

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE EQUIPOS
AUDIOVISUALES.**

ÍNDICE

Cláusula 1. OBJETO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO.

- 1.1. Objeto.
- 1.2. Objetivos Generales del Procedimiento
- 1.3. Lugar de prestación del servicio.
- 1.4. Exclusividad.

Cláusula 2. DURACIÓN.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO.

Cláusula 4. REQUISITOS DEL SERVICIO.

- 4.1. **Lote 1:** Alquiler y montaje de equipos audiovisuales a expositores de salones internos y externos que así lo requieran (Servifira).
- 4.2. **Lote 2:** Equipamiento audiovisual, mantenimiento y gestión operativa de las salas fijas en Montjuïc y Gran Vía para uso comercial de FIRA DE BARCELONA.
- 4.3. **Lote 3:** Gestión y mantenimiento de equipos y creación de contenidos para la comunicación dinámica en salones internos y externos que así lo requieran, así como el mantenimiento y la gestión operativa de los equipos audiovisuales necesarios en salas de uso interno.
- 4.4. **Lote 4:** Equipamiento, montaje y gestión audiovisual de salas temporales así como montajes especiales para ferias, congresos y eventos de negocio propio y externo.

Cláusula 5. PERSONAL: IDONEIDAD Y SUFICIENCIA.

- 5.1. Idoneidad y suficiencia.
- 5.2. Uniformidad.
- 5.3. Formación.

Cláusula 6. OBLIGACIONES FISCALES, LABORALES, SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS.

Cláusula 7. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Cláusula 8. CALIDAD EN EL SERVICIO.

- 8.1. Control de calidad y planes de auditoria.
- 8.2. Alcance.

Cláusula 9. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

Cláusula 10. MEJORAS A LOS PLIEGOS.

Cláusula 11. CONTENIDO DEL SOBRE C (OFERTA TÉCNICA).

Cláusula 12.- SUBROGACIÓN DE PERSONAL

Cláusula 13. CONFIDENCIALIDAD Y ANEXOS.

ANEXOS

Anexo I.- SLA's

Anexo II.- Penalizaciones.

Anexo III.- Material Audiovisual.

Anexo IV.- Fichas Técnicas.

Anexo V.- Canal del proveedor.

Anexo VI.- Albarán de entrega.

Anexo VII.- Packs salas Fijas.

Anexo VIII.- Dispositivos en salas de reuniones de uso interno.

Anexo IX.- Dispositivos de comunicación dinámica.

Anexo X.- Histórico de actividad.

Anexo XI.- Calendario salones 2018.

Anexo XII.- Software Scala.

Anexo XIII.- Catálogo Salas Gran Vía/Montjuïc.

Anexo XIV.- Históricos de facturación.

Anexo XV.- Subrogación de personal.

PRESENTACIÓN DE FIRA DE BARCELONA.

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

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

Organización interna de FIRA DE BARCELONA.

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

- El **Área de Negocio Propio** basa su estrategia en los denominados Salones Propios, o Salones Internos: aquellos en los que FIRA BARCELONA conceptualiza y diseña el producto, lo comercializa, y proporciona los servicios y el soporte de operaciones necesarios para celebrar el salón en sus recintos. El Área de Negocio Propio está dividida en varios Departamentos y BU's, estas últimas agrupan diferentes Salones propios.
 - o **Servifira** tiene como objetivo la comercialización de productos y servicios tanto en los Salones organizados por FIRA DE BARCELONA como los organizados por un tercero dentro del recinto ferial y bajo previo acuerdo con dicho organizador.

Para ello, se dispone de catálogo de servicios, así como de un e-commerce, y un departamento para la venta de proyectos de stands de diseño.

- El **Área de Negocio Externo** centra su actividad en la captación y celebración de grandes congresos y eventos internacionales, conceptualizados y comercializados por un organizador distinto a FIRA BARCELONA, que proporciona las instalaciones, los servicios y el soporte de operaciones necesario (integrado en el propio área) para hacer posible la celebración del evento.
- **Área de Negocio Internacional** centra su actividad en salones internacionales.

El esquema organizativo de FIRA BARCELONA lo completan otras siete áreas: **Finanzas y Administración; Personas y Organización, Relaciones Institucionales y Protocolo, Comunicación y Estudios, Recinto, Asesoría Jurídica Corporativa y Compliance Corporativo, Gobernanza Interna y TIC** que apoyan a las diferentes líneas de negocio y al conjunto de la institución.

Asimismo, los servicios objeto del presente procedimiento serán también prestados para las dos (2) sociedades de FIRA DE BARCELONA, así como para la propia entidad FIRA DE BARCELONA.

Cláusula 1.OBJETO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1.1. Objeto.

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de:

- **Lote 1:** Alquiler y montaje de equipos audiovisuales a expositores de salones internos y externos que así lo requieran (SERVIFIRA).
- **Lote 2:** Equipamiento audiovisual, mantenimiento y gestión operativa de las salas fijas en Montjuïc y Gran Vía para uso comercial de FIRA DE BARCELONA.
- **Lote 3:** Gestión y mantenimiento de equipos y creación de contenidos para la comunicación dinámica en salones internos y externos que así lo requieran, así como el mantenimiento y la gestión operativa de los equipos audiovisuales existentes en salas de uso interno.
- **Lote 4:** Equipamiento, montaje y gestión audiovisual de salas temporales (efímeras) así como montajes especiales para Ferias, Congresos y Eventos de negocio propio y externo.

A efectos de adjudicación, los lotes serán adjudicados de la siguiente forma:

- El **Lote 1:** Será adjudicado a una única empresa.
- El **Lote 2:** Será adjudicado a una única empresa.
- El **Lote 3:** Será adjudicado a una única empresa.
- El **Lote 4:** Los adjudicatarios serán considerados como proveedores preferentes aunque no exclusivos. Se seleccionarán tres (3) proveedores para el presente lote.

Una misma empresa podrá ser la ADJUDICATARIA de uno o más lotes.

1.2. Objetivos Generales del Procedimiento.

Los objetivos generales perseguidos por FIRA DE BARCELONA al contratar dichos servicios, consisten en:

- 1) Garantizar un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios contratados.
- 2) Disponer de una amplia y variada oferta de elementos audiovisuales y de montaje especial adaptada a las características de cada evento celebrado en el recinto ferial.

1.3. Lugar donde se prestará el servicio.

El Adjudicatario prestará el servicio en los recintos feriales de Montjuïc, sito en Av. Maria Cristina s/n de Barcelona, y en el recinto de Gran Vía, sito en Calle Juan Carlos I nº 58-64 de l'Hospitalet de Llobregat.

Adicionalmente se deberán prestar los servicios en otros recintos y/o espacios utilizados por **FIRA DE BARCELONA** en la realización de su actividad. (Port Vell, Moll de la Fusta, etc.)

1.4. Exclusividad.

En relación con el servicio relativo al **Lote 1, Lote 2 y Lote 3**, El **ADJUDICATARIO** tendrá la condición de proveedor en exclusiva para **FIRA DE BARCELONA** respecto a los servicios incluidos en dichos lotes, de manera que los servicios que **FIRA DE BARCELONA** precise para sí y que tengan relación con el objeto del presente pliego serán solicitados al **ADJUDICATARIO**.

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

Dicha exclusividad no actuará en caso de que el adjudicatario no pueda cubrir las necesidades planteadas de conformidad a los niveles de servicio establecidos en el **ANEXO I** del presente Pliego de Condiciones. En este caso **FIRA DE BARCELONA** quedará habilitada para contratar con otras empresas.

En relación con el servicio relativo al **Lote 4**:

- En relación a los servicios a prestar para negocio interno (salones propios) los tres (3) **ADJUDICATARIOS** tendrán la condición de proveedores preferentes, a los que **FIRA DE BARCELONA** solicitará cotización en caso de surgir cualquier necesidad. En cada caso se estudiará la oferta más competitiva, tanto a nivel técnico como económico. Analizadas las ofertas en dicho sentido se procederá a la asignación del proyecto a un único proveedor, y será entonces cuando sea asignado el proveedor.
- En relación a los servicios a prestar para negocio externo (organizador externo) **FIRA DE BARCELONA** podrá proponer los servicios de los **ADJUDICATARIOS** al Organizador externo (como posible proveedor), aunque la decisión final siempre será del Organizador externo.

En ningún caso los **ADJUDICATARIOS** actuarán como proveedor exclusivo.

En el supuesto de cancelarse anticipadamente el contrato para alguno de los adjudicatarios del Lote 4, FIRA DE BARCELONA tendrá la potestad de proceder a su sustitución hasta alcanzar el número de tres (3) prestadores de servicio para dicho Lote. Para ello se seguirá el orden de puntuaciones obtenido por los licitantes en el presente procedimiento de licitación, asignando el servicio al siguiente licitante mejor puntuado. En el supuesto de que no existan más de tres (3) licitantes que hayan presentado oferta para el mencionado lote, FIRA DE BARCELONA podrá solicitar oferta a terceras empresas hasta cubrir el número fijado.

Los servicios serán en todo caso facturados por FIRA DE BARCELONA.

Se acompañan, a modo orientativo y como **ANEXO XIV**, los volúmenes de facturación.

Cláusula 2. INICIO DEL SERVICIO.

El **ADJUDICATARIO** podrá iniciar el servicio cuando se produzca la adjudicación, y a partir del día **5 de marzo de 2018**. No obstante, todos aquellos servicios que hayan sido comenzados por el actual prestador del servicio serán finalizados por éste.

EL ADJUDICATARIO tendrá que disponer a partir del momento de la adjudicación y mantener vigente durante la vigencia del contrato, las licencias de actividad y resto de permisos pertinentes para poder prestar el servicio pretendido.

Cláusula 3. DURACIÓN.

En lo relativo a los lotes 1,3 y 4: el contrato tendrá una vigencia a computar desde el día 5 de marzo de 2018 finalizando por todo el 4 de marzo de 2021.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por dos (2) años (por anualidades), es decir hasta el 4 de marzo de 2023 de manera que éste quedará automáticamente prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA no haya manifestado lo contrario en los tres meses anteriores a la fecha de cancelación del contrato o de su primera prórroga, es decir por todo el 4 de diciembre de la anualidad que corresponda. En tal caso el adjudicatario vendrá obligado a dicha prórroga.

Alcanzada la fecha de finalización el contrato quedará cancelado y sin efecto alguno entre las partes.

En lo relativo al lote 2 se plantean dos opciones (a y b):

- a) El contrato podrá ser a tres (3) años más el derecho de prorrogar por dos (2) años (por anualidades):

Pliego de Condiciones Técnicas

El contrato tendrá una vigencia a computar desde el día 5 de marzo de 2018 finalizando por todo el 4 de marzo de 2021.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por dos (2) años (por anualidades), es decir hasta el 4 de marzo de 2023 de manera que éste quedará automáticamente prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA no haya manifestado lo contrario en los tres meses anteriores a la fecha de cancelación del contrato o de su primera prórroga, es decir por todo el 4 de diciembre de la anualidad que corresponda. En tal caso el adjudicatario vendrá obligado a dicha prórroga.

Alcanzada la fecha de finalización el contrato quedará cancelado y sin efecto alguno entre las partes.

b) o bien el contrato podrá ser a cinco (5) años sin derecho a prórroga:

El contrato tendrá una vigencia a computar desde el día 5 de marzo de 2018 y finalizando por todo el 4 de marzo de 2023 sin derecho a prórroga.

Alcanzada la fecha de finalización el contrato quedará cancelado y sin efecto alguno entre las partes.

El licitante deberá ofrecer ambas opciones, siendo decisión final de FIRA DE BARCELONA la elección de una de ellas.

Cláusula 4. REQUISITOS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

4.1. Lote 1: ALQUILER Y MONTAJE DE EQUIPOS AUDIOVISUALES A EXPOSITORES DE SALONES INTERNOS Y EXTERNOS QUE ASÍ LO REQUIERAN (SERVIFIRA).

El servicio objeto del presente lote consiste en el alquiler y montaje de equipamiento audiovisual que soliciten los expositores a través de Servifira para los salones internos y externos que se organicen en FIRA DE BARCELONA.

Cada empresa licitante deberá presentar una propuesta sobre la totalidad de elementos que aparecen en dicho listado, con indicación del número de unidades en stock disponible de cada uno de los elementos propuestos. Contenido en el **ANEXO III** (Material audiovisual) y **ANEXO IV** (Fichas técnicas) se muestra el listado de los productos a ofertar, incluyendo los datos históricos de consumo, así como las fichas técnicas.

Se valorarán positivamente aquellas ofertas que presenten una ampliación de dicho listado, según las mejoras contenidas en el apartado de **mejoras al pliego del lote 1** y tal y como se establece en los criterios de valoración contenidos en el Pliego de Condiciones Administrativas.

En el supuesto de que los elementos propuestos varíen con respecto a los que aparecen en el listado, las empresas licitantes deberán detallar en su oferta las características técnicas, así como las medidas y características económicas de dichos elementos. En todo caso, los elementos propuestos deben ser equivalentes en prestación y valor económico a los que figuran en el listado.

Los ordenadores, tabletas u otros dispositivos ofrecidos a expositores con capacidad de conexión por wifi, deberán ser compatibles con los estándares de la IEEE: 802.11n (2.4Ghz) y 802.11ac (5Ghz). Se recomienda que el dispositivo sea compatible de forma nativa con dichos estándares sin necesidad de ningún dispositivo adicional. En caso de que los ordenadores, tabletas u otros dispositivos ofrecidos a expositores no sean compatibles con los estándares mencionados de forma nativa, se requiere que éstos se entreguen junto con los dispositivos adicionales necesarios, ya configurados y testeados en el momento de la entrega al expositor, para que éstos sean compatibles.

4.1.1. OPERATIVA DEL SERVICIO.

4.1.1.1. Órdenes y entrega del material.

A medida que los expositores vayan confirmando sus pedidos a través de la herramienta e-commerce (catálogo de servicio on-line a expositores de FIRA DE BARCELONA), el ADJUDICATARIO recibirá, a través de otra herramienta informática denominada Canal de Proveedor (**ANEXO V**), la confirmación de los servicios con la información relativa al número de unidades, modelos, evento y ubicación del stand para el cual hay que proveer los materiales de soporte audiovisual que hayan sido solicitados.

Una vez haya sido confirmado el/los pedido/s, el ADJUDICATARIO deberá trasladar todo el material de soporte audiovisual solicitado al Stand del expositor solicitante.

La entrega se deberá realizar directamente en mano del expositor y seguida por la firma de un albarán proporcionado por FIRA DE BARCELONA (**ANEXO VI**).

El ADJUDICATARIO deberá entregar el material 24 horas antes del inicio oficial de la celebración. En caso de que no encuentre al expositor, deberá disponerse de una nota con el teléfono de contacto para que se pueda finalizar correctamente la entrega.

En caso de que sea necesario, el ADJUDICATARIO deberá instalar el material de soporte audiovisual a pared o en el lugar que sea necesario, aportando la mano de obra relativa (técnico para taladrar paredes o suspensión de material,...).

4.1.1.2. Información técnica.

Pliego de Condiciones Técnicas

Al objeto de facilitar la prestación del servicio, el departamento de Gestión operacional de FIRA DE BARCELONA en lo relativo al **Lote 1**, pondrá a disposición del ADJUDICATARIO (con una antelación de 30 días al inicio de montaje de cada evento), la siguiente información:

- Palacios ocupados – a través del canal de proveedor.
- Planos de los Palacios – a través del canal del proveedor.
- Fechas de entrega y recogida – a través de la gestión de operaciones de FIRA DE BARCELONA.
- Horarios de entrega y recogida – a través del Departamento de Servifira.
- Accesos disponibles – a través del Departamento de Operaciones de FIRA DE BARCELONA.

Con dicha información y con las órdenes de servicio que reciba de FIRA DE BARCELONA, el ADJUDICATARIO realizará la programación de los servicios a ejecutar, que deberá estar coordinada con la planificación de operaciones del montaje del salón de forma previa al inicio del montaje del evento.

4.1.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

4.1.2.1. Coordinación e información técnica.

EL ADJUDICATARIO deberá nombrar un responsable, que estará al frente del servicio, con dedicación y experiencia suficientes.

El responsable actuará como interlocutor ante el homónimo de FIRA DE BARCELONA, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizará las funciones de coordinación de los servicios que preste EL ADJUDICATARIO en los emplazamientos del recinto ferial, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos. FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de solicitar a EL ADJUDICATARIO el cambio de Responsable, de acuerdo con causas que, a juicio de FIRA DE BARCELONA así lo requieran.

El Responsable del servicio deberá estar localizable en todo momento, en los periodos de actividad ferial y además deberá estar presente en el recinto cuando FIRA DE BARCELONA lo considere oportuno.

4.1.2.2. Coordinación de necesidades.

EL ADJUDICATARIO aceptará todos los servicios que pueda asumir, con las garantías de calidad exigidas.

En el momento en que el ADJUDICATARIO prevea que el volumen de servicios le pueda provocar una saturación a nivel operativo, deberá comunicarlo de inmediato al contacto de FIRA DE BARCELONA designado por la

Organización para que éste pueda encargar a otras empresas la ejecución de tales servicios.

4.1.3. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

En caso de sobrevenir cualquier problema técnico (derivado de una incidencia según se describen en la presente cláusula), la empresa adjudicataria deberá ponerse en contacto con FIRA DE BARCELONA al objeto de comunicar la incidencia y proceder a dar solución a la misma.

Así mismo, la empresa adjudicataria del **Lote 1** proporcionará un interlocutor específico para la gestión de incidencias técnicas, el cual deberá estar presente en el CIS (Centro de Atención al Expositor), ubicado en el recinto ferial durante el periodo de montaje y celebración.

4.2. Lote 2: EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN OPERATIVA DE LAS SALAS FIJAS EN MONTJUIC Y GRAN VIA PARA USO COMERCIAL DE FIRA DE BARCELONA.

4.2.1. REQUISITOS DEL SERVICIO PARA EL EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN OPERATIVA DE LAS SALAS FIJAS EN MONTJUIC Y GRAN VIA PARA USO COMERCIAL DE FIRA DE BARCELONA

4.2.1.1 Descripción del Servicio.

El servicio objeto del presente lote consiste en el suministro, la instalación, mantenimiento y gestión del equipamiento audiovisual de las salas fijas de los recintos feriales de Montjuïc y Gran Vía, instalado de forma permanente (todo el año) con equipos actuales, para así poder disponer de las salas cada vez que sea necesario.

En el **ANEXO VII** se especifica el listado de todos los equipos audiovisuales necesarios para equipar las salas de forma permanente o temporal, entendiéndose como equipamiento temporal aquellos elementos audiovisuales que serán retirados una vez finalizado el evento y como equipamiento permanente aquellos equipos que deben estar instalados de forma continuada. Los licitantes deberán proponer una oferta económica (siguiendo el modelo contenido en el pliego de condiciones económicas) para equipar las salas tal y como se solicita en el **ANEXO VII** del presente pliego, con equipos actuales y nuevos de última generación.

El ADJUDICATARIO deberá velar, durante toda la vigencia del contrato, por el correcto funcionamiento de los equipos, así como encargarse de la gestión de las salas a nivel de servicio técnico cada vez que sea requerido por FIRA DE BARCELONA.

Además del equipamiento instalado de forma permanente, FIRA DE BARCELONA podrá solicitar material adicional (temporal) para cubrir una necesidad concreta de un salón/evento, con lo cual el ADJUDICATARIO deberá ofertar elementos audiovisuales extras durante los días necesarios. Por ello es recomendable que el

almacén del ADJUDICATARIO esté emplazado cerca de las instalaciones de FIRA DE BARCELONA, aunque en ningún caso será obligatorio.

Asimismo, el ADJUDICATARIO antes de montar ningún equipo audiovisual en las salas deberá desmontar todo el material existente actual de las salas fijas y lo deberá depositar en un almacén, dentro de las mismas instalaciones de FIRA DE BARCELONA.

Se solicita además una propuesta de planificación de toda la instalación audiovisual por cada una de las salas, la cual se estudiará en profundidad. El objetivo de esta planificación es que a medida que se vayan cambiando las salas el ADJUDICATARIO vaya tomando el control del servicio de forma progresiva hasta que tenga el control del servicio de todas las salas fijas de FIRA DE BARCELONA. Hasta que las salas no tengan el nuevo equipamiento, el servicio audiovisual lo continuará prestando el actual adjudicatario.

La instalación y adecuación del cableado necesario para la instalación de los equipos permanentes y temporales irá a cargo del ADJUDICATARIO cada vez que sea necesario.

Visita obligatoria.

Para poder ofertar de la mejor forma posible, será necesario hacer una visita técnica OBLIGATORIA al recinto ferial de FIRA DE BARCELONA. Para poder presentar una oferta será necesario haber realizado dicha visita técnica. El día y la hora de la visita vienen detallados en el Pliego de Condiciones Administrativas.

4.2.1.2. Fichas técnicas.

La propuesta económica deberá ir acompañada de las fichas técnicas de todos los equipos ofertados.

4.2.1.3. Propuesta de equipos.

Tanto para los proyectores como para los equipos de sonido (audio), FIRA DE BARCELONA requerirá una muestra de los equipos ofertados, además de las fichas técnicas. La presentación de equipos deberá realizarse junto con la oferta (de conformidad a lo establecido en el pliego de condiciones administrativas). Los equipos se deberán encender y probar para validar si cumplen con los estándares requeridos. Estos equipos serán devueltos dentro de los primeros siete (7) días.

4.2.2. Operativa del servicio.

4.2.2.1. Órdenes y entrega del material.

Pliego de Condiciones Técnicas

La empresa que resulte adjudicataria del **lote 2**, designará a una persona de su equipo en modalidad de IMPLANT para que, desde las oficinas de FIRA DE BARCELONA, preste asistencia a:

- a) Al área de recinto, en la preparación de las salas para el uso de los clientes, su puesta en marcha, mantenimiento de los equipos y verificación de los mismos para su óptima utilización.
- b) Al departamento de operaciones de negocio interno y ventas de negocio externo en el asesoramiento del equipamiento adicional que se puede requerir (en modalidad de alquiler) para equipar las salas fijas conforme al evento a cubrir.

El IMPLANT dispondrá en todo momento del calendario de eventos posibles y confirmados. Asimismo se encargará de comunicar y coordinar las necesidades al resto de su empresa.

El IMPLANT estará ubicado en el Palacio 5 del recinto ferial de Montjuïc, manteniendo total independencia laboral respecto a FIRA DE BARCELONA. Así mismo FIRA DE BARCELONA se reserva la facultad de modificar la ubicación del Implant dentro del recinto ferial, así como el horario en función de sus necesidades.

El servicio debe consistir en velar por el buen funcionamiento del equipamiento audiovisual destinado en cada una de las salas fijas.

Que los equipos funcionen correctamente será responsabilidad del ADJUDICATARIO y en caso de surgir cualquier incidencia el ADJUDICATARIO la deberá resolver en el menor tiempo posible según se especifica en el **ANEXO I**, a la vez que deberá informar al área de Recinto todo lo que ocurra con los equipos instalados.

Para el material adicional o extra que se solicite para las salas fijas (requerimientos adicionales que puedan solicitar nuestros clientes aparte de lo ya instalado y de forma puntual) existen dos opciones:

- **Material tarifado en este procedimiento de licitación (elementos incluidos en ANEXO VII):** Se deberán aplicar las tarifas de alquiler presentadas por el adjudicatario en este procedimiento de licitación.
- **Material no tarifado:** Todos aquellos elementos que no estén tarifados por concurso, en cuyo caso se solicitará presupuesto previo cada vez y por escrito por parte de FIRA DE BARCELONA y posteriormente, en caso de ser aceptado, se enviará una orden de pedido.

En el caso que el ADJUDICATARIO no disponga del material necesario requerido, FIRA DE BARCELONA podrá encargar a otras empresas la ejecución de dicho servicio.

En relación con el servicio a prestar para el área de negocio externo, será el organizador del evento para el cual se necesite el material quien decida a qué proveedor se le asignará el servicio. Es por ello que para determinados eventos se podrá dar el caso que una tercera empresa disponga de equipamiento y personal en las salas fijas de los recintos feriales de Gran Vía y Montjuïc, aunque siempre con material en modalidad de alquiler. En estos casos deberán coexistir tanto EL ADJUDICATARIO como la empresa que haya contratado el organizador externo, encargándose cada uno del servicio que le haya sido asignado. En cualquier caso el servicio deberá ser siempre el óptimo para FIRA DE BARCELONA y el organizador.

4.2.2.2. Información técnica.

Al objeto de facilitar la prestación del servicio, el departamento de gestión operacional de FIRA DE BARCELONA, pondrá a disposición del ADJUDICATARIO (con la máxima antelación que sea posible), la siguiente información:

- Fechas de entrega y recogida – a través de Gestión de Operaciones y/o Servicios Técnicos de FIRA DE BARCELONA.
- Accesos disponibles – a través del Gestión de Operaciones y/o Servicios Técnicos de FIRA DE BARCELONA.

Con dicha información el ADJUDICATARIO realizará la programación de los servicios a ejecutar, que deberá estar coordinada con la planificación de OPERACIONES del montaje del salón y de SERVEIS TECNICS de forma previa al inicio del montaje del evento.

FIRA DE BARCELONA podrá destinar un espacio físico de almacenamiento para que el ADJUDICATARIO se pueda organizar, previo requerimiento, estudio y coste y siempre y cuando haya disponibilidad de dicho espacio dentro del recinto.

4.2.2.3. Criterios de asignación del servicio para FIRA DE BARCELONA.

La adjudicación recaerá sobre un único proveedor, el cual prestará el servicio con carácter de exclusividad de conformidad a lo establecido en la cláusula 1.4 del presente pliego.

Consecuentemente el ADJUDICATARIO asumirá el 100% de los trabajos encomendados por FIRA DE BARCELONA por escrito, excepto en dos supuestos:

- a) En el caso de material o servicios adicionales o extras en que el proveedor no pueda abastecer por problemas técnicos, de stock o por un conocido incumplimiento de los tiempos necesarios, tiempos que se detallarán en casa caso y cumpliendo siempre los acuerdos reflejados en el SLA (ANEXO I).
- b) En el caso de que el organizador externo proponga a una tercera empresa para el alquiler del material y/o los técnicos necesarios para llevar a cabo su evento.

En cualquier caso cada vez que las salas equipadas con los equipos del ADJUDICATARIO se utilicen, deberá haber personal del ADJUDICATARIO para operar los equipos de AV de su propiedad. Este servicio se pagará de acuerdo a las tarifas acordadas.

4.2.3. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

4.2.3.1. Coordinación e información técnica.

El IMPLANT actuará como interlocutor ante FIRA DE BARCELONA, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizará las funciones de coordinación y resolución de incidencias de los servicios que preste EL ADJUDICATARIO en los emplazamientos del recinto ferial, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de solicitar a EL ADJUDICATARIO el cambio de Responsable, de acuerdo con causas que, a juicio de FIRA DE BARCELONA así lo requieran.

El IMPLANT deberá tener un nivel de inglés avanzado (ADVANCED) o superior para poder comunicarse en inglés cada vez que sea necesario (muy frecuentemente) y los técnicos deberán tener un nivel de inglés fluido para entender lo que el organizador pueda solicitar en cada momento respecto a la adecuación de los elementos AV que se ponen a su disposición. Otros idiomas también serán valorados (Alemán, Francés, etc).

El Responsable del servicio (Implant) deberá estar localizable en todo momento, en los periodos de actividad ferial y además deberá estar presente en el recinto de FIRA de BARCELONA.

4.2.3.2. Coordinación de necesidades.

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

En el momento en que el ADJUDICATARIO prevea que el volumen de servicios le pueda provocar una saturación a nivel operativo, el ADJUDICATARIO deberá buscar la manera de cumplir con el servicio encomendado, cumpliendo así con el nivel de calidad y servicio exigido por FIRA DE BARCELONA. De darse tal circunstancia, el ADJUDICATARIO deberá comunicarlo de inmediato al contacto proporcionado por FIRA DE BARCELONA, para que éste esté informado de las medidas preventivas tomadas por el ADJUDICATARIO para satisfacer las

necesidades de FIRA DE BARCELONA y que el servicio no se vea afectado.

4.3. Lote 3: GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y CREACIÓN DE CONTENIDOS PARA LA COMUNICACIÓN DINÁMICA EN SALONES INTERNOS Y EXTERNOS QUE ASÍ LO REQUIERAN, ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO Y LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS EQUIPOS AUDIOVISUALES NECESARIOS EN SALAS DE USO INTERNO.

4.3.1. REQUISITOS DEL SERVICIO.

4.3.1.1 Descripción del servicio.

El presente lote se compone de dos servicios diferenciados:

- a) **Mantenimiento y gestión del material audiovisual existente en salas de uso interno, mantenimiento del equipamiento de Comunicación Dinámica y de la Megafonía General.**
 - b) **Gestión y creación de contenidos del servicio de comunicación dinámica para salones internos y externos**
-
- a) **Mantenimiento y gestión del material audiovisual existente en salas de uso interno, mantenimiento del equipamiento de Comunicación Dinámica y de la Megafonía General.**

El servicio consiste en el mantenimiento y gestión del material audiovisual en salas de uso interno (salas de reuniones de oficinas y Protocolo), del equipamiento de Comunicación Dinámica y de los equipos de Megafonía.

Entre las responsabilidades aquí solicitadas se detallan las siguientes:

- Garantía de conectividad ya sea por Wi-fi o por cable de los equipos de comunicación dinámica y de los dispositivos que así lo requieran existentes en las salas de uso interno.
- Comprobación y verificación del correcto funcionamiento de los equipos.
- Gestión y supervisión de nuevos puntos de megafonía en salones.
- Gestión de la grabación de nuevos mensajes de megafonía.
- Creación de escaletas para el lanzamiento de mensajes pre-grabados en el sistema de megafonía.
- Revisión y mantenimiento hardware y software.
- Respuesta inmediata frente a incidencias.
- Control de fungibles (pilas, bombillas, etc) y almacenaje de equipos.
- Registro de actividad e informes de seguimiento y planificación del servicio mensualizado.

El ADJUDICATARIO deberá planificarse y realizar las acciones e inspecciones oportunas para asegurar en todo momento el correcto funcionamiento y mantenimiento de los audiovisuales de las salas de uso interno.

El adjudicatario deberá proponer un gestor de cuenta que haga de interlocutor entre el personal de FIRA DE BARCELONA y los técnicos encargados de este servicio, tanto para la parte del servicio de comunicación dinámica como para el mantenimiento de equipos.

En caso de averías en los dispositivos de las salas de uso interno o en los equipos de comunicación dinámica, deberá presentar presupuesto y solicitar a la persona responsable de RECINTO de FIRA DE BARCELONA su aprobación para proceder a su reparación.

En el **ANEXO VIII** se detalla el listado de equipos existentes, en salas de reunión internas, que son propiedad de FIRA DE BARCELONA.

b) Gestión y creación de contenidos del servicio de comunicación dinámica para salones internos y externos.

En referencia a los servicios de comunicación dinámica, la planificación de todas las necesidades del servicio se canalizarán a través del personal destinado a la prestación del servicio por parte del ADJUDICATARIO.

El ADJUDICATARIO deberá proponer un gestor de cuenta que haga de interlocutor entre el personal de FIRA DE BARCELONA y los técnicos encargados de la creación de contenidos y que además coordine con el personal de mantenimiento de equipos que los dispositivos donde se plasmará dicha información funcionen correctamente.

Dicho gestor velará por el cumplimiento de los requerimientos así como controlar el flujo de información entre ambas partes. Por tanto, el gestor asignado al servicio para FIRA DE BARCELONA trabajará conjuntamente con el departamento de ventas y operaciones de negocio externo y con el responsable de contenidos de salones propios de FIRA DE BARCELONA, con lo que dispondrá en todo momento del calendario de eventos posibles y confirmados para su correcta organización.

Asimismo se encargará de comunicar y coordinar las necesidades sobre la comunicación dinámica al resto de FIRA DE BARCELONA.

Tareas de contenidos de comunicación dinámica:

- Gestión de cuentas y coordinación con los diferentes responsables de salones. Elaboración de contenidos y adecuación de piezas al formato de emisión del canal.
- Montaje de parrillas de programación para el canal de contenidos de FIRA DE BARCELONA. Definición de las necesidades de comunicación del salón.
- Recopilación de archivos originales (cartel, spot, señalización, guía de estilo, textos, logos, etc).
- Definición del tipo de plataforma, tótem, número y ubicación conjuntamente a la dirección del salón.
- Atribución de contenido a cada punto, playlist preliminares.
- Realización de la propuesta de diseño a cada uno de los contenidos, así como propuestas estandarizadas.
- Validación de la propuesta por parte del salón.
- Desarrollo de contenidos en formato multimedia.
- Integración de los contenidos en Scala.
- Integración de otros contenidos en Scala, a saber: canales RSS, webs del tiempo, redes sociales, web corporativa, cámaras IP, contenido streaming.
- Adaptación de contenidos a diferentes formatos (dependiendo de la plataforma utilizada).
- Validación del contenido en formato multimedia.
- Montaje de playlist.
- Envío a destino (segmentado según los diferentes puntos).
- Validación final en los soportes definitivos.
- Creación de plantillas de acuerdo con la plataforma tecnológica de FIRA DE BARCELONA diferenciando los siguientes tipos:
 - Coherencia: identidad visual del salón.
 - Formato único de señalización de pabellones, sectores, salas en todas las plataformas en los dos recintos feriales.
 - Formato único de agenda, actividades, jornadas para XL y Tótem.
 - Formato único de mapa del recinto con la indicación de los pabellones y actividades principales en formato Tótem XL.
 - Personalización de: logo, colores de fondo.
- Registro de actividad e informes de seguimiento y planificación del servicio.

Para poder elaborar la oferta económica relativa a la comunicación dinámica, los licitantes deberán tener en cuenta el contenido de los anexos que se adjuntan como:

-**ANEXO XII:** Software existente para la comunicación dinámica.

-**ANEXO IX:** Detalle de los dispositivos, propiedad de FIRA DE BARCELONA, donde plasmar la comunicación dinámica.

Durante los días de montaje y celebración de los salones y eventos, puede ser necesario disponer de flexibilidad horaria para cubrir el evento incluyendo fines de semana y festivos.

4.3.1.2. Información técnica.

Al objeto de facilitar la prestación del servicio para la comunicación dinámica, gestión y mantenimiento de equipos y megafonía, los gestores de promoción y publicidad para negocio interno y el departamento de ventas/operaciones para negocio externo de FIRA DE BARCELONA pondrán a disposición del ADJUDICATARIO (con la máxima antelación posible), la siguiente información:

- Fechas de entrega para la comunicación dinámica– a través de cada BU/salón externo de FIRA DE BARCELONA.

Con dicha información el ADJUDICATARIO realizará la programación de los servicios a ejecutar, que deberá estar coordinada con la planificación de dinámica de todos los salones, con el objetivo de llevar el control en todo momento sobre los elementos donde se plasma la comunicación dinámica, para evitar así que dos o más salones/eventos puedan escoger los mismos elementos de comunicación dinámica al mismo tiempo.

El ADJUDICATARIO deberá informar si esto sucede para que FIRA DE BARCELONA opte por la mejor solución en cada caso.

En lo relativo al material audiovisual en salas de uso interno será el Área de RECINTO, a través del departamento de SERVEIS TÈCNICS quienes supervisen cómo se deben organizar los medios humanos y técnicos necesarios, para el buen funcionamiento del servicio. En el caso de suceder alguna avería del material audiovisual existente, el ADJUDICATARIO deberá informar a SERVEIS TÈCNICS de FIRA DE BARCELONA sobre el detalle del problema y será dicho departamento quien tomará la mejor decisión posible para cada caso, dado que el material es propiedad de FIRA DE BARCELONA.

En el caso que el ADJUDICATARIO sea distinto al actual proveedor, durante el período de transición del servicio se deberán coordinar para el correcto funcionamiento de este apartado. Existe una sola llave USB para poder hacer funcionar el SCALA DESIGNER, en cuyo caso la coordinación deberá ser excelente.

4.3.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

4.3.2.1. Coordinación e información técnica.

Dado que existe subrogación de personal para el mantenimiento y la gestión de las salas de uso interno de FIRA DE BARCELONA (tal y como se especifica en la cláusula 4.3.2.3.), el personal asignado estará ubicado en las oficinas de los recintos feriales de Montjuïc y/o Gran Vía, según necesidad expresa de FIRA DE BARCELONA

(detalles que se especifican en el **ANEXO XV**). Igualmente FIRA DE BARCELONA se reserva la facultad de modificar la ubicación de dicho personal dentro del recinto ferial, en función de sus necesidades.

En lo referente a la Comunicación Dinámica, así como el mantenimiento y gestión de los equipos audiovisuales de las salas de uso interno de FIRA DE BARCELONA, será el ADJUDICATARIO quien deberá nombrar a un responsable para cada área, quienes estarán al frente del servicio, con dedicación y experiencia suficientes.

El responsable actuará como interlocutor ante el homónimo de FIRA DE BARCELONA, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizará las funciones de coordinación de los servicios que preste EL ADJUDICATARIO en los emplazamientos del recinto ferial, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos. FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de solicitar al ADJUDICATARIO el cambio de Responsables, de acuerdo con causas que, a juicio de FIRA DE BARCELONA así lo requieran.

El/los Responsables del servicio deberán estar localizables en todo momento, en los periodos de actividad ferial y además deberá estar presente en el recinto cuando FIRA DE BARCELONA lo considere oportuno.

4.3.2.2. Coordinación de necesidades.

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

En el momento en que el ADJUDICATARIO prevea que el volumen de servicios le pueda provocar una saturación a nivel operativo, deberá comunicarlo de inmediato al contacto de FIRA DE BARCELONA designado por la Organización además de plantear medidas preventivas las cuales FIRA DE BARCELONA tendrá que validar con el fin de evitar cualquier tipo de incidencia en el servicio..

4.3.2.3. Subrogación de personal.

Se requiere la subrogación de personal, la cual se detalla en el **ANEXO XV** del presente pliego.

Este personal subrogado será quien se encargue de las tareas de mantenimiento y gestión de los equipos audiovisuales en salas de uso interno, megafonía y las tareas de mantenimiento y gestión de comunicación dinámica (Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos, revisión y mantenimiento hardware, respuesta inmediata frente a incidencias).

4.3.3. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

La empresa adjudicataria proporcionará un interlocutor específico para la gestión de incidencias técnicas.

En caso de sobrevenir cualquier problema técnico (derivado de una incidencia según se describen en la presente cláusula), la empresa adjudicataria deberá ponerse en contacto con FIRA DE BARCELONA al objeto de comunicar la incidencia y proceder a dar solución a la misma en el menor tiempo que le sea posible.

4.4. Lote 4: EQUIPAMIENTO, MONTAJE Y GESTIÓN AUDIOVISUAL DE SALAS TEMPORALES ASÍ COMO MONTAJES ESPECIALES PARA FERIAS, CONGRESOS Y EVENTOS DE NEGOCIO PROPIO Y EXTERNO.

4.4.1. REQUISITOS DEL SERVICIO.

4.4.1.1. Descripción del servicio.

Los servicios contenidos en el presente lote consisten en el servicio de equipamiento audiovisual, montaje y gestión de salas temporales, así como montajes especiales para congresos y eventos según requerimientos del cliente en cada caso, ya sea un organizador externo o la propia FIRA DE BARCELONA.

Es necesario que los licitantes que se presenten al procedimiento de licitación dispongan de un departamento comercial con actitud proactiva y que pueda ofrecer flexibilidad dependiendo del tipo de proyecto y del tipo de cliente al cual irá dirigida la propuesta.

En cada caso se solicitarán presupuestos de los diferentes elementos audiovisuales necesarios para el montaje que se requiera.

Gran parte de las reuniones realizadas en el marco del desarrollo de los servicios comprendidos en el presente lote son en inglés, por lo que el personal de los licitantes deben certificar que el personal que se destinará a dichas reuniones, así como las visitas on-site, debe tener un nivel mínimo de inglés equivalente a nivel avanzado (Advanced) o superior, además de un amplio conocimiento técnico y comercial. El no cumplimiento de este punto podrá ser motivo de rescisión de contrato por parte de FIRA DE BARCELONA (ver **ANEXO I**).

En el supuesto de que el ADJUDICATARIO sea elegido directamente por el organizador externo sin contratarlo a través de FIRA DE BARCELONA, ambas partes acordarán las condiciones de prestación del servicio; el cual deberá confirmarse por FIRA DE BARCELONA.

El adjudicatario no podrá prestar el servicio sin el previo consentimiento por parte de FIRA DE BARCELONA.

En cada supuesto se acordará si la facturación del total del servicio será realizada por FIRA DE BARCELONA o será el propio ADJUDICATARIO quien la realice.

En todos los casos el ADJUDICATARIO deberá presentar un listado detallado a FIRA DE BARCELONA sobre la oferta presentada al organizador externo así como el detalle del material solicitado.

4.4.2. Operativa del servicio.

4.4.2.1. Órdenes y entrega del material.

El servicio debe asegurar el buen funcionamiento del equipamiento audiovisual así como su manejo, ubicado en cada una de las salas temporales o montajes especiales.

Los proyectos serán diversos en naturaleza y contenido, por ello cada caso requerirá de un presupuesto previo el cual FIRA DE BARCELONA estudiará en detalle. Se podrán solicitar planos en formato AutoCAD, así como renders cuando sea necesario. El responsable del servicio que designe el ADJUDICATARIO se deberá encargar en todo momento del montaje, así como de la resolución de incidencias (ANEXO I) y el cumplimiento de los plazos de entrega, los cuales serán acordados cada vez.

Para las solicitudes de negocio interno FIRA DE BARCELONA facilitará a los tres (3) adjudicatarios preferentes un briefing sobre las necesidades requeridas en cada caso. Con esta información, cada uno de los tres (3) adjudicatarios preparará su mejor oferta. FIRA DE BARCELONA evaluará las propuestas presentadas y en cada caso seleccionará la más competitiva desde el punto de vista técnico y económico. **El servicio será prestado por el ADJUDICATARIO que haya presentado la mejor oferta para el proyecto en cuestión.**

En cada caso FIRA DE BARCELONA enviará una orden de pedido correspondiente.

En el caso de negocio externo, cuando un organizador solicite propuesta a dicho departamento, éste solicitará propuesta a aquel o aquellos proveedores homologados que más se adecúen a las necesidades del cliente. En este proceso de preparación de las ofertas, se pueden incluir visitas al recinto con el organizador, que en ningún caso se cobrarán. En cualquier caso la decisión final sobre qué proveedor prestará el servicio será siempre del Organizador Externo, ya sea uno de los adjudicatarios por FIRA DE BARCELONA o un tercero contactado directamente por el Organizador mismo.

4.4.2.2. Información técnica.

Al objeto de facilitar la prestación del servicio, el departamento de Gestión operacional de Negocio propio o de Operaciones y ventas de Negocio externo de FIRA DE BARCELONA, pondrá a disposición del ADJUDICATARIO (con la máxima antelación que sea posible), la siguiente información:

- Fechas de entrega y recogida – a través de negocio interno (operaciones) o negocio externo de FIRA DE BARCELONA.
- Horarios de entrega y recogida – a través de negocio interno (operaciones) o negocio externo de FIRA DE BARCELONA.
- Accesos disponibles – a través de negocio interno (operaciones) o negocio externo de FIRA

DE BARCELONA.

Con dicha información el ADJUDICATARIO realizará la programación de los servicios a ejecutar, que deberá estar coordinada con la planificación de OPERACIONES y ventas de Negocio externo o gestión de operaciones de negocio propio de forma previa al inicio del montaje del evento.

Para los eventos internacionales los equipos audiovisuales que se requieran deberán venir programados en inglés.

4.4.2.3. Criterios de asignación del servicio para FIRA DE BARCELONA.

El servicio será adjudicado a tres (3) licitantes a los que se les solicitará propuesta siempre en el caso de que existan necesidades de negocio propio. Aquél que presente la mejor oferta será quién realizará el trabajo prestando el servicio en conformidad a lo establecido en la cláusula 1.4 del presente Pliego.

Para las necesidades de negocio externo, como ya se ha detallado, la decisión final recaerá en el Organizador externo.

Consecuentemente el ADJUDICATARIO asumirá los trabajos encomendados por FIRA DE BARCELONA por escrito con una orden de pedido enviada cada vez.

4.4.3 RESPONSABLE DEL SERVICIO.

4.4.3.1 Coordinación e información técnica.

EL ADJUDICATARIO deberá nombrar un responsable, que estará al frente del servicio, con dedicación y experiencia suficientes y será quien se encargue de todas las posibles incidencias que puedan aparecer durante el transcurso del montaje y posterior evento.

El responsable actuará como interlocutor ante el homónimo de FIRA DE BARCELONA, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizará las funciones de coordinación de los servicios que presten los ADJUDICATARIOS en los emplazamientos del recinto ferial, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos. FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de solicitar al ADJUDICATARIO el cambio de Responsable, de acuerdo con causas que, a juicio de FIRA DE BARCELONA así lo requieran.

El Responsable del servicio deberá estar localizable en todo momento, en los periodos de actividad ferial y además deberá estar presente en el recinto cuando FIRA de BARCELONA lo considere oportuno.

4.4.3.2. Coordinación de necesidades.

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

En el momento en que el ADJUDICATARIO prevea que el volumen de servicios le pueda provocar una saturación a nivel operativo, deberá comunicarlo de inmediato al contacto de FIRA DE BARCELONA designado por la Organización para que éste pueda encargar a otras empresas la ejecución de tales servicios.

Cláusula 5. DEL PERSONAL.

5.1. Idoneidad y suficiencia.

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente de la empresa adjudicataria, 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 la prestación de los servicios objeto de adjudicación. Y por suficiente se entiende el personal necesario en número para atender con diligencia las necesidades que requiera el servicio en cada momento, debiendo estar afiliados al Régimen General de la Seguridad Social.

El personal que designe la empresa adjudicataria para la prestación del servicio dependerá a todos los efectos, incluidos los laborales, de la misma, siendo ésta la única 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 deberá dimensionarse correctamente para poder atender todas y cada una de las peticiones de servicio que sean solicitadas por FIRA DE BARCELONA. A tal objeto, el servicio deberá estar siempre cubierto por el personal de la empresa adjudicataria, debiendo disponer de personal técnico suficiente para dar cobertura completa a FIRA DE BARCELONA.

A tal objeto, los licitantes deberán completar la correspondiente sección de la oferta económica relativa al personal técnico.

5.2. Uniformidad.

El personal deberá ir en todo momento debidamente uniformado. En dicho uniforme no podrá figurar ningún distintivo de **FIRA DE BARCELONA**.

5.3. Formación.

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

Cláusula 6. OBLIGACIONES FISCALES, LABORALES, SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS.

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.

Con carácter trimestral, 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 deberá facilitar con respecto a los trabajadores que hayan prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA, la siguiente información:

- Relación actualizada del personal que ha prestado sus servicios en 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 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.

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.

EL ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA, según el procedimiento que dicho Servicio establezca.

La finalización de la 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.

Cláusula 7. 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.

EL ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA, según el procedimiento que dicho Servicio establezca.

A su vez FIRA DE BARCELONA, deberá aportar al ADJUDICATARIO la siguiente documentación:

- Extracto de la Evaluación Inicial de Riesgos de las instalaciones donde se vayan a realizar los trabajos.
- Normas Mínimas de Prevención de Riesgos Laborales.
- Control de accesos a las instalaciones.
- Información sobre medidas en casos de emergencias

Con la finalidad de realizar una correcta coordinación de actividades empresariales el ADJUDICATARIO nombrará un coordinador en fase de ejecución del servicio, que se deberá coordinar con el servicio de Prevención de Riesgos Laborales de FIRA DE BARCELONA.

Si en las visitas de seguridad realizadas por el servicio de prevención de FIRA DE BARCELONA, cuando el servicio se preste ocasionalmente en FIRA DE BARCELONA, dicho servicio de prevención advirtiera la comisión de más de tres incumplimientos graves o muy graves, a su juicio, y éstos no fueran subsanados en el plazo que a tal efecto señale FIRA DE BARCELONA, ésta podría dar por resuelto el contrato. Las valoraciones sobre la gravedad del incumplimiento se realizarán según el método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT, utilizado por el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA.

Cláusula 8. CALIDAD EN EL SERVICIO.

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

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

Pliego de Condiciones Técnicas

- Asegurar el nivel de calidad de todos los servicios de acuerdo a los SLA's definidos en el **ANEXO I**.
- Cumplimiento de los tiempos de espera y ejecución definidos.
- Facilitar la identificación y la implantación de todo tipo de mejoras.
- Planificar las actividades y prevenir cualquier tipo de incidencias que pueda perjudicar la realización de dicha planificación.

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** las mismas debiendo el **ADJUDICATARIO** implantar las medidas correctoras necesarias para evitar la repetición de las mismas, informando a **FIRA DE BARCELONA** de dichas acciones de mejora y sus plazos de implantación.

A su vez, **FIRA DE BARCELONA** se reserva el derecho de auditar periódicamente las instalaciones y equipos del **ADJUDICATARIO**. En caso de que la evaluación no sea satisfactoria, se definirán conjuntamente las medidas correctoras pertinentes que podrán incluir, en el caso del lote 2 la renovación del material en caso necesario.

8.1 Control de Calidad y Planes de Auditoria.

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

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

Para la generación de los informes sobre la calidad informada, se contrastarán los informes proporcionados por el adjudicatario con los resultados de auditorías realizadas por **FIRA DE BARCELONA**.

8.2 Alcance.

De cara a realizar un dimensionamiento correcto de los servicios que permita al adjudicatario el ofrecer los estándares de calidad requeridos, **FIRA DE BARCELONA** se compromete, en la medida de lo posible y según las características propias del servicio, a proporcionar previsiones de actividad para cada uno de los servicios en base a la experiencia histórica y a eventos puntuales que puedan conocerse con la suficiente antelación.

Cláusula 9.

INFRACCIONES Y PENALIZACIONES.

Pliego de Condiciones Técnicas

Constituirán infracciones al contrato los incumplimientos de los niveles de servicio fijados en el **ANEXO I**. El incumplimiento de dichos parámetros conllevará la aplicación de las penalizaciones descritas en el **ANEXO II** del presente Pliego de Condiciones.

Cláusula 10. MEJORAS A LOS PLIEGOS.

Tendrán la consideración de mejoras a los pliegos de condiciones:

Lote 1:

1) Propuesta de materiales de soporte audiovisual adicional no incluido en el listado. En particular se necesitarán propuestas de:

- Diferentes opciones de portátiles según las pulgadas (especificar las marcas),
- Diferentes opciones de walkie talkies,
- Diferentes opciones de Smart TV,
- Opciones de materiales de Apple (Ipad, portátiles,...),
- Opción/es de teclados inalámbricos para pantallas,
- Opciones de micrófonos inalámbricos y de diadema,
- Cables HDMI,
- Punteros,
- Pendrives,
- Adaptadores de MAC a HDMI o VGA,
- Gafas de RV.

Para cada uno de estos elementos se pide una propuesta de stock anual disponible.

2) Propuesta de stock mejorado de cada elemento presente en el **ANEXO III** según el stock deseado indicado en el mismo anexo.

Lote 2:

1) Propuesta de materiales de soporte audiovisual adicional no incluido en el listado:

Ipads

Laptop
Pantalla 50" con soporte de pie
Micrófonos de diademas
Micrófonos inalámbricos
Punteros
Adaptadores de MAC a HDMI o VGA
Pasadores de diapositivas
Cables HDMI
Polycom
Micrófono diadema adicional
micrófono de mano

Lote 3:

- 1) Posibilidad por parte de FIRA DE BARCELONA de acceder vía web al contenido actualizado de los informes de actividad, gestión y seguimiento del servicio que realiza el Adjudicatario.
- 2) Mantener un Inventario de las opciones disponibles del software de edición y exhibición, y de la evolución en la mejora de su aprovechamiento.
- 3) Propuesta de un mayor desarrollo de programación en el software SCALA de creación de la comunicación dinámica (canales RSS, webs del tiempo, redes sociales, web corporativas, cámaras IP, contenido streaming).

Lote 4:

- 1) Propuesta de materiales de soporte audiovisual y construcción. En particular se necesitarán propuestas de:

ELEMENTOS ADICIONALES
METRO LINEAL CORTINA FONO-ABSORBENTE 5 mts altura (ESPECIFICAR GRAMAJE)
METRO LINEAL CORTINA FONO-ABSORBENTE 5.5 mts altura (ESPECIFICAR GRAMAJE)
METRO LINEAL CORTINA FONO-ABSORBENTE 6 mts altura (ESPECIFICAR GRAMAJE)
METRO LINEAL CORTINA FONO-ABSORBENTE 7 mts altura (ESPECIFICAR GRAMAJE)
METRO LINEAL DE TRUSS
MOTOR DE TRUSS
METRO LINEAL PIPE & DRAPE
METRO CUADRADO CERRAMIENTO

PUERTAS DE ENTRADA Y EMERGENCIA (especificar dimensiones)
PC PORTATIL
IPADS
PANTALLA LED 40" 4K
PANTALLA LED 50" 4K
PANTALLA LED 60" 4K
PROYECTOR DLP 3300 (16:9)
PROYECTOR DLP 5000 (16:9)
PROYECTOR DLP 7000 (16:9)
MICROFONO INALAMBRICOS
MICROFONO DE DIADEMA
OTROS (a proponer por cada participante)

Cláusula 11. CONTENIDO DEL SOBRE C.

Concretamente incluirá toda la documentación que deba ser objeto de valoración según los criterios definidos en el **ANEXO I** del Pliego de Condiciones Administrativas, y especialmente la relativa a los siguientes extremos:

- **General:** Organigrama de la empresa y medios técnicos e instalaciones de la misma.
- Procedimientos operativos e información relevante que acredite la calidad del servicio (acreditación e implantación de normativas ISO...), así como descripción sobre los procesos internos de entrega y de gestión de los pedidos para el cumplimiento del servicio, etc.

Lote 1.

- Organización y recursos humanos y técnicos destinados a satisfacer las necesidades del servicio en FIRA DE BARCELONA, tanto de presencia en el recinto como de apoyo técnico externo.
- Descripción del material de soporte audiovisual ofertado.
- Políticas de mantenimiento y reposición aplicadas por la empresa.
- Mejoras al Pliego:
 - Material de soporte audiovisual adicional al listado general propuesto con propuesta de stock anual disponible para cada uno de los elementos
 - Propuesta de stock mejorado de cada elemento presente en el **ANEXO III** según el stock deseado indicado en el mismo anexo

Lote 2.

- Organización y recursos humanos y técnicos destinados a satisfacer las necesidades del servicio en FIRA DE BARCELONA, tanto de presencia en el recinto como de apoyo técnico externo y Curriculum Vitae del Implant propuesto.
- Descripción (con fichas técnicas) del material audiovisual ofertado.
- Mejoras al pliego:
 - Material de soporte audiovisual adicional al listado general propuesto.

Lote 3.

- Organigrama (indicando el porcentaje de dedicación que los integrantes clave tendrán en FIRA DE BARCELONA) y Curriculum Vitae del personal propuesto para cubrir este servicio y detalle de su función en FIRA DE BARCELONA.
- Políticas de mantenimiento aplicadas por la empresa para el apartado de la gestión de las salas de uso interno (frecuencias de verificación de equipos, monitorización, resolución de incidencias, etc).
- Certificación conforme se es poseedor de la acreditación relativa al Software SCALA (ver **ANEXO XII**) o en su defecto histórico de servicios que demuestre su utilización o plan de formación de los recursos asignados.
- Propuesta operativa de servicio de contenidos comunicación dinámica haciendo referencia, como mínimo, a los siguientes apartados:
 - Descripción infraestructura y equipamiento.
 - Descripción tecnología aportada.
 - Interlocución y coordinación.
 - Planes de Formación de los recursos asignados.
 - Planes de Calidad, Control y Seguimiento operativo (firmado antes del inicio del servicio).
 - Planes de Contingencia y Continuidad de la prestación de los servicios.
 - Planes de Transición y Devolución.
 - Solución ofertada a cada uno de los servicios.
 - Informes.
- Mejoras al pliego:
 - Posibilidad por parte de FIRA DE BARCELONA de acceder vía web al contenido actualizado de los informes de actividad, gestión y seguimiento del servicio que realiza el Adjudicatario.

- Mantener un Inventario de las opciones disponibles del software de edición y exhibición, y de la evolución en la mejora de su aprovechamiento.
- Propuesta de un mayor desarrollo de programación en el software SCALA de creación de la comunicación dinámica (canales RSS, webs del tiempo, redes sociales, web corporativas, cámaras IP, contenido streaming).

Lote 4.

- Renders y planos para ejercicio presupuestario.
- Organización y recursos humanos y técnicos destinados a satisfacer las necesidades del servicio en FIRA DE BARCELONA.
- Mejoras al Pliego:
 - Material de soporte audiovisual adicional.

Cláusula 12.- SUBROGACION DE PERSONAL.

Se encuentra detallada en el **ANEXO XV** del presente pliego de condiciones.

Cláusula 13. CONFIDENCIALIDAD Y ANEXOS.

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.

Dado el carácter confidencial de la información contenida en los ANEXOS del Pliego de Condiciones Económicas y Técnicas, para disponer de ellos será imprescindible la suscripción del compromiso de confidencialidad facilitado en el Pliego Administrativo como ANEXO IV y su entrega a la Comisión de Contratación, emplazada en el departamento de Asesoría Jurídica del recinto ferial de Montjuïc (palacio 1 2ª Planta – horario 9h a 14h). Asimismo podrá entregarse dicho compromiso de confidencialidad en la siguiente dirección de correo electrónico: comisioncontratacion@firabarcelona.com

Recibido dicho documento FIRA DE BARCELONA procederá a entregar los anexos contenidos en los pliegos de condiciones.

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

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Exclusivo Lote 1:

En relación a todos aquellos servicios que hayan sido efectivamente confirmados por parte de FIRA DE BARCELONA antes del comienzo del montaje oficial del evento, El **ADJUDICATARIO** se compromete a entregar el material de soporte audiovisual solicitado y la totalidad de servicios que hayan sido requeridos en perfecto estado de uso **24 horas antes** del inicio oficial del salón.

Con respecto al resto de servicios que sean confirmados durante el periodo de montaje, se acordará con el Adjudicatario la fecha de entrega con el responsable designado de **FIRA DE BARCELONA**.

La retirada de los mismos se realizará en el tiempo de desmontaje oficial señalado por el salón/evento.

Todo el material de soporte audiovisual deberá ser debidamente protegido a la hora de ser entregado. Asimismo deberá estar totalmente limpio y en perfectas condiciones.

Se requiere que el material más utilizado se renueve cada año según modelos y en correspondencia de los avances tecnológicos realizados por el mercado.

FIRA DE BARCELONA recopilará e introducirá en la herramienta Footprints (sistema informático de gestión de incidencias) las incidencias que le lleguen de los expositores a través del SEV (Soporte a Expositores y Visitantes) o del Departamento de Servicios al Cliente.

El **ADJUDICATARIO** tendrá asimismo acceso al sistema Footprints y deberá responder y dar solución al cliente en el menor plazo posible, comprometiéndose a solventarla antes de los plazos indicados en la siguiente tabla:

Audiovisuales	24hrs antes inicio oficial de la celebración	Durante celebración
	3	2

EL **ADJUDICATARIO** deberá informar a **FIRA DE BARCELONA**, a través de los siguientes medios, acerca de la solución finalmente adoptada y del grado de satisfacción del cliente:

- Informe por escrito, en caso de no haber todavía incidencia por parte del expositor.

- Footprints, en caso de que el expositor haya presentado su queja.

El ADJUDICATARIO se compromete a analizar la viabilidad de las peticiones de servicio y a dar una respuesta en un plazo no superior a 24 horas hasta 7 días antes de inicio del montaje oficial del salón.

El plazo se reducirá a 12 horas durante los 7 días previos al inicio del montaje oficial del salón, y a 3 horas durante el periodo de montaje o celebración, en cuyo caso el ADJUDICATARIO deberá estar presente físicamente en el Centro de Atención al Cliente de FIRA DE BARCELONA.

Obligaciones concretas relativas al personal del Adjudicatario.

Lote 1.

Con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá disponer del siguiente personal:

- Un responsable 24 horas antes del inicio oficial de la celebración y con una atención “24 horas” durante dicho periodo.
- Un responsable en el centro de atención al cliente durante todo el periodo de celebración del salón/ evento siempre que sea requerido por FIRA DE BARCELONA.

Asimismo y tal y como se ha contemplado en presente Pliego de Condiciones el **ADJUDICATARIO** deberá disponer de personal cualificado con dominio del idioma inglés para tratar, en su caso, con los expositores internacionales.

El no cumplimiento de este nivel de servicio relativo al lote 1 podrá ser motivo de rescisión de contrato por FIRA DE BARCELONA antes del periodo de tres (3) años de contrato establecidos.

Lote 2.

Dada la naturaleza del servicio objeto del Lote 2, resulta aconsejable que el almacén del ADJUDICATARIO esté emplazado cerca de las instalaciones de FIRA DE BARCELONA y disponga de un stock de reposición de equipos para solventar incidencias y requerimientos en el menor tiempo posible. Es por ello que, en caso de ser necesario, FIRA DE BARCELONA podrá habilitar un lugar físico para dicho servicio si el emplazamiento del ADJUDICATARIO no reúne estas condiciones de proximidad y cercanía siempre previo estudio, disponibilidad y coste.

Lotes 2, 3 y 4.

EL PROVEEDOR prestará el servicio velando en todo caso por la buena imagen de FIRA DE BARCELONA como recinto donde se celebra el Evento.

En todo caso el servicio deberá prestarse respetando los siguientes estándares de calidad:

Calidad en el servicio.

El PROVEEDOR deberá prestar el servicio, cumpliendo estrictamente los términos del contrato, y respetando las características del servicio aplicable en cada caso (lotes 2, 3 y 4).

El servicio deberá prestarse con los estándares de calidad exigibles en este tipo de servicio, y para los eventos que correspondan, teniendo en consideración el tipo de cliente del mismo, y el nivel de exigencia requerido en cada caso.

FIRA podrá llevar a cabo controles de calidad de servicio, empleando los siguientes medios:

- Auditorías para evaluar los servicios prestados, a llevarse a cabo por una empresa de auditoría independiente.
- Encuestas entre usuarios.
- Seguridad de controles para evaluar el nivel de cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

FIRA DE BARCELONA proporcionará al proveedor el informe completo sobre el estudio o auditoría llevada a cabo por la empresa de auditoría, incluyendo los datos de la evaluación o valoración de los usuarios.

La obligación del adjudicatario será:

1. Elaborar un informe con el análisis de fallos e incidentes que se han producido.
2. Un plan detallado con las medidas que se pondrán en su lugar para evitar incidentes similares en el futuro.

Además, la evaluación de los usuarios del servicio debe dar una calificación de buena o excelente en al menos el setenta y cinco por ciento (75%) de los casos. Si el proveedor no alcanza esta calificación, se aplicarán las penalizaciones descritas en el **ANEXO II**.

Los requerimientos de solicitudes que se hagan por parte del personal de FIRA DE BARCELONA, se deberán

Pliego de Condiciones Técnicas

atender según los estándares indicados en los **plazos máximos de respuesta** indicados más abajo.

EL ADJUDICATARIO debe cumplir las obligaciones anteriores dentro de 4 semanas después de que FIRA DE BARCELONA publique el informe de auditoría.

A tales efectos, también se considera la trayectoria profesional del ADJUDICATARIO, debiendo mantener, cuando no mejorar, el nivel de calidad ofrecido en esta línea de servicios.

Para el lote 2 y 4 el personal asignado debe tener un nivel mínimo de inglés equivalente a nivel avanzado (Advanced). Otros idiomas también serán valorados.

De la misma forma, en el caso de incumplimiento de un óptimo nivel de inglés por parte del ADJUDICATARIO, FIRA DE BARCELONA podrá rescindir dicho contrato.

Medios materiales y humanos.

El ADJUDICATARIO es responsable de disponer de los medios humanos y materiales necesarios para prestar el servicio de manera que pueda cumplir con la asignación del servicio.

De igual forma deberá facilitar el personal necesario e idóneo en cada servicio, para ofrecer el nivel de calidad exigido según los requerimientos del presente documento.

Limpieza y recogida del servicio.

El ADJUDICATARIO es responsable de la recogida de residuos que su servicio genere. Consecuentemente, tras realizar cada servicio deberá recoger todo el material que no vaya a utilizar inmediatamente y los residuos generados 48 horas antes de la inauguración del evento para el que se presten servicios.

Plazos máximos de respuesta.

Para los **lotes 2, 3 y 4** el/los ADJUDICATARIO/S HOMOLOGADO/S deberá/n responder y dar solución al cliente y/o a los requerimientos de FIRA DE BARCELONA en el menor plazo posible, y además comprometiéndose a solventar las posibles incidencias con una solución y dedicación adecuada en los plazos máximos indicados en las siguientes tablas:

Plazos máximos de respuesta en horas			
	+ 20 días antes inicio montaje	Hasta 20 días antes inicio montaje	Hasta 5 días antes inicio montaje
Equipamiento	72 horas	24-36 horas	12-24 horas
Personal	72 horas	24-36 horas	12-24 horas
Red	72 horas	24-36 horas	12-24 horas

Plazos máximos de respuesta en horas			
	Durante Montaje	48 horas antes inicio celebración	Durante Celebración
Equipamiento	2-3 horas	30' min – 1 hora	30' min – 1 hora
Personal	2-3 horas	30' min – 1 hora	30' min – 1 hora
Red	2-3 horas	30' min – 1 hora	30' min – 1 hora

De la misma forma, en el caso de incumplimiento reiterado de estos plazos máximos, FIRA DE BARCELONA podrá rescindir dicho contrato.

<p>ANEXO II PENALIZACIONES</p>

Penalizaciones asociadas al incumplimiento de los Niveles de Calidad descritos.

a) Penalizaciones relativas al Lote 1.

FIRA DE BARCELONA procederá a realizar el control y medición del ratio de incidencias asociadas al ADJUDICATARIO (según el número de expositores totales de dicho/s Adjudicatario/s para servicios solicitados hasta siete (7) días antes del inicio del montaje de cada salón)

La penalización asociada según el caso obedecerá al siguiente criterio:

- Penalización económica por centésima de incidencia >0.16 incidencia/ expositor proveedor: 500 €

Adicionalmente y al finalizar el salón, FIRA DE BARCELONA, realizará un muestreo del 10% de las incidencias introducidas en sistema informático para verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta marcados en la tabla anterior.

En caso de producirse un incumplimiento igual o superior al 20%, se penalizará al ADJUDICATARIO con un incremento de su ratio de incidencias por número de expositores totales en 0,02.

Se considerará motivo de rescisión inmediata del contrato cualquier entrega no finalizada en los plazos marcados y/o acordados cuando comporte un grave perjuicio para la imagen del Salón y ello sin perjuicio del derecho de FIRA DE BARCELONA a no pagar dichos servicios. En tales casos FIRA DE BARCELONA podrá solicitar un peritaje del valor del lucro cesante sufrido como consecuencia del incumplimiento por EL ADJUDICATARIO, el cual tendrá la obligación de asumir la indemnización en la cuantía que fije el peritaje.

b) Penalizaciones relativas Lotes 2 y 4.

Constituirán infracciones las conductas que a continuación se señalan, 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. La penalización se aplicará sobre el coste del servicio prestado.

Las infracciones podrán tener la consideración de leves, graves o muy graves según lo siguiente:

Se consideran **faltas leves**:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del servicio en la fecha acordada con el cliente y hasta un plazo máximo de 12 horas de retraso se impondrá una penalización del 15% sobre el coste del servicio contratado, siendo la parte proporcional del equipamiento y servicio permanente y/o temporal.

Se consideran **faltas graves**:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del servicio en la fecha acordada con el cliente y hasta un plazo máximo de 24 horas de retraso se impondrá una penalización del 20% sobre el coste del servicio contratado, siendo la parte proporcional del equipamiento y servicio permanente y/o temporal.

La comisión de dos faltas leves se considerará asimismo como falta grave.

Se consideran **faltas muy graves**:

- Si no se ha procedido a realizar la entrega del servicio en la fecha acordada con el cliente y hasta un plazo máximo de 48 horas de retraso se impondrá una penalización del **30%** sobre el coste del servicio contratado, siendo la parte proporcional del equipamiento y servicio permanente y/o temporal.
- El no cumplimiento de los niveles de calidad acordados con el cliente (sea éste FIRA DE BARCELONA o un ORGANIZADOR externo).
- FIRA DE BARCELONA efectuará los oportunos controles de calidad, de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula. En cada caso se realizará una valoración del perjuicio causado.
- La penalización no superará el 50% del coste total del proyecto.
- Que el personal de EL/LOS ADJUDICATARIO/S realice/n cualquiera de las siguientes conductas:
 - Expresarse de forma irrespetuosa u ofensiva hacia las personas.
 - Provocar riñas o altercados.
 - Embriaguez o toxicomanía manifiesta.
 - Usar indebidamente los bienes de FIRA DE BARCELONA.

- EL/LOS ADJUDICATARIO/S deberá/n asumir los gastos que a FIRA DE BARCELONA se le ocasionen (personales materiales, etc.) como consecuencia directa de alguna de las infracciones descritas anteriormente.

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

Por otra parte, si el resultado obtenido en la auditoría de calidad resulta inferior a un setenta y cinco por ciento (75%), EL/LOS ADJUDICATARIOS deberá/n responder con un plan de acción en un plazo no superior a 4 semanas. En caso que se vuelva a repetir un resultado por debajo de un setenta y cinco por ciento (75%) FIRA DE BARCELONA podrá rescindir dicho contrato.

c) Penalizaciones relativas Lote 3.

En caso de no alcanzarse los niveles de disponibilidad requeridos durante los periodos feriales por causas directamente achacables a la empresa adjudicataria, se penalizará el pago mensual del contrato en un 10% por cada 0,5% de disminución en la disponibilidad. La evaluación se realizará trimestralmente y contabilizando todos los equipos utilizados y únicamente los días de actividad ferial.