....24
11.3 Referencias a FIRA DE BARCELONA en comunicaciones externas.....24
11.4 Devolución de activos al término del contrato.....24
Cláusula 12. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (OFERTA TÉCNICA).....25

Presentación de FIRA DE BARCELONA

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

La institución cuenta con cerca de 400.000 m^2 brutos de superficie expositiva, una de las mayores de Europa, distribuida en dos recintos: Montjuïc y Gran Vía. Su aportación a la economía de la ciudad y su entorno se estima en 2.500 millones de euros y su prestigio internacional va estrechamente ligado a la marca Barcelona, ciudad creativa con más de un siglo de tradición ferial.

Organización interna de FIRA DE BARCELONA:

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

- El **Área Comercial** comprende los siguientes departamentos:
    - Cuatro (4) **Business Units** (BU Industrial, BU Cities and Society, BU Público y Festivales y BU Alimentación y Hostelería) y el departamento de Desarrollo de Negocio Propio, 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. Desarrollo de Negocio Propio es un departamento transversal del Área Comercial que impulsa el lanzamiento y organización de salones nuevos.
    - El **Departamento de Eventos Externos** que centra su actividad en la captación y celebración de grandes congresos y eventos nacionales e internacionales, conceptualizados y comercializados por un organizador distinto a FIRA DE BARCELONA. Ésta última proporciona las instalaciones, los servicios y el soporte de operaciones necesario (integrado en la propia Área) para hacer posible la celebración del evento.
    - **Servifira**, 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).).
    - **Gastrofira**, que gestiona la oferta de restauración de FIRA DE BARCELONA en sus recintos, tanto la vinculada a los salones, congresos y eventos que se celebran en ellos como la de carácter permanente, como el restaurante Nuclo.
- **Área de Negocio Internacional** centra su actividad en salones internacionales.

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

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

1.1 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación integral de los siguientes servicios sobre el portfolio de sitios web, aplicaciones y activos digitales de FIRA DE BARCELONA:

- gestión de contenidos,
- mantenimiento editorial,
- operaciones digitales.

El servicio deberá prestarse bajo un modelo centralizado de recepción, priorización, ejecución y seguimiento de peticiones, de acuerdo con los procedimientos establecidos en este pliego de condiciones y bajo la dirección de FIRA DE BARCELONA.

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.

Esta decisión se fundamente en la naturaleza técnica, funcional y operativa de los servicios objeto del presente pliego que requiere la implantación de un modelo de gestión centralizado para garantizar la correcta implementación y prestación del servicio.

Por ello, resulta necesario proceder a la contratación de un servicio integral de gestión de contenidos, mantenimiento editorial, operaciones digitales del portfolio de los sitios web de FIRA DE BARCELONA y de todas sus unidades de negocio, así como de la gestión de sus aplicaciones y sus activos digitales. Las particularidades de las prestaciones objeto del presente servicio, al caracterizarse por su elevado grado de interdependencia, hacen que sea necesario un modelo de gestión integrado que actúe como soporte especializado y como interlocutor único, garantizando su homogeneidad, continuidad operativa, eficiencia y calidad en la ejecución de las prestaciones.

El objeto del servicio no puede ser dividido en lotes, ya que, en el hipotético caso que fuera el servicio dividido no resultaría funcional ni operativamente viable por las siguientes razones:

- **Interdependencia de las prestaciones.** Las webs, los correos electrónicos y las aplicaciones de un mismo salón o evento se trabajan de forma conjunta y simultánea, con los mismos contenidos. Repartirlas entre varios proveedores obligaría a coordinarlos en los periodos de máxima actividad, con poco margen de reacción, y aumentaría el riesgo de errores y de incoherencias.
- **Flexibilidad ante los picos de demanda.** La demanda se concentra en picos ligados al calendario de eventos. Un único adjudicatario puede reasignar sus recursos entre prestaciones según la necesidad de cada momento; con lotes separados esa flexibilidad se pierde.
- **Dirección y responsabilidad únicas.** Un único interlocutor y un único sistema de gestión de peticiones permiten priorizar el trabajo, medir los niveles de servicio y exigir responsabilidades sin que se diluyan entre proveedores. También facilitan la coordinación con el Departamento de TI y con el proveedor técnico de la plataforma.
- **No duplicidad de costes.** Funciones comunes a todo el servicio, como la coordinación y el soporte técnico-editorial, se duplicarían en cada lote y encarecerían el contrato.
- **Inviabilidad de dividir por grupos de salones.** La mayoría de los sitios comparten una misma plataforma (WordPress con Elementor), con

componentes, plantillas y estilos transversales. Con varios adjudicatarios, los cambios de uno afectarían a los sitios del otro y aumentaría el riesgo de incompatibilidades. Los sitios con soluciones propias, ajenas a la plataforma común, también se benefician de estar en el mismo lote, porque comparten las reglas de funcionamiento, el canal de priorización y la coordinación con el resto.

Todo ello podría repercutir negativamente en la coherencia funcional, la continuidad operativa, la eficiencia en la prestación y la calidad global de los sitios web, aplicaciones y activos digitales de FIRA DE BARCELONA.

La agrupación en un único lote no impide subcontratar prestaciones parciales (por ejemplo, la redacción nativa en algún idioma), en los términos del Pliego de Condiciones Administrativas (Cláusula 6.8), manteniendo la interlocución y la responsabilidad únicas del ADJUDICATARIO.

1.3 Lugar de prestación del servicio

El servicio se prestará en remoto, desde las instalaciones del ADJUDICATARIO y mediante acceso autorizado a los entornos de FIRA DE BARCELONA. El ADJUDICATARIO aportará por sus propios medios el equipamiento, las herramientas y la conectividad necesarios, salvo lo que este pliego de condiciones atribuya a FIRA DE BARCELONA.

Las reuniones y las sesiones de formación se harán por videoconferencia. FIRA DE BARCELONA podrá pedir la asistencia presencial puntual cuando resulte necesario para la correcta prestación del servicio, con un preaviso de al menos tres (3) días hábiles.

La asistencia presencial no se facturará aparte.

1.4 Exclusividad

El ADJUDICATARIO prestará en exclusiva los servicios objeto del contrato sobre el portfolio definido en «Prestación del servicio. Descripción» (Cláusula 3) y en el «Inventario de sitios web de salones y eventos» (Anexo I, apartado 1), sin perjuicio de los trabajos que FIRA DE BARCELONA puede hacer con personal propio, según se recoge en «Trabajo realizado por FIRA DE BARCELONA» (Anexo IV, apartado 1.7).

La exclusividad no supone compromiso de volumen mínimo de peticiones. Las horas contratadas en los últimos doce meses figuran, a título orientativo, en el Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas.

Cláusula 2. DURACIÓN, TRANSICIÓN Y REVERSIBILIDAD

2.1 Duración del Contrato

El contrato tendrá una duración inicial de DOS (2) años, a contar desde la fecha de entrada en vigor prevista para el 1 de abril de 2027, y finalizará el 31 de marzo de 2029.

El contrato podrá prorrogarse por períodos anuales sucesivos, hasta un máximo de tres (3) prórrogas, por lo que la duración máxima total, incluidas las prórrogas, será de cinco (5) años.

Las prórrogas se producirán de forma automática por períodos anuales, salvo que FIRA DE BARCELONA comunique al ADJUDICATARIO su voluntad de no prorrogar el contrato con una antelación mínima de tres (3) meses respecto a la fecha de vencimiento del período contractual en curso.

A estos efectos, las fechas límite de comunicación de no prórroga serán el 31 de diciembre de 2028, el 31 de diciembre de 2029 y el 31 de diciembre de 2030, respectivamente.

2.2 Transición e implantación del servicio

Antes del inicio efectivo del servicio (1 de abril de 2027), el ADJUDICATARIO preparará la transición e implantación del servicio llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Una reunión de kick-off en los dos (2) días hábiles siguientes a la formalización del contrato (prevista hacia mediados de marzo de 2027),
    - Aplicación del plan de transición;
    - Habilitación de los accesos necesarios para la prestación del servicio,
    - Gestión del canal de peticiones y transferencia de conocimiento.

En este sentido, desde el 1 de abril de 2027 el nuevo ADJUDICATARIO asumirá las peticiones nuevas.

Si hay cambio de proveedor, habrá un período de coexistencia en el que el proveedor saliente terminará sus encargos en curso y los salones o eventos que estén en fase LA o LK, según lo previsto en las «Fases operativas de salones y eventos» (Cláusula 6.2).

Dicho período de coexistencia tendrá carácter temporal y deberá finalizar, en todo caso, no más tarde del 30 de junio de 2027.

Las actuaciones correspondientes a la fase de transición no serán objeto de facturación independiente, al considerarse sus costes incluidos en el precio ofertado por el ADJUDICATARIO.

Durante el periodo de transición y hasta su finalización, no resultará de aplicación el régimen de penalizaciones por incumplimiento de los SLA relativos al acuse de recibo, estimación previa y entrega de las peticiones, sin perjuicio de las medidas correctoras que FIRA DE BARCELONA pueda requerir.

Sin perjuicio de lo anterior, el resto de los «Niveles de servicio (SLA) y penalizaciones» (Anexo V) serán de aplicación a partir del 1 de abril de 2027.

2.3 Reversibilidad al término del contrato

Al finalizar el contrato, el ADJUDICATARIO colaborará en el traspaso del servicio. Si FIRA DE BARCELONA lo requiere, seguirá prestando el servicio hasta un máximo de tres (3) meses, en las mismas condiciones y con las tarifas vigentes, para terminar los encargos en curso y atender los salones o eventos en fase LA o LK.

Los trabajos que realice durante ese período se facturarán en las mismas condiciones que durante la vigencia del contrato. En cambio, las actuaciones de reversibilidad (traspaso, documentación y colaboración con el nuevo proveedor) no serán objeto de facturación adicional según lo previsto en el Anexo III, apartado 7.

Cláusula 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. DESCRIPCIÓN

3.1 Alcance del servicio

3.1.1 Prestaciones incluidas

El alcance del servicio comprende:

- **Gestión, creación y actualización de contenidos.** Edición, actualización y publicación de textos, imágenes, páginas y landing pages en los sitios del «Inventario de sitios web de salones y eventos» (Anexo I, apartado 1) y en los de los «Ámbitos adicionales incluidos en el alcance» (Cláusula 3.2), en los idiomas activos de cada sitio, incluida la creación de páginas y de landing pages de campaña y los proyectos evolutivos de contenido que se soliciten y, cuando la petición se solicite con copy, la redacción de los textos conforme al apartado 3.1.2.
- **Plantillas reutilizables.** Creación y mantenimiento de plantillas de Elementor (de página, sección o bloque) construidas con los componentes existentes del Design System de cada sitio, para su reutilización previa validación de FIRA DE

BARCELONA. La creación de componentes nuevos o la modificación de los existentes queda fuera del alcance conforme a la regla «Fuera de alcance» (Anexo II, apartado 2, regla 11).

- **Producción de correos electrónicos.** Producción, maquetación y preparación de correos electrónicos corporativos y de salón mediante la plataforma corporativa de email marketing, en los idiomas indicados en cada petición. Incluye también, cuando lo pida un salón, las plantillas de correos genéricos o de sistema (confirmaciones, avisos…) en la herramienta que indique FIRA DE BARCELONA, que se encargan como trabajo por horas (H1).
- **Creación y adaptación de piezas digitales.** Producción y adaptación de ma teriales digitales vinculados a los sitios web gestionados, a las aplicaciones de salón o a los eCatálogos, así como las adaptaciones de diseño editorial, siempre sobre plantillas, componentes o líneas gráficas aprobadas por FIRA DE BARCELONA y sin incluir creación conceptual ni diseño gráfico original ; por ejemplo, adaptar a los formatos de la web o del email una pieza creada por la agencia creativa.
- **Mantenimiento editorial.** Resolución de incidencias de contenido, correcciones y actualizaciones menores sobre contenido ya publicado.
- **Optimización editorial (SEO y GEO).** Aplicación, en la producción y actualización de contenidos, de los criterios de optimización para motores de búsqueda y para motores de respuesta basados en inteligencia artificial generativa, en los términos que se detallan más adelante en este apartado.
- **Asesoramiento digital y mejora de contenidos.** Aportación de criterio experto en usabilidad, diseño de contenidos, formatos digitales, SEO y GEO editorial y conversión, adaptado a las particularidades de cada salón y de su sector, en dos niveles: (i) de oficio y sin coste adicional, mediante recomendaciones breves de mejora de estructura, jerarquía, formato y usabilidad en las entregas de páginas, y mediante la identificación de oportunidades de mejora en los sitios gestionados y de tendencias y buenas prácticas de mercado en el «Plan de mejora continua» (Cláusula 7.5); y (ii) a demanda, mediante auditorías, análisis o propuestas específicas —como auditorías SEO/GEO de un sitio, revisión de la arquitectura de contenidos de un salón, análisis de páginas con baja conversión o criterio para la incorporación de inteligencia artificial—, que se encargarán como trabajo por horas (H1) del perfil de estrategia y optimización digital de la Cláusula 5.3.f, con estimación previa aprobada.

Todos los trabajos deberán priorizar la reutilización de componentes y plantillas Design System de cada sitio, con el objetivo de reducir el coste por unidad y garantizar la coherencia de marca.

En materia de optimización para motores de búsqueda (SEO) y de optimización para motores de respuesta basados en inteligencia artificial generativa (GEO, Generative Engine Optimization), el ADJUDICATARIO aplicará, sobre los textos que aporte FIRA DE BARCELONA y sin reescribir su cuerpo, la optimización editorial de cada pieza: jerarquía de títulos, título SEO y metadescripción, texto alternativo de las imágenes, enlaces internos, URL y colocación de las palabras clave objetivo en títulos y metadatos.

Las palabras clave objetivo las indicará FIRA DE BARCELONA en la petición cuando las tenga definidas; en su defecto, el ADJUDICATARIO las propondrá en la propia entrega. La reescritura del texto con fines de posicionamiento tiene la consideración de copy y se rige por el apartado 3.1.2. Estos criterios mínimos se aplicarán hasta que FIRA DE BARCELONA valide la guía de publicación SEO/GEO prevista a continuación. . Estas tareas tienen carácter editorial y se ejecutan dentro del gestor de contenidos, sin requerir intervención sobre la infraestructura o el código de la plataforma.

Cuando FIRA DE BARCELONA lo solicite, el ADJUDICATARIO revisará la configuración del plugin SEO de los sitios que se le indiquen (entre estas, plantillas de título, metarobots, mapa del sitio generado por el plugin, redirecciones gestionadas desde el plugin, breadcrumbs y marcado social) y propondrá los ajustes que procedan.

La revisión y los ajustes se encargarán por horas, con estimación previa aprobada, conforme a «Modalidades de contratación y precio» (Anexo VI, apartado 1). Los ajustes necesarios por errores propios se realizarán sin coste.

FIRA DE BARCELONA dará de alta al ADJUDICATARIO como usuario de consulta en la consola de búsqueda (Google Search Console) de los sitios gestionados, a fin de que reciba sus alertas automáticas.

Cuando reciba una alerta de SEO técnico (entre estas, errores de rastreo o de indexación, páginas no encontradas, redirecciones rotas o mapas del sitio desactualizados), determinará:

a) Si tiene origen en actuaciones propias, en cuyo caso la corregirá sin coste para FIRA DE BARCELONA.

b) Si no tiene origen en actuaciones propias, en cuyo caso la comunicará a FIRA DE BARCELONA mediante la herramienta de ticketing.

El ADJUDICATARIO deberá incluir un diagnóstico inicial y seguimiento hasta su cierre.

En caso de controversia sobre el origen error, , se aplica «Quién decide qué» (Anexo IV, apartado 4).

Estas tareas de detección, comunicación y seguimiento forman parte del alcance del servicio, por lo que deberán estar incluidas en la oferta económica del ADJUDICATARIO y no se podrán facturar aparte.

En materia de rendimiento, el ADJUDICATARIO aplicará los criterios de optimización de peso y formato de imágenes, vídeos y demás activos multimedia que establezca FIRA DE BARCELONA, sin que ello implique asumir responsabilidad sobre las métricas técnicas de rendimiento del sitio, cuya responsabilidad corresponde al Departamento de TI y a su proveedor técnico de plataforma.

Guías de referencia. FIRA DE BARCELONA podrá encargar al ADJUDICATARIO la elaboración de una guía de publicación SEO/GEO y de una guía de optimización de activos multimedia, a partir de los documentos de trabajo existentes que FIRA DE BARCELONA le facilite.

El encargo se tramitará por horas por perfil, con estimación previa aprobada, conforme a «Modalidades de contratación y precio» (Anexo VI, apartado 1). Una vez validadas por FIRA DE BARCELONA, ambas guías constituirán la referencia del servicio en sus respectivas materias y se incorporarán a la documentación operativa, conforme a lo previsto en la Cláusula 9.2 sobre «Propiedad del conocimiento operativo»

3.1.2 Idiomas, localización y producción de copy

El servicio se prestará en los idiomas activos de cada sitio web, que en los salones y eventos constan en el inventario (Anexo I, apartado 1) del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

FIRA DE BARCELONA proporcionará al ADJUDICATARIO los textos definitivos en todos los idiomas requeridos, en consecuencia, la traducción de contenidos no formará parte del alcance del servicio, sin perjuicio de la coordinación operativa necesaria a través de la herramienta de ticketing.

Corresponderá al ADJUDICATARIO la publicación de los contenidos en todos los idiomas activos, la revisión formal básica de cada versión idiomática (ortotipografía aparente, enlaces, metadatos y coherencia entre versiones) y la señalización en el ticket de cualquier incoherencia u omisión detectada. Esta revisión no comprende la traducción ni la corrección de estilo profesional.

Como regla general FIRA DE BARCELONA facilitará los textos correspondientes a cada petición, por lo que no corresponderá al ADJUDICATARIO redactar contenidos originales (copy).

Cuando el solicitante requiera que el ADJUDICATARIO redacte los textos, deberá indicarlo expresamente en la petición y aportará un brief. Los trabajos de redacción se

imputarán aparte, en páginas estándar (W2A y W2B) y y en los emails (E1 y E2) dentro de las horas previstas, con las horas de redacción que indica su ficha.

Para el resto de los casos, el ADJUDICATARIO deberá presentar previamente una estimación de horas conforme al perfil de redacción previsto en la Cláusula 5.3.e, con estimación previa y los trabajos no podrán iniciarse hasta que dicha estimación haya sido aprobada

Los textos elaborados por el ADJUDICATARIO deberán incorporar, desde su primera versión, la optimización SEO y GEO prevista en el apartado 3.1.1, sin que ello suponga ningún coste adicional.

3.2 Ámbitos adicionales incluidos en el alcance

Además de los sitios y campañas ya indicados, el alcance del servicio comprende los requerimientos efectuados por los siguientes departamentos y/o salones, a los que resultan de aplicación el mismo modelo operativo, catálogo de tipos de tarea y niveles de servicio previstos en el presente pliego:

- **Eventos externos.** Sitios web de eventos organizados por terceros en los recintos de FIRA DE BARCELONA. Sus peticiones las registra el Departamento de Eventos Externos en la herramienta de ticketing, como cualquier solicitante, conforme a la «Gestión de peticiones» (Anexo IV, apartado 1).
- **Aplicaciones de acreditación, venta de entradas y eCatálogo.** Personalización por edición de las aplicaciones de acreditación para montadores y de visitantes, de venta de entradas para visitantes de público general y del eCatálogo, tanto de salones propios como eventos externos. El alcance se limita a contenidos, textos, imágenes, plantillas o elementos configurables autorizados por FIRA DE BARCELONA, sin incluir desarrollo, evolución funcional ni soporte técnico del producto.

Estos ámbitos generan una demanda complementaria respecto del volumen principal del servicio, aunque pueden generar picos puntuales cuando están vinculados a salones, eventos o procesos transaccionales concretos, lo que el ADJUDICATARIO deberá tener en cuenta al dimensionar sus recursos. Su inclusión no altera la naturaleza de las prestaciones y no requiere estructura, canales de entrada ni seguimiento diferenciados: las peticiones se registrarán, priorizarán, ejecutarán y medirán conforme al régimen general del «Modelo operativo» (Cláusula 6), de «Operación y seguimiento del servicio» (Anexo IV) y «Niveles de servicio (SLA) y penalizaciones» (Anexo V). Su Tier se determina conforme a la «Clasificación de sitios web por Tier» (Cláusula 6.1).

3.3 Servicios excluidos

Quedan expresamente excluidos del alcance del contrato:

- **a) Capa técnica de plataforma.** Mantenimiento y evolución de la infraestructura de servidores, del framework corporativo del gestor de contenidos, y actualizaciones del propio gestor y de plugins estructurales. Este servicio es responsabilidad del Departamento de TI de FIRA DE BARCELONA y de su proveedor técnico de plataforma,
- **b) Producción publicitaria y creativa.** Campañas publicitarias, banners de medios pagados, conceptos creativos, diseño gráfico original y piezas de marketing cuya ejecución creativa corresponda a agencias creativas o proveedores especializados contratados de forma independiente. Esta exclusión no afecta a la producción o adaptación de materiales digitales sobre plantillas, componentes o líneas gráficas aprobadas por FIRA DE BARCELONA, que forma parte del alcance conforme al apartado 3.1.1.
- **c) Desarrollo y evolución del producto de las aplicaciones de acreditación, venta de entradas y eCatálogo.** El desarrollo del núcleo funcional, la evolución y el soporte técnico de las aplicaciones de acreditación, venta de entradas y eCatálogo corresponden a FIRA DE BARCELONA y a sus proveedores

tecnológicos. El alcance del ADJUDICATARIO se limita a la personalización por edición prevista en el apartado 3.2.

- **d) SEO técnico de infraestructura, analítica web y consola de búsqueda**. Quedan excluidas del servicio las tareas de SEO técnico de infraestructura: el archivo robots.txt y los mapas del sitio generados en el servidor, las redirecciones en el servidor, la configuración de la red de distribución de contenidos (CDN), los certificados y las cabeceras HTTP.

  Estas tareas corresponden al Departamento de TI de FIRA DE BARCELONA y a su proveedor técnico de plataforma, conforme a la letra a) de este apartado. Queda igualmente excluida la administración de las herramientas de analítica web y de consola de búsqueda, que FIRA DE BARCELONA gestiona internamente. FIRA DE BARCELONA facilitará al ADJUDICATARIO acceso de consulta a dichas herramientas para los sitios que este gestione.

3.4 Actualizaciones accesorias

Durante la vigencia del contrato, FIRA DE BARCELONA podrá revisar y actualizar el catálogo de tipos de tarea, el modelo operativo y los instrumentos de seguimiento, cuando existan necesidades objetivas derivadas de la evolución del portfolio web, del calendario de salones o de cambios organizativos, tecnológicos o de mercado. A estos efectos se entenderá por actualizaciones accesorias aquellas que no alteren los servicios base definidos en el «Alcance del servicio» (apartado 3.1), que es objeto de la presente licitación, ni incorporen servicios no contemplados en este procedimiento.

En el supuesto de que existan actualizaciones no accesorias, FIRA DE BARCELONA las deberá notificar al ADJUDICATARIO con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de su implementación, para que este último indique si puede llevarlas a cabo y, en su caso, presupueste el coste las mismas. En caso de implementarse, el ADJUDICATARIO las facturará aparte, debiendo ser satisfechas por FIRA DE BARCELONA, de conformidad a lo previsto en el Pliego de Condiciones Administrativas.

3.5 Formación de los usuarios de FIRA DE BARCELONA

El ADJUDICATARIO deberá organizar sesiones de formación o actualización dirigidas a los perfiles internos de FIRA DE BARCELONA afectados cuando introduzca o modifique herramientas, procesos, flujos de trabajo, formularios o configuraciones propios del servicio que tengan impacto en su operativa, como la herramienta de ticketing.

Cuando el cambio afecte a herramientas, plataformas o integraciones corporativas de FIRA DE BARCELONA, la formación corresponderá a FIRA DE BARCELONA, a través del Departamento de TI o del área responsable, y el ADJUDICATARIO colaborará aportando su conocimiento operativo y la documentación de soporte necesaria.

Cuando el cambio tenga impacto relevante sobre la operativa de los usuarios, la formación deberá realizarse con carácter previo o simultáneo a su implantación. Para cambios menores o actualizaciones de alcance limitado, FIRA DE BARCELONA podrá autorizar que la formación se realice posteriormente, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

La necesidad, alcance y destinatarios de dichas sesiones deberán ser validados por FIRA DE BARCELONA en función de la naturaleza e impacto del cambio.

Las sesiones quedarán documentadas mediante materiales de soporte o grabación, cuando FIRA DE BARCELONA lo requiera.

Cláusula 4. REQUISITOS TÉCNICOS

El ADJUDICATARIO deberá aportar la totalidad de los recursos técnicos y conocimientos necesarios para ejecutar el servicio, conforme a los requisitos establecidos por FIRA DE BARCELONA.

4.1 Capacidad técnica

El ADJUDICATARIO deberá disponer, durante toda la vigencia del contrato, de las siguientes capacidades técnicas:

- Experiencia demostrable en gestión de contenidos sobre WordPress y capacidad de uso operativo de Elementor como constructor de páginas.
- Capacidad operativa de gestión de contenidos en los otros gestores que utilicen determinados sitios o componentes del inventario (Anexo I, apartado 1), como Drupal.
- Experiencia en maquetación y publicación de correos electrónicos mediante Brevo o plataformas equivalentes, como Mailchimp, HubSpot o Salesforce Marketing Cloud.
- Capacidad para operar en entornos multi-site con un volumen de sitios gestionados simultáneamente equivalente al del inventario (Anexo I, apartado 1).

El ADJUDICATARIO promoverá el uso de herramientas de inteligencia artificial en la prestación del servicio para reducir plazos y dedicación de su personal a la prestación del servicio. El uso de dichas herramientas de IA deberá cumplir los requerimientos y limitaciones establecidos en la Cláusula 10 «Uso de sistemas de inteligencia artificial (IA)» .

4.2 Seguridad operativa y control de accesos

El ADJUDICATARIO deberá cumplir las siguientes obligaciones de seguridad operativa y control de accesos durante toda la vigencia del contrato:

- Acceder a los entornos de FIRA DE BARCELONA mediante credenciales nominativas, limitadas a las personas autorizadas y ajustadas al principio de mínimo privilegio. Queda prohibido el uso de credenciales compartidas.
- Utilizar autenticación multifactor (MFA) cuando la plataforma lo permita y seguir las políticas de seguridad, acceso y uso de herramientas que establezca FIRA DE BARCELONA, que le serán facilitadas por esta última con anterioridad al inicio del periodo de transición.
- Comunicar sin demora cualquier alta, baja o cambio de personal que requiera creación, modificación o revocación de accesos.
- No almacenar materiales, información o documentación del servicio en repositorios no autorizados por FIRA DE BARCELONA ni mantener versiones no trazables fuera de los entornos corporativos aprobados.
- Comunicar de forma inmediata cualquier incidente de seguridad, acceso no autorizado, pérdida de información o uso indebido de credenciales del que tenga conocimiento.

Cláusula 5. PERSONAL E INTERLOCUCIÓN

5.1 Idoneidad y suficiencia

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente de la empresa adjudicataria o, en la parte subcontratada (Cláusula

1.2), de sus subcontratistas, y su relación con dicha empresa se regirá por las condiciones laborales, convenio o normativa que regule las actividades de esta.

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

El equipo trabajará en catalán, castellano e inglés, con los conocimientos que se indican para cada perfil en el apartado 5.3.

5.2 Formación

EL ADJUDICATARIO será responsable de seleccionar, formar al personal que emplee para la prestación del servicio, y, en base a esto, asignarle funciones.

5.3 Perfiles funcionales requeridos

De acuerdo con la actividad de FIRA DE BARCELONA en este servicio, el ADJUDICATARIO deberá disponer de todos los perfiles funcionales que se relacionan a continuación, con los requisitos indicados para cada uno.

En este sentido, al ADJUDICATARIO dimensionar su equipo (el número de personas de cada perfil y su dedicación en cada momento, según la carga de trabajo) para prestar el servicio de acuerdo con los niveles requeridos en el presente pliego.

Una misma persona podrá ejercer más de un perfil, siempre que reúna los requisitos de cada uno.

Los perfiles requeridos son los siguientes:

a) Editor/a web.

Responsable de producir, adaptar y publicar contenidos en entornos WordPress/Elementor.

- Experiencia mínima de tres (3) años en gestión de contenidos web en entornos corporativos multi-site.
- Capacidad para publicar, revisar formalmente y detectar incidencias básicas en contenidos en castellano, catalán e inglés.
- Conocimiento de los criterios WCAG 2.1 AA aplicados a contenido editorial.
- Conocimiento actualizado de los formatos digitales, las tendencias de diseño de contenidos y los criterios de usabilidad que mejor funcionan en cada tipo de página.
- La producción de copy original corresponde al perfil de redacción del apartado e).
- Capacidad para adaptar piezas digitales básicas sobre plantillas, componentes y líneas gráficas aprobadas, sin incluir creación conceptual ni diseño gráfico original.

b) Especialista en email marketing.

Responsable de maquetar, adaptar y publicar correos electrónicos mediante plataformas de automatización de marketing.

- Dominio de Brevo o plataformas equivalentes.
- Experiencia mínima de dos (2) años en producción de emails en entornos corporativos.
- Capacidad para adaptar contenidos sobre estructuras base y bloques existentes.
- Capacidad para maquetar emails HTML responsivos cuando el trabajo lo requiera.

c) Soporte técnico-editorial I.

Responsable del soporte de primer nivel en el ámbito técnico-editorial del servicio.

- Identificación y diagnóstico inicial de incidencias de publicación.
- Documentación de la incidencia y seguimiento hasta su resolución.
- Comunicación al Departamento de TI y colaboración en el diagnóstico cuando la incidencia supere el nivel editorial.
- Mantenimiento de la documentación técnica editorial del servicio.
- Experiencia mínima de dos (2) años en soporte editorial sobre WordPress en en tornos multi-site.
- Quedan excluidas de este perfil las funciones de desarrollo de plataforma, infraestructura, código, CMS y plugins estructurales, que corresponden al proveedor técnico de capa CMS.

d) Coordinador/a del servicio (Account/Service Manager).

Responsable de coordinar el servicio por parte del ADJUDICATARIO y de actuar como interlocutor único ante el Web Ops Coordinator de FIRA DE BARCELONA (apartado 5.5).

Es un rol distinto del perfil de coordinación de mantenimiento del apartado g), que coordina cada petición concreta. Su coste se entiende incluido en las tarifas ofertadas y no podrá facturarse como horas de ningún perfil. La misma persona puede ejercer también el perfil de coordinación de mantenimiento (apartado g)); las horas de esa función se facturan en cada petición, como las de ese perfil.

Este rol será obligatorio durante toda la vigencia del contrato y deberá contar con autoridad suficiente para:

- Organizar el equipo del ADJUDICATARIO asignado al servicio.
- Priorizar internamente las peticiones validadas por FIRA DE BARCELONA.
- Coordinar escalados operativos.
- Comprometer plazos operativos en nombre del ADJUDICATARIO, dentro de los límites establecidos en este pliego.

El Coordinador/a del servicio deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Experiencia mínima de cinco (5) años en gestión de servicios digitales o proyectos web con demanda recurrente en entornos corporativos complejos.
- Disponibilidad garantizada durante el horario hábil del servicio, directamente o mediante un/a suplente designado/a. La respuesta ante escalados urgentes deberá producirse en un plazo máximo de dos (2) horas hábiles, sin que ello implique necesariamente la resolución material de la incidencia. El incumplimiento de este plazo se corrige conforme a las «Medidas correctoras» (Cláusula 7.4).
- Dedicación mínima del cincuenta por ciento (50 %) de su jornada al servicio. En los períodos de máxima actividad de los salones Tier 1 (Cláusula 6.1), el ADJUDICATARIO reforzará la coordinación conforme a lo comprometido en su oferta.
- Participación obligatoria en el Comité Estratégico y el Comité Operativo definidos en la Cláusula 6.6, así como preparación previa de la información necesaria para su correcto seguimiento.

El ADJUDICATARIO deberá designar también un/a coordinador/a suplente, con conocimiento suficiente del servicio y capacidad de respuesta equivalente. Su designación deberá comunicarse a FIRA DE BARCELONA al inicio del contrato y mantenerse actualizada durante toda su vigencia.

e) Redactor/a de contenidos (copy).

Responsable de la producción de copy original cuando una petición se solicite con copy conforme a la Cláusula 3.1.2.

- Experiencia mínima de dos (2) años en redacción de contenidos web y de email marketing en entornos corporativos.
- Redacción en castellano y catalán, y redacción nativa en inglés.

- Aplicación de los criterios de optimización SEO y GEO en la redacción desde la primera versión: palabras clave, jerarquía de títulos y metadatos.
- Adaptación del tono y del mensaje a las guías de marca y estilo de FIRA DE BARCELONA y de cada salón.

f) Estrategia y optimización digital.

Responsable del asesoramiento digital a demanda previsto en la Cláusula 3.1.1 y de la aportación de criterio experto al «Plan de mejora continua» (Cláusula 7.5).

- Experiencia mínima de cuatro (4) años en estrategia de contenidos digitales, SEO y GEO u optimización de la conversión, en entornos corporativos o de eventos.
- Capacidad para auditar el rendimiento SEO y GEO de un sitio y proponer mejoras de estructura y de contenido.
- Conocimiento actualizado de las tendencias, formatos y buenas prácticas digitales aplicables a los distintos sectores de los salones de FIRA DE BARCELONA.
- Criterio para identificar y proponer la incorporación de herramientas de inteligencia artificial en los flujos de contenido.

g) Coordinación de mantenimiento.

Responsable de coordinar cada petición encargada: completar el brief con el solicitante, reclamar los materiales, accesos o validaciones que falten, planificar la ejecución, organizar las rondas de cambios y hacer el seguimiento con el solicitante hasta la entrega. Sus horas se facturan en cada petición, dentro de las horas fijadas de su tipo de tarea o de su estimación previa, conforme a «Modalidades de contratación y precio» (Anexo VI, apartado 1).

- Experiencia mínima de dos (2) años en coordinación de producción digital o de proyectos web con múltiples solicitantes.

h) Diseño de adaptación.

Responsable de adaptar diseños, piezas y materiales existentes a nuevos formatos, tamaños o soportes, sobre plantillas, componentes o líneas gráficas aprobadas por FIRA DE BARCELONA.

- Experiencia mínima de dos (2) años en diseño gráfico digital o adaptación de piezas para web, email o redes sociales.
- Quedan excluidos de este perfil la creación conceptual y el diseño gráfico original, conforme a la Cláusula 3.3.b.

5.4 Continuidad del servicio

En caso de producirse un cambio del Coordinador/a del servicio o de su suplente, el ADJUDICATARIO lo pondrá en conocimiento de FIRA DE BARCELONA con un preaviso de quince (15) días hábiles, salvo causa sobrevenida o de fuerza mayor acreditada. Los cambios de las demás personas se comunicarán antes de que se incorpore la nueva persona, con su CV. La persona sustituta deberá tener cualificación equivalente e incorporarse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a contar desde la fecha de baja de la persona sustituida.

Toda sustitución deberá realizarse por una persona con cualificación y experiencia equivalentes a las de la sustituida, y deberá incluir una transición ordenada que garantice la continuidad del servicio y la transferencia del conocimiento operativo necesario.

FIRA DE BARCELONA podrá solicitar la sustitución de cualquier miembro del equipo cuando su desempeño sea manifiestamente inadecuado para los requerimientos del servicio, cuando se incumplan obligaciones de seguridad, confidencialidad o protección de datos, o cuando no se alcancen los niveles mínimos de calidad exigidos. La solicitud se realizará mediante comunicación motivada por escrito.

El ADJUDICATARIO deberá efectuar la sustitución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la solicitud, garantizando en todo momento la continuidad del servicio.

En caso contrario, el ADJUDICATARIO responderá de los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar a FIRA DE BARCELONA como consecuencia de la interrupción, suspensión o prestación deficiente del servicio, sin perjuicio de las penalizaciones del «SLA de continuidad del servicio» (Anexo V, apartado 6).

5.5 Web Ops Coordinator y modelo de interlocución operativa

FIRA DE BARCELONA designará un Web Ops Coordinator como responsable operativo interno del servicio y punto central de coordinación ante el Coordinador/a del servicio designado por el ADJUDICATARIO.

En su ausencia, ejerce sus funciones la persona que FIRA DE BARCELONA designe y comunique al ADJUDICATARIO.

Corresponderán al Web Ops Coordinator las siguientes funciones:

- planificar y priorizar el backlog conjuntamente con el Coordinador/a del servicio,
- Supervisar la correcta formulación de las peticiones, velando por que estas incluyan la información necesaria para su adecuada gestión y ejecución.
- Realizar el seguimiento ordinario del servicio, en coordinación con el Coordinador/a del servicio.
- Establecer reglas generales de funcionamiento del servicio, que podrán incluir, entre otros, criterios de priorización, clasificación, aprobación o publicación. Estas reglas:
    - se comunicarán por escrito al ADJUDICATARIO;
    - serán de aplicación directa por este; y
    - se incorporarán a la documentación operativa del servicio.

- Una vez establecidas dichas reglas, la intervención del Web Ops Coordinator se limitará, con carácter general, a la gestión de excepciones y a la resolución de conflictos.

El ADJUDICATARIO deberá respetar este modelo de interlocución y canalizar la coordinación ordinaria del servicio a través de su Coordinador/a del servicio y del Web Ops Coordinator, sin perjuicio de las comunicaciones operativas necesarias con los Content Leads o solicitantes del servicio cuando la gestión de una petición concreta lo requiera.

Se entiende por Content Lead la persona designada por FIRA DE BARCELONA y autorizada para solicitar, priorizar o validar contenidos dentro de una o varias unidades de negocio, salones o activos digitales. Cada unidad de negocio podrá contar con uno o varios Content Leads, según sus necesidades organizativas.

Asimismo, cuando un salón o unidad de negocio solicite un equipo dedicado conforme a «Modalidades de contratación y precio» (Anexo VI, apartado 3), los trabajos que realice dicho equipo se registrarán en la herramienta de ticketing para dejar constancia del trabajo realizado con la dedicación solicitada, pero su orden lo decide el Content Lead del salón o unidad de negocio que lo contrata, sin intervención del Web Ops Coordinator. Estos trabajos tienen los mismos niveles de servicio que las demás peticiones, conforme a «Cómo se cuenta el plazo» (Anexo V, apartado 3.3, letra d).

Las funciones del Web Ops Coordinator no supondrán dirección jerárquica ni instrucciones laborales directas sobre el personal del ADJUDICATARIO. La distribución de responsabilidades entre los roles que intervienen en el flujo operativo de gestión de peticiones se recoge en «Quién decide qué» (Anexo IV, apartado 4).

Cláusula 6. MODELO OPERATIVO

Esta cláusula fija el marco común para clasificar las peticiones, ordenar la demanda y medir el servicio de forma homogénea durante todo el contrato. Los términos y abreviaturas se definen en el «Glosario de términos y abreviaturas» (Anexo VII).

6.1 Clasificación de sitios web por Tier

El Tier identifica el nivel de criticidad de cada sitio web incluido en el alcance del contrato y sirve para ordenar su prioridad y aplicar los niveles de servicio.

Los criterios de clasificación son los siguientes:

Tier	Criterio de asignación
Tier 1	Sitios de máxima criticidad operativa, reputacional o comercial para FIRA DE BARCELONA: salones o eventos de alta audiencia, con exposición internacional significativa o con impacto directo en expositores, visitantes, prensa o instituciones.
Tier 2	Sitios relevantes con actividad recurrente, tráfico significativo o vinculación directa con unidades de negocio activas, como salones medianos, sitios corporativos con mantenimiento frecuente o campañas con impacto operativo moderado.
Tier 3	Sitios de soporte, archivo o mantenimiento puntual, con bajo impacto operativo, como microsites, páginas satélite, ediciones anteriores, archivos de eventos o sitios con tráfico residual.

FIRA DE BARCELONA asigna el Tier de cada sitio atendiendo, entre otros factores, al tráfico, el impacto reputacional, la dependencia de expositores o visitantes y la frecuencia de actualización.

La asignación de cada sitio consta en el «Inventario de sitios web de salones y eventos» (Anexo I, apartado 1). FIRA DE BARCELONA podrá actualizarla durante el contrato; los cambios se comunicarán por escrito y se aplicarán a las peticiones registradas desde ese momento. Un salón o evento tiene el Tier de su sitio web principal, y las peticiones que no se refieren a un sitio del inventario, como los emails o las aplicaciones de un salón, toman el Tier del salón o evento al que se vinculan, y las que no se vinculan a ninguno, , Tier 2.

Ser Tier 1 tiene, además, estas consecuencias, sobre todo durante la fase LK del salón («Fases operativas de salones y eventos», Cláusula 6.2), reguladas en los lugares que se indican:

- **Coordinación.** Refuerzo de la coordinación en los períodos de máxima actividad, conforme a los «Perfiles funcionales requeridos» (Cláusula 5.3.d).
- **Horario y guardias.** En la fase LK, horario de 8 h a 20 h en los días laborables y guardias reservadas por el salón en los fines de semana y festivos, conforme a «Horario del servicio, picos de actividad y guardias» (Cláusula 6.4, letras a y b).
- **Previsión de actividad.** FIRA DE BARCELONA comparte su previsión de activi dad antes de cada edición, conforme a «Horario del servicio, picos de actividad y guardias» (Cláusula 6.4.c).
- **Operación.** En la fase LK, orden de las peticiones que coinciden y freeze de los cambios estructurales; en las fases LA y LK, Comité Operativo semanal si lo decide el Web Ops Coordinator, conforme a «Prioridades en peticiones críticas»,

«Freeze y ventanas de publicación» y «Comités» (Anexo IV, apartados 1.5, 1.6 y 3.1).

- **Niveles de servicio.** En la fase LK, plazo más corto de estimación previa, cumplimiento mínimo de entrega medido en cada edición y respuesta en guardias, conforme al «SLA de estimación previa», el «Cumplimiento mínimo» y el «SLA de respuesta en guardias» (Anexo V, apartados 2, 3.5 y 4).

6.2 Fases operativas de salones y eventos

La demanda de contenidos de cada salón o evento se concentra en las semanas previas a su celebración y durante esta. Por ello, las peticiones vinculadas a un salón o evento se asocian a una de estas tres Fases operativas, que determinan sus niveles de servicio:

Fase	Nombre	Período orientativo	Uso operativo
LA	Launch Activation	Desde 8 hasta 30 días naturales antes del inicio.	Ajustes finales y activación intensiva.
LK	Live Key	Desde 7 días naturales antes hasta el último día del evento.	Máxima criticidad operativa.
Ordinaria	—	Resto del tiempo, y peticiones no vinculadas a ningún salón o evento.	Preparación, campaña, cierre y mantenimiento ordinario.

6.2.1 Fase aplicable a cada petición

El Web Ops Coordinator indicará el inicio de las fases LA y LK de cada salón o evento en la herramienta de ticketing o por escrito, siempre que sea posible con tres (3) y dos (2) días hábiles de antelación, respectivamente, y podrá adelantarlo o retrasarlo, con la misma antelación, cuando el ciclo del salón lo justifique.

A falta de indicación, se aplica la fase que resulte de las fechas del salón o evento publicadas en el calendario de www.firabarcelona.com, salvo la fase LK, que requiere siempre la confirmación del Web Ops Coordinator; mientras no se confirme, será de aplicación lo dispuesto para la fase LA.

El solicitante indica en la petición el salón o evento al que se vincula y el ADJUDICATARIO aplica a la fase que le corresponda si la petición afecta a varios, la más exigente, y si no se vincula a ninguno, será de aplicación lo previsto en la fase ordinaria.

Sin perjuicio de lo anterior, el Web Ops Coordinator solo interviene en caso de duda o conflicto.

6.3 Catálogo de tipos de tarea

Los tipos de tarea permiten clasificar las peticiones del servicio en categorías homogéneas, de forma que puedan gestionarse y medirse con criterios comunes.

El precio de cada petición se fija de una de estas dos formas:

A) **Precio según el tipo de tarea**: cuando la petición corresponda con su ficha de tarea, el precio se calculará aplicando las horas previstas para el tipo de tarea correspondiente.

B) **Estimación previa:** cuando la petición no tenga horas fijadas o no se corresponda con su ficha, el ADJUDICATARIO deberá presentar, sin coste, un presupuesto con los perfiles que intervendrán, las horas de cada uno, el importe y el plazo de ejecución. Este presupuesto deberá ser aprobado antes del inicio de los trabajos.

Los tipos de tarea W3, T1 y H1 se ejecutarán siempre con estimación previa. En ambos casos, cada hora se paga a la tarifa ofertada para su perfil, conforme a «Modalidades de contratación y precio» (Anexo VI, apartado 1).

El catálogo de tipos de tarea aplicable al servicio es el siguiente:

Código	Tipo de petición	Precio
	Web	
W1	Actualización simple	Horas fijadas
W2A	Página estándar simple	Horas fijadas
W2B	Página estándar compleja	Horas fijadas
W2C	Réplica de página existente	Horas fijadas
W3	Pieza no estándar	Estimación previa
	Transversal	
T1	Petición transversal	Estimación previa
	Email	
E1	Email sobre estructura base	Horas fijadas
E2	Email complejo o nuevos bloques	Horas fijadas
	Sitio (base de estilos)	
S1	Configuración de base de estilos de sitio o edición	Horas fijadas
S2	Adaptación de base de estilos existente	Horas fijadas
	Aplicaciones	
A1	Personalización por edición de aplicación	Horas fijadas
	Por horas	
H1	Trabajo por horas	Estimación previa

La ficha de cada tipo de tarea, con su definición, lo que incluye, hasta dónde llega, sus rondas de cambios y sus horas fijadas por perfil, y las reglas comunes de clasificación se recogen en el «Catálogo detallado de tipos de tarea» (Anexo II).

Si una petición no se corresponde con su ficha, sigue clasificada en el mismo tipo de tarea, pero su precio se fija con estimación previa, conforme a «Prevalencia y precio» (Anexo II, apartado 2, regla 1).

Los salones, al abrir el presupuesto de cada edición, podrán contratar capacidad para atender las peticiones de servicio mediante una de las siguientes modalidades:

A) Un paquete de horas con un plan mensual.

B) Un equipo dedicado que reserva unos perfiles durante un período concreto.

   Mientras la contratación de capacidad para atender las peticiones de servicio esté vigente, las peticiones que encargue ese salón se descuentan del paquete de horas o los realiza el equipo dedicado, y no necesitan pedido aparte.

C) Sin contratación vigente de capacidad para atender las peticiones de servicio: cada petición se encargará con su propio pedido. Su precio se calcula igual que en los demás casos: con las horas fijadas de su tipo de tarea (si se corresponde con su ficha) o con estimación previa en su caso.

En ningún caso la contratación de las modalidades anteriormente mencionadas implicará un compromiso de volumen mínimo por parte de FIRA DE BARCELONA

6.4 Horario del servicio, picos de actividad y guardias

El servicio se presta en horario hábil: de 9 h a 18 h, de lunes a viernes, excluidos los festivos nacionales, los de Cataluña y los locales de la ciudad de Barcelona. Los plazos del servicio, incluidos los niveles de servicio del Anexo V, se computan en este horario.

a) Horario ampliado en días laborables. Durante la fase LK de los salones Tier 1, el horario de los días laborables se amplía de 8 h a 20 h para las peticiones de esos salones. Esta ampliación forma parte del servicio, está incluida en las tarifas y no hay que reservarla.

b) Guardias en fines de semana y festivos. En los fines de semana y festivos de la fase LK de los salones Tier 1, el servicio solo se presta si el salón ha reservado personal de guardia, por días completos (de 8 h a 20 h) o por medias jornadas (una franja de hasta cuatro horas seguidas dentro de ese horario), indicando los perfiles, los días y las franjas. Hasta catorce (14) días naturales antes del inicio del salón, la reserva podrá modificarse o cancelarse sin coste; desde ese momento es firme y se abonará íntegramente aunque después se cancele o se reduzca.

La guardia tiene coste propio, y el trabajo realizado durante la guardia se facturará aparte, como cualquier otra petición de servicio.

Las condiciones económicas de la guardia se establecen en «Modalidades de contratación y precio» (Anexo VI, apartado 5). Las guardias reservadas y su cumplimiento figurarán en el «Informe mensual» (Anexo IV, apartado 3.2); el plazo de respuesta a los avisos y las consecuencias de no prestar una guardia confirmada, que además no se factura, se regulan en el «SLA de respuesta en guardias» (Anexo V, apartado 4).

c) Picos de actividad. La demanda se concentra en las fases LA y LK y en los períodos en que coinciden varios salones o eventos, como muestran las «Fases críticas de los salones» (Anexo I, apartado 3).

El ADJUDICATARIO dimensionará su equipo, incluido el refuerzo de la coordinación de la Cláusula 5.3.d, para atenderlos cumpliendo los niveles de servicio; el trabajo se factura a las tarifas ofertadas, sin recargo por pico.

Al menos sesenta (60) días naturales antes del inicio de cada salón o evento Tier 1, FIRA DE BARCELONA compartirá su previsión de actividad, que actualizará a los treinta (30) días, y el ADJUDICATARIO señalará, en su caso, los riesgos o limitaciones que detecte.

6.5 Gestión de peticiones e incidencias

Todas las peticiones e incidencias del servicio se registran y gestionan en una herramienta de ticketing, propia del ADJUDICATARIO o de terceros, que el ADJUDICATARIO pondrá a disposición, operará y mantendrá durante todo el contrato, con un backlog único para todos los solicitantes. Los usuarios de FIRA DE BARCELONA (orientativamente, unos cuarenta y cinco) accederán a ella como solicitantes, sin licencia propia ni coste adicional.

Ninguna petición se ejecuta sin estar registrada en la herramienta. El ADJUDICATARIO acusa recibo de cada petición, propone su tipo de tarea y su plazo, la ejecuta y la entrega para su validación; las incidencias se registran y se escalan según su tipo e impacto.

El ADJUDICATARIO actúa como primer nivel técnico-editorial y deriva al Departamento de TI lo que exceda su alcance. El detalle de estos procedimientos se recoge en «Operación y seguimiento del servicio» (Anexo IV).

Sea propia o de terceros, la herramienta cumplirá lo previsto en la «Herramienta de ticketing y backlog» (Anexo IV, apartado 1.1) y en la «Propiedad del conocimiento operativo» (Cláusula 9.2), y FIRA DE BARCELONA podrá recalcular los SLA con los datos exportados.

Si durante la ejecución del servicio FIRA DE BARCELONA pone a disposición del servicio una herramienta propia, el ADJUDICATARIO trabajará en ella sin coste adicional y colaborará en la migración de los datos.

6.6 Seguimiento y control del servicio

El seguimiento del servicio se apoya en cuatro instrumentos:

a) Comité Estratégico. Seguimiento global del contrato, regulado en «Comités» (Anexo IV, apartado 3.1).

b) Comité Operativo. Seguimiento ordinario de las peticiones y de la planificación, regulado en «Comités» (Anexo IV, apartado 3.1).

c) Niveles de servicio. El cumplimiento de los SLA, incluidos los porcentajes mensuales de acuse de recibo, estimación previa y entrega, conforme a «Niveles de servicio (SLA) y penalizaciones» (Anexo V).

d) Informes del servicio. El «Informe mensual» y el «Informe semanal de cada contratación» (Anexo IV, apartados 3.2 y 3.3).

La atribución de responsabilidades se recoge en «Quién decide qué» (Anexo IV, apartado 4).

6.7. Aumento de la productividad por uso de herramientas de inteligencia artificial

El ADJUDICATARIO podrá utilizar herramientas de inteligencia artificial para optimizar la ejecución de las tareas de este servicio, siempre que cumpla con lo establecido en la Cláusula 10 de este Pliego de Condiciones sobre el uso de la inteligencia artificial.

FIRA DE BARCELONA podrá solicitar al ADJUDICATARIO, con carácter mensual, un informe sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial en las tareas ejecutadas durante ese mes.

Para cada tarea ejecutada, el informe deberá indicar:

- El uso de la inteligencia artificial si se ha utilizado inteligencia artificial, en qué parte de la tarea y qué herramienta se ha empleado;
- los perfiles profesionales que han utilizado o supervisado la herramienta de inteligencia artificial para la ejecución de esa tarea;
- ahorro de tiempo dedicado a la tarea, comparado con el que requería antes de incorporar la inteligencia artificial;
- mejora de la productividad obtenida, expresada en cifras.

En este sentido, las mejoras de productividad derivadas del uso de la inteligencia artificial podrán dar lugar a la revisión de las horas fijadas para los tipos de tarea previstos en el apartado 6.3 de esta cláusula, de acuerdo con la «Revisión de las horas fijadas» (Anexo VI, apartado 8).

Para ello, FIRA DE BARCELONA tras haber valorado el aumento de la productividad para la ejecución de las tareas solicitadas, podrá solicitar, en su caso, con periodicidad semestral, la revisión de las horas fijadas de los tipos de tarea afectados, conforme a la «Revisión de las horas fijadas» (Anexo VI, apartado 8).

La revisión afectará a las horas de cada perfil que interviene en cada tipo de tarea, y no a las tarifas ofertadas, que solo se actualizarán conforme al Pliego de Condiciones Económicas. Si el uso de la inteligencia artificial hace innecesaria la intervención de un perfil en un tipo de tarea, sus horas en ese tipo de tarea pasarán a ser cero.

Cláusula 7. CALIDAD DEL SERVICIO

7.1 Niveles y pautas de calidad

El ADJUDICATARIO prestará el servicio conforme a «Niveles de servicio (SLA) y penalizaciones» (Anexo V), donde cada SLA indica cómo se clasifica su incumplimiento. En cada trabajo aplicará, según el tipo de petición:

- Los criterios de accesibilidad digital WCAG 2.1 nivel AA.
- Las guías de marca y estilo de FIRA DE BARCELONA y, en su caso, las de cada sa lón.
- El Design System de cada sitio y las plantillas aprobadas.
- Las instrucciones operativas validadas por FIRA DE BARCELONA.

FIRA DE BARCELONA podrá comprobar la calidad del servicio en cualquier momento. Las deficiencias se corregirán conforme a las «Medidas correctoras» (Cláusula 7.4).

7.2 Control de calidad previo a la entrega o publicación

El ADJUDICATARIO deberá realizar un control de calidad interno antes de entregar, someter a revisión o publicar cualquier trabajo incluido en el alcance del contrato. Este control deberá estar integrado en su metodología ordinaria de trabajo y no podrá trasladarse a FIRA DE BARCELONA como una fase de detección de errores básicos de ejecución.

Cuando la petición indique una fecha de publicación, el ADJUDICATARIO planificará la entrega de modo que las rondas de modificaciones incluidas en el tipo de tarea puedan completarse antes de dicha fecha, siempre que FIRA DE BARCELONA haya aportado los inputs completos con la antelación que permita el plazo aplicable.

A estos efectos, el ADJUDICATARIO deberá disponer y aplicar checklists de calidad documentados, adaptados a los distintos tipos de petición. Dichos checklists deberán incluir, como mínimo, las comprobaciones que resulten aplicables en materia de enlaces, textos alternativos en imágenes, metadatos, visualización en dispositivos móviles, revisión lingüística, coherencia con las guías de publicación, uso correcto de plantillas y comprobaciones básicas de accesibilidad.

FIRA DE BARCELONA podrá solicitar evidencias razonables de la aplicación de estos controles cuando existan incidencias, revisiones recurrentes, desviaciones de calidad o dudas justificadas sobre la correcta ejecución del servicio.

7.3 Auditorías de calidad

FIRA DE BARCELONA podrá revisar, directamente o a través de terceros, una muestra de los trabajos entregados o publicados y de los tickets cerrados, para comprobar que se ajustan a la petición validada, a los «Niveles y pautas de calidad» (Cláusula 7.1) y al «Control de calidad previo a la entrega o publicación» (Cláusula 7.2).

Si necesita la colaboración del personal del ADJUDICATARIO, la pedirá con dos (2) semanas de antelación, y esa colaboración se limitará a aportar la información y las evidencias de los trabajos revisados. Las deficiencias se corregirán conforme a lo previsto en la Cláusula 7.4.

7.4 Medidas correctoras

Cuando FIRA DE BARCELONA detecte una deficiencia en el servicio, la comunicará al ADJUDICATARIO, que la corregirá y adoptará las medidas necesarias para que no se repita, e informará de ellas y de su plazo.

Los errores, defectos de ejecución o desviaciones de calidad imputables al ADJUDICATARIO se corregirán sin coste para FIRA DE BARCELONA, aunque el trabajo se haya validado o publicado.

Si las deficiencias son relevantes, se repiten o afectan a contenidos críticos, FIRA DE BARCELONA podrá requerir al ADJUDICATARIO un plan de medidas correctoras. El ADJUDICATARIO deberá presentarlas en un máximo de cinco (5) días hábiles, identificando las causas de la deficiencia, las medidas, sus responsables y el plazo de cada una, y ejecutará las medidas en esos plazos, de conformidad con «SLA de medidas correctoras» (Anexo V, apartado 7).

Las deficiencias, las medidas correctoras y el avance de su ejecución se recogerán en el «Informe mensual» (Anexo IV, apartado 3.2).

7.5 Plan de mejora continua

Una vez al año, el ADJUDICATARIO presentará en el Comité Estratégico un plan de mejora continua, breve, con sus propuestas a partir de la experiencia del servicio:

- Mejoras de procesos, automatización o uso de herramientas de mercado, incluida la inteligencia artificial, que puedan reducir los costes o los plazos.
- Oportunidades de mejora de los sitios gestionados (accesibilidad, SEO y GEO, aprovechamiento del Design System) y tendencias y buenas prácticas aplicables a cada salón y a su sector.

Su elaboración forma parte de la prestación del servicio y no serán objeto de facturación independiente.

Las mejoras que FIRA DE BARCELONA decida aplicar se encargarán como cualquier otra petición de servicio.

Cláusula 8. CONTINGENCIA

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un plan de contingencia que permita mantener la prestación ante situaciones previsibles que puedan afectar a la continuidad, capacidad, trazabilidad o calidad del servicio.

El plan de contingencia deberá contemplar, como mínimo, medidas de actuación ante los siguientes escenarios de contingencia:

- Fallo o indisponibilidad de la herramienta de ticketing, el ADJUDICATARIO deberá habilitar un canal alternativo para el registro de peticiones y regularización de la información en la herramienta una vez reestablecido el servicio.
- Incidencias de la plataforma, de los sistemas corporativos de FIRA DE BARCELONA o de servicios de terceros ajenos al ADJUDICATARIO necesarios para el servicio: comunicación, priorización y replanificación del trabajo afectado mientras duren. Durante ese tiempo, el plazo de entrega de las peticiones afectadas se atenderá a lo previsto en el Anexo V, apartado 3.3. del Pliego de Condiciones Técnicas «Cómo se cuenta el plazo».
- Pérdida o inaccesibilidad de documentación operativa, plantillas o conocimiento necesario para el servicio.

Lo presentará durante el periodo de transición, como desarrollo del plan resumido contenido en su oferta técnica, y lo actualizará cuando haya cambios relevantes en el servicio.

En este sentido, el Plan de Contingencia, será revisado en el Comité Operativo cuando FIRA DE BARCELONA lo solicite. Su elaboración forma parte de la prestación del servicio y no será objeto de facturación.

La sustitución de personas y los picos de actividad se rigen por las Cláusulas 5.4 y 6.4.c, y las incidencias que afecten al funcionamiento del servicio, por «Incidencias y coordinación con TI» (Anexo IV, apartado 2).

Cláusula 9. PROPIEDAD INTELECTUAL

9.1 Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los contenidos, piezas, plantillas, componentes, configuraciones editoriales, materiales gráficos, documentación y cualquier otro activo producido, adaptado, configurado o actualizado por el ADJUDICATARIO en el marco del presente servicio serán propiedad exclusiva de FIRA DE BARCELONA desde el momento de su entrega o incorporación a los entornos de FIRA DE BARCELONA, sin necesidad de cesión expresa adicional.

Esta propiedad comprende los derechos de uso, reproducción, transformación, adaptación, comunicación pública y explotación necesarios para su utilización, modificación, mantenimiento y evolución por parte de FIRA DE BARCELONA, en cualquier canal o soporte vinculado a su actividad.

Se exceptúan los materiales, herramientas, metodologías y componentes genéricos que el ADJUDICATARIO ya tuviera o desarrolle con independencia de este contrato. Cuando los incorpore a un trabajo entregado, FIRA DE BARCELONA dispondrá de una licencia de uso gratuita, no exclusiva y por tiempo indefinido para utilizarlos con ese trabajo.

El ADJUDICATARIO no podrá reutilizar, explotar, ceder ni incorporar los activos de FIRA DE BARCELONA a trabajos para terceros sin autorización previa y por escrito de FIRA DE BARCELONA. Esto no le impide aplicar la experiencia y los conocimientos generales adquiridos en la prestación del servicio.

El ADJUDICATARIO garantiza que los activos entregados son de producción propia o que dispone de los derechos, licencias o autorizaciones necesarios para su uso y cesión a FIRA DE BARCELONA, y que su utilización por parte de FIRA DE BARCELONA no infringe derechos de terceros, salvo los materiales que aporte FIRA DE BARCELONA, de cuyos derechos responde esta.

Cualquier reclamación de terceros por vulneración de derechos de propiedad intelectual, industrial o derechos de imagen sobre activos entregados por el ADJUDICATARIO será responsabilidad del ADJUDICATARIO exonerando a FIRA DE BARCELONA de cualquier responsabilidad que se derive, debiendo el ADJUDICATARIO responder de la totalidad de los daños y perjuicios ocasionados. EL ADJUDICATARIO no responderá de los materiales aportados por FIRA DE BARCELONA ni las modificaciones que ésta realice de forma unilateral.

9.2 Propiedad del conocimiento operativo

El conocimiento operativo generado durante la prestación del servicio es propiedad de FIRA DE BARCELONA en la misma medida que los activos y productos del trabajo definidos en la Cláusula 9.1.

A estos efectos, se entiende por conocimiento operativo el conocimiento especifico de FIRA DE BARCELONA generado o adquirido por el ADJUDICATARIO como consecuencia de la prestación del servicio.

Este comprenderá, entre otros aspectos:

- las particularidades técnicas y editoriales de cada sitio web gestionado,

- los procedimientos y checklists adaptados al entorno de publicación de FIRA DE BARCELONA,
- el historial de incidencias recurrentes y sus resoluciones,
- las decisiones operativas relevantes adoptadas durante la vigencia del contrato y
- el mapa de accesos y herramientas activas.

Este conocimiento se mantendrá documentado en el repositorio corporativo que FIRA DE BARCELONA facilite o, si esta lo autoriza, en uno del ADJUDICATARIO con acceso de lectura para las personas que FIRA DE BARCELONA designe. En ambos casos podrá exportarse íntegro, en un formato estándar y reutilizable, cuando FIRA DE BARCELONA lo solicite y, en su caso, a la finalización del contrato.

En cuanto a la herramienta de ticketing utilizada para la prestación del servicio, los datos registrados, el histórico de tickets, los registros de SLA, las comunicaciones operativas y la trazabilidad de peticiones e incidencias serán propiedad de FIRA DE BARCELONA. FIRA DE BARCELONA deberá disponer de acceso permanente de lectura a dicha información, sin necesidad de licencia propia, y el ADJUDICATARIO deberá permitir su exportación íntegra en formato estándar y reutilizable en cualquier momento durante la vigencia del contrato y, en todo caso, a su finalización conforme a lo previsto en la cláusula 11.4 «Devolución de activos al término del contrato» y a la «Reversibilidad al término del contrato» (Anexo III, apartado 7).

Cláusula 10. USO DE SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

El ADJUDICATARIO podrá emplear e integrar tecnologías basadas en inteligencia artificial (IA) en la ejecución de los servicios objeto del contrato cuando resulten adecuadas para el desarrollo de las tareas encomendadas y permitan mejorar su eficiencia, productividad, calidad o plazos de ejecución sin que ello implique, en ningún caso, la delegación total o parcial de responsabilidades humanas ni la sustitución del juicio profesional exigido para la correcta prestación del servicio. En todo caso, el ADJUDICATARIO garantizará la existencia de mecanismos de supervisión, validación y control humano efectivos sobre cualquier proceso automatizado que incorpore IA, debiendo documentar dichos mecanismos y ponerlos a disposición de FIRA DE BARCELONA previa solicitud.

En este sentido, su utilización deberá realizarse de forma adecuada a la naturaleza de cada tarea y sin comprometer ni directa ni indirectamente, la calidad, confidencialidad, seguridad, integridad y disponibilidad de la información de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO se compromete a cumplir estrictamente con toda la normativa vigente aplicable en materia de inteligencia artificial, protección de datos personales, ciberseguridad, así como a respetar los derechos de propiedad intelectual.

El ADJUDICATARIO garantiza que su personal tiene la formación adecuada para utilizar la inteligencia artificial de manera segura y que promueve una formación continua en el uso responsable de la IA.

Queda expresamente prohibido que el ADJUDICATARIO introduzca, procese o almacene información de FIRA DE BARCELONA en sistemas de IA sin disponer previamente de garantías suficientes de que el tratamiento efectuado por dichas herramientas cumple con los estándares legales, técnicos y contractuales aplicables en materia de protección de datos, confidencialidad e integridad de la información. Adicionalmente, el ADJUDICATARIO deberá contar con el consentimiento previo y por escrito de FIRA DE BARCELONA para introducir, procesar o almacenar cualesquiera datos de carácter

personal proporcionados de por FIRA DE BARCELONA en sistemas de IA. Asimismo, se prohíbe expresamente entrenar modelos, mejorar algoritmos y alimentar modelos, fundacionales o de terceros, con información de FIRA DE BARCELONA, incluso de forma indirecta, agregada, anonimizada, seudonimizada o derivada de dicha información. Estas obligaciones se extenderán a cualquier subcontratista o tercero del ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO será responsable de los resultados, decisiones, contenidos y efectos derivados del uso de sistemas de IA en el marco de la prestación del servicio, con independencia de que dichos resultados provengan total o parcialmente de procesos automatizados.

Las imágenes, audios o vídeos generados o manipulados mediante IA que se publiquen se identificarán conforme a la normativa aplicable. A petición de FIRA DE BARCELONA, el ADJUDICATARIO informará sobre las herramientas utilizadas, su finalidad, el alcance de su intervención y los mecanismos de supervisión aplicados.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho a auditar, directamente o a través de terceros, el cumplimiento de la presente cláusula, con un preaviso razonable salvo en caso de causa urgente y justificada (por ejemplo, sospechas razonables de incumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula o la normativa aplicable), que podrán realizarse sin preaviso alguno, así como a exigir el cese inmediato del uso de sistemas o herramientas de IA en la prestación del servicio cuando dicho uso no resulte conforme con lo establecido en la presente cláusula.

El incumplimiento de esta cláusula tendrá la consideración de incumplimiento contractual grave y podrá dar lugar a la resolución anticipada del contrato sin coste o penalización alguna para FIRA DE BARCELONA, sin perjuicio de las responsabilidades legales que correspondan.

Cláusula 11. CONFIDENCIALIDAD

11.1 Acceso a sistemas y datos de FIRA DE BARCELONA

El ADJUDICATARIO tendrá acceso a los entornos digitales, datos, documentación interna y sistemas de FIRA DE BARCELONA únicamente en la medida estrictamente necesaria para la prestación del servicio. Queda expresamente prohibido el uso de dichos accesos, datos o documentación para cualquier finalidad distinta a la ejecución del contrato.

Se aplican las obligaciones de seguridad operativa y control de accesos de la Cláusula 4.2. El ADJUDICATARIO solo descargará o conservará copias locales de información de FIRA DE BARCELONA cuando sea necesario para la prestación del servicio y durante el tiempo requerido.

Los accesos de cada persona serán revocados en el momento en que deje de estar adscrita al servicio En todo caso, la totalidad de los accesos deben quedar revocados a la finalización del contrato, o, si el servicio continúa prestándose, una vez concluido el periodo de transición al nuevo proveedor, conforme a lo establecido en el apartado 7 del Anexo III «Reversibilidad al término del contrato» (Anexo III, apartado 7).

La devolución y eliminación de la información de FIRA DE BARCELONA se rige por la Cláusula 11.4.

Los datos de carácter personal a los que el ADJUDICATARIO pueda acceder en el ejercicio del servicio serán tratados exclusivamente conforme a las instrucciones de FIRA DE BARCELONA y a lo establecido en el acuerdo de encargado de tratamiento (DPA) suscrito al inicio del contrato, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la normativa española de aplicación.

11.2 Obligaciones de confidencialidad

El ADJUDICATARIO, su personal y, en su caso, las personas colaboradoras o subcontratistas autorizadas que intervengan en la prestación del servicio deberán mantener estricta confidencialidad sobre cualquier información de FIRA DE BARCELONA a la que accedan o de la que tengan conocimiento como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del presente procedimiento.

La información confidencial no podrá ser comunicada, reproducida, publicada, cedida ni utilizada para fines distintos de la ejecución del contrato, salvo autorización previa y expresa por escrito de FIRA DE BARCELONA o exigencia legal debidamente acreditada.

No tendrá carácter confidencial la información que FIRA DE BARCELONA haya hecho pública (en particular, los contenidos ya publicados en sus sitios web o enviados en sus comunicaciones) ni la que el ADJUDICATARIO ya conociera legítimamente o reciba de un tercero sin deber de confidencialidad. Los contenidos pendientes de publicación serán confidenciales hasta que FIRA DE BARCELONA los publique.

Esta obligación de confidencialidad se mantendrá durante toda la vigencia del contrato y durante un período de tres (3) años tras su extinción por cualquier causa, sin perjuicio de las obligaciones que, por su naturaleza o por la normativa aplicable, deban mantenerse durante un plazo superior.

11.3 Referencias a FIRA DE BARCELONA en comunicaciones externas

El ADJUDICATARIO podrá citar a FIRA DE BARCELONA como cliente, con una descripción general del servicio, en su relación de clientes, en sus presentaciones comerciales y en procedimientos de contratación (incluida la acreditación de solvencia, con el objeto y el importe del contrato), siempre que no revele información confidencial.

Cualquier otro uso (logotipos y marcas, capturas, métricas o resultados, casos de éxito, notas de prensa, candidaturas a premios o publicaciones en redes sociales) requerirá la autorización previa y por escrito de FIRA DE BARCELONA, limitada al uso autorizado. Esta regla se aplica durante el contrato y tras su finalización.

11.4 Devolución de activos al término del contrato

A la extinción del contrato por cualquier causa o, si el servicio continúa, al cierre del periodo de transición al nuevo proveedor, conforme a lo previsto en el Anexo III, apartado 7 «Reversibilidad al término del contrato» el ADJUDICATARIO entregará a FIRA DE BARCELONA, en un máximo de quince (15) días hábiles y en formatos estándar y reutilizables, los activos y productos del trabajo (Cláusula 9.1), el conocimiento operativo (Cláusula 9.2) y las credenciales de las cuentas y servicios de FIRA DE BARCELONA que gestione.

La entrega deberá realizarse de forma ordenada, completa y en formatos reutilizables, incluyendo la información necesaria para que FIRA DE BARCELONA o un nuevo proveedor puedan asumir la gestión del servicio sin pérdida de conocimiento operativo. Una vez confirmada la entrega por FIRA DE BARCELONA, el ADJUDICATARIO deberá eliminar cualquier copia de información, documentación o activos de FIRA DE BARCELONA conservada en sus sistemas, salvo obligación legal de conservación debidamente justificada. FIRA DE BARCELONA podrá requerir un certificado de destrucción o eliminación de datos cuando la naturaleza de la información así lo requiera.

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

La oferta técnica se presentará en el Sobre Digital B y se ajustará a los criterios, subcriterios, extensión máxima y reglas de presentación de los «Criterios de adjudicación técnica» (Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas).

Los compromisos de la oferta técnica del ADJUDICATARIO formarán parte del contrato y serán vinculantes durante toda su ejecución, sin que puedan reducir ni condicionar los requisitos mínimos de este pliego.

- C1. Comprensión del servicio y análisis de riesgos (5 puntos).
- C2. Modelo operativo y gestión de la demanda (14 puntos).
- C3. Equipo adscrito y capacidad (14 puntos).
- C4. Metodología de calidad y entrega (10 puntos).
- C5. Transición, implantación y arranque del seguimiento (7 puntos).
- C6. Continuidad, seguridad y reversibilidad (5 puntos).
- C7. Mejoras (2 puntos).
- C8. Sostenibilidad aplicada al servicio digital (3 puntos).