

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE PERSONAL EXTERNO EN FERIAS, CONGRESOS Y CONVENCIONES DE FIRA DE BARCELONA.

Cláusula 1. OBJETO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO.

- 1.1 Objeto.
- 1.2 Lugar donde se prestará el servicio.
- 1.3 Exclusividad.

Cláusula 2. DURACIÓN.

Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO.

Cláusula 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. DESCRIPCIÓN.

Cláusula 5. OPERATIVA DE LA CONTRATACIÓN.

- 5.1 Ordenes de Servicio.
- 5.2 Información Técnica.

Cláusula 6. CALIDAD EN EL SERVICIO Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Cláusula 7. OBLIGACIONES FISCALES, LABORALES, SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS.

Cláusula 8. PERSONAL: IDONEIDAD Y SUFICIENCIA.

- 8.1 Idoneidad y suficiencia.
- 8.2 Uniformidad.
- 8.3 Formación.
- 8.4 Tarjetas Identificativas.

Cláusula 9. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

- 9.1 Coordinación e información técnica.
- 9.2 Coordinación de necesidades.

Cláusula 10. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

Cláusula 11. INFRACCIONES Y SANCIONES.

Cláusula 12. PROTECCIÓN DE DATOS.

Cláusula 13. AUDITORÍA.

Cláusula 14. MEJORAS A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES.

Cláusula 15. CONTENIDO DEL SOBRE C.

ANEXO I. PLANOS DE LOS RECINTOS.

ANEXO II. PROTOCOLO BÁSICO.

ANEXO III. CONSUMOS 2015/2016.

ANEXO IV. MODELO DE PRESUPUESTO.

Introducción.

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 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 en los Salones internos organizados por FIRA DE BARCELONA. 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, y TIC que apoyan a las diferentes líneas de negocio y al conjunto de la institución.

Cláusula 1.OBJETO.

1.1. Objeto.

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación de los servicios relativos a personal externo para los salones, congresos y certámenes celebrados en los recintos feriales de Montjuïc y Gran Vía, de conformidad a lo establecido en el presente pliego de condiciones.

Las necesidades de los distintos servicios se han dividido en cuatro (4) Lotes diferenciados, que podrán ser adjudicados a un único proveedor o separadamente a diferentes proveedores:

- **Lote 1: Servicio de atención al expositor y organizador y servicio de puntos de acreditación** tanto para Salones organizados por **FIRA DE BARCELONA** (salones de Negocio Propio) como para Salones organizados por terceros que soliciten dicho servicio en los recintos feriales de FIRA DE BARCELONA (salones de Negocio Externo).
 - El servicio será adjudicado a un único proveedor.

- **Lote 2: Catálogo de contratación para expositores:** servicios de azafatas ofrecidos por **FIRA DE BARCELONA** tanto en Salones de Negocio interno como en Salones de Negocio externo.
 - El servicio será adjudicado a un único proveedor.

- **Lote 3: Servicios para **Negocio interno:****

 - **Bloque 1 -Servicios en guardarropía y punto de información** para Salones de Negocio interno que así lo soliciten
 - **Bloque 2 -Servicios en salas de protocolo y salas de conferencias** o para reuniones para negocio interno que así lo soliciten.
 - El lote 3 será adjudicado a un único proveedor, el cual deberá prestar el servicio contenido en ambos Bloques de servicio. Consecuentemente, las empresas que quieran participar en el presente Lote deberán prestar el servicio contenido en ambos Bloques; debiendo presentar oferta para la totalidad del servicio.

- **Lote 4:** Servicios para **Negocio Externo:**
 - **Bloque 1** -Servicios en guardarropía y punto de información para Salones de negocio externo que así lo soliciten
 - **Bloque 2** -Servicios en salas de protocolo y salas de conferencias o para reuniones de negocio externo que así lo soliciten.
 - El servicio contenido en el presente Lote podrá ser adjudicado a dos (2) proveedores, los cuales prestarán el servicio directamente para el organizador externo.

Los licitantes que presenten oferta podrán presentar una oferta conjunta para todos los lotes, o individualizada para cada uno de los lotes completos a los que quieran participar. En aquellos lotes incluyentes de Bloques de servicio, el licitante tendrá que ofertar el lote completo.

Todas las normas de conducta y servicio, uniformidad, actitud y disponibilidad, podrán encontrarse y consultarse en los procedimientos y protocolos de cada uno de los servicios, así como en el protocolo básico de **FIRA DE BARCELONA**. Dichos documentos serán facilitados al/los Adjudicatario/s.

Las formaciones impartidas para cada uno de los servicios serán por cargo de la agencia adjudicataria, que serán realizados por medio de los manuales facilitados por **FIRA DE BARCELONA**; garantizando así el buen funcionamiento del servicio por medio de protocolos preestablecidos.

Se deberán ofertar precios/hora para cada servicio de conformidad a lo establecido en el modelo de oferta económica que se encuentra en el pliego de condiciones económicas.

El servicio será prestado tanto para FIRA DE BARCELONA como para sus sociedades participadas.

1.2 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 de l'Hospitalet de Llobregat (Se adjunta plano de los recintos en el **ANEXO I**).

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.).

1.3 Exclusividad.

El **ADJUDICATARIO** tendrá la condición de proveedor en exclusiva para **FIRA DE BARCELONA** con respecto a servicios de que precise para sí y que tengan relación con el objeto del presente contrato serán solicitados al **ADJUDICATARIO** con la excepción que se señala a continuación:

- **FIRA DE BARCELONA**, con carácter excepcional y en todo caso en cumplimiento de los Convenios que con Centros Universitarios y otras entidades pueda celebrar, podrá destinar hasta un máximo del 15% de los servicios anuales relativos a Salones de Negocio interno a personal distinto al del **ADJUDICATARIO**.
- No aplicará dicha exclusividad para aquellos eventos organizados por un tercero (Lote 4), con independencia de que tales servicios sean contratados por el tercer organizador o por **FIRA DE BARCELONA** por encargo de aquél. De todos modos, **FIRA DE BARCELONA** hará de prescriptor de sus proveedores oficiales ante los organizadores externos.
- El evento Mobile World Congress (MWC) queda excluido del objeto de la presente licitación en lo relativo a los **lotes 1,3 y 4**. No obstante, en lo relativo a los servicios establecidos para el **Lote 2**, El **ADJUDICATARIO** del mismo deberá prestar servicios para dicho evento (MWC) siempre que los expositores lo requieran.
- Dicha exclusividad no actuará en caso de que el **ADJUDICATARIO** no pueda cubrir las necesidades planteadas por **FIRA DE BARCELONA**. En este caso **FIRA DE BARCELONA** queda habilitada para contratar con otras empresas.

Cuando el organizador externo requiera de la utilización de los servicios del **ADJUDICATARIO**, éstos serán contratados preferentemente a través de **FIRA DE BARCELONA**.

Salvo autorización expresa por parte de **FIRA DE BARCELONA**, EL **ADJUDICATARIO**, así como cualquier empresa asociada o partner, se comprometen a no prestar los referidos servicios cuando éstos sean solicitados directamente por los organizadores externos de tal manera que sólo prestarán tales servicios cuando sean solicitados directamente por **FIRA DE BARCELONA**.

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

Cláusula 2. DURACIÓN.

El contrato tendrá una duración de TRES (3) años, comprendidos entre el 16 de noviembre de 2017 y el 15 de noviembre de 2020.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por dos (2) años, por anualidades, esto es, hasta el 15 de noviembre de 2021 o 2022, 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 17 de mayo 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 17 de noviembre de 2022 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 a partir del día 16 de noviembre de 2017.

No obstante y al objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, todos aquellos servicios iniciados o solicitados con anterioridad a la adjudicación del presente procedimiento, serán realizados por los actuales proveedores del servicio.

Cláusula 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. DESCRIPCIÓN.

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación de los servicios de personal externo para ferias, congresos y convenciones celebrados por **FIRA DE BARCELONA** (o cualquiera de sus sociedades) los cuales se han organizado en cuatro (4) lotes diferenciados que podrán ser adjudicados a un único proveedor o a distintos proveedores tal y como se indica en la cláusula 1.1 del presente pliego de condiciones:

- **Lote 1: Atención al expositor y organizador y puntos de acreditación** tanto para Salones organizados por **FIRA DE BARCELONA** (salones de Negocio Interno) como para salones organizados por terceros (salones de Negocio Externo):
 - Azafatas/os para servicio de acreditaciones inglés básico.
 - Azafatas/os para servicio de gestión colas inglés básico.
 - Azafatas/os para servicio de acreditaciones inglés avanzado.
 - Azafatas/os para servicio de gestión colas inglés avanzado.
 - Azafata/os para servicio de cajero/acreditaciones inglés básico.
 - Azafata/os para servicio de cajero/acreditaciones inglés avanzado.
 - Coordinador/a azafatas/os.
 - Coordinador/a de Acreditación.
 - Coordinador/a para servicio de gestor técnico – Front office.
 - Coordinador/a sala prensa.

- Gestor técnico – Front office.
- Gestor técnico principiante (aplicable al primer salón interno en el que trabaja).
- Gestor técnico incidencia.
- GIO (Gestor o supervisor técnico interno para dar atención al organizador externo en el mostrador i por los pabellones.)
- Servicio de megafonía inglés básica.
- Servicio de megafonía inglés avanzada.

El presente Lote tendrá un único adjudicatario.

- **Lote 2: Catálogo de contratación para expositores:** servicios de azafatas/os ofrecidos por FIRA DE BARCELONA tanto en Salones de Negocio interno como en Salones de Negocio externo.
 - Azafata/o con inglés básico. (ver Anexo 2)
 - Azafata/o con inglés avanzado/nivel alto.(ver Anexo 2)
 - Azafata/o ingles +1 idioma extranjero.
 - Interprete-traductor/a (1 idioma extranjero).
 - Interprete-traductor/a (inglés + 1 idioma extranjero).
 - Modelo alta gama con inglés.

El presente Lote tendrá un único adjudicatario.

- **Lote 3:** Servicios para **Negocio interno:**

Bloque 1: Servicios en guardarropía y punto de información para Salones de Negocio interno que así lo soliciten.

- Azafatas/os para servicio de guardarropía con inglés básico.
- Azafatas/os para servicio de guardarropía con inglés avanzado.
- Azafatas/os para servicio de punto información con inglés básico.
- Azafatas/os para servicio de punto información con inglés avanzado.
- Coordinador/a azafatas/os.

Bloque 2: Servicios en salas de protocolo y salas de conferencias o reuniones para salones de Negocio interno que así lo soliciten

- Azafatas/os para servicio de protocolo con inglés básico.
- Azafatas/os para servicio de congresos/salas con inglés básico.
- Azafatas/os para servicio de protocolo con inglés avanzado.
- Azafatas/os para servicio de congresos/salas con inglés avanzado.
- Coordinador/a de azafatas/os

- Coordinador/a de Protocolo

El presente Lote tendrá un único adjudicatario para ambos bloques de servicio.

- **Lote 4:** Servicios para **Negocio Externo**

Bloque 1 -: Servicios en guardarropía y punto de información para salones de Negocio externo que así lo soliciten:

- Azafatas/os para servicio de guardarropía con inglés básico.
- Azafatas/os para servicio de guardarropía con inglés avanzado.
- Azafatas/os para servicio de punto información con inglés básico.
- Azafatas/os para servicio de punto información con inglés avanzado.
- Coordinador/a azafatas/os.

Bloque 2: Servicios en salas de protocolo y salas de conferencias o reuniones para salones de Negocio externo que así lo soliciten.

- Azafatas/os para el servicio de protocolo inglés básico.
- Azafatas/os para el servicio de congresos/salas inglés básico.
- Azafatas/os para el servicio de protocolo inglés avanzado.
- Azafatas/os para el servicio de congresos/salas inglés avanzado.
- Coordinadora/o para el servicio de azafatas.
- Coordinadora/o para el servicio de Protocolo

El presente Lote tendrá dos (2) adjudicatarios los cuales prestarán el servicio según el calendario ferial existente, así como a los precios ofertados para el presente lote y siempre y cuando sea requerido dicho servicio por el organizador externo.

El detalle de los servicios a prestar se encuentra recogido en el ANEXO II del presente pliego de condiciones.

El ADJUDICATARIO se compromete a tener disponibilidad para cualquiera de las tipologías de servicios mencionados anteriormente e incluidos en el/los Lote/s que se le hayan asignado de suficiente personal femenino y masculino para aquellos eventos que soliciten paridad en sus servicios en FIRA DE BARCELONA.

Cláusula 5. OPERATIVA DE LA CONTRATACION.

5.1 Ordenes de Servicio.

FIRA DE BARCELONA facilitará al **ADJUDICATARIO** una previsión de las necesidades de los servicios de azafatas/os correspondientes a los lotes 1 y 3 a fin de que el **ADJUDICATARIO** pueda hacer una planificación de los mismos.

Los datos a facilitar serán:

- los Salones o actos en el que se desarrollará el servicio,
- fechas de celebración,
- servicios a cubrir.

En “Salones medios” se facilitarán los datos de 15 a 10 días antes del inicio del Salón, mientras que en “Salones grandes” se facilitarán los datos 20 días antes del inicio del mismo. La definición de la magnitud de los salones se encuentra detallada en la cláusula 15 del presente Pliego de Condiciones.

En ningún caso se podrá considerar la previsión de servicio como una petición en firme, solo a título informativo, hasta que el servicio sea confirmado por **FIRA DE BARCELONA**.

En base a esta previsión y según las tarifas ofertadas en el procedimiento de licitación, se entregará el presupuesto en formato Excel, documento proporcionado por **FIRA DE BARCELONA** (modelo contenido en el **ANEXO IV**).

En lo relativo al **Lote 1**, FIRA DE BARCELONA realizará las oportunas órdenes de servicio por escrito al **ADJUDICATARIO** de la siguiente forma:

- ✓ **Para Salones de Negocio Interno**, a través de sus Departamentos de atención al expositor (para las necesidades de Gestores técnicos) y atención al visitante (para el resto de necesidades).
- ✓ **Para salones de Negocio Externo**, a través de su departamento de Ventas y operaciones de Negocio externo.

En lo relativo al **Lote 2**, la petición de servicios la recibirá el **ADJUDICATARIO** a través de la herramienta de comunicación electrónica disponible en **FIRA DE BARCELONA** llamada Canal de Proveedores (CPR), a medida que los expositores vayan solicitando los servicios.

En lo relativo al **Lote 3**, las órdenes de servicio por escrito les llegarán a través del departamento de Atención al expositor.

En lo relativo al **Lote 4**, FIRA DE BARCELONA pondrá en contacto a los 2 adjudicatarios con el organizador externo, con el fin de que éste les solicite ofertas directamente de acuerdo a los precios de venta acordados previamente con FIRA DE BARCELONA. Una vez que el organizador haya seleccionado al proveedor, éste

pasará la información de precio de venta y precio de coste a FIRA DE BARCELONA en formato Excel, para que ésta proceda a la facturación del servicio al organizador externo. El proveedor deberá pasar esta información en el formato Excel que FIRA DE BARCELONA solicite.

EL ADJUDICATARIO no atenderá ninguna orden de servicio que se curse por vías distintas a las mencionadas.

En el caso específico de los gestores técnicos (**lote 1**), el primer día de montaje del evento /salón, deberán personarse en su puesto de trabajo en el Centro de atención al expositor 30 minutos antes de la apertura del mismo con el fin de preparar el servicio. Dichos 30 minutos no serán objeto de facturación.

Si durante una mañana de celebración de un salón determinado **FIRA DE BARCELONA** detecta que hay un excedente de personal, podrá cancelar servicios para esa misma tarde sin perjuicio para **FIRA DE BARCELONA**. Del mismo modo, el horario adicional respecto al previsto que sea realizado, será facturado por **FIRA DE BARCELONA** en fracciones de 15 minutos.

El servicio mínimo a contratar en todo caso será de cuatro (4) horas.

Para las posiciones del **Lote 1** de Atención al expositor y organizador y puntos de acreditaciones, el **ADJUDICATARIO** debe asegurar, según la envergadura del Salón, la disponibilidad de un 10% de personas adicionales a las solicitadas por **FIRA DE BARCELONA**, con la formación y conocimientos requeridos para cubrir estas posiciones, con el fin de que puedan incorporarse al servicio a petición de **FIRA DE BARCELONA** en el caso de que se produzca un incremento imprevisto de las necesidades. El número de personas disponibles se definirá en función de las características de cada salón.

El **ADJUDICATARIO** deberá ser capaz de proporcionar esas posiciones adicionales en cuatro (4) horas desde la comunicación de la necesidad por parte de **FIRA DE BARCELONA**.

Durante las pausas de comida, el adjudicatario deberá asegurar que ningún perfil/puesto queda por cubrir (sin coste adicional alguno para **FIRA DE BARCELONA**) al objeto de asegurar la correcta prestación del servicio.

5.2. Información técnica.

Al objeto de facilitar la prestación del servicio, **FIRA DE BARCELONA** pondrá a disposición del **ADJUDICATARIO** y con la máxima antelación posible al inicio de cada evento, la siguiente información:

- Palacios ocupados.
- Planos de los Palacios.
- Fechas.

- Horarios.
- Accesos disponibles.
- Nombres y teléfonos de los Jefes Servicio Pabellón.

Con dicha información y con las órdenes de servicios que reciba de **FIRA DE BARCELONA**, el **ADJUDICATARIO** realizará la programación de los servicios a ejecutar, que deberá estar coordinada con la planificación del salón, prevista por el departamento de Gestión de Operaciones en Salones de Negocio interno y departamento de Operaciones y venta de servicios en Salones de Negocio externo de **FIRA BARCELONA**.

Cláusula 6. CALIDAD DEL SERVICIO Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

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 exigido en todos los servicios.
- Cumplimiento de horarios, requisitos y ejecución del servicio definido.
- Facilitar la identificación y la implantación de todo tipo de mejoras.
- Planificar el servicio de las actividades y prevenir cualquier tipo de incidencias que pueda perjudicar la realización de dicha planificación. (Retraso, abandono del puesto de trabajo, suplencia, etc.)
- Capacidad de respuesta a los problemas que puedan surgir.
- Capacidad para proporcionar los servicios requeridos, en las condiciones requeridas.

En todas aquellas funciones relacionadas con la venta de cualquier tipo de servicio o producto a clientes, sean éstos expositores o visitantes (puntos de información, guardarropía, acreditación, servicios al expositor, etc.) de las que se desprendan liquidaciones económicas, será la empresa adjudicataria quien asumirá las posibles diferencias negativas o positivas que pudieran resultar.

Asimismo, queda expresamente prohibida la adquisición por el personal que presta los servicios contratados, de cualquier artículo, producto o servicio expuesto en los certámenes profesionales, congresos o cualquier otra actividad celebrados en cualquier de los recintos de **FIRA DE BARCELONA**, así como la visita a los mismos durante la prestación del servicio. Fuera del horario de prestación de servicio, tampoco estarán permitidas las visitas con el uniforme.

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.

Asimismo, **FIRA DE BARCELONA** se reserva la facultad de instalar un sistema automático de control de presencia (p.e. detección de huella). La empresa adjudicataria deberá invertir en un lector, cuyas características deberán corresponder con los estándares fijados por **FIRA DE BARCELONA**, y el cual deberá ser instalado en sus oficinas al objeto de realizar las altas del personal que vaya a prestar servicio en cada salón o evento.

Dicho sistema de control de presencia podrá ser usado como medio de confirmación para la facturación de la empresa adjudicataria (aplicando las penalizaciones correspondientes según se especifica en la cláusula 11 del presente Pliego de Condiciones ante cualquier desviación).

Se adjunta al presente pliego, como **ANEXO II**, los protocolos básicos para la prestación del servicio de Azafatas/os para **FIRA DE BARCELONA**.

Asimismo 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, si los hubiere.

- que los Productos peligrosos a utilizar, disponen de las correspondientes fichas de seguridad, si los hubiere.

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 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**, 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 7. 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 acreditativo de hallarse al corriente de las cuotas de Seguridad Social, y certificado acreditativo de haber satisfecho los salarios correspondientes sus trabajadores.

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

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

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

La finalización 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 8. PERSONAL: IDONEIDAD Y SUFICIENCIA.

8.1. 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.

8.2. Uniformidad.

El personal deberá ir en todo momento debidamente uniformado en algunas ocasiones los Salones facilitan el vestuario que consideren oportuno. En dicho uniforme no podrá figurar ningún distintivo de **FIRA DE BARCELONA**, salvo en los pañuelos, corbatas corporativas y las tarjetas identificativas descritas en el apartado

Según necesidades de determinados salones, se requieren uniformes suficientes para poder vestir a unas 400 azafatos/as (máximo, en Salones grandes) repartidos en mínimo 4 tipologías distintas: dos tipos de uniforme de azafata/o básico, un uniforme de gala o de coordinador/a y un uniforme informal. Se pide que el **ADJUDICATARIO** pueda cumplir con dichas necesidades.

El coste de la uniformidad necesaria correrá a cargo del **ADJUDICATARIO**.

8.3 Formación.

El **ADJUDICATARIO** será responsable de seleccionar, formar al personal que emplee para la prestación del servicio, y asignarle funciones. Así como poder acreditar, si **FIRA DE BARCELONA** lo requiere, que se ha realizado dicha formación.

A criterio de **FIRA DE BARCELONA** se desarrollará una sesión informativa de carácter presencial con los responsables del **ADJUDICATARIO**, a efectos de mejorar la calidad en el servicio.

8.4. Tarjetas identificativas.

El personal del **ADJUDICATARIO** deberá portar una tarjeta de identificación en un lugar visible, en la cual constará su nombre y apellidos. La empresa adjudicataria deberá proporcionar a todos sus colaboradores dicha placa, cuyo diseño deberá ser acordado con el departamento de Operaciones de **FIRA DE BARCELONA**.

Cláusula 9. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

9.1. 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 sea requerido por **FIRA DE BARCELONA**. Dicho responsable del servicio deberá facilitar sus datos de contacto (teléfono, móvil, etc.) al Departamento de Servifira y en Servicios de Celebración, Operaciones y venta servicios negocio interno y externo para el resto de necesidades (Lote 1, 3, 4) de **FIRA DE BARCELONA** donde se les pueda localizar al instante.

9.2. 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 10. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

El **ADJUDICATARIO** se compromete a comunicar diariamente a los interlocutores de **FIRA DE BARCELONA**,

cualquier incidencia que pueda producirse en relación a los servicios a prestar.

En aquellos casos en que la solución propuesta por el **ADJUDICATARIO** no sea aceptada por el cliente externo, deberá comunicarlo a los interlocutores de **FIRA DE BARCELONA** antes señalados, a fin de que éstos eleven la cuestión para que se tome una decisión al respecto.

Clausula 11. NIVELES DE SERVICIO (SLA), E INFRACCIONES Y SANCIONES.

Los criterios sobre los cuales se valorará el servicio (SLA) del **ADJUDICATARIO** serán:

- Tiempos de respuesta a las peticiones,
- Cobertura del Servicio en todos los puntos,
- Evaluación de desempeño del trabajo en todos los puntos,
- Facilitar Reports al final de cada Salón que permitan realizar un análisis del servicio prestado y su eficacia,

Mediante la presente cláusula se procede a regular todas aquellas conductas que constituyen infracciones al contrato, su clasificación y consiguiente penalización en el caso de que el **ADJUDICATARIO** incurra en las mismas. **FIRA DE BARCELONA** considera que serán motivo de falta:

1. Falta de puntualidad en la prestación del servicio.
2. Abandonar el lugar de trabajo sin previo aviso.
3. Abandonar el lugar de trabajo antes de la hora fijada para el fin de la jornada.
4. Uniforme incompleto y/o falta de higiene.
5. Mostrar una imagen personal que afecte al servicio.
6. Comer en el mostrador, y/o beber bebidas que no sean agua.
7. Atender incorrectamente al visitante o expositor.

El Responsable de Servicios de Celebración y Acreditación (negocio interno) el Responsable de Venta de servicios (negocio externo) de **FIRA DE BARCELONA**, efectuará a tal fin los oportunos controles de calidad para determinar el grado de incumplimiento de la falta en que se incurra, y sin perjuicio de lo anteriormente señalado, serán causa bastante para la imposición al **ADJUDICATARIO** de las penalizaciones que a continuación se señalan a tenor de la graduación de las faltas que se señalan a continuación.

Se consideran **faltas leves**:

- a) Retraso en el inicio de cada servicio, informado previamente por escrito al personal responsable de **FIRA DE BARCELONA**:

1. Si el servicio se inicia 15 minutos después de la hora en que debió iniciarse, se aplicará una penalización consistente en un 100% del coste por hora; y todo ello siempre que el servicio al salón o evento no se vea alterado por dicho retraso.

En supuesto de que tal retraso implique una alteración del servicio, se considerará falta grave y serán de aplicación, consecuentemente, las sanciones recogidas en el presente pliego para dicho tipo de falta.

2. Si el servicio se inicia después de los 30 minutos siguientes a la hora en que debió iniciarse se aplicará, por cada hora (o fracción de la misma no realizada), una penalización consistente en un 150% del coste por hora completa.

En el supuesto de que tal retraso implique una alteración del servicio, se considerará falta grave y serán de aplicación, consecuentemente, las sanciones recogidas en el presente pliego para dicho tipo de falta.

- b) Que el personal asignado al servicio fume, coma, utilice aparatos de telefonía móvil y/o informáticos para fines personales o lea prensa u otras publicaciones, y/o realice cualquier actividad que pueda afectar al normal desarrollo de la prestación del servicio.
- c) Uniformidad no acorde con lo establecido, incluida la falta de identificación mediante la correspondiente tarjeta identificativa.

En caso de incurrir en cualquiera de las infracciones señaladas en las letras b) y c), se procederá a notificar al **ADJUDICATARIO** en tal sentido al objeto de que se proceda a su subsanación, sin que se aplique ninguna penalización al **ADJUDICATARIO**.

No obstante lo anterior, de incurrir en la misma infracción con posterioridad al segundo requerimiento de subsanación por parte de **FIRA DE BARCELONA**, conllevará el no abono del servicio completo reiniciándose el ciclo de penalizaciones.

Se consideran **faltas graves**:

- a) Cuando una vez iniciado el servicio, éste se abandone, de manera que no quede cubierto en un periodo de 30 minutos. Para cada infracción que obedezca a tales características se aplicará una penalización consistente en un 200% del coste por cada hora no realizada.

Asimismo, si en cualquiera de los 3 (tres) salones siguientes a contar a partir de la comisión de la infracción, ésta se cometiera otra vez, la penalización consistirá en una reducción de un 25% sobre el total de servicios prestados en el salón, por lo que el proveedor percibiría únicamente un 75% del importe de los mismos. Independientemente a lo anterior, **FIRA DE BARCELONA** se reserva el derecho a rescindir el contrato con el **ADJUDICATARIO**, y ello sin perjuicio de la imposición de las citadas penalizaciones.

- b) Retraso en el inicio de cada servicio, no informado previamente por escrito al personal responsable de **FIRA DE BARCELONA**:

En este caso, cuando los retrasos sean superiores a 15 minutos, El **ADJUDICATARIO** no percibirá cuantía alguna en relación al servicio a prestar por el personal que haya cometido la infracción.

Asimismo, si en cualquiera de los 3 (tres) salones siguientes a contar a partir de la comisión de la infracción, ésta se cometiera otra vez, la penalización consistirá en una reducción de un 25% sobre el total de servicios prestados en el salón, por lo que el proveedor percibiría únicamente un 75% del importe de los mismos. Independientemente a lo anterior, **FIRA DE BARCELONA** se reserva el derecho a rescindir el contrato con el **ADJUDICATARIO**, y ello sin perjuicio de la imposición de las citadas penalizaciones.

- c) Cuando una vez iniciado el servicio, éste se abandone, de manera que no quede cubierto en un periodo de 60 minutos. Para cada infracción que obedezca a tales características se aplicará una penalización consistente en un 300% del coste por cada hora no realizada. Asimismo, si en cualquiera de los 3 (tres) salones siguientes a partir de la comisión de la infracción, ésta se cometiera otra vez, la penalización consistirá en una reducción de un 25% sobre el total de servicios prestados en el salón, por lo que el proveedor percibiría únicamente un 75% del importe de los mismos.

- d) Cualquier reclamación por escrito de un expositor o visitante, referida al incumplimiento profesional de cualquiera de las funciones que le son propias y que hayan sido constatadas por **FIRA DE BARCELONA**. Dicha infracción lleva aparejada una penalización de 180 €, por cada incumplimiento.

Se consideran faltas **muy graves**:

a) El abandono del servicio. Se considerará que ha habido abandono cuando se produzca la siguiente conducta:

- Servicios no cubiertos a partir de 60 minutos.

Por cada infracción que obedezca a lo señalado anteriormente, se aplicará una penalización consistente en un 350% del coste por cada hora no realizada.

Asimismo, si en cualquiera de los 3 (tres) salones siguientes a contar a partir de la comisión de la infracción, ésta se cometiera otra vez, la penalización consistirá en una reducción de un 50% sobre el total de servicios prestados en el salón, por lo que el proveedor percibiría únicamente un 50% del importe de los mismos.

b) Que el personal del **ADJUDICATARIO** realice cualquiera de las siguientes conductas:

- Aceptar o pedir dinero de visitantes y/o expositores.
- Expresarse de forma irrespetuosa u ofensiva hacia las personas.
- Provocar riñas o altercados.
- Embriaguez o toxicomanía manifiesta que repercuta en el trabajo.
- Usar indebidamente los bienes del expositor.

La comisión de cualesquiera de tales infracciones, previa comprobación de las mismas, supondrá para el **ADJUDICATARIO** el cambio de la persona adscrita al servicio en un plazo inferior a 2 horas y la aplicación de una penalización de 300 €.

Asimismo, si en cualquiera de los 3 (tres) salones siguientes a partir de la comisión de la infracción, ésta se cometiera otra vez, la penalización consistirá en una reducción de un 50% sobre el total de servicios prestados en el salón, por lo que el proveedor percibiría únicamente un 50% del importe de los mismos.

Se aplicará al **ADJUDICATARIO** una penalización de 300 € si la persona asignada al servicio no cumple los requisitos establecidos por contrato para cada tipología.

Si como consecuencia directa de la comisión de alguna de las infracciones señaladas anteriormente, se ocasionan gastos para **FIRA DE BARCELONA**, éstos deberán ser totalmente asumidos por **EL ADJUDICATARIO**.

La comisión de dos (2) faltas muy graves en un periodo semestral dará lugar a la cancelación del Contrato.

Cláusula 12. PROTECCIÓN DE DATOS.

EL ADJUDICATARIO queda obligado a utilizar a los únicos fines del contrato que se suscriba, los datos de carácter personal que le sean facilitados o a los que tenga acceso en méritos del presente procedimiento.

EL ADJUDICATARIO queda obligado a respetar y cumplir, en el tratamiento que hagan de la información a que tenga acceso en méritos del presente procedimiento, y en la medida en que sea de aplicación, los preceptos de la Ley orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre; de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Reglamento que desarrolla la citada Ley, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y cuanta normativa sea de aplicación. **EL ADJUDICATARIO** será responsable del tratamiento que realicen de los datos, respondiendo de cuantas infracciones hubieren incurrido personalmente.

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

Cláusula 13. AUDITORÍA.

FIRA DE BARCELONA podrá encargar a una empresa externa especializada en auditorías, el control de la prestación de los servicios adjudicados. La empresa/s ADJUDICATARIA/S asumirá el coste de las auditorías, hasta el porcentaje máximo abajo relacionado, a cuyo fin FIRA DE BARCELONA detraerá la cantidad que resulte de aplicar dichos porcentajes sobre el importe a satisfacer a la empresa/s ADJUDICATARIA/S, en función del Lote/s que le haya sido adjudicado/s.

Los porcentajes máximos aplicables en función del Lote son los siguientes:

- Lote I: un máximo de 2% del total del importe del contrato.
- Lote II: un máximo del 2% del total del importe del contrato.
- Lote III: un máximo del 2% del total del importe del contrato.
- Lote IV: un máximo del 2% del total del importe del contrato.

Cláusula 14. MEJORAS A LOS PLIEGOS DE CONDICIONES.

Se considerarán como mejoras a los pliegos de condiciones la aportación de elementos que mejoren la prestación del servicio, como por ejemplo, mejoras tecnológicas como geolocalización de las personas que presten el servicio, así como otros puntos de mejora que pueda aportar el licitante.

Cláusula 15. CONTENIDO DEL SOBRE C.

Concretamente incluirá lo siguiente:

- Organigrama de la empresa y organización destinada a satisfacer las necesidades del servicio en **FIRA DE BARCELONA**.
- Localización de la empresa, medios humanos: personal y titulación etc.
- CV (Curriculum Vitae) del personal responsable y coordinadores de los diferentes servicios, incluyendo la experiencia profesional en cargo similar.
- 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 control de pedidos, etc.
- En el supuesto de contar con los requisitos descritos en el Anexo I del pliego Administrativo (criterios de valoración -criterio adicional), documentación acreditativa de la contratación o subcontratación de personal proveniente de entornos con riesgo de exclusión social (por ejemplo, subcontratación a centro especial de empleo o certificado de colaboración en materia de reclutamiento con entidades de inserción laboral de personas con riesgo de exclusión social).
- Mejoras a los pliegos de condiciones.
- Se solicita, para los lotes 1, 3 (bloque 1 y 2 interno) y 4 (bloque 1 y 2 externo), que cada empresa ofertante prepare la planificación y dimensionamiento, a modo de ejemplos, del personal necesario para dar servicio a un Salón grande, uno mediano y otro pequeño incluyendo planes de contingencia, capacidad de reacción en el caso de que la afluencia se incremente un 10% respecto a la prevista, personal de reserva disponible, etc.

- Las características aproximadas de dichos Salones se detallan a continuación:

1.- Salón Grande.

500 expositores

30.000 visitantes que se han de acreditar

4 palacios de exposición

3 zonas de congresos o jornadas
600 congresistas que se han de acreditar
3 zonas de actividades (Exposición fotográfica, Muestras de diseño, Demostración culinaria, etc.)
3 Stands de la organización del salón que requerirán servicios

2.- Salón Mediano.

250 expositores
10.000 visitantes que se han de acreditar
2 palacios de exposición
2 zonas de congreso o jornadas
400 congresistas que se han de acreditar
2 zonas de actividad (Exposición fotográfica, Muestras de diseño, Actividad toca, mira y participa, Demostración culinaria, etc).
2 Stands de la organización del salón que requerirán servicios.

3.- Salón Pequeño.

100 expositores
3.000 visitantes que se han de acreditar
1 palacios de exposición
1 zona de congreso o jornadas
100 congresistas que se han de acreditar
1 zona de actividad (Exposición fotográfica, Muestras de diseño, Actividad toca, mira y participa, Demostración culinaria, etc).
1 Stand de la organización del salón que requerirán servicios.

ANEXO I
PLANOS DE LOS RECINTOS





ANEXO 2.

PROTOCOLO BÁSICO PARA EL SERVICIO DE PERSONAL EN FIRA DE BARCELONA.

A continuación se detallan los protocolos a seguir para el servicio descrito en los Pliegos de Condiciones, los cuales serán facilitados al **ADJUDICATARIO** del procedimiento para su seguimiento.

El personal que preste servicios en **FIRA DE BARCELONA** debe, en todo momento, mostrar una actitud y comportamiento profesional ofreciéndose siempre a prestar la ayuda e información necesaria.

El trato y la imagen del personal que preste servicios en **FIRA DE BARCELONA**, tanto con expositores como con visitantes, debe ser acorde con la imagen de la Institución.

Todas las normas de conducta y servicio, uniformidad, actitud y disponibilidad, podrán encontrarse y consultarse en los procedimientos y protocolos de cada uno de los servicios y así como, en el protocolo básico de **FIRA DE BARCELONA**

Las formaciones de cada uno de los servicios serán por cargo de la agencia, con los manuales facilitados por **FIRA DE BARCELONA**, garantizando así el buen funcionamiento del servicio por medio de protocolos preestablecidos.

El personal deberá tener toda la información básica y formación concreta y específica para la realización de las actividades a desempeñar en cada punto de trabajo.

Flexibilidad y agilidad para adaptarse a las peticiones de **FIRA DE BARCELONA**.

Material y uniformidad. La necesidad de personal de determinados salones requieren uniformes suficientes para un mínimo de 4 tipologías: 2 tipos de uniforme básico, uniforme de gala o de coordinador/a

SERVICIOS DE CELEBRACIÓN.

Información y funciones.

Azafatas/os.

Idiomas.

Dadas las características de FIRA DE BARCELONA sus idiomas oficiales son: **catalán, castellano e inglés.**

Se entiende como:

Nivel básico de inglés cuando:

- **Comprensión.** Comprender ideas principales cuando el discurso es claro. Leer textos redactados en lengua de uso habitual.
- **Hablado.** Desenvolverse en casi todas las situaciones que se presenten. Participar en una conversación con fluidez. Presentar descripciones claras y detalladas, enlazando frases de forma sencilla sobre una amplia serie de temas conocidos o de interés.
- **Escrito.** Escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas. Expresarse con claridad en textos bien estructurados sobre temas complejos.
- **Estudios.** Aptis B2, American & British Academy B2, Ascentis Anglia SOL Advanced Level, First Certificate in English (FCE)

Nivel avanzado de inglés cuando:

- **Comprensión.** Ninguna dificultad para comprender de forma oral y escrita la lengua hablada, conversaciones, textos o discursos extensos y con cierto nivel de exigencia. Leer con facilidad textos complejos, manuales, artículos especializados, etc.
- **Hablado.** Expresarse con fluidez, con expresiones adecuadas, descripciones claras y detalladas sobre temas complejos, sin esfuerzo. Poder tomar parte en cualquier conversación con frases hechas y expresiones coloquiales con estilo adecuado y estructura lógica.
- **Escrito.** Escribir textos fluidos y bien estructurados sobre temas complejos como informes, etc. Expresarse claramente.
- **Estudios.** Aptis C, American & British Academy C2 , Ascentis Anglia Masters Level

A continuación se detalla la descripción y las funciones para poder desarrollar los servicios objeto del presente procedimiento, a razón de:

1. Punto de información.
2. Guardarropía.
3. Megafonía.
4. Stands y actividades.
5. Jornadas, congresos y salas.
6. Sala de protocolo.
7. Coordinadora de servicios.

8. Sala de Prensa.
9. Acreditación in situ
10. Servicios al Cliente - Atención al expositor

SERVICIOS:

LOTE 1. Atención al expositor y organizador y Puntos de acreditación

- Atención al expositor y organizador:

- Este servicio facilita información durante la celebración del salón, congreso o acto que se esté celebrando en el momento tanto a expositores como a visitantes; información que será facilitada por la organización/Salón.
- Dado que el servicio a prestar es de suma importancia, siendo normalmente el primer punto de contacto con **FIRA DE BARCELONA**, quiénes lo presten deberán conocer y poseer toda la información para cada uno de los servicios existentes.
- Deberán siempre mostrarse corrección en el trato con el visitante/expositor que acuda a **FIRA DE BARCELONA**, cuidando todos los detalles para ofrecer siempre soluciones a las consultas y requerimientos que se reciban.
- Cuidado de la imagen personal (higiene, tono de voz, etc.)
- Siempre que sea requerida la venta de cualquier elemento que los organizadores del Salón/Congreso estimen conveniente se seguirán los protocolos específicos que sean fijados por **FIRA DE BARCELONA** en cuanto al manejo de dinero.
- La formación será realizada por el personal del salón o de la organización.
- Dado que en ciertas ocasiones se solicita información de la ciudad, puede ser necesaria la facilitación de información acerca de la misma, siempre que se conozcan los datos solicitados.
- El servicio nunca debe quedar sin personal, salvo instrucción expresa por FIRA DE BARCELONA.

- Puntos de acreditación:

Acreditar durante la celebración de los salones profesionales a todos los visitantes profesionales, vips, vip buyers, ponentes, organizadores, congresistas que quieran asistir a los salones profesionales de Fira de Barcelona.

Este servicio aplica a todos los puntos de acreditación de Fira de Barcelona.

Los puntos de acreditación profesional son el primer punto de referencia de los visitantes. Por ello, las azafatas tienen que saber toda la información de acreditación de los salones. Al mismo tiempo, son la imagen de Fira de Barcelona, por tanto, el personal como el espacio que ocupan ha de estar en perfecto estado.

- **Megafonía.** Lote 1.

Mediante este servicio se da información del salón, actos, jornadas y actividades que se realizan en el mismo.

- La megafonía es obligatoria en tres idiomas: castellano, catalán e inglés, incluyendo mensajes de bienvenida y cierre
- Anuncio de Actos: Inauguración, Visitas protocolarias - horarios y detalles que serán facilitados por FIRA DE BARCELONA.
- Anuncio de Jornadas técnicas, horarios y detalle de las mismas.
- Anuncio de Actividades, horarios y detalles.
- Mensajes de emergencia.
- Hay dos tipos de megafonía: Mensajes grabados o in situ.

- **Sala de Prensa:** Lote 1

El coordinador de la Sala de prensa es el responsable de la Sala de Prensa durante la celebración de los salones, eventos o jornadas.

Reporta directamente a la Secretaria del Área de Comunicación y Prensa.

- Control y gestión del equipo de azafatas de acreditación de periodistas.
- Control de acceso a la sala.
- Acreditación de periodistas.
- Apoyo del periodista del salón.
- Control de las Ruedas de prensa, asistentes y acreditación de los mismos.
- Necesidades de la sala.
- Control de materiales.
- Listados de periodistas.

- **Acreditación in situ.** Lote 1

Acreditar durante la celebración de los salones profesionales a todos los visitantes profesionales, vips, vip buyers, ponentes, organizadores, congresistas que quieran asistir a los salones profesionales de FIRA DE BARCELONA.

Este servicio lo desempeña personal formado por la agencia de azafatas con los manuales y procedimientos facilitados por FIRA DE BARCELONA.

Asimismo, el software del servicio lo facilita FIRA DE BARCELONA.

Las funciones de cada uno de ellos son:

a.- Azafatas de introducción de datos: Su función es introducción de datos de los visitantes en el sistema de acreditación, cobro de acreditación por pasarela o datafono.

b.- Gestores de colas: Su función es direccionar, orientar y controlar las colas de los visitantes, para evitar que el visitante haga colas innecesarias.

Reporte de las incidencias del servicio al coordinador de acreditación o si lo hubiere al coordinador de gestores de colas.

c.- Azafatas cajero: Su función es acreditar a los visitantes que quieran pagar en efectivo, entrando los datos del visitante en el sistema y cobrar en efectivo la acreditación. Facilitando los cambios en efectivo que se considere necesario. Esta posición también puede cobrar vía pasarela de pago o vía datafono. Realizar los cuadros de las cajas de efectivo.

d.- Coordinador de Acreditación: Gestionar al personal que trabaja en acreditación, y los horarios de descanso y comidas. Reportar un resumen de pagos e incidencias del servicio. Gestionar el plan de contingencia y protocolos del servicio. Ser interlocutor con el responsable del servicio de FIRA DE BARCELONA, y realizar el informe final y cierre del servicio.

- Servicio al cliente- Atención al expositor. Lote 1

Es el servicio que gestiona las necesidades de los expositores, información del salón, pagos, facturaciones e incidencias, durante el montaje, y celebración y desmontaje de los salones.

Este servicio lo realizan los gestores técnicos y los coordinadores.

A.- Gestor técnico

Sus funciones a son:

- Información general del salón.
- Entrega de pases de montaje, Gestión de residuos y Riesgos laborales.
- Entrega e impresión de pases de expositor.
- Control saldos pendiente.
- Gestión de cobros de saldos pendientes.
- Entrega de Invitaciones, Parkings y Tickets Bar y Buffet.

- Facturación de productos no catalogados.
- Facturación de nuevas contrataciones.
- Gestión cobros nuevas contrataciones.
- Gestión de incidencias, apertura y seguimiento.
- Contacto con expositores para Gastrofira en celebración.

B.- Coordinador

Sus funciones son:

Pre-Montaje:

- Recopilar y hacer traspaso de toda la información del salón, Servicios al cliente, Servifira y Proveedores.
- Confección del Portal de Servicios al Cliente.
- Preparación de horarios.
- Preparación del Análisis Centro Atención al Expositor (en adelante CIS)
- Revisión del CIS y Organización de las posiciones de los Gestores Técnicos.

In Situ:

- Control del equipo de Gestores.
- Coordinar todas las acciones que se desarrollan en el CIS por parte de los Gestores.
- Formación de nuevos Gestores in situ.
- Dar apoyo en dudas, gestiones y dificultades al Equipo.
- Realización de Abono y Corrección de Cobros.
- Gestión y control de Incidencias.
- Gestión de cobros de saldos pendientes y nuevas contrataciones.
- Gestión del Análisis del CIS.
- Envío de Informes.
- Traspaso de funciones.
- Recopilación de Material.
- Control del Orden del CIS y estado de las dotaciones de efectivo.
- Cierre de Funciones.
- Gestor interno para organizadores externos (GIO) Supervisor de atención al cliente – Personal in Hall. Deberá asesorar y ayudar al organizador externo.

Se deberá disponer de personal de soporte que no esté ubicado en el mostrador sino en los pabellones. Sus funciones serán de soporte a atención al cliente en el mostrador (CIS). Algunos estarán in situ detrás del mostrador y otros volantes por los pabellones.

Todos estos servicios se desarrollan con programas y software específicos de FIRA DE BARCELONA:

- ✓ Footprints
- ✓ Área del Expositor
- ✓ CRM
- ✓ Gesp@
- ✓ Canal Proveedor
- ✓ SAP

La formación de los equipos es a cargo del **ADJUDICATARIO**, con los manuales facilitados por **FIRA DE BARCELONA**.

Los descuadres son a cargo del **ADJUDICATARIO** (como en el resto de los servicios).

Los nuevos gestores tendrán un periodo de formación in situ y su tarifa será de formación durante este periodo (4 días).

LOTE 2 Catálogo de contratación para expositores.

Este servicio facilita el personal solicitado por el expositor para su stand, tanto en Salones internos como Salones externos ya sean azafatas/os con idiomas, interprete-traductor/a, modelos de alta gama o Camareros/as.

- Las personas del stand son las que dan la formación y la información para el buen funcionamiento del servicio.
- Como en todos los demás servicios la presencia y la actitud son fundamentales.
- Los horarios de comidas se coordinaran con el responsable del stand o la actividad.
- En caso de que el stand o actividad dependa directamente del salón, sin tener un responsable del mismo, el coordinador de servicios será el enlace entre la actividad y la organización. En este caso los horarios de comida y descansos, los gestionara el coordinador de servicios.

LOTE 3 y 4 (BLOQUE 1) Servicio en guardarropías y punto de información.

Punto de información:

Este servicio facilita información del salón, congreso o acto que se esté celebrando en el momento; información que será facilitada por la organización/Salón.

- Dado que el servicio a prestar es de suma importancia, siendo normalmente el primer punto de contacto con **FIRA DE BARCELONA**, quiénes lo presten deberán conocer y poseer toda la información para cada uno de los servicios existentes.

- Deberán siempre mostrarse corrección en el trato con el visitante/expositor que acuda a **FIRA DE BARCELONA**, cuidando todos los detalles para ofrecer siempre soluciones a las consultas y requerimientos que se reciban.
- Cuidado de la imagen personal (higiene, tono de voz, etc.)
- Siempre que sea requerida la venta de cualquier elemento que los organizadores del Salón/Congreso estimen conveniente se seguirán los protocolos específicos que sean fijados por FIRA DE BARCELONA en cuanto al manejo de dinero.
- La formación será realizada por el personal del salón o de la organización.
- Dado que en ciertas ocasiones se solicita información de la ciudad, puede ser necesaria la facilitación de información acerca de la misma, siempre que se conozcan los datos solicitados.
- El servicio nunca debe quedar sin personal, salvo instrucción expresa por FIRA DE BARCELONA.

Servicio en guardarropías:

Es el lugar donde se procede a la custodia de los objetos del visitante (bolsos, maletas, abrigos, chaquetas, etc.)

- La duración de dicho servicio suele ser de 30' minutos post celebración de Salón, si se considera oportuno.
- El personal del guardarropa es el responsable de la guarda y custodia del material depositado en los guardarropas, así como del efectivo que se utilice en el servicio.

LOTE 3 y 4 (BLOQUE 2) Jornadas, congresos y salas.

Las azafatas de este servicio tienen que atender a todos los visitantes (expositores, visitantes, congresistas, etc.) que quieran acceder a las salas, según las normas de cada uno de los actos establecidas por la organización del mismo.

- La formación la realiza el organizador directamente.
- En algunos casos también deberán acreditar a los ponentes y congresistas.
- Los horarios de comida como en stands, se coordinarán con el responsable de las jornadas o congreso.
- Si las Jornadas son organizadas por FIRA DE BARCELONA, el Coordinador de servicios será el responsable del grupo de azafatas.
- Control de acceso a salas con PDA's o PC's.

- Sala de Protocolo.

Las funciones a realizar son de apoyo a la Coordinadora/or responsable de las sala de Protocolo.

- Atender al Presidente, comités e invitados en todo momento.
- Estar informado e informar acerca de las visitas, encuentros y reuniones que tengan lugar en la Sala de Protocolo, Sala VIP y en el Salón.
- Acompañar a las Autoridades o visitas VIP por los diferentes stands.
- Ayudar durante los recorridos Inaugurales.
- Llevar el Libro de Honor al día y contabilizar las medallas o regalos que se entreguen.
- El coordinador de Protocolo, en concreto, deberá acreditar estudios de RR.PP, atención al cliente, eventos o similar. Hablar inglés y preferiblemente un segundo idioma. Discreción, saber estar, puntualidad y don de gentes. Experiencia y conocimiento del Servicio de Protocolo.

COMÚN PARA LOTES 1, 3 Y 4.

- **Coordinador del servicio.**

EL ADJUDICATARIO se obliga a disponer de cuantos coordinadores sean necesarios, en función del volumen de servicios requerido, al objeto de garantizar la buena gestión del servicio que debe prestar para **FIRA DE BARCELONA**.

- Normalmente se comparte coordinador entre los servicios de Puntos de Información, Guardarropas, Jornadas Técnicas, Actividades y Stands del Salón. Pero en algunas ocasiones hay coordinadores por cada tipo de servicio dependiendo del volumen y las necesidades del evento.
- Su trabajo es coordinar todos los servicios para el buen funcionamiento del evento.
- Esta/s persona/s deberá/n acreditar 2 años de experiencia mínima en coordinación de servicios y gestión de equipos humanos, así como un nivel de idioma inglés, catalán y castellano a nivel conversación.
- Posee toda la información tanto del evento, como de los recintos y servicios hábiles.
- Coordina los turnos de comidas y descansos para evitar que ninguna posición quede desatendida.
- Es la persona a la cual deberá dirigirse todo el personal para cualquier duda y a su vez, es la persona de conexión entre el servicio y los responsables de azafatas de FIRA DE BARCELONA o el responsable del evento.
- Preparación del material que deberá usarse durante el evento en cada uno de los servicios, puntos de información, guardarropías, acreditación y, en ocasiones, también para jornadas.
- Recopilar la información de las ventas de todos los servicios, catálogos, wifi, guardarropías.
- Asiste a las formaciones e informa al personal de los temas genéricos y en particular de cada servicio a cubrir.

