

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LA EXPLOTACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN EN 32 LOCALES Y SERVICIO DE CATERING DEL RECINTO FERIAL DE GRAN VIA Y MONTJUIC DE FIRA DE BARCELONA

Cláusula 1. OBJETO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 1.1. Objeto.
- 1.2. Lugar de prestación del servicio.
- 1.3. Respecto de la exclusividad.
- 1.4. Excepciones a la exclusividad.

Cláusula 2. DURACIÓN.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO.

Cláusula 4. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO LOCALES Y CATERING.

- 4.1. Descripción del servicio.
- 4.2 Descripción de la propuesta a presentar.
- 4.3 Descripción del Servicio de Catering.

Cláusula 5. POLÍTICA DE PRECIOS.

Cláusula 6. PLAN DE ACCION COMERCIAL.

- 6.1 Contratación de servicios on-line.
- 6.2 Contratación de servicios off-line.

Cláusula 7. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN TÉCNICA.

- 7.1 En relación a FIRA DE BARCELONA.
- 7.2 En relación al Adjudicatario.
- 7.3. Coordinación de necesidades.

Cláusula 8. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

- 8.1. Antes de la celebración del Evento.
- 8.2. Durante el Montaje y celebración del evento.

Cláusula 9. DE LAS INVERSIONES A REALIZAR.

- 9.1. De las inversiones a realizar.
- 9.2. Plan de Coordinación.

Cláusula 10. CALIDAD DEL SERVICIO.

- 10.1. Control de Calidad.

Cláusula 11. DEL PERSONAL.

11.1. Idoneidad y suficiencia.

11.2. Formación.

11.3. Uniformidad.

Cláusula 12. REQUERIMIENTOS ORGANIZATIVOS.

12.1. Organización del Servicio.

Cláusula 13. MEJORAS A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES.

Cláusula 14. CONTENIDO DEL SOBRE B: LOTES 1, 2 Y 3.

Cláusula 15. CONFIDENCIALIDAD.

ANEXOS

Anexo I.- Plano de los recintos.

Anexo II.- Locales (lote 1, lote 2 y lote 3).

Anexo III.- Plan higiénico sanitario.

Anexo IV.- Reglamento.

Anexo V.- Calendario eventos 2018.

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 ocho 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

1.1. Objeto.

El objeto del presente procedimiento de licitación consiste en adjudicar los servicios de restauración a prestar en un total de 32 locales ubicados en los recintos feriales de Gran Vía y Montjuïc de FIRA DE BARCELONA, así como el servicio de catering a prestar en el Palacio de Congresos del recinto ferial de Montjuïc.

El servicio ha sido dividido en tres (3) lotes diferenciados cuya descripción se incluye en el presente pliego de condiciones, así como en los anexos que lo componen. El servicio deberá ser prestado en la totalidad de locales que componen cada Lote, no pudiendo los licitantes presentarse únicamente a determinados locales que componen la totalidad del lote.

1.2. Lugar donde se prestará el servicio.

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 (Se adjunta plano de los recintos en el Anexo I).

1.3 Respecto a la Exclusividad.

El ADJUDICATARIO prestará los servicios de restauración en régimen de exclusividad y junto con otros operadores que resulten adjudicatarios, en los locales de restauración ubicados en los recintos feriales de FIRA DE BARCELONA (Recinto Gran Vía y Montjuïc) que le hayan sido adjudicados.

Los adjudicatarios deberán tener en cuenta los siguientes extremos:

- En los recintos feriales de Gran Vía y Montjuïc existen otros operadores que explotan los servicios de restauración en determinados locales (previamente adjudicados por medio de procedimiento de homologación de proveedores).
- El Departamento de GASTROFIRA de FIRA DE BARCELONA también presta servicios de restauración y catering en el recinto ferial de Gran Vía y Montjuïc.
- En los recintos feriales se ofrecen servicios de catering.
- FIRA DE BARCELONA, podrá instalar puntos de restauración provisionales, así como puntos móviles de restauración en el interior y exterior de los Palacios, siempre que considere que existirá sobredemanda en tales servicios.
- FIRA DE BARCELONA, a través de su departamento de Gastrofira, se reserva el derecho a

ser el proveedor para los servicios a prestar en el local 26 incluido en el lote 2 cuando el organizador del evento para el cual se prestarán los servicios de restauración así lo requiera.

1.4 Excepciones a la exclusividad.

La exclusividad no aplicará en los siguientes supuestos:

- a. **Imposibilidad de cubrir las necesidades del servicio.** En caso de que el Proveedor no pueda cubrir las necesidades planteadas por **FIRA DE BARCELONA**, ésta última queda facultada para contratar con otras empresas.
- b. **En eventos organizados por un tercero**, con independencia de que los servicios que requiera el evento sean requeridos por el tercero organizador o por **FIRA DE BARCELONA** por encargo de aquél no mediará exclusividad en la prestación del servicio.

Cláusula 2. DURACIÓN.

El contrato tendrá una duración de TRES (3) años, comprendidos entre el 8 de marzo de 2018 y el 7 de marzo de 2021.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por dos (2) años, por anualidades, esto es, hasta el 31 de marzo de 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, esto es antes del 30 de octubre de la anualidad que corresponda. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

Caso de que se produzca la prórroga en las condiciones antes señaladas, llegada la fecha de 7 de marzo de 2022/2023 el contrato quedará resuelto y sin efecto alguno entre las partes, sin necesidad de requerimiento alguno a tal fin.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá iniciar el servicio una vez le sean entregados los locales integrantes de cada Lote a tenor de lo expuesto en los siguientes cuadros:

Calendario Entrega de local e Inicio Actividad

LOTE 1	Num.	Recinto	Tipologia de local	Entrega Local	Inicio actividad
	8	GV	restaurante	19/03/2018	05/04/2018
	13	GV	fast food	19/03/2018	05/04/2018
	18	GV	snack bar	19/03/2018	05/04/2018
	23	GV	snack bar	19/03/2018	05/04/2018
	27	GV	restaurante	19/03/2018	05/04/2018
	34	GV	snack bar	19/03/2018	05/04/2018

LOTE 2	Num.	Recinto	Tipologia de local	Entrega Local	Inicio actividad
	4	GV	snack bar	20/03/2018	05/04/2018
	6	GV	restaurante	21/03/2018	05/04/2018
	9	GV	fast food	22/03/2018	05/04/2018
	10	GV	fast food	23/03/2018	05/04/2018
	11	GV	fast food	24/03/2018	05/04/2018
	16	GV	snack bar	25/03/2018	05/04/2018
	19	GV	snack bar	21/03/2018	05/04/2018
	21	GV	fast food	21/03/2018	05/04/2018
	22	GV	snack bar	21/03/2018	05/04/2018
	26	GV	free flow + cafeteria	22/03/2018	05/04/2018
	33	GV	snack bar	23/03/2018	05/04/2018
	35	GV	fast food	24/03/2018	05/04/2018
	39	GV	snack bar	08/03/2018	14/03/2018
	41	GV	take away	08/03/2018	14/03/2018
	42	GV	take away	08/03/2018	14/03/2018

LOTE 3	Num.	Recinto	Tipologia de local	Entrega Local	Inicio actividad
	1	MJ	fast food	09/03/2018	12/03/2018
	2	MJ	fast food	10/03/2018	12/03/2018
	3	MJ	fast food	11/03/2018	12/03/2018
	4	MJ	fast food	12/03/2018	12/03/2018
	7	MJ	fast food	13/03/2018	12/03/2018
	8	MJ	restaurante	14/03/2018	12/03/2018
	9	MJ	fast food	15/03/2018	12/03/2018
	11	MJ	free flow + cafeteria	16/03/2018	12/03/2018
	12	MJ	fast food	17/03/2018	12/03/2018
	13	MJ	fast food	18/03/2018	12/03/2018
	14	MJ	fast food	05/03/2018	09/03/2018

Cláusula 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4.1. Descripción del servicio.

Los locales adjudicados deberán ser necesariamente destinados, en su totalidad y con exclusión de cualquier otro uso, a la actividad de restauración, con sujeción a lo dispuesto en los Pliegos Administrativo y Técnico. Los licitantes deberán tener en cuenta la tipología de servicio y oferta detallada para cada uno de los locales, tal y como se detallada en el **Anexo II** del presente pliego de condiciones técnicas, y bajo la denominación señalada en el mismo.

Se definen los siguientes modelos, en función de la **tipología de servicio** y **oferta**. Asimismo los licitantes encontrarán detallado en el **Anexo II** del presente pliego la tipología de restauración, el tipo de local y su contenido al objeto de que puedan confeccionar una oferta técnica acorde a las necesidades de FIRA DE BARCELONA:

1. CAFETERIA:

Concepto CAFETERIA DEGUSTACIÓN.

- Oferta basada en bollería de calidad dulce y salada.
- La oferta ha de cubrir tanto la franja de desayunos como la de comidas y meriendas.
- La oferta ha de incluir bocadillos, sándwiches, wraps...
- Complementa la oferta ensaladas y fruta fresca.
- Necesario contemplar oferta vegetariana.
- Necesario contemplar oferta gluten free y lactose free.
- Propuestas de servicio en material de un solo uso.
- Contemplar servicio en formato take away.

2. FAST FOOD:

Concepto MIXTO: AUTOSERVICIO Y ATENCIÓN EN BARRA.

OFERTA INTERNACIONAL

- Oferta de food basada en: ensaladas, sándwiches, baguetes, wraps, fruta fresca, tartas, bollería dulce y salada.
- Oferta de bocadillería caliente y tapas.
- Incluir en la oferta de cafetería, refrescos, preparaciones de zumos de fruta naturales, smoothies...
- Local dotado de muebles refrigerados para autoservicio de referencias frías.
- Servicio de las referencias calientes desde interior cocina a través ventana de pase.
- Necesario contemplar oferta vegetariana.
- Necesario contemplar oferta gluten free y lactose free.
- Necesaria oferta de bollería de calidad en franja horaria de desayuno.
- Necesario incluir propuesta de tartas de calidad para servicios en horario de tarde.
- Propuestas de servicio en material de un solo uso.
- Contemplar servicio en formato take away.

3. SNACK BAR:

Concepto TRADICIONAL ATENDIDO EN BARRA

OFERTA INTERNACIONAL

- Oferta de food basada en: ensaladas, sándwiches, baguetes, fruta fresca, tartas, bollería dulce y salada.
- Oferta de bocadillería caliente y tapas.
- Incluir en la oferta de cafetería, refrescos, preparaciones de zumos de fruta naturales, smoothies...
- Local dotado de barra con amplia zona de exposición de oferta.
- Servicio de las referencias calientes desde interior cocina a través ventana de pase.
- Necesario contemplar oferta vegetariana.
- Necesario contemplar oferta gluten free y lactose free.
- Necesaria oferta de bollería de calidad en franja horaria de desayuno.
- Necesario incluir propuesta de tartas de calidad para servicios en horario de tarde.
- Propuestas de servicio en material de un solo uso.
- Contemplar servicio en formato take away.

4. TAKE AWAY:

Concepto AUTOSERVICIO

OFERTA INTERNACIONAL

- Oferta de food basada en: ensaladas, sándwiches, baguetes, wraps, fruta fresca, tartas, bollería dulce y salada.
- Incluir en la oferta de cafetería, refrescos, preparaciones de zumos de fruta naturales, smoothies...
- Local dotado de muebles refrigerados para autoservicio de referencias frías.
- Necesario contemplar oferta vegetariana.
- Necesario contemplar oferta gluten free y lactose free.
- Necesaria oferta de bollería de calidad en franja horaria de desayuno.
- Necesario incluir propuesta de tartas de calidad para servicios en horario de tarde.
- Propuestas de servicio en material de un solo uso.
- Contemplar servicio en formato take away.

5. RESTAURANTE:

Concepto SERVICIO EN BARRA y SERVICIO EN MESA

OFERTA MEDITERRÁNEA / TAPAS INTERNACIONAL

Concepto Servicio en barra:

- Oferta basada en preparaciones de cocina local.
- Focalizar en tapas y pinchos en servicio desde barra.

- Complementar la oferta con ensaladas y fruta fresca.
- Necesaria oferta de bollería de calidad y bocadillería en franja horaria de desayuno.
- Incluir en la oferta de cafetería, refrescos, preparaciones de zumos de fruta naturales, smoothies...
- Necesario incluir propuesta de tartas de calidad para servicios en horario de tarde.
- Necesario contemplar oferta vegetariana.
- Necesario contemplar oferta gluten free y lactose free.
- Propuestas de servicio en material de un solo uso.
- Contemplar servicio en formato take away.

Concepto de restauración con **Servicio en Mesa:**

- Oferta basada en preparaciones de cocina local.
- Focalizar en ensaladas, arroces, pescado, vegetales, carnes, productos de la zona...
- Carta de postres surtida.
- Incluir en la oferta vinos y cervezas surtidas.
- Propuesta de servicio en loza y cristalería.
- Necesario contemplar oferta vegetariana.
- Necesario contemplar oferta gluten free y lactose free.
- Contemplar servicio en formato take away.

6. FREE FLOW:

Concepto SERVICIO BUFFET

OFERTA INTERNACIONAL

- Oferta basada en preparaciones de cocina internacional.
- Focalizar en ensaladas, arroces, pescado, vegetales, carnes, productos de la zona...
- Complementar la oferta con variedad de frutas y postres
- Incluir en la oferta vinos y cervezas surtidas.
- Espacio dotado de múltiples estaciones de show cooking
- Necesario contemplar oferta vegetariana.
- Necesario contemplar oferta gluten free y lactose free.
- Servicio en loza
- Contemplar servicio en formato take away.

Bajo petición expresa del cliente, y con el objetivo de cubrir la oferta deseada, FIRA DE BARCELONA podrá solicitar al ADJUDICATARIO la adaptación de la misma, modificando si es preciso composición y precios de venta, teniendo que estar siempre revisado y autorizado por FIRA DE BARCELONA.

El **ADJUDICATARIO** no podrá modificar la referida actividad y destino, sin el previo y expreso consentimiento de **FIRA DE BARCELONA**.

El servicio objeto de la presente licitación se divide en los siguientes lotes:

4.1. Lote 1: El servicio incluido en el presente lote está compuesto por **SEIS (6) locales**, todos ellos ubicados en el Recinto Ferial de Gran Vía. Se solicita oferta específica de locales de restauración tal y como se relaciona, describe y especifica en el **ANEXO II. Lote 1** del presente Pliego Técnico.

4.2. Lote 2: El servicio incluido en el presente lote está compuesto por **QUINCE (15) locales**, todos ellos sitios en el Recinto Ferial de Gran Vía. Se solicita oferta de gran diversidad tanto en composición como en tipología de servicio. Predominan los modelos de restauración moderna, take away, fast foods, hamburgueserías, bocadilleras, buffet free-flow, restaurantes a la carta, bistros, trattorias... tal y como se relaciona, describe y especifica en el **ANEXO II. Lote 2** del Presente Pliego Técnico.

4.3. Lote 3: El servicio incluido en el presente lote está compuesto por **ONCE (11) locales**, todos de ellos sitios en el Recinto Ferial de Gran Vía, así como el Servicio de Catering del Palacio de Congresos del recinto ferial de Montjuïc. Se solicita oferta de gran diversidad tanto en composición como en tipología de servicio. Predominan los modelos de restauración-moderna, take away, fast foods, hamburgueserías, cafeterías degustación, restaurantes a la carta con servicio en mesa, bistros, trattorias, buffets tal y como se relaciona, describe y especifica en el **ANEXO II. Lote 3** del presente Pliego Técnico.

Dicho Lote incluye asimismo el Servicio de Catering a prestar en el Palacio de Congresos de Montjuïc, compartiendo la gestión de dicho espacio con el Departamento de Restauración de FIRA DE BARCELONA (GastroFira).

4.2. Descripción Técnica de la propuesta a presentar.

Los licitantes deberán proponer en su oferta los siguientes extremos para cada uno de los locales que integran los Lotes:

- a) **Proyecto de explotación de los servicios de restauración**, de acuerdo con los siguientes criterios:
- Descripción detallada de la oferta gastronómica, con expresa mención de los productos y precios.
 - Descripción detallada del tipo de servicio que se ofrece en cada establecimiento.
 - Descripción de la estructura organizativa prevista por tipología de servicio.
 - Estándares de calidad de servicio
 - Capacidad de servicio de la unidad de restauración.
- b) **Plan higiénico-sanitario** que comprenda los requerimientos señalados en el **Anexo III**.
- c) **Plan económico-financiero de viabilidad**, referido al primer año de contrato. Para ello se dispone del calendario de eventos relativo al año 2018 como **Anexo V**. Dicho plan deberá actualizarse año a año por parte del adjudicatario del servicio.

d) **Plan de mantenimiento de las instalaciones**, debiendo detallar el importe que anualmente dedique a inversiones de mantenimiento y sustitución.

e) **Proyecto de inversiones necesarias en cuanto a:**

- Decoración,
- Mobiliario,
- Menaje,
- TPV's,
- Sistema NFC contact less,
- Equipamiento vario,
- Obra Civil.

El Proyecto de inversiones a realizar, deberá individualizarse con respecto a cada uno de los locales, y reunir los requisitos mínimos de calidad, modernidad y funcionalidad que se pretenden, siendo acorde, en su conjunto, con las instalaciones a que vaya referido y con las que deberá, en todo caso, respetar la armonía del conjunto de la oferta, así como de la información recogida en los Anexos II. Lote 1, II. Lote 2 y II. Lote 3; dependiendo del Lote al que se presenten los licitadores, entendiéndose que en todo caso deben:

- Respetar el mínimo de contenido existente dentro de los locales de restauración (tanto mobiliario como maquinaria).
- Respetar la tipología del servicio que se oferte y el cual se especifica en los Anexos.
- Respetar y seguir el contenido fijado en las observaciones de los Anexos citados.

Las inversiones propuestas, deberán ser en todo caso, justificadas en la presentación de la oferta por el ADJUDICATARIO, mediante la documentación que acredite su realización.

Prohibiciones específicas en cuanto a la inversión.

Se prohíbe expresamente que el ADJUDICATARIO use cualquier tipo de mobiliario que contenga patrocinios de marcas comerciales siempre que éstas no hayan sido expresamente autorizadas por FIRA DE BARCELONA.

Todas las instalaciones y/o mejoras que realice el ADJUDICATARIO sobre los locales, quedarán en beneficio de los mismos, y en propiedad de FIRA DE BARCELONA una vez finalizado el contrato.

Una vez concluido el plazo de duración del contrato, el ADJUDICATARIO vendrá obligado a entregar a FIRA DE BARCELONA los locales con las mejoras realizadas y en perfecto estado de utilización (en especial, por lo que respecta a la maquinaria), sin que FIRA DE BARCELONA deba abonar por tales instalaciones y/o mejoras cantidad alguna.

f) **Plan de acción comercial y política de precios:**

- Los licitantes deberán presentar el Plan de acción comercial que proponen, individualizado para cada una de las tipologías de servicio que se contemplan en los locales.

- Los licitantes deberán presentar su propuesta de precios del servicio para el ejercicio 2018. Dicha propuesta deberá recoger una carta tipo con los precios por producto, el coste del menú y el coste medio del cubierto, por tipología de local.

El incremento sobre los precios ofertados anteriormente, no podrá ser mayor del 10% de los precios que el mismo adjudicatario ofrece en locales de similar oferta que ya tenga en funcionamiento fuera de los recintos feriales, a cuyo fin aportarán la documentación acreditativa.

Asimismo, deberán proponer un porcentaje de descuento sobre el precio de venta al público, para los trabajadores de FIRA DE BARCELONA; porcentaje sujeto a mejora según lo estipulado en la cláusula décima del presente Pliego Técnico.

Con carácter anual el adjudicatario deberá presentar la propuesta de precios actualizada para esa anualidad. Los precios en ningún caso podrán incrementarse en una cantidad superior al IPC que anualmente publique el instituto Nacional de Estadística u organismo que le sustituya.

g) Proyecto de imagen y rotulación:

Los licitantes deberán presentar un Proyecto de imagen (interior y exterior) y rotulación para cada uno de los distintos locales, guardando coherencia y armonía con la imagen y rotulación del resto de locales de restauración abiertos al público en los recintos feriales; proyecto que deberá ser aprobado por FIRA DE BARCELONA.

h) Proyecto para la transmisión de datos de facturación:

El licitante deberá disponer y proponer a **FIRA DE BARCELONA** un Proyecto que contemple la transmisión *on line* de los datos de facturación diaria de cada uno de las unidades de restauración que explote.

Asimismo, dicho proyecto deberá contemplar la posibilidad de diferenciar las ventas en función del acto y/o evento al que vayan vinculadas.

4.3 Descripción del Servicio de Catering a prestar en el Palacio de Congresos del recinto ferial de Montjuïc.

4.3.1. Del servicio.

4.3.1.1. Contenido.

El servicio de catering que el adjudicatario del Lote 3 preste en el Palacio de Congresos de Montjuïc incluirá:

- a) preparación, suministro y retirada de productos alimentarios,
- b) suministro, montaje y desmontaje de las zonas de office, maquinaria e instalaciones necesarias para prestar el servicio, así como suministro del mobiliario y todos los utensilios que sean necesarios, incluida la vajilla, los cubiertos y la cristalería, y retirada de los mismos.

4.3.1.2. Oferta.

La oferta estará basada en dos tipos diferenciados:

- a) oferta "standard" (coffee breaks, cocktails, menús de trabajo, catering a stand...)
- b) oferta "a medida" (este tipo de oferta se trabajará a medida según necesidades y petición expresa del organizador o cliente...)

La oferta deberá ser lo más atractiva posible teniendo en cuenta las diferentes tipologías de clientes.

Teniendo en cuenta las tendencias del mercado, la oferta contemplará preparaciones diversas, que a su vez cubran las necesidades de la mayoría de los clientes. Se solicita amplia variedad en referencias saludables, vegetarianas, aptas para celíacos...

Se deberá de ofrecer un food tasting previo a cada evento con tal de que el cliente pueda aprobar definitivamente la presentación y calidad de los productos ofrecidos. Dicho servicio no supondrá coste alguno para FIRA DE BARCELONA o el Organizador.

4.3.1.3. Lugar.

El servicio de catering únicamente podrá prestarse en las dependencias existentes en el Palacio de Congresos del recinto Montjuïc de FIRA DE BARCELONA.

Cláusula 5.- POLÍTICA DE PRECIOS.

El ADJUDICATARIO deberá presentar su propuesta de precios para el ejercicio 2018. Dicha propuesta deberá recoger los precios por producto, y se mantendrá inalterable desde su aprobación y durante la primera anualidad del contrato. Dichos precios serán revisados por ambas partes anualmente.

La propuesta se presentará al departamento de GastroFira para su aprobación, con carácter previo a su publicación. El departamento de GastroFira podrá realizar las sugerencias que considere oportunas, y, en su caso, solicitar que la oferta se adapte a las modificaciones solicitadas.

Por otro lado, la oferta deberá presentarse al público redactada en catalán, castellano e inglés.

Cláusula 6.- PLAN DE ACCION COMERCIAL.

La comercialización de los servicios de catering se realizará una vez el organizador del evento haya acordado con el equipo comercial de FIRA DE BARCELONA el alcance del mismo.

El ADJUDICATARIO no deberá, por lo tanto, llevar a cabo acciones comerciales directas hacia el organizador del evento o sus expositores sin un acuerdo previo con FIRA DE BARCELONA.

Una vez consensuado con el equipo comercial de FIRA DE BARCELONA y el Organizador del evento, el adjudicatario del servicio de catering podrá únicamente realizar acciones comerciales para servicios que se presten dentro de las instalaciones del Palacio de Congresos.

6.1. Contratación on-line.

El ADJUDICATARIO deberá disponer de una plataforma de e-commerce para que los CLIENTES puedan contratar su servicio de catering de forma on-line, en lo que a oferta Standard se refiere.

El ADJUDICATARIO es responsable de que la plataforma on-line cumpla las prescripciones legales en lo que a comercio electrónico y seguridad informática se refiere, con completa indemnidad de FIRA DE BARCELONA.

6.2. Contratación off-line.

Todos aquellos servicios que no se incluyen dentro del Standard (oferta genérica apta para todos los clientes) serán contratados directamente (previa petición del cliente y posterior presupuesto y elaboración de una oferta a medida) por el ADJUDICATARIO, quién prestará el servicio una vez haya obtenido la conformidad del cliente con el citado presupuesto y oferta confirmada.

Cláusula 7. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN TÉCNICA.

7.1. Con respecto a FIRA DE BARCELONA.

Al objeto de facilitar la prestación del servicio, **FIRA DE BARCELONA** nombrará un interlocutor para facilitar la relación entre el **adjudicatario** por una parte y la organización del evento por otra.

7.2. Con respecto AL ADJUDICATARIO.

El **ADJUDICATARIO** nombrará un responsable por empresa, que estará al frente del servicio de catering, con dedicación y experiencia suficientes. El Responsable actuará como interlocutor ante su homónimo designado por **FIRA DE BARCELONA**.

El Responsable del servicio deberá estar localizable durante el periodo de montaje y celebración del evento y desmontaje del mismo.

El **ADJUDICATARIO** se compromete a mantener la estructura organizativa presentada con anterioridad al evento, que ha comunicado en debida forma al organizador, pudiendo ampliarse en función de que las necesidades del evento así lo requieran.

7.3. Coordinación de necesidades.

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

En el momento en que el **ADJUDICATARIO** prevea que el volumen de servicios le puede provocar una saturación a nivel operativo, deberá comunicarlo de inmediato al contacto de **FIRA DE BARCELONA** designado por la Organización para que éste pueda dirigir los clientes hacia aquellas empresas que, figurando como Proveedores del evento, puedan asumir tales servicios.

Cláusula 8.- PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

8.1. Antes de la celebración del evento.

El **ADJUDICATARIO** se compromete a comunicar diariamente a los interlocutores de **FIRA DE BARCELONA**, cualquier incidencia que pueda producirse durante el proceso de comercialización de los servicios.

A los anteriores efectos se entiende por incidencia cualquier aspecto que se cuestione por parte del cliente relativo a la contratación, calidad, precios y lugar de prestación del servicio, y que pueda derivar en una posterior reclamación.

El **ADJUDICATARIO** debe responder e intentar dar solución al cliente en un plazo máximo de 24 horas.

Asimismo deberá informar de la solución finalmente adoptada y grado de satisfacción del cliente.

En aquellos casos en que la solución propuesta por el **ADJUDICATARIO** no sea aceptada por el cliente, deberá comunicarlo a los interlocutores antes señalados, a fin de que éstos eleven la cuestión al organizador del evento, quien decidirá al respecto.

8.2. Durante el montaje y celebración del evento.

De igual forma, durante el evento el adjudicatario deberá informar diariamente a los interlocutores de **FIRA DE BARCELONA** de todas las incidencias ocurridas con el organizador o los clientes y que hayan derivado finalmente en una reclamación, contemplando los siguientes extremos:

- Identificación del cliente
- Objeto de la reclamación
- Solución adoptada
- Grado de satisfacción del cliente.

El **ADJUDICATARIO** siempre y en todo caso procurará ofrecer la solución más adecuada al cliente en un plazo máximo de 30 minutos, en aras a conseguir la mayor satisfacción del cliente.

El Proveedor deberá contar con la figura de un supervisor on site al objeto de acudir a los distintos puntos donde se está prestando el servicio objeto del presente contrato para resolver cuantas incidencias puedan ocurrir durante el montaje y celebración del evento.

Cláusula 9. INVERSIONES A REALIZAR.

9.1- De las inversiones a realizar.

El adjudicatario asume el coste de la decoración, mobiliario, menaje, TPV'S, equipamiento vario y cuanto considere necesario para el adecuado acondicionamiento de los locales de restauración.

En cuanto a la inversión a realizar en tal concepto el licitador deberá presentar el Proyecto de inversión en los siguientes términos:

- Deberá invertir en mobiliario, siguiendo el contenido mínimo existente y descrito las características técnicas recogidas en el ANEXO II. Lote1, II. Lote2 y II. lote3 del presente Pliego dependiendo del Lote al que se presenten.
- Deberá invertir en decoración, utillaje de cocina y menaje, y cuanto considere necesario y expresamente no aparezca detallado en la descripción de equipamiento de los locales, incorporada en el ANEXO II. Lote1, II. Lote2 y II. lote3 del presente Pliego dependiendo del Lote al que se presenten.
- Deberá en invertir en obra civil para la remodelación del local siempre y cuando lo considere oportuno y/o venga expresamente establecido en las condiciones técnicas incorporadas en los ANEXO II. Lote1, II. Lote2 y II. lote3 del presente Pliego, dependiendo del Lote al que se presenten.

9.2.- Plazo de acondicionamiento de los locales.

El acondicionamiento de los locales, según el Proyecto de inversiones aprobado, se realizará en el plazo que media entre la entrega del local y el inicio de actividades señalada para cada local según lo previsto en la cláusula tercera del presente Pliego.

En el caso en que los locales no se encuentren completamente acondicionados en la fecha prevista de inicio de actividades **FIRA DE BARCELONA** podrá instalar puntos de restauración provisionales, así como puntos móviles de restauración en el interior de los Palacios.

De no cumplir con los plazos señalados se considerará que el adjudicatario ha incurrido en infracción grave, prevista y penalizada en el Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interior de los locales y unidades de restauración, que se adjunta como **Anexo IV (reglamento)**.

Todas las mejoras presentadas en el proyecto de inversiones descrito deberán ser aprobadas por FIRA DE BARCELONA, no pudiendo realizarse bajo ningún concepto sin el consentimiento de ésta.

Cláusula 10 . CALIDAD DEL SERVICIO

Los servicios se prestarán con la diligencia y calidad necesaria 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 las siguientes pautas de calidad en la prestación del servicio:

- Asegurar el nivel de calidad de todos los servicios.
- 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 realizará 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.

10.1 Control de Calidad.

La Dirección de FIRA DE BARCELONA realizará controles del desarrollo de la calidad del servicio de restauración, mediante cualquiera de los siguientes medios:

- Controles efectuados mediante auditorías, cuyo contenido podrá incluir aspectos tales como:
 - i. Laborales
 - ii. Fiscales
 - iii. Facturación
 - iv. Satisfacción del cliente
 - v. Prevención de riesgos laborales
 - vi. Higiénico-sanitarios
 - vii. Legales
 - viii. Cualquier otro que Fira de Barcelona estime conveniente.

- Encuestas a Expositores
- Encuestas a Visitantes
- Sistemas de sugerencias y quejas.

Asimismo la empresa licitadora deberá presentar en el sobre Técnico los sistemas que habitualmente aplica para efectuar mediciones y control de calidad.

FIRA DE BARCELONA, a través del interlocutor que designe, velará por que el adjudicatario cumpla los criterios de limpieza, imagen y publicación de precios, descritos en la oferta presentada, en cada uno de los locales de restauración que explote, y respecto de todos y cada uno de los certámenes que se celebren en los recintos feriales.

La oferta y carta en los establecimientos deberá presentarse al público redactada como mínimo en tres idiomas: catalán, castellano e inglés.

Cláusula 11. DEL PERSONAL

11.1. 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 servicios de restauración. 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.

Si para cubrir las necesidades habituales de prestación del servicio en **FIRA DE BARCELONA** fuera necesario realizar nuevas contrataciones, éstas se realizarán bajo la modalidad de contrato por obra o servicio determinado, vinculando su duración al término de la subcontrata, en la forma establecida en el artículo 23.1 del Convenio Colectivo de Hostelería y Turismo de Cataluña.

Para cubrir las necesidades extraordinarias derivadas de la celebración de ferias y congresos, el personal que tenga que ser contratado, lo será bajo la modalidad de contrato eventual, en los términos establecidos en el citado del Convenio Colectivo de Hostelería y Turismo de Cataluña.

En cualquier momento, y a requerimiento de **FIRA DE BARCELONA** la empresa adjudicataria 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, la empresa adjudicataria deberá facilitar trimestralmente la siguiente información:

- Relación permanente actualizada de su personal fijo, en la cual han de especificar el nombre y apellidos, número del D.N.I., categoría laboral, lugar de trabajo, antigüedad y tipo de contrato.
- Boletines de cotización a la Seguridad Social del mes anterior, debidamente sellados.
- Partes de alta y baja a la Seguridad Social del mes anterior.
- Contratos de trabajo y pactos privados (propios o subrogados) de todos los trabajadores en plantilla o con el contrato suspendido.
- Recibos de salario del personal.
- Relación de trabajadores con el contrato suspendido: excedencia, licencia sin sueldo, IT, etc.
- Papeletas de conciliación, demandas o denuncias recibidas de los trabajadores o ex trabajadores de la empresa.
- Recibos de saldo y finiquito de los trabajadores que causen baja.
- Copia del Convenio Colectivo de aplicación vigente (sólo cuando se modifique).

Asimismo, y con carácter trimestral, la empresa adjudicataria aportará certificado acreditativo de hallarse al corriente de las cuotas de Seguridad Social.

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

La empresa adjudicataria 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 adjudicataria mantendrá en todo momento una adecuada coordinación con el Jefe 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 **FIRA DE BARCELONA** ninguna

obligación en relación con los trabajadores que la adjudicataria haya asignado para la prestación del servicio contratado.

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente de **EL 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. 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.

11.2. Formación

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

11.3. Uniformidad.

El personal deberá ir en todo momento debidamente uniformado. En dicho uniforme no podrá figurar ningún distintivo de **FIRA DE BARCELONA**, salvo las tarjetas identificativas que la propia **FIRA DE BARCELONA** proporcionará a **EL PROVEEDOR**, quien responderá asimismo del buen uso de dichas tarjetas por parte de sus empleados.

Cláusula 12. REQUERIMIENTOS ORGANIZATIVOS.

12.1. Organización del servicio.

La empresa adjudicataria del **LOTE 1** deberá nombrar un **Responsable**, que estará al frente del servicio, con dedicación y experiencia para hacer frente a la responsabilidad que entraña un servicio de tales características.

El Responsable actuará como interlocutor ante la Dirección de Operaciones de FIRA DE BARCELONA, en relación con los aspectos propios del servicio. Deberá asimismo establecer una organización estable para el servicio, que responda a las distintas actividades de prestación y gestión del mismo.

El Responsable del servicio deberá estar localizable en todo momento, en los periodos de actividad ferial, si existe algún montaje realizado por el Adjudicatario para dicho evento, y a tal fin deberá facilitar a la persona designada por FIRA DE BARCELONA su número de teléfono móvil.

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.

La empresa/s adjudicataria/s del **LOTE/S 2 y 3** deberá/n nombrar un **Gerente**, que estará al frente del servicio, con dedicación y experiencia para hacer frente a la responsabilidad que entraña un servicio de tales características.

El Gerente actuará como interlocutor ante FIRA DE BARCELONA en relación con todos los aspectos objeto del presente servicio objeto del procedimiento de licitación.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario el cambio de gerente, de acuerdo con causas que, a juicio de la misma, así lo requieran.

Asimismo, y para todos los Lotes ofertados la/s empresa/s adjudicataria/s deberá/n nombrar a un **Coordinador**, que ejercerá las funciones de interlocutor con FIRA DE BARCELONA en los temas laborales, de prevención y de Seguridad Social, velando en todo caso por el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

Cláusula 13.- MEJORAS A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES.

EL ADJUDICATARIO podrá incluir en su oferta cuantos aspectos considere que mejoran las prescripciones de los Pliegos, concretamente, estas mejoras pueden hacer referencia a:

- Mejora de las Garantías solicitadas.
- Mejora tarifas especiales para empleados de FIRA DE BARCELONA, así como Proveedores de servicios de FIRA DE BARCELONA (cuya listado será facilitado al adjudicatario).
- Staff de front de office con conocimientos avanzados de idiomas (al margen del inglés, que resulta obligatorio).

Cláusula 14. Contenido del sobre B. LOTES 1, 2 Y 3

Concretamente contendrá detalle de los siguientes extremos:

- Descripción técnica del servicio (cláusula 4)
- Proyecto de inversiones (cláusula 5ª)
- Calidad en el servicio (cláusula 10ª)
- Controles de Calidad (cláusula 10.1ª)
- Política de personal (cláusula 11ª)
- Requerimientos organizativos (cláusula 12ª)

Cláusula 15ª – CONFIDENCIALIDAD.

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), o su entrega vía correo electrónico a la siguiente dirección: 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.