

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT
CENTER PARA FIRA DE BARCELONA**

ÍNDICE

- Cláusula 1. LICITACIÓN**
- 1.1. Procedimiento y forma de licitación**
 - 1.2. Empresas ofertantes**
 - 1.3. Objeto del procedimiento**
 - 1.4. Consultas**
 - 1.5. Perfil del contratante**
- Cláusula 2. OFERTAS**
- 2.1. Forma y plazo de presentación**
 - 2.2. Documentación a presentar**
 - 2.3. Contenido de los sobres**
- Cláusula 3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS**
- Cláusula 4. ADJUDICACIÓN**
- 4.1. Propuesta de Adjudicación**
 - 4.2. Formalización de la Adjudicación. Requisitos**
 - 4.3. Formalización del contrato**
- Cláusula 5. GARANTÍAS**
- 5.1 Garantía provisional**
 - 5.2 Garantía definitiva**
- Cláusula 6. RÉGIMEN DEL CONTRATO**
- 6.1. Naturaleza y jurisdicción**
 - 6.2. Duración**

- 6.3. Forma de pago**
- 6.4. Obligaciones del adjudicatario**
- 6.5. Responsabilidad**
- 6.6. Prohibición de cesión y limitación de la subcontratación**
- 6.7. Infracciones y sanciones**
- 6.8. Causas de resolución anticipada**
- 6.9. Riesgo y ventura**
- 6.10. Modificación del contrato.**

Cláusula 7. PROTECCIÓN DE DATOS

Cláusula 8. CONFIDENCIALIDAD

Cláusula 9. CONFIDENCIALIDAD DE LOS ANEXOS AL PPLIEGO TÉCNICO Y AL PLIEGO ECONÓMICO

- ANEXO I. Criterios de Valoración**
- ANEXO II. Modelo de Garantía Provisional**
- ANEXO III. Modelo de Garantía Definitiva**
- ANEXO IV. Compromiso de Confidencialidad**
- ANEXO V. Principios de actuación de los proveedores de FIRA DE BARCELONA y sus participadas**
- ANEXO VI. Declaración pactos colusorios**
- ANEXO VII. Modelo de Contrato de encargado del tratamiento**
- ANEXO VIII. Modelo de Contrato de adjudicación**

Cláusula 1. LICITACIÓN

1.1. Procedimiento y forma de licitación

El procedimiento de contratación será objeto de **tramitación ordinaria**, y la adjudicación se llevará cabo a través del **procedimiento abierto**.

La decisión sobre la adjudicación se adoptará por FIRA DE BARCELONA y será comunicada a todas las empresas ofertantes dentro de los plazos establecidos oportunamente a tal objeto.

1.2. Empresas ofertantes

Podrá presentarse al concurso cualquier persona jurídica, española o extranjera, que tenga plena capacidad de obrar, acredite su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, y cumpla los requisitos señalados en el presente pliego, así como en los pliegos técnico y económico, y en cuanta normativa sea de aplicación.

1.3. Objeto del Procedimiento

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de Contact Center de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en el Pliego de Condiciones Técnicas de la Licitación.

Los servicios a desarrollar comprenderán la respuesta y soporte personalizados a las consultas planteadas a FIRA DE BARCELONA por sus clientes, proveedores, y por cualesquiera personas que soliciten información en relación con las actividades desarrolladas por FIRA DE BARCELONA.

1.4. Consultas

Las empresas interesadas podrán solicitar, hasta el 20 de abril de 2018 cuantas aclaraciones precisen escribiendo a la dirección de correo electrónico:

comisioncontratacion@firabarcelona.com.

Por su parte, FIRA DE BARCELONA podrá solicitar cuantas aclaraciones considere necesarias para una mejor comprensión de las ofertas presentadas.

1.5. Perfil del contratante

Con la finalidad de garantizar los principios de publicidad y concurrencia, FIRA DE BARCELONA dispone del Perfil del contratante al cual se podrá acceder a través de la página web www.firabarcelona.com.

Cláusula 2. OFERTAS

2.1. Forma y plazo de presentación

Las ofertas podrán presentarse **hasta las 12 horas del día 23 de abril de 2018** según anuncio, en el Departamento de Asesoría Jurídica, Palacio núm. 1 (Montjuïc), y tendrán validez hasta la fecha de notificación del resultado del procedimiento, que se producirá de acuerdo con lo previsto en este Pliego.

La presentación de una oferta implica la plena y total aceptación de todas y cada una de las cláusulas contenidas en el presente Pliego, en el Pliego Técnico y en el Pliego Económico, así como de los Anexos adjuntos a los mismos. Asimismo la presentación de la oferta implica la declaración de que el licitador reúne todas y cada una de las condiciones necesarias para que le sea adjudicado el concurso.

De la entrega de la oferta se extenderá el correspondiente recibo.

Se rechazarán las ofertas que se presenten con posterioridad a la fecha y hora señaladas.

La apertura de plicas (de los sobres administrativo y técnico) tendrá lugar el día 23 de abril de 2018 según anuncio, a las 12.30 horas, en la Sala que se destine a tal objeto del Palacio 1 de FIRA DE BARCELONA, en Montjuïc.

El resto de plazos fijados para el presente procedimiento son los siguientes:

FECHA	CONCEPTO
Hasta el 20/04/2018	PERIODO DE ACLARACIONES
Hasta el 23/04/2018	RECEPCIÓN DE OFERTAS
23/04/2018	APERTURA DEL SOBRE ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO
23/05/2018	APERTURA DEL SOBRE ECONÓMICO Y COMUNICACIÓN DE LAS VALORACIONES TÉCNICAS
01/06/2018	ADJUDICACIÓN
01/07/2018	INICIO DEL SERVICIO

Realizada la apertura de plicas de los sobres administrativo y técnico, FIRA DE BARCELONA procederá al análisis y valoración tanto de la documentación administrativa (sobre A) como de la oferta técnica (sobre C) que hayan sido presentadas por los licitantes.

La apertura del sobre económico (sobre B) tendrá lugar el día 23 de mayo de 2018 a las 12.30 horas, en la Sala que se destine a tal objeto del Palacio 1 de FIRA DE BARCELONA, en el recinto ferial de Montjuïc. Las empresas licitantes que hayan presentado oferta para el presente procedimiento de licitación podrán asistir a dicho acto.

En el mismo acto de apertura del sobre económico se procederá a comunicar la nota técnica a las empresas licitantes.

2.2. Documentación a presentar

Las ofertas deberán presentarse en **tres sobres cerrados** debidamente sellados, en cuyo anverso figurarán los siguientes datos:

- **PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER DE FIRA DE BARCELONA**
- En función de la documentación que contenga, deberá indicarse:
 - **Sobre A: Documentación Administrativa.**
 - **Sobre B: Oferta Económica.**

- **Sobre C: Oferta Técnica.**

Cada sobre incluirá un índice en el que se liste la documentación contenida en el mismo, siguiendo el orden que se detalla para el contenido de cada uno de los sobres.

- Presentado por (identificación de la empresa ofertante).

Las ofertas tendrán validez hasta la fecha de la notificación de la adjudicación, que se producirá de acuerdo con lo previsto en el presente Pliego.

En el caso de que la redacción original de los documentos que se acompañen sea en idioma distinto al español o catalán, deberá presentarse traducción jurada en cualquiera de esos dos idiomas.

2.3. Contenido de los sobres

Cada sobre deberá contener, junto con un índice numerado, la relación de documentación que a continuación se relaciona:

□ Sobre A. Documentación Administrativa.

Se presentará cerrado, siguiendo el índice que a continuación se señala, con la documentación acreditativa de cada uno de los epígrafes que se indican:

a) Capacidad de obrar de los empresarios personas jurídicas:

- Escritura o documento de constitución, los Estatutos o el acto fundacional, y modificaciones, en su caso, que acrediten su situación actual, debidamente inscritas en el Registro Mercantil, o Registro Público correspondiente.
- N.I.F. (o documento equivalente del país del domicilio social de la empresa).

- Alta en el Impuesto de Actividades Económicas, referido tanto al domicilio social como a cuantas sucursales tenga abiertas en España.

b) Acreditación de la representación de los firmantes de las ofertas:

- Poder de representación inscrito en el Registro público correspondiente, autorizando a la persona que firma la solicitud, así como la posterior proposición, tanto para la presentación de la oferta como para la firma del contrato.
- DNI del representante, o documento equivalente en el país de procedencia.
- Persona de contacto, teléfono y email.

c) Certificados vigentes acreditativos de hallarse al corriente de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social.

d) Acreditación de su solvencia económica y financiera, mediante los siguientes medios:

1. Declaración apropiada de entidades financieras y, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
2. Cuentas anuales de los tres últimos ejercicios, presentadas en el registro Oficial que corresponda.
3. Declaración relativa al volumen global de negocios, y declaración sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referidos a los tres últimos ejercicios.

e) Acreditación de su solvencia técnica o profesional, mediante los medios siguientes:

- Relación de los servicios de similares características prestados durante los últimos 3 años, tanto para el sector público como para el sector privado. Deberán aportarse, asimismo, certificados de buena ejecución relativos a aquellos servicios/proyectos de similares características de mayor relevancia, en los que se haga

constar el importe correspondiente, las fechas de ejecución y el lugar de la prestación del servicio/ejecución del proyecto.

La documentación relativa a la solvencia económica y a la solvencia técnica detallada en los **puntos d) y e)** del presente apartado **se incorporará dentro del sobre A en carpetas individuales y debidamente identificada con el contenido de la misma. La referida documentación deberá presentarse en formato papel y en formato electrónico.**

FIRA DE BARCELONA procederá al análisis de la documentación solicitada en los puntos d) y e) anteriores con el objetivo de constatar que las empresas licitantes poseen las características técnicas y financieras suficientes para la prestación del servicio de acuerdo con los requisitos establecidos en los Pliegos reguladores de la Licitación.

- f) **Declaración responsable** conforme la empresa no está incluida en ninguna de las prohibiciones de contratar descritas en el artículo 60 del Real decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- g) **Garantía Provisional** en los términos señalados en la cláusula Quinta del presente Pliego.
- h) **Responsabilidad Social:** Documentación, en su caso, acreditativa de disponer en la plantilla de un número de personas trabajadoras con discapacidad superior al 2 por ciento y/o tratarse de un Centro especial de Empleo.
- i) **Compromiso de confidencialidad** contenido en el **ANEXO IV** del presente Pliego de Condiciones.
- j) **ANEXO VI** relativo a pactos colusorios.

Cuando varias Empresas se presenten a la adjudicación, constituyendo una agrupación temporal (U.T.E) presentarán una sola oferta y cada una de las que compongan dicha agrupación deberá acreditar su capacidad de obrar, según los requisitos que a continuación se señalan, indicando en el escrito de proposición los nombres y circunstancias de las empresas que la compongan, así como la participación de cada una de ellas y designar la persona o entidad que ha de ostentar la representación de todas

ellas durante la vigencia del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad de todas y cada una de las empresas agrupadas.

Además de los documentos señalados bajo los epígrafes a) a i), ambos inclusive, los empresarios no miembros de la comunidad europea, deberán justificar que su Estado de procedencia admite la contratación de empresas españolas en contrataciones sustancialmente análogas, a cuyo fin aportarán informe de la respectiva representación diplomática española. Asimismo deberán aportar una declaración de sometimiento a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles para todas las incidencias que pudieran surgir en el contrato, con renuncia al fuero jurisdiccional que corresponda al licitante.

❑ **Sobre B. Oferta económica – Detallada en el Pliego Económico.**

La documentación contenida en este sobre deberá ser presentada en **formato electrónico (Excel) –conforme al ANEXO I del Pliego económico de la licitación- y en papel** para su valoración.

❑ **Sobre C. Oferta técnica – Detallada en el Pliego Técnico.**

La documentación contenida en este sobre deberá ser presentada en **formato electrónico y en papel** para su valoración.

FIRA DE BARCELONA podrá en cualquier momento solicitar aclaración de las ofertas presentadas.

Cláusula 3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas recibidas serán objeto de estudio por parte de FIRA DE BARCELONA, la cual las valorará según los criterios que se detallan en el **ANEXO I** del presente Pliego.

Se excluirán aquellas ofertas que incumplan los requisitos establecidos en el Pliego. Asimismo FIRA DE BARCELONA se reserva la facultad de excluir aquellas ofertas que en su desarrollo contemplen algún extremo que contradiga alguna de las condiciones del presente pliego. En tales circunstancias, si la oferta en su conjunto resultara adjudicataria, los extremos contradictorios, se tendrán, en todo caso, por no aceptados por FIRA DE BARCELONA.

No se tendrán en consideración ni serán valoradas aquellas ofertas recibidas cuyo contenido se encuentre condicionado.

FIRA DE BARCELONA podrá considerar como ofertas con valores anormales o desproporcionados aquellas que sean inferiores en un 20% a la media de las ofertas presentadas, por no corresponder su valoración con la evaluación mínima de costes para desarrollar el servicio con garantías suficientes.

Cuando se identifique una oferta que pueda ser considerada desproporcionada o anormal, se dará audiencia al licitador que la haya presentado para que justifique la valoración de la oferta y precise las condiciones de la misma, en particular en lo que se refiere al ahorro que permita el procedimiento de ejecución del contrato, las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para ejecutar la prestación, la originalidad de las prestaciones propuestas, el respeto de las disposiciones relativas a la protección del empleo y las condiciones de trabajo vigentes en el lugar en que se vaya a realizar la prestación, o la posible obtención de una ayuda de Estado.

Se admite la presentación de mejoras a los pliegos, tal y como se definen en el Pliego Técnico.

Cláusula 4. ADJUDICACIÓN

4.1. Propuesta de Adjudicación

FIRA DE BARCELONA notificará la adjudicación por todo el día 1 de junio de 2018.

De igual forma se procederá a notificar a los no adjudicatarios el resultado del procedimiento.

4.2. Formalización de la adjudicación. Requisitos

En los siete (7) días siguientes a acusar recibo de la notificación de la adjudicación, el adjudicatario deberá aportar los siguientes documentos:

a) **Garantía definitiva (aval bancario)** a favor de **FIRA DE BARCELONA**, siguiendo el modelo que se adjunta como **ANEXO III** del presente Pliego, por las cuantías que se indica a continuación:

- **VEINTIOCHO MIL EUROS (28.000€).**

a) **Póliza de seguro de Responsabilidad civil** que contenga las siguientes coberturas y límites:

- Responsabilidad Civil explotación
- Responsabilidad Civil Locativa (en caso que el adjudicatario ocupe locales de Fira de Barcelona en régimen de alquiler o cesión)
- Responsabilidad Civil Profesional
- Responsabilidad Civil Patronal.
- Responsabilidad Civil Subsidiaria de subcontratistas.
- Límit de indemnización por siniestro no inferior a 1.500.000.-€
- Sublímite por víctima en RC Patronal no inferior a 300.000.-€

Inclusión de FIRA DE BARCELONA como asegurado adicional, sin perder la condición de tercero frente al adjudicatario.

Presentada la anterior documentación se formalizará la adjudicación.

4.3. Formalización del Contrato

La formalización del contrato se realizará presencialmente no más tarde de los siete (7) días siguientes a la notificación de la adjudicación, en el lugar que FIRA DE BARCELONA señale a tal efecto.

A los efectos anteriores, se adjunta como **ANEXO VII** al presente Pliego de condiciones el Modelo de Contrato que deberá formalizar EL ADJUDICATARIO, a vez notificada la adjudicación y presentada la garantía definitiva.

En el caso de que el adjudicatario no concurra a formalizar el contrato o impida de cualquier manera su formalización, FIRA DE BARCELONA podrá acordar la anulación de la adjudicación, sin perjuicio de que ejecute la garantía constituida por el Adjudicatario como resarcimiento por el daño causado.

En el caso de que el adjudicatario no concurra a formalizar el contrato o impida de cualquier manera su formalización, FIRA DE BARCELONA podrá acordar la anulación de la adjudicación, sin perjuicio de que ejecute la garantía constituida por el Adjudicatario, de que disponga en su caso, como resarcimiento por el daño causado.

Cláusula 5. GARANTÍAS

5.1. Garantía Provisional

Los participantes al procedimiento deberán constituir y aportar, junto con la documentación contemplada en la cláusula 2.3 del presente Pliego, una garantía provisional a disposición de **FIRA DE BARCELONA**, ejecutable a primer requerimiento y mediante aval bancario, según modelo adjunto (ver **ANEXO II**), por importe de:

- **DIECISEIS MIL OCHOCIENTOS EUROS (16.800€)**

El aval ha de ser otorgado por bancos oficiales o privados o Cajas de Ahorro. Las entidades avalistas deberán responder ante FIRA DE BARCELONA del importe señalado como fianza y en los mismos términos que si fuesen el propio licitador.

Dicha garantía se pondrá a disposición de los interesados en los treinta (30) días siguientes a la adjudicación del contrato. La garantía será retenida a los empresarios que resulten adjudicatarios hasta la formalización de la garantía definitiva, así como a aquellos que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación.

5.2. Garantía Definitiva

Con carácter previo a la formalización del contrato y una vez adjudicado el procedimiento de licitación, el ADJUDICATARIO deberá acreditar haber constituido a disposición de FIRA DE BARCELONA, una fianza definitiva, mediante aval bancario, ejecutable a primer requerimiento, según modelo adjunto (**ANEXO III**), por el siguiente importe:

- **VEINTIOCHO MIL EUROS (28.000€).**

Los avales ejecutables han de ser otorgados por bancos oficiales o privados o Cajas de Ahorro. Las entidades avalistas deberán responder ante FIRA DE BARCELONA del importe señalado como fianza y en los mismos términos que si fuesen el propio licitador.

La garantía definitiva responderá del cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, de los gastos originados por la demora en el cumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de la ejecución del contrato, incluidos incumplimientos de las obligaciones laborales, de prevención y de Seguridad Social del adjudicatario con su personal. La resolución del contrato por causa imputable al adjudicatario llevará implícita la pérdida de la fianza definitiva, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a que pudiera haber lugar.

La garantía definitiva será devuelta una vez cumplidas por parte del adjudicatario, y a satisfacción de FIRA DE BARCELONA, las obligaciones contempladas en el presente pliego, y expirados los periodos de vigencia del contrato de explotación de los servicios de restauración, una vez transcurrido **un (1) año**, a contar desde dicha fecha.

Cláusula 6. RÉGIMEN DEL CONTRATO

6.1. Naturaleza y jurisdicción

El contrato a suscribir será de naturaleza privada, y de carácter mercantil, siendo el orden jurisdiccional civil, el competente para resolver las controversias que se puedan suscitar en cuanto a su interpretación y ejecución, y concretamente los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

6.2. Duración

El contrato tendrá una vigencia de **DOS AÑOS (2)** a computar desde el día 1 de julio de 2018 y finalizando por todo el 30 de junio de 2020.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por **TRES (3) años** (por anualidades), es decir, hasta el 30 de junio de 2021 (o 2022, o 2023), de manera que éste quedará automáticamente prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA no haya manifestado lo contrario en los seis (6) meses anteriores a la fecha de finalización del contrato o de su primera prórroga, es decir, por todo, el 30 de diciembre de la

anualidad que corresponda. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

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

6.3. Forma de pago

Se realizará con arreglo a lo dispuesto en el Pliego Económico.

6.4. Obligaciones del adjudicatario

i. Solvencia Económica.

El ADJUDICATARIO, durante la vigencia del contrato a suscribir, deberá acreditar la solvencia económica por los medios descritos en el apartado 2.3.d) del presente Pliego de Condiciones.

ii. Obligaciones fiscales y laborales.

El ADJUDICATARIO deberá cumplir la normativa legal vigente en materia de sanidad y prevención de riesgos laborales. Asimismo deberá cumplir y hallarse al corriente en todo momento de las obligaciones que como empresa le incumben en materia fiscal y laboral, siendo estricta y rigurosamente responsable, con carácter exclusivo y con entera indemnidad de FIRA DE BARCELONA, del cumplimiento de tales obligaciones. Concretamente deberá cumplir la Directiva comunitaria 96/71 y la ley española 45/99.

Serán de responsabilidad del ADJUDICATARIO los salarios del personal, las cuotas del Régimen General de la Seguridad Social, Mutualismo Laboral y Seguro de Accidentes del Trabajo, así como cualquier otra obligación dimanante de la legislación laboral vigente, siendo el único responsable del cumplimiento de tales prescripciones frente a los contratos de trabajo del personal contratado a sus órdenes y frente a los organismos reguladores de la materia.

El ADJUDICATARIO se obliga al cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 del Convenio Colectivo estatal de los Contact Center, Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio

colectivo de ámbito estatal del sector de Contact center (antes telemarketing). A estos efectos, se adjunta al presente Pliego el ANEXO III con la relación de roles existentes adscritos actualmente a la prestación del servicio.

En cualquier momento, y a requerimiento de FIRA DE BARCELONA, EL ADJUDICATARIO deberá aportar la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social, así como el pago de los salarios correspondientes a sus empleados. En concreto, EL ADJUDICATARIO a requerimiento de FIRA DE BARCELONA deberá facilitar con respecto a los trabajadores que hayan prestado sus servicios para FIRA DE BARCELONA, la siguiente información:

- Relación actualizada del personal que ha prestado sus servicios para FIRA DE BARCELONA en el trimestre anterior, en la cual han de especificar el nombre y apellidos, número del D.N.I., número de afiliación a la Seguridad Social, categoría laboral, antigüedad, tipo de contrato, y número de días y horas de prestación de servicios en FIRA DE BARCELONA en el periodo de referencia.
- Papeletas de conciliación, demandas o denuncias recibidas de los trabajadores o ex-trabajadores de la empresa, que hayan prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA.
- Copia del Convenio Colectivo de aplicación vigente (sólo cuando se modifique).

Asimismo, y con carácter trimestral, EL ADJUDICATARIO aportará certificado acreditativo de hallarse al corriente de las cuotas de Seguridad Social, y certificado acreditativo de haber satisfecho los salarios correspondientes sus trabajadores.

La no presentación de dicha documentación tras un segundo requerimiento por parte de FIRA DE BARCELONA, o el incumplimiento de tales obligaciones, representará la resolución automática del contrato, pudiendo ejecutar la fianza prestada, todo ello sin perjuicio del derecho de FIRA DE BARCELONA para ejercitar las acciones oportunas con tendencia al reintegro de la pérdida económica sufrida.

Además, EL ADJUDICATARIO, a requerimiento de FIRA DE BARCELONA, aportará la documentación acreditativa de encontrar-se al corriente de pago de los importes correspondientes a los honorarios de los subcontratistas que, en su caso, y con los límites contemplados en el presente Pliego de Condiciones Administrativas, haya contratado.

FIRA DE BARCELONA garantiza la confidencialidad de los datos que le sean facilitados, de conformidad con la ley española de Protección de Datos Personales.

EL ADJUDICATARIO deberá nombrar un representante, que ejercerá las funciones de interlocutor con FIRA DE BARCELONA en los temas laborales, de prevención y de Seguridad Social.

La finalización del contrato de adjudicación, por las causas que fueren, bien por haber agotado el plazo de su vigencia, bien por resolución anticipada del mismo, no supondrá para FIRA DE BARCELONA ninguna obligación en relación con los trabajadores que EL ADJUDICATARIO haya asignado para la prestación del servicio contratado.

iii. Obligaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

EL ADJUDICATARIO está directamente obligado a cumplir las disposiciones y normas de seguridad de FIRA DE BARCELONA, así como conocer y cumplir cuantas otras normas legales o convencionales estuvieran vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, siendo el responsable exclusivo de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente a él como a sus posibles subcontratistas.

EL ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber realizado la Evaluación Inicial de Riesgos, incluyendo los riesgos de su actividad y las medidas de prevención y protección que pretenden aplicar.
- Que sus trabajadores han recibido la información y formación precisa para la realización de las actividades
- Que sus trabajadores son aptos desde el punto de vista de vigilancia de la salud, para realizar dichas actividades.
- Que todos los trabajadores han recibido los medios de protección necesarios y equipos de trabajo, con marcado CE, según la legislación vigente, para la realización de sus actividades.
- Que los Productos peligrosos a utilizar, disponen de las correspondientes fichas de seguridad.

Iv. Obligaciones en materia de Cumplimento Normativo (Compliance)

EL ADJUDICATARIO, en el desarrollo de su actividad y en sus relaciones e interacciones con el entorno en general, se compromete a cumplir con el conjunto de principios y prácticas de ética en los negocios, que se adjuntan a este Pliego de Condiciones Administrativas como **ANEXO V**.

6.5. Responsabilidad

El ADJUDICATARIO es el único responsable frente a FIRA DE BARCELONA y frente a terceros de los servicios que preste, conforme a la legislación vigente.

El ADJUDICATARIO en general se responsabiliza de todos aquellos recursos utilizados para el desarrollo de los servicios contratados, en los términos acordados en el presente contrato. El ADJUDICATARIO asume las responsabilidades que puedan derivarse como consecuencia de los daños, perjuicios directos o indirectos que pueda ocasionar su servicio, tanto a FIRA DE BARCELONA como a terceros, exonerando a FIRA DE BARCELONA de cualquier responsabilidad derivada de ello.

A tal fin El ADJUDICATARIO deberá disponer de las siguientes pólizas de seguros contempladas en la cláusula 4.2. del presente Pliego de condiciones.

Póliza de seguro de Responsabilidad civil que contenga las siguientes coberturas y límites:

- Responsabilidad Civil explotación
- Responsabilidad Civil Locativa (en caso que el adjudicatario ocupe locales de Fira de Barcelona en régimen de alquiler o cesión)
- Responsabilidad Civil Profesional
- Responsabilidad Civil Patronal.
- Responsabilidad Civil Subsidiaria de subcontratistas.
- Límit de indemnización por siniestro no inferior a 1.500.000.-€
- Sublímite por víctima en RC Patronal no inferior a 300.000.-€

Inclusión de FIRA DE BARCELONA como asegurado adicional, sin perder la condición de tercero frente al adjudicatario.

El ADJUDICATARIO se compromete a mantener, en tanto esté vigente el contrato, la vigencia de la póliza de seguro que cubre los riesgos antes mencionados.

El ADJUDICATARIO deberá, siempre que sea requerido para ello por FIRA DE BARCELONA, justificarle de modo indubitado la circunstancia de encontrarse al corriente en el pago de las primas de la póliza contratada.

El ADJUDICATARIO responderá de sus propios actos, así como de los del personal que preste servicios y de todos por quienes haya de responder de acuerdo con la legislación vigente. FIRA DE BARCELONA no adquiere ninguna responsabilidad por los daños o posibles menoscabos que puedan sufrir los materiales o medios almacenados por El ADJUDICATARIO en el recinto ferial.

Por último, el ADJUDICATARIO exonera a FIRA DE BARCELONA de cualquier reclamación judicial o extrajudicial derivada de las relaciones contractuales que, en su caso, pueda tener El ADJUDICATARIO con terceros, y que puedan hacer referencia a los servicios objeto del contrato. FIRA DE BARCELONA queda en consecuencia al margen de cualquier contrato, obligación compromiso que haya contraído el ADJUDICATARIO o pueda contraer con terceros, respecto de los servicios objeto del presente contrato.

6.6. Prohibición de cesión y limitación de la subcontratación

El ADJUDICATARIO no podrá ceder o transmitir, total o parcialmente, los derechos y obligaciones del contrato.

Atendido el carácter "intuitu personae" del presente procedimiento, se considerará cesión o subrogación incontestada, la venta o transmisión, en uno o varios actos, por cualquier título, ya sea onerosa o gratuita, "inter vivos" o "mortis causa", de la totalidad de las acciones o participaciones sociales del Adjudicatario, o la transmisión por cualquier título de un número de acciones o participaciones sociales que representen un porcentaje igual o superior al 50% del capital social, sin consentimiento expreso y por escrito de FIRA DE BARCELONA.

Igualmente se considerarán cesión o subrogación incontestada las fusiones, escisiones del Adjudicatario, sin el consentimiento expreso y escrito de FIRA DE BARCELONA.

Las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder del 60% del volumen total anual de los servicios contemplados en el contrato.

Para el cómputo de este porcentaje máximo, no se tendrán en cuenta los subcontratos concluidos con empresas vinculadas al contratista principal, entendiéndose por tales las que se encuentren en algunos de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

La adjudicataria deberá detallar, una vez adjudicado el presente procedimiento, la parte de la misma que tenga previsto subcontratar, señalando el porcentaje que represente, y el nombre de la empresa o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización. Salvo autorización expresa de la Comisión de Contratación, no se podrá subcontratar con las mismas empresas que hubieran concurrido a la licitación.

La infracción de las condiciones establecidas en el apartado anterior para proceder a la SUBCONTRATACIÓN, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la SUBCONTRATACIÓN, podrá dar lugar, en todo caso, a la imposición al ADJUDICATARIO de una penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.

En ningún caso podrá concertarse por el contratista la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico, y especialmente con las contempladas en la letra f) de la cláusula 2 del presente Pliego.

Sin perjuicio de que FIRA DE BARCELONA autorice la subcontratación, en todo caso, la empresa adjudicataria será responsable directa frente a FIRA DE BARCELONA por la actuación de la empresa subcontratada en todos los ámbitos, incluyendo el relativo a la calidad de los trabajos/servicios, al cumplimiento de plazos acordados, a las obligaciones con relación al tratamiento de datos e informaciones, y al cumplimiento por parte de la empresa subcontratada de sus obligaciones fiscales y laborales.

6.7. Infracciones y Sanciones

Constituyen infracciones al contrato, las conductas que se señalan en el Pliego de Condiciones Técnicas, previos los controles de calidad por FIRA DE BARCELONA. Los mencionados controles de calidad serán causa bastante para la imposición de las

penalizaciones y demás consecuencias señaladas, a cuyo fin se consideran aquellos retrasos y/o deficiencias en el servicio que estén documentados por FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO es consciente de la necesidad perentoria e inexcusable de que cada una de las actuaciones contempladas dentro del servicio objeto del presente procedimiento conforme a las previsiones contempladas en el Pliego técnico de la Licitación se desarrollen dentro de los plazos de respuesta previstos en dicho Pliego.

La incursión en mora respecto de los referidos plazos comportará automáticamente la facultad de FIRA DE BARCELONA para aplicar una penalización en favor de ésta última, equivalente al CINCO por ciento (5%) del importe de facturación mensual del ADJUDICATARIO, en aquellos supuestos en los que se contabilizasen más de 3 días en los que no se cumpla con alguno de los SLAs previstos en el Pliego de Condiciones técnicas de la Licitación (cláusulas 4.6. y 9.2 del referido Pliego). En los supuestos en los que el referido incumplimiento de SLAs fuera de 6 días en el mismo mes, FIRA DE BARCELONA podrá aplicar una penalización en favor de ésta última equivalente al DIEZ por ciento (10%) del importe de facturación mensual del ADJUDICATARIO.

El pago de las penalizaciones no eximirá al ADJUDICATARIO de su obligación de continuar con la ejecución del contrato de adjudicación.

6.8. Causas de resolución anticipada

Serán causas de resolución anticipada del contrato las siguientes:

Son causas de resolución anticipada del presente contrato las siguientes:

- a) La no prestación continuada del servicio por causas imputables al adjudicatario.
- b) El incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas por el adjudicatario, en méritos del presente contrato, y muy especialmente las relativas a:
 - No presentar, anualmente la renovación de la póliza y copia del recibo acreditativo de su pago, tras un segundo requerimiento.
 - No presentar la documentación relativa al cumplimiento de sus

obligaciones con la Seguridad Social, tras haber sido requerido a tales fines por segunda vez.

- ❑ Incumplir cualesquiera de las obligaciones fiscales, laborales, sociales, administrativas, técnicas, y en general, cuantas le incumban y sean necesarias para el ejercicio de su actividad.
 - ❑ No presentar la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones de pago de los importes correspondientes a los honorarios de los subcontratistas que, en su caso, se hayan contratado, tras haber sido requerido a tales fines por segunda vez.
- c) El incumplimiento reiterado del contrato, cuyo efecto acumulativo suponga un incumplimiento sustancial del mismo. Se entiende que hay incumplimiento reiterado cuando el adjudicatario desatienda los requerimientos de subsanación en el plazo que FIRA DE BARCELONA le indique al efecto, o cuando las medidas propuestas por el adjudicatario para la subsanación no se consideren suficientes.
- d) En caso de situaciones concursales, la parte afectada por dicha declaración se obliga a solicitar la resolución del contrato a la administración concursal, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 61.2, párrafo 2º, de la Ley Concursal 22/ 2003 de 9 de Julio.
- e) Incumplimiento de las obligaciones de no participar en pactos colusorios.

En el caso de que la resolución obedezca a un incumplimiento imputable al adjudicatario FIRA DE BARCELONA podrá dar por resuelto el contrato, con pérdida de la fianza prestada por aquel, en concepto de penalización y/o indemnización de los daños y perjuicios causados. La finalización del contrato, por las causas que fueren, bien por haber agotado el plazo de su vigencia, bien por resolución anticipada del mismo, no supondrá para FIRA DE BARCELONA ninguna obligación en relación con los trabajadores que el adjudicatario haya empleado para la prestación del servicio contratado.

6.9. Riesgo y ventura

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO estará obligado a efectuar el transporte de su personal, maquinaria, herramientas, productos y otros medios y recursos por su cuenta y riesgo. FIRA DE BARCELONA no limitará al ADJUDICATARIO el uso de dichos recursos, siempre y cuando tales recursos sean acordes a la legislación vigente.

6.10. Modificación del contrato

No se preveen causas concretas que permitan la modificación del contrato, una vez formalizado el mismo.

Cláusula 7. PROTECCIÓN DE DATOS

EL ADJUDICATARIO quedará obligado a utilizar a los únicos fines de prestar el servicio adjudicado, los datos de carácter personal que le sean facilitados por FIRA DE BARCELONA o a los que tenga acceso en méritos del presente Proceso de Adjudicación, sin que pueda utilizarlos para un fin distinto al señalado.

Las Partes quedan obligadas a respetar y cumplir, en el tratamiento que hagan de la información a que tengan acceso en méritos del presente Proceso de Adjudicación, y en la medida en que sea de aplicación, los preceptos contenidos en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos, así como la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre; de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo siempre que resulte de aplicación.

EL ADJUDICATARIO será responsable del tratamiento que realice de los datos, respondiendo de cuantas infracciones hubiere incurrido personalmente.

Concretamente se compromete a adoptar cuantas medidas de seguridad sean exigibles por la legislación vigente al objeto de garantizar el tratamiento de tales datos acorde con la ley, y en consecuencia evitar la alteración perdida, y el tratamiento o acceso no autorizado a los mismos.

El ADJUDICATARIO asume y queda vinculado a las obligaciones suscritas en virtud del Contrato de Encargado del Tratamiento que se incorpora al presente Pliego como **ANEXO VII**.

Cláusula 8. CONFIDENCIALIDAD

EL ADJUDICATARIO y FIRA DE BARCELONA se comprometen a guardar confidencialidad respecto de toda aquella información a la que tuvieran acceso con motivo de la prestación de los servicios objeto del contrato a suscribir.

En particular, EL ADJUDICATARIO se compromete a no utilizar con fines comerciales los datos relativos a expositores a los que pudiera tener acceso por cualquier medio, reconociendo a FIRA DE BARCELONA como único interlocutor frente a los mismos.

El ADJUDICATARIO, y el personal designado para la realización de los trabajos objeto del presente contrato deberán guardar la debida confidencialidad respecto a las instalaciones, equipos, documentación, etc., a la que tenga acceso como consecuencia de su trabajo.

Queda expresamente prohibido transferir, duplicar o reproducir todo o parte de la información propiedad de FIRA DE BARCELONA.

La obligación de confidencialidad tiene carácter indefinido, por lo que seguirá en vigor, incluso una vez haya cesado la relación contractual entre las partes.

A la finalización del contrato EL ADJUDICATARIO vendrá obligado a devolver a FIRA DE BARCELONA toda la información que haya recopilado para la prestación del servicio, así como cualquier soporte o documento en que consten datos de carácter personal, sin que pueda conservar copia alguna de la mencionada información.

Cláusula 9. CONFIDENCIALIDAD DE LOS ANEXOS AL PLIEGO TÉCNICO Y AL PLIEGO ECONÓMICO

La información contenida en el presente Pliego, así como en los Anexos adjuntos es confidencial y sólo podrá ser utilizada por las empresas ofertantes a los fines de la convocatoria del presente procedimiento abierto.

Por otro lado y dado el carácter confidencial de la información contenida en los ANEXOS del Pliego Técnico y al Pliego económico, para disponer de ellos será imprescindible la suscripción del **Compromiso de confidencialidad (ANEXO IV del Presente Pliego)**, que deberá remitirse vía correo electrónico (envío del documento firmado escaneado) dirigido a la Comisión de Contratación, a la siguiente dirección de correo electrónico: comisioncontratacion@firabarcelona.com.

Asimismo FIRA DE BARCELONA se compromete a tratar de forma confidencial toda clase de documentos, procedimientos, datos, etc... aportados por las empresas ofertantes a los fines de participar en el presente procedimiento abierto, excepto aquellos que por la propia naturaleza del procedimiento puedan hacerse públicos.

ANEXO I

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR.

❖ OFERTA TÉCNICA. Hasta un máximo de 60 puntos

SERVICIO CONTACT CENTER.	12,00
Lugar donde se prestará el servicio.	2,00
Tareas de Contact Center.	4,00
Canales de atención	2,00
Idiomas.	2,00
Calendario y horarios.	1,00
Niveles de servicio (SLA)	1,00
MARCO TECNOLÓGICO.	10,00
Conectividad y puesto de trabajo	1,00
Herramienta de ticketing y repositorio de conocimiento	4,00
Requerimientos de infraestructura de voz.	4,00
Control de usuarios y seguridad	1,00
RECURSOS HUMANOS.	8,00
Formación.	4,00
Estructura organizativa.	2,00
Interlocución y coordinación.	2,00
CALIDAD EN EL SERVICIO.	11,00
Control de calidad y planes de auditorías internas.	4,00
Previsiones.	4,00
Estándares de calidad.	3,00
INFORMES DE GESTIÓN.	6,00
Informes diarios	2,00
Informes semanales	2,00
Informes mensuales	2,00
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.	3,00
Tipos de incidencias.	1,00

Plan de actuación ante imprevistos.	2,00
PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN.	5,00
Plan de entrada.	4,00
Plan de devolución.	1,00
MEJORAS AL PLIEGO DE CONDICIONES	5,00
Implementación y atención otros canales	2,00
Sistema gestión de encuestas	1,00
Acceso online reporting del servicio	2,00

La puntuación técnica mínima para poder resultar ADJUDICATARIO será de 40 puntos. Las ofertas con una puntuación inferior a dicho lindar serán excluidas del presente procedimiento de licitación y no se abrirá el sobre correspondiente a su oferta económica (sobre B).

CRITERIOS PONDERABLES DE FORMA AUTOMÁTICA
--

❖ **OFERTA ECONÓMICA.- Hasta un máximo de 40 puntos**

Para la puntuación económica (P) de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

Puntos: Puntuación máxima * oferta mínima/oferta a valorar

Si se admiten a licitación diez (10) o más ofertas, la media de las ofertas se calculará excluyendo las dos ofertas más caras, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 86 del Reglamento de la Ley de Contratos del Sector Público.

Criterio Adicional.

A las empresas licitantes que acrediten la contratación o subcontratación en sus empresas de personal proveniente de entornos con riesgo de exclusión social (a título ejemplificativo: personal con discapacidad, personal proveniente de paro de largo duración, mujeres que hayan sido objeto de maltrato, etc.) siempre que sus proposiciones igualen Pliego de Condiciones Administrativas en sus términos a la más ventajosa, en aplicación de los criterios que dependen de un juicio de valor y de los ponderables de forma automática. (Máxima puntuación 2 puntos)

ANEXO II

MODELO DE GARANTÍA PROVISIONAL

(ENTIDAD FINANCIERA) con domicilio en _____, c/ _____ con N.I.F. _____ representado por D. _____ que actúa con poderes suficientes para obligar a la citada institución en este acto, según resulta de las escrituras por el Notario de _____ D. _____ en fecha _____ con número de protocolo _____ y que ha sido bastateado por Abogacía del Estado de la provincia de _____ con número _____ en fecha _____, por este documento.

AVALA

A _____ con N.I.F. _____ domiciliada en _____, C/ _____, nº _____ ante FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA, por hasta la cantidad de _____ EUROS (_____.-€) en concepto de Garantía Provisional, como consecuencia de su participación en el procedimiento abierto convocado por FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA para la adjudicación de los servicios de _____ para FIRA DE BARCELONA.

Dicha garantía responde del cumplimiento de las obligaciones que resulten como consecuencia de su participación en dicho procedimiento.

El presente aval se presta con carácter solidario con la sociedad avalada y con renuncia expresa a los beneficios de orden, excusión y división, y será satisfecho por el Banco a la beneficiaria FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA al primer requerimiento fehaciente que esta haga al Banco indicando el incumplimiento por parte de la avalada de las obligaciones que se garantizan, aunque esta mostrase su oposición a dicho pago, puesto que el mismo no prejuzga la solución de las controversias que puedan surgir entre FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA y _____.

El presente aval tendrá validez hasta la adjudicación del contrato, en el supuesto de los no adjudicatarios, o hasta la entrega de la garantía definitiva respecto al Adjudicatario

definitivo, momento en que quedará efectivamente cancelado, siempre y cuando no se hayan producido las responsabilidades que el aval garantiza.

Este aval ha sido inscrito en el Registro Especial de Avals con el número _____

En Barcelona, a _____

ENTIDAD FINANCIERA

D. _____

ANEXO III

MODELO DE GARANTÍA DEFINITIVA.

(ENTIDAD FINANCIERA) con domicilio en _____, c/
_____ con N.I.F. _____ representado por D.
_____ que actúa con poderes suficientes para obligar a la citada
institución en este acto, según resulta de las escrituras por el Notario de
_____ D. _____ en fecha _____ con número de
protocolo _____ y que ha sido bastantado por Abogacía del Estado de la
provincia de _____ con número _____ en fecha _____, por
este documento.

AVALA

A _____ con N.I.F. _____ domiciliada en
_____, C/ _____, nº _____ ante FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA, por
hasta la cantidad de _____ EUROS (- €) en concepto de Garantía Definitiva por la
prestación de los servicios _____ a prestar para FIRA DE BARCELONA.

Dicha garantía responde de la correcta ejecución de las prestaciones contempladas en
el contrato de adjudicación, de los gastos originados por la demora en el cumplimiento
de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de la ejecución
del contrato o por su incumplimiento, cuando no proceda la resolución del contrato,
incluidos incumplimientos de las obligaciones laborales, de prevención y de Seguridad
Social del adjudicatario con su personal.

El presente aval se presta con carácter solidario con la sociedad avalada y con renuncia
expresa a los beneficios de orden, excusión y división, y será satisfecho por el Banco a la
beneficiaria FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA al primer requerimiento fehaciente

que esta haga al Banco indicando el incumplimiento por parte de la avalada de las obligaciones que se garantizan, aunque esta mostrase su oposición a dicho pago, puesto que el mismo no prejuzga la solución de las controversias que puedan surgir entre FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA y _____.

El presente aval tendrá validez hasta una vez transcurrido un año desde la extinción del contrato, momento en que quedará efectivamente cancelado, siempre y cuando no se hayan producido las responsabilidades que el aval garantiza.

Este aval ha sido inscrito en el Registro Especial de Avals con el número _____

En Barcelona, a _____

ENTIDAD FINANCIERA

D. _____

ANEXO IV

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

D\Da _____, provisto/a de DNI nº _____, en nombre y representación de _____, con domicilio en _____, Calle _____, NIF _____, habiendo solicitado su participación en el Procedimiento Abierto convocado por FIRA DE BARCELONA para la prestación del servicio _____.

DECLARA:

Haber sido informado sobre el carácter estrictamente confidencial de la información contenida y referenciada en los ANEXOS del Pliego Técnico y Económico, correspondiente al mencionado procedimiento abierto relativo a la contratación de los servicios de _____ para FIRA DE BARCELONA.

A efectos de la presente declaración jurada, se define como "Información Confidencial" cualquier información (independientemente de que hubiera sido revelada con anterioridad a la fecha del presente procedimiento), que el licitante adquiera con motivo de su participación en el mismo.

y se compromete a:

- (i) Mantener en forma estrictamente confidencial, la INFORMACIÓN recibida a través de los mencionados Anexos al Pliego Técnico y todo elemento, dato e información de cualquier naturaleza, relacionada directa o indirectamente con los referidos Pliegos, que le haya sido suministrada en forma escrita, oral o visual o que de cualquier manera fuera obtenida o inferida de su participación en el presente procedimiento de adjudicación.
- (ii) Utilizar la INFORMACIÓN mencionada exclusivamente a los fines de la presentación de su oferta en el referido procedimiento de adjudicación.

- (iii) No divulgar ni permitir que sus empleados, representantes y/o agentes, divulguen o revelen el contenido de la INFORMACIÓN a ninguna tercera persona, adoptando las medidas necesarias para ello, y limitando el acceso a la INFORMACIÓN a los empleados autorizados que precisen disponer de ella para la evaluación de los citados Pliegos, trasladándoles idéntica obligación de confidencialidad.

En ningún caso podrá el licitante utilizar dicha información para fines comerciales fuera del marco del presente procedimiento de adjudicación.

La referida obligación de confidencialidad permanecerá en vigor indefinidamente hasta que, en su caso, la INFORMACIÓN Confidencial pase a ser de dominio público, mediante su revelación por parte de FIRA DE BARCELONA.

En el supuesto de incumplimiento de la obligación de confidencialidad por parte del licitante, contraviniendo lo dispuesto en la presente declaración jurada, FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a percibir del licitante una indemnización por daños y perjuicios, por importe igual al de una anualidad del contrato para cuya adjudicación haya presentado oferta.

Y a los efectos oportunos, se expide la presente declaración jurada en Barcelona, a ___ de ___ de _____.

Fdo: _____

ANEXO V

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA Y SUS PARTICIPADAS

FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA y sus participadas FIRESA, Alimentaria Exhibitions S.L.U. y Fira Barcelona International Exhibitions and Services S.L. (en adelante, “FIRA DE BARCELONA”), comprometidas con el cumplimiento de la legalidad, cuentan con un Código de Conducta dirigido a garantizar el comportamiento íntegro, profesional y con vocación de servicio de todos sus colaboradores en el desarrollo de su actividad y en sus relaciones e interacciones con el entorno en general.

Considerando que una inadecuada gestión por parte del Proveedor puede redundar en perjuicio de FIRA DE BARCELONA, tanto en lo que se refiere a potenciales daños causados a los clientes, como al posible menoscabo de su imagen y reputación, el Proveedor se compromete a cumplir los siguientes principios:

1. Actuará con integridad, responsabilidad y diligencia.
2. Cumplirá con las normas y legislación en el desarrollo de su actividad profesional.
3. Mantendrá sistemas de gestión de riesgos adecuados para organizar y controlar su actividad de forma responsable y efectiva.
4. Mantendrá los recursos financieros necesarios para el ejercicio de su actividad.
5. Seguirá correctas pautas de conducta en el mercado.
6. Prestará la debida atención a los intereses de los clientes de FIRA DE BARCELONA que deba atender como consecuencia de la actividad contratada.
7. Facilitará la información que necesiten los clientes de FIRA DE BARCELONA de forma clara, precisa y no engañosa.
8. Gestionará los conflictos de intereses que puedan surgir de forma adecuada y justa, rigiéndose por criterios objetivos.
9. Tratará con dignidad y respeto a sus empleados, sin que esté permitido en ningún caso el castigo físico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder.
10. Evitará toda forma de trabajo infantil, cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo y respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos

11. Protegerá la Propiedad Intelectual e Industrial propia y ajena.
12. Garantizará que sus empleados desarrollen su trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene.
13. Respetará los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción
14. Obtendrá y mantendrá los permisos ambientales que requieran en su actividad y, en caso de que su operativa genere desperdicios, supervisará, controlará y los tratará en la manera que la legislación correspondiente lo indique.
15. Evitará ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno y aplicará políticas internas que eviten actuaciones que puedan ser consideradas como actos de soborno y/o corrupción.
16. Verificará que las empresas que subcontrata trabajen bajo las normas contenidas en este documento y dentro del marco legal correspondiente.
17. Aplicará en su actividad la normativa relativa a defensa de la competencia.
18. Manejará la información de FIRA DE BARCELONA en la más estricta confidencialidad y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, en cuanto le sea de aplicación.

ANEXO VI
DECLARACIÓN PACTOS COLUSORIOS

D. _____, domiciliado en _____, calle _____, núm. _____, con D.N.I. núm. _____, mayor de edad, en nombre propio (o en representación de la empresa _____ con C.I.F. núm. _____ y domicilio en _____, calle _____, núm. _____), una vez enterado de las condiciones exigidas para optar a la adjudicación del servicio de Contact center para FIRA DE BARCELONA.

DECLARA

Único.- Que la empresa que represento no ha participado y no participará en manipulaciones colusorias.

Firma y sello de la empresa: _____
_____, _____ de _____ de 2018

**ANEXO VII.- MODELO DE CONTRATO ENTRE EL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO Y EL
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

Índice

Primera.- Objeto del encargo del tratamiento.	39
Segunda.- Identificación de la información afectada.	40
Tercera.- Duración.....	40
Cuarta.- Obligaciones del Encargado del Tratamiento.	41
Quinta.- Obligaciones del Responsable de Tratamiento.	46
Sexta.- Resolución del contrato.....	47
Séptima.- Notificaciones.	47
Octava.- Generalidades.....	48
Novena.- Ley y jurisdicción aplicable.	48
Décima.- Firmas.....	49

Barcelona, a de de 2018

REUNIDOS

De una parte, el Sr. **DON CONSTANTÍ SERRALLONGA TINTORÉ**, con domicilio profesional en en Barcelona, Avda. Reina María Cristina s/nº y provisto de N.I.F. 35.088.437-M, interviene en nombre y representación de la entidad **FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA**, domiciliada en Barcelona, Av. reina M.ª Cristina, s/n, 08004 y CIF N.º Q-0873006-A, mediante escritura autorizada por el Notario de Notario de Barcelona, Don Diego de Dueñas Álvarez, el día 14 de diciembre de 2015, con el número 3292 de su protocolo. Actúa en su calidad de Director General de la misma, con facultades bastantes para el presente. (en adelante, “**el Responsable del Tratamiento**”).

Y de otra, el Sr. con domicilio profesional en, y provisto de N.I.F. Interviene en nombre y representación de la entidad, domiciliada en y CIF N.º, mediante escritura autorizada por el Notario de, Sr. D., a, bajo el N.º de protocolo Actúa en su calidad de de la misma, con facultades bastantes para el presente. (en adelante “el Encargado del Tratamiento”).

Ambas partes en la calidad en que intervienen se reconocen mutuamente la capacidad legal suficiente para contratar y obligarse en virtud del presente Contrato de Prestación de Servicios por cuenta del Responsable del Tratamiento, a cuyo efecto ambas partes, reconociéndose previa y recíprocamente la capacidad legal necesaria para el otorgamiento del presente Contrato,

EXPONEN

- I. Que el Responsable del Tratamiento es propietario y responsable, entre otros, de un tratamiento y los datos asociados a éste, que contiene datos personales y cuyo tratamiento está sujeto al Reglamento (EU) 2016/679 del parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD).

- II. Que el Encargado del Tratamiento es una empresa dedicada a
- III. Que es voluntad de las partes el concluir y formalizar el presente Contrato en atención a lo dispuesto en el artículo 28 del RGPD, que se regirá por las siguientes,

ESTIPULACIONES

Primera.- Objeto del encargo del tratamiento.

El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones conforme las cuales el Encargado del Tratamiento, durante la prestación de servicios, se responsabilizará del tratamiento de los datos de carácter personal necesarios para que el Responsable del Tratamiento pueda prestar el servicio de Contact Center de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en el Pliego de Condiciones Técnicas de la Licitación (referencia **PA03CRM18**).

El tratamiento consistirá en:

Recogida	x	Registro	x
Estructuración	x	Modificación	x
Conservación	x	Extracción	x
Consulta	x	Comunicación por transmisión	x
Difusión	x	Interconexión	x
Cotejo	x	Limitación	
Supresión	x	Destrucción	

Segunda.- Identificación de la información afectada.

Para la ejecución de la prestación de servicios derivadas del cumplimiento del objeto de este Contrato, el Responsable del Tratamiento pone a disposición del Encargado del Tratamiento la información que se describe a continuación:

- Base de datos de clientes (CRM y SAP)
- Base de datos de proveedores
- Datos contenidos en la Herramienta de ticketing

Tercera.- Duración.

El contrato tendrá una vigencia de **DOS AÑOS (2)** a computar desde el día 1 de julio de 2018 y finalizando por todo el 30 de junio de 2020.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por **TRES (3) años** (por anualidades), es decir, hasta el 30 de junio de 2021 (o 2022, o 2023), de manera que éste quedará automáticamente prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA no haya manifestado lo contrario en los seis (6) meses anteriores a la fecha de finalización del contrato o de su primera prórroga, es decir, por todo, el 30 de diciembre de la anualidad que corresponda. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

Una vez finalizado el Contrato, el Encargado del Tratamiento deberá devolver o destruir al Responsable del Tratamiento los datos facilitados y suprimir cualquier copia que esté en su poder. En este sentido, el Responsable del Tratamiento podrá proceder a la comprobación de la destrucción de los datos facilitados, tras la finalización del servicio o, en su caso, exigir del Encargado del Tratamiento, comunicación formal en la que declare haberlo llevado a cabo, certificando dicho extremo.

Cuarta.- Obligaciones del Encargado del Tratamiento.

El Encargado del Tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios ni variar las finalidades y los usos de los datos.**
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del Tratamiento.**

Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el Encargado informará inmediatamente al Responsable.

- c. Llevar, por escrito, un registro¹ de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable, que contenga:**
 - 1.** El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 - 2.** Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - 3.** En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el

¹ “Las obligaciones indicadas en los apartados 1 y 2 no se aplicarán a ninguna empresa ni organización que emplee a menos de 250 personas, salvo que el tratamiento que realice pueda suponer un riesgo para los derechos y las libertades de los interesados, no sea ocasional, o incluya categorías especiales de datos personales indicadas en el artículo 9, apartado 1 del RGPD, o datos personales relativos a condenas e infracciones penales a que se refiere el artículo 10 de dicho Reglamento.” (Art. 30.5 RGPD).

artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.

4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

- La pseudoanonimización y el cifrado de datos personales.
- La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El Encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación.

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 15 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca

la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de Encargado del Tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente Contrato, incluso después de que finalice su objeto.**
- g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.**
- h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.**
- i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.**
- j. Asistir al Responsable del Tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:**
 - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición**
 - 2. Limitación del tratamiento**
 - 3. Portabilidad de datos**
 - 4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).**

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección de lopd@firabarcelona.com. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k. Derecho de información.

El Encargado del Tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El Encargado del Tratamiento notificará al Responsable del Tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 12 horas, y a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al Encargado del Tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos de la Autoridad de Protección de Datos.

La comunicación contendrá, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- Nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida

- m. Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.**
- n. Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.**
- o. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.**

- p. Implantar las medidas de seguridad que resulten de aplicación de acuerdo con al tipologáí de datos tratados.**

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - Pseudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q. Designar un delegado de protección de datos² y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.**

- r. Destino de los Datos.**

Devolver al Responsable del Tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Quinta.- Obligaciones del Responsable de Tratamiento.

² El delegado de protección de datos debe designarse cuando:

- El tratamiento lo lleve a cabo una autoridad o un organismo público, excepto los tribunales que actúen en ejercicio de su función judicial;
- Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en operaciones de tratamiento que, en razón de su naturaleza, alcance y/o fines, requieran una observación habitual y sistemática de interesados a gran escala.

Corresponde al Responsable de Tratamiento:

- a.** Entregar al encargado los datos a los que se refiere la Estipulación 2 de este documento.
- b.** Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c.** Realizar las consultas previas que corresponda.
- d.** Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e.** Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

Sexta.- Resolución del contrato.

Cualquiera de las partes podrá terminar anticipadamente el presente contrato, sin necesidad de preaviso, en los supuestos siguientes:

- a.** Por causas de fuerza mayor que incida en la capacidad de las partes de desarrollar y llevar a cabo la totalidad de servicios objeto del presente contrato, a modo de ejemplo, en caso de liquidación o disolución.
- b.** Por el hecho de que cualquiera de las partes se declare o fuera instada contra ella un procedimiento concursal, o alcance un estado de insolvencia que haga imposible el cumplimiento total o parcial del objeto del presente contrato.
- c.** Por el hecho de que se produjera intervención o control judicial o administrativo de cualquiera de las partes.
- d.** Por el incumplimiento grave de las obligaciones convenidas en el presente contrato. En este caso deberá haberse concedido previamente a la parte incumplidora un plazo de 30 días para restablecer la situación de cumplimiento.
- e.** Por la imposibilidad sobrevenida para cualquiera de las partes de cumplir con el objeto del presente contrato.

En caso de resolución por causa imputable a una de las partes, con perjuicio para la otra, la parte incumplidora deberá indemnizar tales daños y perjuicios a la parte cumplidora.

Séptima.- Notificaciones.

Toda notificación que se efectúe entre las partes se hará por escrito y será entregada personalmente o de cualquier otra forma que certifique la recepción por la parte notificada en los respectivos domicilios indicados en el encabezamiento de este Contrato o en los emails que se identifican:

- Por
- Por

Cualquier cambio de domicilio de una de las partes deberá ser notificado a la otra de forma inmediata y por un medio que garantice la recepción del mensaje.

Octava.- Generalidades.

El presente contrato anula y reemplaza cualquier contrato o acuerdo anterior entre las partes con el mismo objeto y sólo podrá ser modificado por un nuevo acuerdo firmado por ambas partes.

Si alguna de las cláusulas del presente contrato fuere declarada nula o inaplicable, dicha cláusula se considerará excluida del contrato, sin que implique la nulidad del mismo. En este caso las partes harán cuanto esté a su alcance para encontrar una solución equivalente que sea válida y que refleje debidamente sus intenciones.

Los encabezamientos de las distintas cláusulas lo son sólo a efectos informativos, y no afectarán, calificarán o ampliarán la interpretación de este Contrato.

Novena.- Ley y jurisdicción aplicable.

En lo no previsto en este Contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación la legislación española.

Las Partes con renuncia a su fuero se someten a los Juzgados y Tribunales de Barcelona para solucionar cualquier diferencia o litigio en relación con el presente Contrato.

Y en prueba de conformidad los contratantes firman por duplicado el presente documento en el lugar y fecha arriba indicados.

Décima.- Firmas

Y en prueba de conformidad los contratantes firman por duplicado el presente documento en el lugar y fecha arriba indicados

Responsable de Tratamiento

Encargado del Tratamiento

Contantí Serrallonga Tintoré

Director General

Firma:

Firma:

ANEXO VIII. MODELO CONTRATO DE ADJUDICACIÓN

Barcelona a ____ de _____ de _____

REUNIDOS

De una parte, **DON CONSTANTÍ SERRALLONGA TINTORÉ**, mayor de edad, vecino de Barcelona provisto de D.N.I. nº 35.088.437-M.

Y de otra, **DON/ÑA** _____ mayor de edad, vecino/a de _____, con D.N.I. nº _____.

I N T E R V I E N E N

El Sr. Serrallonga, en nombre y representación de **FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA**, (en lo sucesivo **FIRA DE BARCELONA**) entidad domiciliada en Barcelona, Avda. Reina María Cristina s/nº, con NIF Q-0873006-A, en su condición de Director General de la misma y facultado para este acto según según la escritura otorgada ante el Notario de Barcelona, Don Diego de Dueñas Álvarez, el día 14 de diciembre de 2015, con el número 3292 de su protocolo.

Y el Sr./Sra. _____, en nombre y representación de _____ (en lo sucesivo, **EL ADJUDICATARIO**), entidad domiciliada en _____, _____, con NIF _____ actúa en representación legal de la misma, que acredita por medio de la escritura pública otorgada ante el Notario D. _____, en fecha _____, bajo el número _____ de su protocolo, que declara vigente en su integridad.

Los contratantes se reconocen recíprocamente, en el carácter en que intervienen, plena capacidad jurídica para contratar y, en el caso de representar a terceros, cada uno de los intervinientes aseguran que el poder con el que actúan no ha sido revocado ni limitado, y que es bastante para obligar a sus representados en virtud de este Contrato y a tal efecto

MANIFIESTAN

- I.- Que EL ADJUDICATARIO es una empresa que tiene por objeto, entre otros, los servicios de _____.
- II.- Que FIRA DE BARCELONA convocó procedimiento abierto para la adjudicación del servicio de Contact Center para FIRA DE BARCELONA (Referencia - PA03CRM18).
- III.- Que tras analizar las ofertas recibidas, _____ (en lo sucesivo, EL ADJUDICATARIO), ha resultado adjudicatario del servicio.
- IV.- Que a efectos de formalizar la referida adjudicación, suscriben el presente contrato con sujeción a las siguientes,

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de Contact Center de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en el Pliego de Condiciones Técnicas de la Licitación.

Los servicios a desarrollar comprenderán la respuesta y soporte personalizados a las consultas planteadas a FIRA DE BARCELONA por sus clientes, proveedores, y por cualesquiera personas que soliciten información en relación con las actividades desarrolladas por FIRA DE BARCELONA.

SEGUNDA. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ADJUDICATARIO prestará los servicios contemplados en el presente Pliego de Condiciones Técnicas en sus propios locales y/o espacios habilitados, mediante acceso autorizado y conexión a los sistemas informáticos de FIRA DE BARCELONA.

El centro, tecnología, líneas de comunicación, equipos informáticos, licencias de software, así como cualquier otro requisito para la prestación de los servicios objeto del presente procedimiento, serán por cuenta y cargo del ADJUDICATARIO.

Los servicios serán prestados por el ADJUDICATARIO desde el área de Barcelona.

El ADJUDICATARIO deberá disponer en todo momento de los recursos necesarios (equipamiento y personal) para la correcta prestación del servicio de acuerdo con los requisitos contemplados en los Pliegos reguladores de la Licitación.

TERCERA. RÉGIMEN DEL CONTRATO

El presente contrato se registrará por las cláusulas del mismo, y por sus Anexos, que debidamente firmados por EL ADJUDICATARIO y por FIRA DE BARCELONA, quedan incorporados al contrato como parte integrante del mismo.

Constituyen Anexos del contrato:

- ❖ ANEXO I. CLÁUSULAS TÉCNICAS.
- ❖ ANEXO I.A) OFERTA TÉCNICA
- ❖ ANEXO II. CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS.
- ❖ ANEXO III. CLÁUSULAS ECONÓMICAS.
 - ❖ ANEXO III A) OFERTA ECONÓMICA.
- ❖ ANEXO IV. GARANTÍA DEFINITIVA.
- ❖ ANEXO V. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.
- ❖ ANEXO VII. CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

CUARTA. DURACIÓN

4.1 Periodo

El contrato tendrá una vigencia de **DOS AÑOS (2)** a computar desde el día 1 de julio de 2018 y finalizando por todo el 30 de junio de 2020.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por **TRES (3) años** (por anualidades), es decir, hasta el 30 de junio de 2021 (o 2022, o 2023), de manera que éste quedará automáticamente prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA no haya manifestado lo contrario en los seis (6) meses anteriores a la fecha de finalización del contrato o de su primera prórroga, es decir, por todo, el 30 de diciembre de la anualidad que corresponda. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

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

QUINTA. GARANTÍA DEFINITIVA

EL ADJUDICATARIO ha constituido a favor de FIRA DE BARCELONA una garantía definitiva por importe de **VEINTIOCHO MIL EUROS (28.000€)**.

La garantía definitiva inicialmente prestada se mantendrá vigente durante todo el plazo del contrato.

La garantía definitiva responderá del cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, y en especial de los gastos originados por la demora en el cumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados con motivo de la ejecución del contrato, incluidos incumplimientos de las obligaciones laborales, de prevención y de Seguridad Social del ADJUDICATARIO con su personal.

La resolución del contrato por causa imputable a EL ADJUDICATARIO llevará implícita la pérdida de la garantía definitiva, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a que pudiera haber lugar.

La garantía definitiva prestada por EL ADJUDICATARIO, será devuelta transcurrido un año desde la extinción del contrato y una vez cumplidas por parte de EL ADJUDICATARIO, y a satisfacción de FIRA DE BARCELONA, las obligaciones contempladas en el presente contrato, siempre y cuando no existan cantidades pendientes de pago u otras responsabilidades por las que deba responder EL ADJUDICATARIO, ya que, de lo

contrario, FIRA DE BARCELONA queda Expresamente autorizada para ejecutar dicha garantía.

Se adjunta copia de la garantía como **ANEXO IV**.

SEXTA. CESIÓN, SUBROGACIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

El ADJUDICATARIO no podrá ceder o transmitir, total o parcialmente, los derechos y obligaciones del contrato.

Atendido el carácter "intuitu personae" del presente procedimiento, se considerará cesión o subrogación incontestada, la venta o transmisión, en uno o varios actos, por cualquier título, ya sea onerosa o gratuita, "ínter vivos" o "mortis causa", de la totalidad de las acciones o participaciones sociales del Adjudicatario, o la transmisión por cualquier título de un número de acciones o participaciones sociales que representen un porcentaje igual o superior al 50% del capital social, sin consentimiento expreso y por escrito de FIRA DE BARCELONA.

Igualmente se considerarán cesión o subrogación incontestada las fusiones, escisiones del Adjudicatario, sin el consentimiento expreso y escrito de FIRA DE BARCELONA.

Las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder del 60% del volumen total anual de los servicios contemplados en el contrato.

Para el cómputo de este porcentaje máximo, no se tendrán en cuenta los subcontratos concluidos con empresas vinculadas al contratista principal, entendiéndose por tales las que se encuentren en algunos de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

La adjudicataria deberá detallar, una vez adjudicado el presente procedimiento, la parte de la misma que tenga previsto subcontratar, señalando el porcentaje que represente, y el nombre de la empresa o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización. Salvo autorización expresa de la Comisión de Contratación, no se podrá subcontratar con las mismas empresas que hubieran concurrido a la licitación.

La infracción de las condiciones establecidas en el apartado anterior para proceder a la SUBCONTRATACIÓN, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la SUBCONTRATACIÓN, podrá dar lugar, en todo caso, a la imposición al ADJUDICATARIO de una penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.

En ningún caso podrá concertarse por el contratista la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico, y especialmente con las contempladas en la letra f) de la cláusula 2 del presente Pliego.

Sin perjuicio de que FIRA DE BARCELONA autorice la subcontratación, en todo caso, la empresa adjudicataria será responsable directa frente a FIRA DE BARCELONA por la actuación de la empresa subcontratada en todos los ámbitos, incluyendo el relativo a la calidad de los trabajos/servicios, al cumplimiento de plazos acordados, a las obligaciones con relación al tratamiento de datos e informaciones, y al cumplimiento por parte de la empresa subcontratada de sus obligaciones fiscales y laborales.

SÉPTIMA. DE LAS SANCIONES E INFRACCIONES

Constituyen infracciones al contrato, las conductas que se señalan en el Pliego de Condiciones Técnicas, previos los controles de calidad por FIRA DE BARCELONA.

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

El ADJUDICATARIO es consciente de la necesidad perentoria e inexcusable de que cada una de las actuaciones contempladas dentro del servicio objeto del presente procedimiento conforme a las previsiones contempladas en el Pliego técnico de la Licitación se desarrollen dentro de los plazos de respuesta previstos en dicho Pliego.

La incursión en mora respecto de los referidos plazos comportará automáticamente la facultad de FIRA DE BARCELONA para aplicar una penalización en favor de ésta última, equivalente al CINCO por ciento (5%) del importe de facturación mensual del ADJUDICATARIO, en aquellos supuestos en los que se contabilizasen más de 3 días en los que no se cumpla con alguno de los SLAs previstos en el Pliego de Condiciones técnicas de la Licitación (cláusulas 4.6. y 9.2 del referido Pliego). En los supuestos en los

que el referido incumplimiento de SLAs fuera de 6 días en el mismo mes, FIRA DE BARCELONA podrá aplicar una penalización en favor de ésta última equivalente al DIEZ por ciento (10%) del importe de facturación mensual del ADJUDICATARIO.

El pago de las penalizaciones no eximirá al ADJUDICATARIO de su obligación de continuar con la ejecución del contrato de adjudicación.

OCTAVA. DE LA RESOLUCIÓN ANTICIPADA

Serán causas de resolución anticipada del contrato las siguientes:

Son causas de resolución anticipada del presente contrato las siguientes:

- a) La no prestación continuada del servicio por causas imputables al adjudicatario.
- b) El incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas por el adjudicatario, en méritos del presente contrato, y muy especialmente las relativas a:
 - ❑ No presentar, anualmente la renovación de la póliza y copia del recibo acreditativo de su pago, tras un segundo requerimiento.
 - ❑ No presentar la documentación relativa al cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, tras haber sido requerido a tales fines por segunda vez.
 - ❑ Incumplir cualesquiera de las obligaciones fiscales, laborales, sociales, administrativas, técnicas, y en general, cuantas le incumban y sean necesarias para el ejercicio de su actividad.
 - ❑ No presentar la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones de pago de los importes correspondientes a los honorarios de los subcontratistas que, en su caso, se hayan contratado, tras haber sido requerido a tales fines por segunda vez.
- c) El incumplimiento reiterado del contrato, cuyo efecto acumulativo suponga un incumplimiento sustancial del mismo. Se entiende que hay incumplimiento reiterado cuando el adjudicatario desatienda los

requerimientos de subsanación en el plazo que FIRA DE BARCELONA le indique al efecto, o cuando las medidas propuestas por el adjudicatario para la subsanación no se consideren suficientes.

- d) En caso de situaciones concursales, la parte afectada por dicha declaración se obliga a solicitar la resolución del contrato a la administración concursal, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 61.2, párrafo 2º, de la Ley Concursal 22/ 2003 de 9 de Julio.
- e) Incumplimiento de las obligaciones de no participar en pactos colusorios.

En el caso de que la resolución obedezca a un incumplimiento imputable al adjudicatario FIRA DE BARCELONA podrá dar por resuelto el contrato, con pérdida de la fianza prestada por aquel, en concepto de penalización y/o indemnización de los daños y perjuicios causados.

La finalización del contrato, por las causas que fueren, bien por haber agotado el plazo de su vigencia, bien por resolución anticipada del mismo, no supondrá para FIRA DE BARCELONA ninguna obligación en relación con los trabajadores que el adjudicatario haya empleado para la prestación del servicio contratado.

En caso de incumplimiento por parte del adjudicatario como consecuencia de una huelga, FIRA DE BARCELONA quedará en libertad de contratar con otro proveedor.

Sin perjuicio de cual sea la causa de resolución del contrato, siempre se mantendrán vigentes las obligaciones de confidencialidad y secreto profesional.

NOVENA. RIESGO Y VENTURA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del ADJUDICATARIO.

EL ADJUDICATARIO estará obligado a efectuar el transporte de su personal y de los medios y recursos por su cuenta y riesgo. FIRA DE BARCELONA no limitará al PROVEEDOR el uso de dichos recursos, siempre y cuando tales recursos sean acordes a la legislación vigente.

DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

10.1 Confidencialidad de la información

EL ADJUDICATARIO y FIRA DE BARCELONA se comprometen a guardar confidencialidad respecto de toda aquella información a la que tuvieran acceso con motivo de la prestación de los servicios objeto del contrato a suscribir.

En particular, EL ADJUDICATARIO se compromete a no utilizar con fines comerciales los datos relativos a expositores a los que pudiera tener acceso por cualquier medio, reconociendo a FIRA DE BARCELONA como único interlocutor frente a los mismos.

El ADJUDICATARIO, y el personal designado para la realización de los trabajos objeto del presente contrato deberán guardar la debida confidencialidad respecto a las instalaciones, equipos, documentación, etc., a la que tenga acceso como consecuencia de su trabajo. Queda expresamente prohibido transferir, duplicar o reproducir todo o parte de la información propiedad de FIRA DE BARCELONA.

La obligación de confidencialidad tiene carácter indefinido, por lo que seguirá en vigor, incluso una vez haya cesado la relación contractual entre las partes.

A la finalización del contrato EL ADJUDICATARIO vendrá obligado a devolver a FIRA DE BARCELONA toda la información que haya recopilado para la prestación del servicio, así como cualquier soporte o documento en que consten datos de carácter personal, sin que pueda conservar copia alguna de la mencionada información.

10.2. Protección de datos

EL ADJUDICATARIO quedará obligado a utilizar a los únicos fines de prestar el servicio adjudicado, los datos de carácter personal que le sean facilitados por FIRA DE BARCELONA o a los que tenga acceso en méritos del presente Proceso de Adjudicación, sin que pueda utilizarlos para un fin distinto al señalado.

Las Partes quedan obligadas a respetar y cumplir, en el tratamiento que hagan de la información a que tengan acceso en méritos del presente Proceso de Adjudicación, y en la medida en que sea de aplicación, los preceptos contenidos en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo

que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos , así como la Ley Orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre; de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo siempre que resulte de aplicación.

EL ADJUDICATARIO será responsable del tratamiento que realice de los datos, respondiendo de cuantas infracciones hubiere incurrido personalmente.

Concretamente se compromete a adoptar cuantas medidas de seguridad sean exigibles por la legislación vigente al objeto de garantizar el tratamiento de tales datos acorde con la ley, y en consecuencia evitar la alteración perdida, y el tratamiento o acceso no autorizado a los mismos.

El ADJUDICATARIO asume y queda vinculado a las obligaciones suscritas en virtud del Contrato de Encargado del Tratamiento que se incorpora al presente Contrato como **ANEXO VII**.

DÉCIMOPRIMERA. DISPOSICIONES DIVERSAS

1.- Integridad.

El presente contrato constituye novación extintiva de cualquiera pactos y convenios anteriores suscritos por las partes con relación al objeto del contrato, los cuales quedan extinguidos y sin efecto jurídico alguno, siendo sustituidos íntegramente por el presente contrato en todas sus cláusulas y obligaciones, incluso en aquellas que fueran idénticas o aquellas otras que contempladas en su día, no se hubieran contemplado en el presente instrumento y sin que, por tanto, deban servir aquellos convenios anteriores para la interpretación o explicación de las cláusulas del que ahora suscriben “ex novo”.

2.- Notificaciones.

A los efectos de cualquier notificación, requerimiento o comunicación en relación con el presente contrato, se señalan los domicilios que figuran en el encabezamiento del mismo.

Las notificaciones, para ser válidas, se realizarán por escrito, por cualquier medio válido en Derecho.

El cambio de cualquiera de estos domicilios no se tendrá por producido, ni surtirá efecto alguno entre las partes, en relación con el presente contrato, en tanto no haya sido fehacientemente notificado el cambio de domicilio a la otra parte.

3.- Modificaciones del contrato.

Toda modificación del presente contrato deberá, para ser válida, constar por escrito, debidamente firmado por las partes.

4.- Títulos.

Los títulos dados a los pactos del presente contrato y sus Anexos cumplen únicamente la función de facilitar el manejo del mismo, no pudiendo ser considerados como elementos de interpretación.

5.- No adquisición de derechos.

La suscripción del presente contrato no implica para EL ADJUDICATARIO la adquisición de derecho alguno frente a los Excmos. Ayuntamientos de Barcelona y de l'Hospitalet de Llobregat, ni frente a terceras instituciones.

6.- Falta de ejercicio de derechos.

Cualquier renuncia de cualquiera de los derechos o facultades derivados del Acuerdo por cualquiera de las Partes deberá realizarse por escrito. La omisión por cualquiera de las Partes a exigir el estricto cumplimiento de cualquier término contractual en una o más ocasiones no podrá ser considerada en ningún caso como renuncia, ni privará a esa parte del derecho a exigir el estricto cumplimiento de la/s obligación/es contractual/es a posteriori.

7.- Conservación.

La declaración de nulidad o invalidez de cualquier cláusula contenida en el Acuerdo por laudo o sentencia no afectará a la validez y eficacia de aquellas cláusulas que no se vean afectadas por dicha nulidad o invalidez.

A los efectos del párrafo anterior, las Partes negociarán de buena fe la sustitución o modificación mutuamente satisfactoria de la cláusula o cláusulas que hayan sido declaradas nulas o inválidas por otras en términos similares y que puedan cumplirse legalmente.

DÉCIMOSEGUNDA.- COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN.

La legislación aplicable al presente acuerdo es la española, y la competencia y jurisdicción, en caso de dudas o divergencias respecto a la interpretación o cumplimiento de lo pactado, será la de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona, a la que ambas partes se someten en forma expresa, con renuncia a cualquiera otra que les pudiera corresponder.

Y en prueba de su conformidad con cuanto antecede las partes firman el presente documento, por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha en el encabezamiento indicados.

FIRA DE BARCELONA

EL ADJUDICATARIO

Constantí Serrallonga Tintoré

ANEXO I
CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 1. SERVICIO DE CONTACT CENTER

El objeto del presente Contrato de adjudicación consiste en la adjudicación del servicio de Contact Center de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en el Pliego de Condiciones técnicas de la Licitación.

Los servicios a desarrollar comprenderán la respuesta y soporte personalizados a las consultas planteadas a FIRA DE BARCELONA por sus clientes, proveedores, y por cualesquiera personas que soliciten información en relación con las actividades desarrolladas por FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO deberá iniciar el servicio a partir del día 1 de julio de 2018.

El ADJUDICATARIO tendrá que disponer a partir de la fecha de adjudicación, y mantener vigente durante la vigencia del contrato, la licencia de actividad y el resto de permisos pertinentes para poder prestar el servicio.

1.1 Lugar donde se prestará el servicio

El ADJUDICATARIO prestará los servicios contemplados en el Pliego de Condiciones Técnicas de la Licitación en sus propios locales y/o espacios habilitados, mediante acceso autorizado y conexión a los sistemas informáticos de FIRA DE BARCELONA.

El centro, tecnología, líneas de comunicación, equipos informáticos, licencias de software, así como cualquier otro requisito para la prestación de los servicios objeto del presente procedimiento, serán por cuenta y cargo del ADJUDICATARIO.

Los servicios serán prestados por el ADJUDICATARIO desde el área de Barcelona.

El ADJUDICATARIO deberá disponer en todo momento de los recursos necesarios (equipamiento y personal) para la correcta prestación del servicio de acuerdo con los requisitos contemplados en los Pliegos reguladores de la Licitación.

1.2 Tareas de Contact Center

A continuación se detallan los servicios a prestar por el ADJUDICATARIO del servicio de Contact Center:

1.2.1 Información general

Atención personalizada de las consultas y peticiones de información recibidas sobre FIRA DE BARCELONA. El equipo de agentes del Contact Center deberá ofrecer información detallada sobre los salones, congresos y otras actividades que se desarrollen en FIRA DE BARCELONA.

La información a proveer a estos efectos por parte del ADJUDICATARIO es diversa, relacionada por ejemplo con: horarios, accesos al recinto, acreditaciones, servicios de parking, agenda de actividades, etc.

1.2.2 Soporte Online

Asistencia a incidencias en el uso de aplicativos que FIRA DE BARCELONA pone a disposición de sus clientes. Así, a título de ejemplo, el ADJUDICATARIO desarrollará gestiones relacionadas con las APPs de los salones, e-Commerce de productos y servicios al expositor, área del visitante, área del expositor, cartas de invitación para tramitar visados, entre otras.

El servicio de soporte online incluye también la comunicación y seguimiento de las incidencias detectadas en el acceso o uso a las aplicaciones web facilitadas por FIRA DE BARCELONA a sus clientes, y con aquellas disconformidades de clientes con la entrega de productos y servicios durante el montaje y celebración de un evento, entre otras posibles incidencias.

El registro de las incidencias y disconformidades detectadas se realizará también en los sistemas de ticketing de FIRA DE BARCELONA (Service Now, Foot Prints).

1.2.3 Administración

Atención de consultas y peticiones de clientes relacionadas con el Departamento de Administración: pago con tarjeta de crédito, estado de la cuenta de un cliente, devolución de saldos, validación de cobros, desbloqueo de cuentas, modelo 347 de Declaración de operaciones con terceras personas, duplicados de facturas, comprobantes de pago, entre otros.

1.2.4 Atención a proveedores

Respuesta a consultas recibidas de empresas proveedoras de productos y servicios para FIRA DE BARCELONA, en relación con: números de pedido, estado de cuentas, previsiones de fechas de pago, modelo 347, entre otros.

1.2.5 Gestión de Cobros

El servicio consistirá en la realización de todas aquellas gestiones vinculadas al cobro de los importes correspondientes a los servicios contratados por los clientes a FIRA DE BARCELONA.

FIRA DE BARCELONA facilitará al ADJUDICATARIO información sobre las partidas abiertas de clientes cuyo pago se ha de reclamar. Esta información se ofrecerá actualizada en un fichero CSV (comma-separated values), mediante un sistema FTP (File Transfer Protocol).

El ADJUDICATARIO deberá disponer o desarrollar antes del inicio del servicio un aplicativo informático de gestión de cobros para leer la información sobre cobros a reclamar en el sistema FTP. Este aplicativo ha de servir para que los agentes del Contact Center realicen la gestión de cobros, codificando el estado y los atributos de seguimiento de cada caso a tratar. Esta información podrá ser utilizada para la facturación del servicio.

El ADJUDICATARIO deberá facilitar el acceso a la aplicación de gestión de cobros a los usuarios de FIRA DE BARCELONA que le sean indicados por ésta última, para que éstos puedan consultar y extraer informes en todo momento sobre el estado de la gestión de cobros.

El referido aplicativo informático de gestión de cobros no comportará ningún coste adicional para FIRA DE BARCELONA, debiendo el ADJUDICATARIO asumir el coste de dicho aplicativo.

A modo de ejemplo, las tareas a realizar con carácter previo a la celebración de un Salón, así como durante su celebración y tras la finalización del mismo consistirán, entre otras, en:

- Envío de emails recordatorios de saldo vencido.
- Llamadas de reclamación de cobros.
- Verificación y actualización de datos de clientes.

- Seguimiento de los acuerdos de pago en su caso alcanzados con el cliente.

Adicionalmente se gestionarán, entre otras, las peticiones de clientes relacionadas con: modificaciones de datos de facturación, estado de cuenta y solución de dudas respecto a facturas y saldos.

1.2.6 Tareas de Backoffice

Realización de tareas básicas de tipo administrativo a petición de FIRA DE BARCELONA, relacionadas con: mantenimiento de datos de clientes en plataforma de CRM de FIRA DE BARCELONA, declaraciones de impuestos de clientes, facilitar información económica a empresas auditoras de FIRA DE BARCELONA, recogida de datos bancarios de clientes e introducción de los mismos en SAP, mantenimiento de los datos relativos al pago de las devoluciones a clientes, entre otras.

1.3 Canales de atención

Los canales de atención descritos a continuación cuentan con más de un número de teléfono o email. Los referidos números o emails podrán modificarse por parte de FIRA DE BARCELONA, en atención a las necesidades especiales de algunos Salones.

El ADJUDICATARIO deberá realizar la atención de las llamadas recibidas y resolverlas en el primer contacto. En el caso que no sea posible, en función de las necesidades de cada cliente, proveedor o persona interesada, solicitará la dirección de correo electrónico o teléfono, o transferirá la llamada al departamento correspondiente de FIRA DE BARCELONA.

A estos efectos, el ADJUDICATARIO dispone del **ANEXO IV** del Pliego de Condiciones Técnicas de la Licitación en el que consta el Listado actual de teléfonos y correos electrónicos activos.

Chat

Además de proveer información vía telefónica y por email, el ADJUDICATARIO deberá disponer de un servicio de atención mediante chat (a través de la página web de los Salones propios de FIRA DE BARCELONA), como nuevo canal de atención del Contact Center de FIRA DE BARCELONA, especialmente dirigido a Expositores y a Visitantes.

1.4 Idiomas

El ADJUDICATARIO prestará el servicio en castellano, catalán e inglés.

1.5 Calendario y horarios.

Los servicios de Contact Center objeto de la presente Licitación incluyen la prestación de los mismos de lunes a viernes, en la franja horaria de 08:00h a 20:00h ininterrumpidamente; así como los días festivos y fines de semana en la misma franja horaria, cuando el calendario de Salones de FIRA DE BARCELONA lo requiera.

Dicho horario podrá ser revisado y modificado por parte de FIRA DE BARCELONA en las épocas de baja actividad ferial.

A estos efectos, el ADJUDICATARIO dispone en el **ANEXO II** del Pliego de Condiciones técnicas de la Licitación del Calendario ferial y de Servicio de Contact Center en el que se detalla la previsión de Salones anuales. Asimismo, FIRA DE BARCELONA proporcionará al ADJUDICATARIO, en su caso y en la medida en que se considere necesario para la adecuada prestación del servicio, aquella información relativa a la planificación de aquellos congresos y/o eventos que vayan a celebrarse en FIRA DE BARCELONA que no consten en el Calendario planificado inicialmente.

1.6 Niveles de servicio (SLA)

Se fijan los siguientes niveles de servicio, que se contabilizarán diariamente, como información recogida en los informes de actividad contemplados en la Cláusula 8 del Pliego de Condiciones técnicas de la Licitación:

- Los emails se han de atender en un plazo máximo de 8 horas desde su recepción.
- El 90% de las llamadas han de ser atendidas (inicio de atención por parte del agente) antes de 30".
- El 80% de los chats han de ser atendidos (inicio de atención por parte del agente) antes de 30".

Cláusula 2. MARCO TECNOLÓGICO

2.1 Conectividad y puesto de trabajo

Será necesario establecer una estructura de comunicaciones que garantice el correcto funcionamiento de las herramientas proporcionadas por FIRA DE BARCELONA y su coordinación técnica mediante dispositivos y aplicaciones utilizados por parte del ADJUDICATARIO para la prestación del servicio.

A estos efectos FIRA DE BARCELONA y el ADJUDICATARIO mantendrán una reunión técnica a fin de concretar el modelo de conexión que mejor se adapte a las necesidades de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICARIO deberá garantizar que los puestos de trabajo de los agentes de Contact Center que desarrollen las funciones de atención a los clientes y usuarios de FIRA DE BARCELONA descritas en el presente Pliego de Condiciones técnicas reúnen en cada caso los requisitos necesarios para la correcta prestación del servicio. Así, cada puesto de trabajo deberá disponer de un PC con los siguientes sistemas instalados por cuenta del ADJUDICATARIO:

- Sistema operativo: Windows.
- Microsoft Office (recomendable 2013).
- Acrobat Reader (recomendable versión 9).
- Navegadores de internet (Internet Explorer, Chrome, Mozilla).
- Conexión a Internet o a IP específicas.
- Acceso a correo electrónico.

El ADJUDICATARIO se compromete a atender cualquier servicio de atención a través de los canales que estén activos en FIRA DE BARCELONA en cada momento durante la vigencia del contrato de adjudicación: teléfono, email, y los chats de que dispongan las páginas web de los Salones de FIRA DE BARCELONA.

Las herramientas de FIRA DE BARCELONA que se utilizan para la prestación del servicio de Contact Center son las siguientes:

- CRM Dynamics, para el mantenimiento de datos de clientes.
- SAP, para diversas gestiones administrativas vinculadas a clientes.
- SDA, gestor de acreditaciones de acceso.
- AEX, gestor de participación de los salones.
- Back Office, para la revisión de datos, contraseñas y usuarios de clientes.

- Web de FIRA DE BARCELONA y contenidos creados para cada uno de los Salones.
- Service Now y Footprints. Software utilizado para el registro de incidencias.
- FTP para la transferencia de ficheros.

El acceso a las aplicaciones de FIRA DE BARCELONA se realiza mediante VPN o cloud.

No obstante lo anterior, en cualquier caso el ADJUDICATARIO deberá adaptarse a los avances tecnológicos que puedan presentarse durante los años de vigencia del contrato de adjudicación correspondiente al presente procedimiento de Licitación.

En el supuesto de que FIRA DE BARCELONA incorporase otras herramientas a utilizar para la prestación del servicio a lo largo de la vigencia del contrato de adjudicación correspondiente al presente procedimiento de Licitación, informará debidamente al ADJUDICATARIO acerca de las mismas.

2.2 Herramienta de ticketing y repositorio de conocimiento

El ADJUDICATARIO utilizará una herramienta de ticketing en la que se registrarán cada una de las peticiones recibidas, indicando entre otros datos necesarios: nº de ticket, canal de recepción, fecha y hora de petición, peticionario, salón, idioma de atención, 4 niveles de categorización de la petición (a fin de poder identificar en los tickets el motivo del contacto), tipo de intervención (información general, soporte online, etc.), gestión realizada, estado, agente asignado, fecha y hora de cierre, etc.

La herramienta de ticketing ha de permitir la unificación de diversos contactos en un solo ticket cuando se trate del mismo caso. Los tickets han de representar casos, no contactos.

La herramienta de ticketing del ADJUDICATARIO deberá permitir el escalado interno de tickets a otros agentes, entre ellos, el personal de FIRA DE BARCELONA, que deberá disponer de usuario para acceder a la misma para poder atender tipos de peticiones de temas concretos que requieran de escalado.

En función de sus necesidades de funcionamiento interno, FIRA DE BARCELONA podrá indicar al ADJUDICATARIO la necesidad de utilizar una herramienta de ticketing y/o repositorio de información implementados en FIRA DE BARCELONA (en sustitución de la herramienta de ticketing y/o repositorio de conocimiento propuestas por el

ADJUDICATARIO). En este supuesto, FIRA DE BARCELONA ofrecerá la formación necesaria al ADJUDICATARIO respecto de dicha herramienta, no comportando el uso de la misma un coste adicional para el ADJUDICATARIO.

Mediante la herramienta de ticketing el ADJUDICARARIO deberá facilitar a FIRA DE BARCELONA información acerca de las gestiones cerradas en el primer contacto (FCR), las cuestiones escaladas y las reaperturas por disconformidad con la gestión realizada. Dicha información se reportará mediante los informes periódicos facilitados a FIRA DE BARCELONA de acuerdo con las previsiones de la Cláusula 8 del presente Pliego de Condiciones técnicas.

La información registrada en dicha herramienta de ticketing podrá ser utilizada por FIRA DE BARCELONA para la facturación de los servicios al ADJUDICATARIO (en este sentido, la facturación del importe correspondiente al servicio prestado por el ADJUDICATARIO deberá guardar coherencia con la actividad registrada mediante la herramienta de ticketing).

Además la herramienta de ticketing deberá estar conectada con un repositorio de conocimiento, que ha de servir al ADJUDICATARIO, mediante los agentes del servicio de Contact Center destinados a la prestación del servicio, como referencia para la correcta atención y respuesta de las peticiones recibidas por parte de dichos agentes. El referido repositorio de conocimiento estará compuesto principalmente por la información que deberán conocer los agentes de Contact Center destinados por el ADJUDICATARIO a la prestación del servicio para atender las consultas i peticiones recibidas (a título de ejemplo: FAQs, (Frequently Asked Questions).

El ADJUDICATARIO deberá mantener actualizado el contenido del repositorio de conocimiento a partir de la información facilitada por FIRA DE BARCELONA sobre los Salones y eventos, así como a partir de la información de feedback recogida mediante la herramienta de ticketing por el ADJUDICATARIO en el ejercicio del servicio.

FIRA DE BARCELONA deberá tener acceso en todo momento a las herramientas de ticketing y de repositorio de conocimiento actualizado utilizados para la prestación del servicio, para su uso (escalado) y consulta.

2.3 Requerimientos de infraestructura de voz

Para el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades avanzadas entre el ámbito de telefonía del ADJUDICATARIO y el ámbito de telefonía de FIRA DE BARCELONA, la identificación del número llamante, transferencias, etc., y a fin de evitar costes de llamadas, ambos sistemas de telefonía se unirán a través de un enlace QSIG RDSI. Este enlace QSIG se realizará entre FIRA DE BARCELONA y la sede donde se ubique el sistema de telefonía del ADJUDICATARIO.

QSIG es un protocolo basado en la norma Euro-RDSI y se utiliza para crear redes privadas normalmente entre centralitas privadas de telefonía. También se conoce como Sistema de Señalización privada Nº 1 (PSS1). El enlace entre las centralitas de FIRA DE BARCELONA y del ADJUDICATARIO, se realizará sobre una interfaz de Primario E1 Euro-RDSI (Red Digital de Servicios Integrados), sobre la que se configurará este enlace QSIG. El coste y la instalación del referido enlace serán a cargo de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO será responsable (sin que ello signifique ningún coste para FIRA DE BARCELONA) de la adecuación, compra, programación e instalación de cualquier hardware necesario para poder recibir y conectar dicho enlace a su sistema de telefonía. Todas las llamadas entre EL ADJUDICATARIO y FIRA DE BARCELONA serán efectuadas utilizando el referido enlace, evitando así costes adicionales o refacturables en concepto de llamadas.

El enlace deberá estar operativo el día de entrada en servicio del ADJUDICATARIO.

Aunque se usará un IVR virtual (Respuesta de Voz Interactiva) que será el primer punto de acceso de las llamadas, se requerirá que la infraestructura tecnológica del ADJUDICATARIO posea funcionalidades de distribución automática de llamadas (ACD). Asimismo, y como parte del servicio a prestar en el marco del presente procedimiento de Licitación, el ADJUDICATARIO desarrollará, pondrá en marcha desde el inicio del servicio y mantendrá el sistema de operador virtual (IVR), provisto de las siguientes características y funcionalidades:

- Discriminar el idioma de atención y el motivo de la llamada.
- Atender las llamadas de Centralita integrándose con un repositorio de contactos de FIRA DE BARCELONA. La actualización y mantenimiento de la asignación entre teléfonos y personas será responsabilidad de FIRA DE BARCELONA.
- Atender llamadas de consultas sencillas donde el operador virtual obtenga la respuesta de la Intranet de FIRA DE BARCELONA y la IVR facilite la información al cliente de FIRA DE BARCELONA mediante conversión texto a voz.

EL ADJUDICATARIO deberá disponer de buzón de voz. El objetivo de esta funcionalidad es recoger los datos necesarios del cliente o usuario que se ha dirigido a FIRA DE BARCELONA, para que posteriormente el ADJUDICATARIO, mediante un agente del servicio de Contact Center, haga una emisión de llamada (“call me back”) dirigida al referido usuario, con el fin de mantener un alto nivel de atención de las llamadas (tanto de las atendidas on-line como de las que, en caso excepcional de saturación, no puedan ser atendidas).

2.4 Control de usuarios y seguridad

La empresa ADJUDICATARIA se compromete a garantizar el correcto uso de los sistemas proporcionados por parte de FIRA DE BARCELONA. Cualquier uso fraudulento de las aplicaciones o sistemas proporcionados por parte de FIRA DE BARCELONA conllevará la correspondiente sanción, asumiendo el ADJUDICATARIO cuantos daños y perjuicios hubiese, en su caso, ocasionado a FIRA DE BARCELONA. A estos efectos, se hace constar, a título de ejemplo, que constituirían un uso fraudulento de las aplicaciones y sistemas de FIRA DE BARCELONA, entre otras, las siguientes actuaciones: intentos de acceso no autorizados o suplantación de identidad, ataques de fuerza bruta, intento de explotar alguna vulnerabilidad de los sistemas, extracción de datos de las aplicaciones para un uso ajeno a las actuaciones a desarrollar para FIRA DE BARCELONA en el marco de la prestación del servicio, etc.

En relación con las posibles sanciones a aplicar por parte de FIRA DE BARCELONA en el supuesto de que el ADJUDICATARIO hiciese un uso fraudulento de las aplicaciones o sistemas proporcionados por parte de ésta última, se hace constar que, entre otras medidas, FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho a cortar las comunicaciones y accesos a las aplicaciones de FIRA DE BARCELONA. La referida medida podría adoptarse también en aquellos supuestos en que FIRA DE BARCELONA considere que la seguridad de sus aplicaciones o sistemas esté en peligro, aún en aquellos supuestos en que el riesgo no derivase de una actuación intencionada del ADJUDICATARIO (a título de ejemplo: infección por virus en la red del ADJUDICATARIO que afecte a los sistemas de FIRA DE BARCELONA).

FIRA DE BARCELONA proporcionará al ADJUDICATARIO (en caso necesario) usuarios no nominales para el uso de los sistemas. El ADJUDICATARIO deberá comprometerse, siendo de su entera responsabilidad, a gestionar los usuarios y a mantener la asociación de los mismos con personas físicas, siendo de su exclusiva responsabilidad el uso

adecuado de los referidos usuarios no nominales y su correcta asociación con las personas físicas (agentes correspondientes de la prestación del servicio).

La empresa ADJUDICATARIA será responsable de mantener el buen uso de las credenciales de usuario y de no disponer de licencias fuera de uso, asumiendo la misma cualquier irregularidad al respecto.

El ADJUDICATARIO será responsable del mantenimiento de sus equipos informáticos conectados a la red de FIRA DE BARCELONA y de garantizar la seguridad así como el control de virus y el filtrado de tráfico, de forma que en ningún caso afecte a los servidores o elementos de red de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO deberá ser capaz de filtrar e incluso restringir las comunicaciones de un equipo individualmente, de manera que éste no afecte al funcionamiento normal del resto de equipos y/o servicios con FIRA DE BARCELONA.

En caso de que el departamento TIC de FIRA DE BARCELONA detecte un tráfico inusual o que pueda suponer una amenaza de seguridad para sus sistemas, FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho a cortar unilateralmente la comunicación hasta que el ADJUDICATARIO demuestre que ha solventado el problema, sin que la pérdida de conectividad constituya una excepción a los SLAs de servicio acordados de acuerdo con las previsiones del presente Pliego de Condiciones técnicas.

El acceso a sistemas no públicos de FIRA DE BARCELONA sólo se podrá realizar desde las oficinas del ADJUDICATARIO mediante los requerimientos de conectividad definidos en el presente Pliego. En ningún caso se permitirá el acceso fuera de las instalaciones del ADJUDICATARIO, salvo en aquellas excepciones en su caso expresamente pactadas para la correcta prestación del servicio y siempre previa autorización por escrito por parte de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO tendrá la obligación de adaptarse a las Normativas de Seguridad vigentes en todo momento en FIRA DE BARCELONA. FIRA DE BARCELONA podrá realizar las acciones de auditoría y control técnicos necesarios para asegurar el cumplimiento por parte del ADJUDICATARIO de las normativas internas de seguridad, de confidencialidad, y de protección de datos de carácter personal vigentes. A estos efectos, se hace constar que el ADJUDICATARIO quedará obligado a respetar y cumplir, en el tratamiento que haga de la información a que tenga acceso en méritos del presente Proceso de Adjudicación, y en la medida en que le sea de aplicación, los preceptos contenidos en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos

personales y a la libre circulación de estos , así como la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre; de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo siempre que resulte de aplicación. Asimismo, el ADJUDICATARIO quedará obligado a respetar y cumplir cualesquiera políticas o protocolos internos de FIRA DE BARCELONA relativos a dicha materia, previa la comunicación de las mismas al ADJUDICATARIO por parte de FIRA DE BARCELONA.

Los costes de adaptación de dicha infraestructura serán por cuenta del ADJUDICATARIO.

Cláusula 3. RECURSOS HUMANOS

3.1 Formación

El ADJUDICATARIO será responsable de seleccionar y formar al personal que destine para la prestación del servicio, y de asignarle las funciones correspondientes, incluyendo tanto la formación inicial como las formaciones adicionales que, en su caso, requiera la evolución del servicio.

El ADJUDICATARIO llevará a cabo, bajo su responsabilidad, la selección de personal en base a sus propios criterios y parámetros, garantizando que sea acorde para la prestación de los servicios objeto del presente procedimiento. Para ello, deberá tener en cuenta que las personas seleccionadas deberán reunir la experiencia suficiente en materia de atención al cliente, así como disponer de habilidades comunicativas, aptitudes comerciales y conocimientos informáticos de MS Office (Outlook, Word y Excel principalmente) y de herramientas propias de Contact Center, destacando la experiencia requerida como el parámetro más importante a considerar.

La formación inicial ofrecida por el ADJUDICATARIO a los agentes, previa a la incorporación al puesto de trabajo, deberá contemplar los siguientes contenidos:

1. Presentación general de FIRA DE BARCELONA y estructura, funciones y objetivos del servicio al que se incorpore. A estos efectos, FIRA DE BARCELONA proporcionará al ADJUDICATARIO la referida información antes del inicio de la prestación del servicio.
2. Habilidades necesarias para el puesto.
3. Conocimientos necesarios para el puesto:
 - Información de referencia.
 - Sistemas que se utilizan en el Contact Center.
 - Operativa que se utiliza en cada uno de los servicios y procesos.

El ADJUDICATARIO garantizará que todos los agentes/supervisores/coordinadores destinados a la prestación del servicio tengan las habilidades y conocimientos requeridos.

Se definirán como formaciones adicionales aquellas que se produzcan una vez que el personal esté incorporado al Servicio y que sean consecuencia de modificaciones introducidas por FIRA DE BARCELONA en sus herramientas o por la creación de nuevos servicios.

FIRA DE BARCELONA podrá solicitar la sustitución del personal que no cumpla con los objetivos de calidad de forma reiterada.

FIRA DE BARCELONA realizará una formación inicial al ADJUDICATARIO destinada a aquellas personas que formen parte del equipo de éste último y que deban realizar las formaciones correspondientes a los agentes de Contact Center destinados a la prestación del servicio. Asimismo, FIRA DE BARCELONA realizará las formaciones adicionales que en su caso se considerasen necesarias, a su criterio, en el marco de la ejecución del servicio.

El ADJUDICATARIO deberá asumir todos los costes de su personal, incluidos los costes del mismo durante los procesos de formación necesarios, tanto en relación con la formación inicial, como en relación con cualquier formación adicional que en su caso se estimase necesaria por parte de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO deberá destinar a la prestación del servicio un equipo con dedicación exclusiva, con perfecto dominio del castellano, del catalán y del inglés (tanto a nivel oral como escrito), que deberá estar previamente formado para la correcta prestación de los servicios de Contact Center descritos en el presente Pliego.

El personal adscrito al servicio deberá tener conocimiento en profundidad de la documentación proporcionada por FIRA DE BARCELONA (procedimientos administrativos, manuales, notas informativas, etc.), así como estar formado en las aplicaciones facilitadas por FIRA DE BARCELONA, además de dominar la navegación por internet, el correo Outlook web y MS Office avanzado (Word, Excel).

3.2 Convenio colectivo Contact Center y vinculación contractual

El ADJUDICATARIO se obliga al cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 del Convenio Colectivo estatal de los Contact Center, Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact center (antes telemarketing). A estos efectos, el ADJUDICATARIO dispone del **ANEXO III** del Pliego de condiciones técnicas de la Licitación en el que se hace constar la relación de roles existentes adscritos actualmente a la prestación del servicio.

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

El ADJUDICATARIO será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., asegurando en todo momento que la prestación del servicio cumpla las condiciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones técnicas.

La extinción del contrato de adjudicación correspondiente al presente procedimiento de Licitación, por las causas que fueren, bien por haber agotado el plazo de su vigencia, bien por resolución anticipada del mismo, no supondrá para FIRA DE BARCELONA ninguna obligación en relación con los empleados que el ADJUDICATARIO haya asignado para el desarrollo los servicios a prestar por éste último en el marco del presente procedimiento.

3.3 Estructura organizativa

Los licitantes deberán presentar en sus ofertas técnicas su propuesta de estructura organizativa detallada para la operación de los servicios objeto del presente procedimiento tanto en la vertiente de relación con FIRA DE BARCELONA, como en relación con su organización interna para la prestación del servicio.

La propuesta de estructura organizativa presentada por el ADJUDICATARIO integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación de los servicios de Contact Center de FIRA DE BARCELONA, debiendo incluir los roles de sus integrantes, así como el perfil profesional, funciones y actividades que realizarán.

El número de COORDINADORES y SUPERVISORES propuesto deberá ser adecuado a la actividad de los servicios y por tanto a la cantidad de agentes necesarios, teniendo en cuenta que estos números se ven afectados por la marcada estacionalidad de las actividades de FIRA DE BARCELONA, de acuerdo con su calendario ferial.

Al objeto de asegurar la calidad en la prestación del servicio y el correcto seguimiento de los agentes asignados a cada uno de los servicios de Contact Center requeridos por FIRA DE BARCELONA, el ADJUDICATARIO deberá disponer de una ratio de SUPERVISOR / AGENTES de al menos 1/7.

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 práctica propia en los servicios propios de este contrato. Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá disponer de personal cualificado con dominio de los idiomas catalán, castellano e inglés para tratar, en su caso, con los clientes, proveedores, y cualquier persona que solicite información a FIRA DE BARCELONA, de acuerdo con las especificaciones contempladas en la Cláusula 4 del presente Pliego. Y por suficiente se entiende el personal necesario en número para atender con diligencia las necesidades que requiera el servicio en cada momento.

Los licitantes deberán incluir en su oferta técnica, junto con su propuesta de estructura organizativa, planes de back up que aseguren la continuidad del servicio, de forma que ante una posible rotación o periodos vacacionales, FIRA DE BARCELONA pueda valorar las acciones y tiempos de reposición previstos por parte del ADJUDICATARIO para garantizar el cumplimiento continuo del servicio.

Dentro de la estructura organizativa los licitantes deberán también reflejar:

- La disponibilidad de una estructura de Recursos Humanos fija en la ubicación de la prestación del servicio, que deberá asegurar las necesidades particulares y concretas exigidas para la operación de FIRA DE BARCELONA (selección, control de rotación, planes de motivación, etc.).
- La disponibilidad de un CAU técnico propio (centro de atención al usuario) para dar soporte a los sistemas y herramientas del ADJUDICATARIO para el desarrollo del servicio y a la conexión con los sistemas propios de FIRA DE BARCELONA, que realizará tareas de soporte y de resolución de todas las dudas e incidencias que puedan generarse desde la ubicación de los servicios objeto del presente procedimiento. La disponibilidad del referido CAU deberá ser en horario de prestación del servicio, incluidos sábados, domingos y festivos

cuando el calendario de Salones de FIRA DE BARCELONA así lo requiera (de acuerdo con las condiciones de disponibilidad horaria contempladas en la Cláusula 4.5. del presente Pliego).

3.4 Interlocución y coordinación

El ADJUDICATARIO deberá respetar el modelo de interlocución con FIRA DE BARCELONA propuesto en su oferta técnica, así como su propuesta de modelo de control, coordinación y seguimiento de los servicios objeto del presente procedimiento, siempre que los mismos hayan sido aceptados por FIRA DE BARCELONA.

La propuesta de modelo de control, coordinación y seguimiento, contendrá como mínimo con los siguientes perfiles y comités:

- FIRA DE BARCELONA designará un responsable operativo del contrato de adjudicación, así como interlocutores en lo relativo a la prestación de los servicios objeto del contrato.
- Los responsables del servicio (Coordinador y Supervisor/es) designados por el ADJUDICATARIO ejercerán como interlocutores con los interlocutores asignados de FIRA DE BARCELONA.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho a solicitar al ADJUDICATARIO el cambio de los referidos responsables del servicio.

Los responsables del servicio del ADJUDICATARIO deberán estar siempre localizables (Teléfono móvil y email) durante los días y horario en que haya servicio.

Un comité de seguimiento estará constituido por aquellas personas designadas por FIRA DE BARCELONA y por las que designe ADJUDICATARIO, con las siguientes responsabilidades:

- Control y seguimiento de la calidad del servicio, mediante el análisis de los diferentes indicadores cualitativos y cuantitativos, incluidos en los informes de seguimiento.
- Definición e implantación de medidas correctoras necesarias para la consecución de los niveles de servicio establecidos.
- La periodicidad de reunión de este Comité será mensual, o a requerimiento de cualquiera de las partes. En los momentos de mayor actividad ferial se intensificarán dichas reuniones pasando a ser semanales.

Cláusula 4. CALIDAD EN EL SERVICIO

El ADJUDICATARIO deberá ofrecer un servicio integral que permita dar respuesta en todo momento, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos de acuerdo con las estipulaciones contempladas en el presente Pliego, a las necesidades de FIRA DE BARCELONA. A estos efectos, el ADJUDICATARIO dispone en el ANEXO I del Pliego técnico de la Licitación, de los datos operativos del servicio a modo de información de referencia sobre el número de gestiones anual/mensual y, asimismo, información del Tiempo Medio de Operación, en adelante (TMO).

Dichos datos contenidos en el referido ANEXO I son orientativos, no quedando obligada FIRA DE BARCELONA a la contratación de la totalidad de la volumetría facilitada a modo orientativo debido a que la actividad ferial varía anualmente.

FIRA DE BARCELONA facilitará al ADJUDICATARIO, con anterioridad al inicio de cada Salón, aquella información histórica y prevista de asistentes y participantes.

4.1 Control de calidad y planes de auditorías internas

Se deberá indicar por parte del ADJUDICATARIO la metodología de auditoría interna, la cual se soportará en la definición de las funciones y responsabilidades del personal asignado a los diferentes servicios a prestar en el marco del presente procedimiento con el objetivo básico del garantizar la calidad en la prestación del servicio. Este objetivo se ha de llevar a cabo por el ADJUDICATARIO mediante:

- Obtención de indicadores relativos a la calidad del servicio
- Establecimiento de acciones correctivas y de mejora desarrolladas por el ADJUDICATARIO
- Auditoría interna, a través de:
 - Monitorizaciones: escucha on-line como off-line (grabaciones) de llamadas de cada uno de los servicios, seleccionadas de forma aleatoria
 - Mystery shopper, preferiblemente por empresa ajena al ADJUDICATARIO del servicio
 - Auditorías de back office: seguimiento periódico de las gestiones tramitadas

Todos aquellos casos que no cumplan los requerimientos de FIRA DE BARCELONA se reportarán para su corrección y feedback inmediato al agente.

FIRA DE BARCELONA contrastará los informes proporcionados por el ADJUDICATARIO con los resultados de auditorías sobre el servicio que pueda realizar FIRA DE BARCELONA.

4.2 Previsiones

Al objeto de realizar un dimensionamiento correcto de los servicios que permita al ADJUDICATARIO ofrecer los estándares de calidad requeridos, FIRA DE BARCELONA se compromete a proporcionar previsiones de actividad en base a la experiencia histórica e informar sobre aspectos conocidos de los futuros eventos, que puedan suponer una variación con respecto al referente de actividad registrado en ediciones anteriores.

El ADJUDICATARIO será responsable de realizar los ejercicios de previsión de necesidad de recursos para la correcta prestación de todos los servicios objeto del presente procedimiento, ajustándose al calendario ferial reflejado en el **ANEXO II** del Pliego de Condiciones técnicas de la Licitación - Calendario ferial con carácter mensual, y con la antelación suficiente para efectuar las acciones que le permitan disponer del dimensionamiento de agentes óptimo para cumplir los objetivos de calidad del servicio.

El ADJUDICATARIO deberá presentar a FIRA DE BARCELONA una previsión estacional del equipo de agentes de Contact Center que destinará a la prestación del servicio en función del Calendario ferial contemplado en el **ANEXO II** del Pliego técnico de la Licitación. La referida previsión deberá ser validada por parte de FIRA DE BARCELONA con carácter previo a su implementación, sin perjuicio de las responsabilidades asumidas por parte del ADJUDICATARIO conforme a las previsiones del anterior párrafo.

4.3 Estándares de calidad

EL ADJUDICATARIO prestará el servicio velando en todo caso por la buena imagen de FIRA DE BARCELONA.

El servicio a prestar por el ADJUDICATARIO cumplirá los siguientes extremos:

Parámetros de Excelencia

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

- Cumplimiento de los SLAs definidos.
- Facilitar la identificación y la implantación de todo tipo de mejoras.
- Planificar las actividades y prevenir cualquier tipo de incidencias que pueda perjudicar la realización de dicha planificación.
- Comunicación Telefónica (empatía, vocalización, seguridad, formas educacionales, entonación, interrupciones, ruido ambiental, silencios, tiempos de espera, despedida, experiencia generada en el cliente, experiencia propia del cliente, etc.).
- Rigurosidad (seguimiento de protocolos, exactitud de la información, información obligatoria).
- Adaptación al servicio (compromiso y tratamiento de incidencias).

Reuniones de Calidad

El ADJUDICATARIO y FIRA DE BARCELONA realizarán, con la periodicidad acordada entre ambas partes, reuniones de Calidad en las que se analizarán los siguientes extremos:

- La situación del servicio.
- Las actividades en curso.
- Análisis de Incidencias.
- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas.

Valoración del servicio

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

A su vez, FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de auditar periódicamente las instalaciones y equipos del ADJUDICATARIO. En caso de que el resultado de la auditoría no sea satisfactorio, se definirán conjuntamente las medidas correctoras pertinentes que podrán incluir la renovación del material del ADJUDICATARIO en caso de resultar necesario desde un punto de vista objetivo para la garantía de la correcta prestación del servicio.

De la valoración del servicio por parte de FIRA DE BARCELONA debe resultar como mínimo una calificación buena o excelente en un setenta y cinco por ciento (75%) de los casos. De no obtener dicha calificación, los servicios del ADJUDICATARIO se considerarán inadecuados y éste tendrá la obligación de tomar las medidas correctivas oportunas para no obtener una calificación inferior a la mínimamente exigida de acuerdo con el párrafo anterior en la siguiente valoración del servicio realizada por parte de FIRA DE BARCELONA. Esta obligación del ADJUDICATARIO consistirá en lo siguiente:

1. Elaboración de un informe completo y un análisis de los defectos y los incidentes que se hayan producido.
2. Preparación de un plan detallado de medidas correctoras que se pondrán en práctica para evitar que se produzcan incidentes similares en el futuro e implementación de las mismas con la previa validación del plan de medidas correctoras propuestas por el ADJUDICATARIO por parte de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO deberá cumplir con las anteriores obligaciones en el plazo de 4 semanas a partir del momento en el que FIRA DE BARCELONA presente el informe de auditoría al ADJUDICATARIO. En el caso de que el ADJUDICATARIO incumpla con esta obligación, dicho incumplimiento se considerará una causa de resolución del contrato de adjudicación correspondiente al presente procedimiento, de acuerdo con las previsiones contempladas en la Cláusula 6.8. del Pliego de Condiciones Administrativas de la Licitación.

En el supuesto de que FIRA DE BARCELONA considerara que las anteriores medidas correctivas propuestas y adoptadas por el ADJUDICATARIO no son suficientes, o en el supuesto de que los servicios reciban una calificación superior al setenta y cinco por ciento (75%) pero inferior al ochenta y cinco por ciento (85%), dicha calificación será tomada en cuenta por FIRA DE BARCELONA a efectos de decidir acerca de la prórroga del contrato de adjudicación, de acuerdo con las estipulaciones contempladas en la Cláusula Cuarta del presente Contrato de adjudicación.

4.4 Conceptos incluidos en la oferta económica del ADJUDICATARIO

Los conceptos que se relacionan a continuación no podrán comportar, en ningún supuesto, un coste para FIRA DE BARCELONA:

- Recepción de emails de spam o de simple agradecimiento, es decir, emails sin contenido a tratar.
- Mantenimiento y actualización de la información del repositorio de conocimiento, con la información relativa a la actividad ferial que han de utilizar los agentes del Contact Center.
- Sesiones de coordinación o formativas realizadas por el ADJUDICATARIO a los agentes de Contact Center para que éstos adquieran los conocimientos relativos a las formaciones adicionales realizadas por FIRA DE BARCELONA al equipo de formación del ADJUDICATARIO.
- Envío de emails de aviso al destinatario, cuando no se ha podido transferir una llamada, con los datos de contacto de la persona.
- Gestión de peticiones de transferencia adicionales, en la misma llamada, cuando no es posible contactar con la primera persona solicitada.
- Creación de tickets en el sistema de FIRA DE BARCELONA, como consecuencia de una llamada, email o chat, en el que se denuncia una incidencia en los aplicativos de FIRA DE BARCELONA o de entrega de servicios al expositor.
- Emisión de llamada efectuada posteriormente en aquellos casos en que no se ha podido dar la respuesta en la llamada recibida inicialmente.

Clausula 5. INFORMES DE GESTIÓN

El ADJUDICATARIO elaborará y entregará a FIRA DE BARCELONA informes de actividad y de nivel de servicio, con la periodicidad descrita en la Cláusula 8 del Pliego de Condiciones técnicas de la Licitación.

Los costes de elaboración de los informes necesarios y solicitados por FIRA DE BARCELONA correrán a cargo del ADJUDICATARIO, debiendo estar incluidos en el precio final incluido en su Oferta Económica.

FIRA DE BARCELONA podrá realizar en cualquier momento las acciones de auditoría y control técnico necesario para asegurar la veracidad de la información reflejada en los referidos informes.

En los informes se deberá poder visualizar de forma clara, sencilla y con la trazabilidad necesaria el nivel de detalle solicitado en cada tipo de informe.

El ADJUDICATARIO enviará los informes por email a los interlocutores designados por FIRA DE BARCELONA.

5.1 Informes diarios

El ADJUDICATARIO deberá informar diariamente, acerca del estado de las tareas del servicio a primera hora de la jornada, indicando como mínimo:

- Número de emails pendientes de atender en las cuentas de correo.
- Porcentaje de consecución de las tareas de backoffice en curso.
- Estado de las acciones de gestión de cobros.
- Incidencias en curso.

5.2 Informes semanales

El ADJUDICATARIO deberá informar semanalmente, desde las franjas horarias diarias hasta el acumulado anual, sobre la actividad y el nivel de servicio, indicando:

- Llamadas recibidas
- Llamadas atendidas.
- Llamadas transferidas a FIRA DE BARCELONA, diferenciando los motivos (por llamada o tarea), y resultado del intento de transferencia. Trazabilidad por extensión telefónica.
- Llamadas abandonadas, y % versus llamadas recibidas.
- % llamadas atendidas según SLA.
- Llamadas emitidas.
- TMO de llamadas recibidas y emitidas (disgregando TMO de llamadas cortas y TMO de llamadas largas).
- Emails recibidos.

- % de emails atendidos según SLA.
- TMO de emails.
- % de chats atendidos según SLA.
- TMO de chats.
- Horas de gestión de cobros.
- Horas de tareas de backoffice.

5.3 Informes mensuales

El ADJUDICATARIO deberá presentar mensualmente, informes cuantitativos y cualitativos del servicio, indicando:

- Incidencias ocurridas, anomalías, quejas de los usuarios, y cualquier otra circunstancia detectada por el personal que presta el Servicio.
- Informes de calidad asociados a los servicios y resultados de los exámenes de control.
- Actividad y Niveles de Servicio contemplados en la Cláusula 4.6 del Pliego de Condiciones técnicas de la licitación.
- Seguimiento relativo a la planificación de actividades e implantaciones solicitadas por FIRA DE BARCELONA.
- Estudio de tendencias en el uso del servicio.
- Defectos encontrados en la gestión del Servicio, y medidas correctoras propuestas.
- Cualquier circunstancia relevante para la gestión del Servicio.

El coordinador que designe FIRA DE BARCELONA ha de poder acceder en modo consulta y descargar (CSV) los datos recogidos por la herramienta de Ticketing, con información como:

- Fecha y hora apertura
- Fecha y hora cierre.
- Número de contactos asignados al ticket.
- Canal inicial de contacto.

- Resolución al primer contacto.
- Reaperturas de tickets.
- Escalado de tickets.
- Agente asignado.
- Evento asignado.
- Categorización del ticket.
- Estado del ticket.
- Tipo del ticket.
- Idioma del contacto

Cláusula 6. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El ADJUDICATARIO proporcionará un interlocutor específico para la gestión de incidencias técnicas que cubra el horario del Contact Center.

En caso de sobrevenir cualquier problema técnico, el ADJUDICATARIO deberá comprobar, en primer lugar, que los posibles problemas no procedan de su propio sistema.

Una vez sea detectado el origen del problema, si la resolución corresponde al equipo de FIRA DE BARCELONA, EL ADJUDICATARIO informará de la incidencia por medio del coordinador que sea designado por la misma; informando al equipo de Asistencia a Usuarios de FIRA DE BARCELONA y al equipo de coordinación del servicio de FIRA DE BARCELONA. Asimismo dejará registro de las mismas en la aplicación SAU de FIRA DE BARCELONA.

6.1 Tipos de incidencias

Crítica: Tendrán la consideración de incidencias críticas aquellas incidencias consistentes en:

- Incidencias relacionadas con página web (a título de ejemplo: si no se carga en el explorador la página web de algún Salón).

PA03CRM18

- Incidencias relacionadas con la pasarela de pago (a título de ejemplo: si no es posible pagar online entradas para visitar los salones).
- Incidencias relacionadas con e-Commerce (a título de ejemplo: si no es posible comprar productos y servicios de ServiFira).
- Incidencias relacionadas con SAP y CRM Dynamics (a título de ejemplo: si no se puede obtener copias de facturas o modificar la ficha de datos de los clientes).

Para este tipo de incidencias se informará de las mismas por vía telefónica al coordinador del servicio de FIRA DE BARCELONA y se abrirá un ticket (SAU) de incidencia en el aplicativo del departamento TIC de FIRA DE BARCELONA, dentro de los **15 minutos** siguientes a la detección de la incidencia.

Puntual: Tendrán la consideración de incidencias puntuales aquellas incidencias relacionadas con cualquier otro sistema, distinto a los mencionados anteriormente.

Para este tipo de incidencias se informará de las mismas abriendo un ticket SAU o por email a la dirección de correo electrónico facilitada por FIRA DE BARCELONA, en el plazo de **30 minutos** siguientes desde la detección de la incidencia.

6.2 Plan de actuación ante imprevistos

EL ADJUDICATARIO deberá reaccionar ante incrementos de la actividad no previstos. A tal efecto, el ADJUDICATARIO se compromete a:

- Poner a disposición de FIRA DE BARCELONA un teléfono/contacto disponible de 8:00 a 20:00 horas todos los días del año en los que haya servicio, para que FIRA DE BARCELONA pueda notificar lo antes posible todos los requerimientos necesarios para absorber el incremento de la actividad, tanto a nivel técnico como de recursos de plantilla.
- Deberá asegurar el ofrecer un 80% de nivel de atención en los canales telefónicos en un tiempo no mayor a 24 horas desde la notificación por parte de FIRA DE BARCELONA para incrementos de hasta el 50% sobre las previsiones diarias.

Cláusula 7. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN

7.1 Plan de entrada

Tras la adjudicación del servicio y previo a su puesta en marcha, el ADJUDICATARIO deberá presentar el necesario plan de entrada, describiendo los siguientes elementos:

- Objetivos a cubrir.
- Planning del periodo de transición (fases e hitos).
- Plan de Riesgos y Contingencias.
- Actividades a realizar (tanto de operación como de seguimiento y control).
- El dimensionamiento del equipo.
- Las necesidades de intervención de FIRA DE BARCELONA.
- Funciones de coordinación de FIRA DE BARCELONA respecto del ADJUDICATARIO en el transcurso de este periodo.
- La metodología utilizada y aspectos laborales asociados al cambio.

Los costes del periodo de entrada deberán estar incluidos en la Oferta Económica del ADJUDICATARIO.

7.2 Plan de devolución

La devolución del control del servicio prestado por parte del ADJUDICATARIO se producirá a petición de FIRA DE BARCELONA en el supuesto resolución del contrato de adjudicación por haber llegado éste a su vencimiento o por resolución anticipada del mismo.

El ADJUDICATARIO deberá presentar en su oferta un plan de devolución, describiendo los siguientes elementos:

- Período de devolución.
- Planificación del período de devolución (fases e hitos).
- Actividades a realizar.
- Actualización de los procedimientos, instrucciones de servicio y otros documentos necesarios para la correcta ejecución del servicio,

entregados por FIRA DE BARCELONA al inicio y durante la ejecución del servicio.

- Funciones de coordinación de FIRA DE BARCELONA respecto del ADJUDICATARIO en el transcurso de este periodo (indicación de los timings y acciones a desarrollar por parte de FIRA DE BARCELONA en el marco del periodo de devolución de acuerdo con las previsiones del ADJUDICATARIO).
- Las necesidades de intervención del equipo de FIRA DE BARCELONA, para garantizar el plan de devolución.

Durante la totalidad del período de devolución del servicio, el ADJUDICATARIO deberá garantizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio (ANS) y Calidad solicitados en el presente Pliego, que deberán permanecer inalterables.

Los costes del período de devolución estarán incluidos en la Oferta Económica del ADJUDICATARIO.

Cláusula 8. MEJORAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

Se considerarán mejoras a los Pliegos los siguientes extremos:

- Posibilidad y experiencia en la implementación y atención a través de otros canales:
 - whatsapp
 - redes sociales
 - etc.
- Disponer de un sistema de gestión de encuestas.
- Posibilidad de acceso online por parte de FIRA DE BARCELONA a la información actualizada acerca del registro de actividad, estado, volumen, nivel y previsión de los recursos para la atención del servicio hechas por el ADJUDICATARIO.

**ANEXO I A)
OFERTA TÉCNICA**

En todo aquello relativo a oferta técnica que debe regir el presente contrato se estará a lo dispuesto en la oferta que fue presentada por el ADJUDICATARIO; entendiéndose como tal aquella que fue presentada para el procedimiento de licitación del cual ha resultado ADJUDICATARIA la mercantil _____.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente contrato, así como en los Pliegos de Condiciones, con el contenido de la oferta presentada por el ADJUDICATARIO prevalecerá lo contemplado tanto en el presente contrato como en los citados Pliegos de Condiciones.

Asimismo, en todo aquello no regulado en la oferta presentada por el ADJUDICATARIO se estará a lo dispuesto en los Pliegos de condiciones, administrativo, técnico y económico y en el presente contrato.

ANEXO II
CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

1. LICENCIA

EL ADJUDICATARIO se responsabiliza de obtener y mantener a su exclusivo cargo las preceptivas autorizaciones, permisos y/o licencias de cualquier autoridad u organismo o tercero público o privado, que sean necesarias para la prestación de sus servicios.

2. RESPONSABILIDAD

EL ADJUDICATARIO es el único responsable frente a FIRA DE BARCELONA y frente a terceros de los servicios que preste, conforme a la legislación vigente.

EL ADJUDICATARIO en general se responsabiliza de todos aquellos recursos utilizados para el desarrollo de los servicios contratados, en los términos acordados en el presente contrato.

EL ADJUDICATARIO asume las responsabilidades que puedan derivarse como consecuencia de los daños, perjuicios directos o indirectos que pueda ocasionar su servicio, tanto a FIRA DE BARCELONA como a terceros, exonerando a FIRA DE BARCELONA de cualquier responsabilidad derivada de ello.

A tal fin el ADJUDICATARIO, deberá disponer de los siguientes seguros:

Póliza de seguro de Responsabilidad civil que contenga las siguientes coberturas y límites:

- Responsabilidad Civil explotación
- Responsabilidad Civil Locativa (en caso que el adjudicatario ocupe locales de Fira de Barcelona en régimen de alquiler o cesión)
- Responsabilidad Civil Profesional
- Responsabilidad Civil Patronal.
- Responsabilidad Civil Subsidiaria de subcontratistas.
- Límit de indemnización por siniestro no inferior a 1.500.000.-€

- Sublímite por víctima en RC Patronal no inferior a 300.000.-€

Inclusión de FIRA DE BARCELONA como asegurado adicional, sin perder la condición de tercero frente al adjudicatario.

El ADJUDICATARIO se compromete a mantener, en tanto esté vigente el contrato, la vigencia de la póliza de seguro que cubre los riesgos antes mencionados.

El ADJUDICATARIO deberá, siempre que sea requerido para ello por FIRA DE BARCELONA, justificarle de modo indubitado la circunstancia de encontrarse al corriente en el pago de las primas de la póliza contratada.

El ADJUDICATARIO responderá de sus propios actos, así como de los del personal que preste servicios y de todos por quienes haya de responder de acuerdo con la legislación vigente.

FIRA DE BARCELONA no adquiere ninguna responsabilidad por los daños o posibles menoscabos que puedan sufrir los materiales o medios almacenados por El ADJUDICATARIO en el recinto ferial.

Por último, el ADJUDICATARIO exonera a FIRA DE BARCELONA de cualquier reclamación judicial o extrajudicial derivada de las relaciones contractuales que, en su caso, pueda tener El ADJUDICATARIO con terceros, y que puedan hacer referencia a los servicios objeto del contrato. FIRA DE BARCELONA queda en consecuencia al margen de cualquier contrato, obligación compromiso que haya contraído el ADJUDICATARIO o pueda contraer con terceros, respecto de los servicios objeto del presente contrato.

3. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

i. Solvencia Económica.

EL ADJUDICATARIO durante la vigencia del contrato a suscribir, deberá acreditar la solvencia económica por los medios descritos en el apartado E del Cuadro de características técnicas de la Licitación.

ii. Obligaciones fiscales y laborales.

El ADJUDICATARIO deberá cumplir la normativa legal vigente en materia de sanidad y prevención de riesgos laborales. Asimismo deberá cumplir y hallarse al corriente en todo momento de las obligaciones que como empresa le incumben en materia fiscal y laboral, siendo estricta y rigurosamente responsable, con carácter exclusivo y con entera indemnidad de FIRA DE BARCELONA, del cumplimiento de tales obligaciones. Concretamente deberá cumplir la Directiva comunitaria 96/71 y la ley española 45/99.

Serán de responsabilidad del ADJUDICATARIO los salarios del personal, las cuotas del Régimen General de la Seguridad Social, Mutualismo Laboral y Seguro de Accidentes del Trabajo, así como cualquier otra obligación dimanante de la legislación laboral vigente, siendo el único responsable del cumplimiento de tales prescripciones frente a los contratos de trabajo del personal contratado a sus órdenes y frente a los organismos reguladores de la materia.

El ADJUDICATARIO se obliga al cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 del Convenio Colectivo estatal de los Contact Center, Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact center (antes telemarketing). A estos efectos, se adjunta al presente Pliego el ANEXO III con la relación de roles existentes adscritos actualmente a la prestación del servicio.

En cualquier momento, y a requerimiento de FIRA DE BARCELONA, EL ADJUDICATARIO deberá aportar la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social, así como el pago de los salarios correspondientes a sus empleados. En concreto, EL ADJUDICATARIO a requerimiento de FIRA DE BARCELONA deberá facilitar con respecto a los trabajadores que hayan prestado sus servicios para FIRA DE BARCELONA, la siguiente información:

- Relación actualizada del personal que ha prestado sus servicios para FIRA DE BARCELONA en el trimestre anterior, en la cual han de especificar el nombre y apellidos, número del D.N.I., número de afiliación a la Seguridad Social, categoría laboral, antigüedad, tipo de contrato, y número de días y horas de prestación de servicios en FIRA DE BARCELONA en el periodo de referencia.
- Papeletas de conciliación, demandas o denuncias recibidas de los trabajadores o ex-trabajadores de la empresa, que hayan prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA.
- Copia del Convenio Colectivo de aplicación vigente (sólo cuando se modifique).

Asimismo, y con carácter trimestral, EL ADJUDICATARIO aportará certificado acreditativo de hallarse al corriente de las cuotas de Seguridad Social, y certificado acreditativo de haber satisfecho los salarios correspondientes sus trabajadores.

La no presentación de dicha documentación tras un segundo requerimiento por parte de FIRA DE BARCELONA, o el incumplimiento de tales obligaciones, representará la resolución automática del contrato, pudiendo ejecutar la fianza prestada, todo ello sin perjuicio del derecho de FIRA DE BARCELONA para ejercitar las acciones oportunas con tendencia al reintegro de la pérdida económica sufrida.

Además, EL ADJUDICATARIO, a requerimiento de FIRA DE BARCELONA, aportará la documentación acreditativa de encontrar-se al corriente de pago de los importes correspondientes a los honorarios de los subcontratistas que, en su caso, y con los límites contemplados en el presente Pliego de Condiciones Administrativas, haya contratado.

FIRA DE BARCELONA garantiza la confidencialidad de los datos que le sean facilitados, de conformidad con la ley española de Protección de Datos Personales.

EL ADJUDICATARIO deberá nombrar un representante, que ejercerá las funciones de interlocutor con FIRA DE BARCELONA en los temas laborales, de prevención y de Seguridad Social.

La finalización del contrato de adjudicación, por las causas que fueren, bien por haber agotado el plazo de su vigencia, bien por resolución anticipada del mismo, no supondrá para FIRA DE BARCELONA ninguna obligación en relación con los trabajadores que EL ADJUDICATARIO haya asignado para la prestación del servicio contratado.

iii. Obligaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

EL ADJUDICATARIO está directamente obligado a cumplir las disposiciones y normas de seguridad de FIRA DE BARCELONA, así como conocer y cumplir cuantas otras normas legales o convencionales estuvieran vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, siendo el responsable exclusivo de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente a él como a sus posibles subcontratistas.

EL ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber realizado la Evaluación Inicial de Riesgos, incluyendo los riesgos de su actividad y las medidas de prevención y protección que pretenden aplicar.
- Que sus trabajadores han recibido la información y formación precisa para la realización de las actividades
- Que sus trabajadores son aptos desde el punto de vista de vigilancia de la salud, para realizar dichas actividades.
- Que todos los trabajadores han recibido los medios de protección necesarios y equipos de trabajo, con marcado CE, según la legislación vigente, para la realización de sus actividades.
- Que los Productos peligrosos a utilizar, disponen de las correspondientes fichas de seguridad.

ANEXO III
CLÁUSULAS ECONÓMICAS

1. FACTURACIÓN

EL ADJUDICATARIO facturará a FIRA DE BARCELONA la totalidad de servicios que realice de acuerdo con las tarifas ofertadas y aceptadas por FIRA DE BARCELONA, y de acuerdo con las estipulaciones contempladas en el Pliego económico de la Licitación.

Se incorpora en el **ANEXO III A)** la oferta económica presentada por el ADJUDICATARIO.

2. Facturación.

2.1 Facturación servicio.

EL ADJUDICATARIO facturará a FIRA DE BARCELONA la totalidad de servicios que realice en función de las distintas tipologías de Servicio y tarifas ofertadas y aceptadas por FIRA DE BARCELONA.

El adjudicatario deberá presentar las correspondientes facturas, las cuales una vez conformadas por FIRA DE BARCELONA se harán efectivas de la siguiente manera:

- Las recibidas entre los días 1 y 25 se abonarán a los 60 días de su recepción, con vencimiento el día 25.
- Las recibidas con posterioridad al día 25 entrarán en el calendario de pagos del mes siguiente, es decir los 60 días se contarán desde el 25 del mes siguiente a la recepción de la factura con vencimiento el día 25.

A todas las facturas se les aplicará el IVA correspondiente.

2.2. Normas relativas a la facturación.

Si como consecuencia de las relaciones comerciales entre las partes (FIRA DE BARCELONA - ADJUDICATARIO), se han girado respectivamente facturas, éstas compensarán el importe de las facturas emitidas y recibidas quedando extinguidos los débitos y créditos respectivos.

FIRA DE BARCELONA no aceptará del ADJUDICATARIO facturas recibidas con posterioridad a los 60 días siguientes a la finalización del servicio.

En consecuencia, el ADJUDICATARIO deberá notificar cualquier incidencia, omisión o error relacionado con temas de facturación por compras o prestación de servicios, como máximo en el plazo señalado de los 60 días siguientes a la finalización del servicio.

Expresamente se conviene que con carácter general FIRA DE BARCELONA no aceptará ningún contrato de factoring del ADJUDICATARIO no quedando obligada FIRA DE BARCELONA por los acuerdos que el ADJUDICATARIO haya podido alcanzar con entidades bancarias.

Cláusula 3. Revisión de Tarifas

A partir del primer año de contrato y para sucesivas anualidades, las tarifas se actualizarán anualmente, a cuyo fin, durante el mes de enero del año anterior, el ADJUDICATARIO entregará a FIRA DE BARCELONA las tarifas que propone para la siguiente anualidad.

FIRA DE BARCELONA deberá autorizar las tarifas propuestas para que éstas sean de aplicación.

Una vez aprobadas expresamente las tarifas por FIRA DE BARCELONA, éstas serán de aplicación a partir del mes de julio siguiente. En caso de que no exista acuerdo sobre las mismas, la actualización de las tarifas se practicará tomando como referencia la variación que, en más o en menos, experimente el índice de Precios al Consumo del Instituto Nacional de Estadística u organismo que le sustituya, publicado en el mes de diciembre (Interanual). La actualización se practicará aplicando un 75% de dicha variación a las tarifas en vigor, con un máximo de un 2% anual.

Cláusula 4 Otros Gastos.

El ADJUDICATARIO se hará cargo de los impuestos, arbitrios y otras tasas, relacionadas con el uso, la tenencia y ejercicio de la actividad objeto de adjudicación.

ANEXO III.A
OFERTA ECONÓMICA

Se incorporará copia de la oferta económica presentada por el ADJUDICATARIO.

ANEXO IV
GARANTÍA DEFINITIVA

Se incorporará copia de la garantía definitiva presentada por el ADJUDICATARIO, de acuerdo con el **ANEXO III** del presente Pliego de Condiciones Administrativas.

ANEXO V

**PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE FIRA INTERNACIONAL DE
BARCELONA Y SUS PARTICIPADAS**

Se incorporará el **ANEXO V** del presente Pliego de Condiciones Administrativas.

ANEXO VII.- CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Se incorporará el **ANEXO VII** del presente Pliego de Condiciones Administrativas.