

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE CALL CENTER A PRESTAR PARA FIRA DE
BARCELONA**

Í N D I C E

Cláusula 1. LICITACIÓN

- 1.1. Procedimiento y forma de licitación.**
- 1.2. Empresas ofertantes.**
- 1.3. Objeto del contrato.**
- 1.4. Descripción de los servicios.**
- 1.5. Consultas y visitas técnicas.**
- 1.6. Perfil del contratante.**

Cláusula 2. OFERTAS

- 2.1. Lugar y plazo de presentación.**
- 2.2. Documentación a presentar.**
- 2.3. Contenido de los sobres.**

Cláusula 3. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Cláusula 4. ADJUDICACIÓN

- 4.1. Propuesta de Adjudicación.**
- 4.2. Formalización de la Adjudicación. Requisitos.**
- 4.3. Formalización del contrato.**

Cláusula 5. GARANTÍAS

- 5.1 Garantía provisional.**
- 5.2 Garantía definitiva.**

Cláusula 6. RÉGIMEN DEL CONTRATO

- 6.1. Naturaleza y jurisdicción.**
- 6.2 Duración.**
- 6.3 Forma de pago.**
- 6.4. Obligaciones del contratista.**
- 6.5. Responsabilidad.**
- 6.6. Prohibición de subcontratación y cesión.**
- 6.7. Infracciones y sanciones.**
- 6.8 Causas de resolución anticipada.**
- 6.9 Riesgo y ventura.**

Cláusula 7ª.CONFIDENCIALIDAD

- ANEXO I. Criterios de Valoración.**
- ANEXO II. Modelo de contrato.**
- ANEXO III. Modelo de Garantía Provisional.**
- ANEXO IV. Modelo de Garantía Definitiva.**
- ANEXO V. Compromiso de Confidencialidad.**

CLÁUSULA 1ª.- LICITACIÓN.

1.1. Procedimiento y forma de licitación.

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

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

1.2. Empresas ofertantes

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

1.3. Objeto del contrato

El objeto del presente procedimiento consiste en adjudicar los **servicios de atención telefónica con los parámetros de emisión, recepción, registro y clasificación de las comunicaciones referentes a incidencias, consultas, quejas y campañas de telemarketing (ventas o informativas)** de los clientes de FIRA DE BARCELONA, gestionando el servicio bajo los procedimientos y políticas marcadas por FIRA DE BARCELONA, así como los servicios de **gestión de emails** remitidos por clientes a Salones de FIRA DE BARCELONA actuando como primer nivel en la resolución de consultas y redirigiendo a personal FIRA DE BARCELONA aquellas peticiones que no se puedan responder siguiendo los procedimientos marcados por ésta.

1.4 Descripción de los servicios

A efectos de su adjudicación, y en función de las necesidades de los servicios que se pretenden cubrir, éstos se han distribuido un único lote, cuya descripción detallada se contiene en los Pliegos Técnico y Económico.

1.5. Consultas

Las empresas interesadas podrán solicitar, hasta el 6 de febrero de 2013, cuantas aclaraciones precisen escribiendo a la dirección de correo electrónico: comisioncontratacion@firabarcelona.com

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

1.6. Perfil del contratante

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

CLÁUSULA 2ª. OFERTAS

2.1. Forma y plazo de presentación

Las ofertas podrán presentarse hasta las 12 h. del día 25 de febrero de 2013, según anuncio, en el Departamento de Asesoría Jurídica, Palacio núm. 1 (Montjuïc), y tendrán validez hasta la fecha de notificación del resultado del procedimiento, que se producirá de acuerdo con lo previsto en este Pliego.

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

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

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

La apertura de plicas tendrá lugar el día 25 de febrero de 2013, según anuncio, a partir de las 12.30 horas, en la Sala que se destine a tal objeto del Palacio 1 de FIRA DE BARCELONA, en Montjuïc.

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

FECHA	CONCEPTO
31.01.2013- 08.02.2013	PERIODO DE ACLARACIONES.
25.02.2013	RECEPCION DE OFERTAS.
26.02.2013- 06.03.2013	SUBSANACION DE POSIBLES DEFECTOS FORMALES DE LAS OFERTAS.
14.03.2013	ADJUDICACION.
14.03.2013- 21.04.2013	PERIODO DE FORMACIÓN.
21.04.2013	INICIO DEL SERVICIO.

2.2. Documentación a presentar.

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

- **PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER, DE FIRA DE BARCELONA.**
- En función de la documentación que contenga, deberá indicarse:
 - **Sobre A: Documentación Administrativa**
 - **Sobre B: Documentación Económica**
 - **Sobre C: Documentación Técnica**

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

- Presentado por (**identificación de la empresa ofertante**)

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

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

2.3. Contenido de los sobres

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

□ **Sobre A. Documentación Administrativa.**

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

a) Capacidad de obrar de los empresarios personas jurídicas:

- Escritura o documento de constitución, los Estatutos o el acto fundacional, y modificaciones, en su caso, que acrediten su situación actual, debidamente inscritas en el Registro Mercantil, o Registro Público correspondiente.
- N.I.F. (o documento equivalente del país del domicilio social de la empresa).
- Alta en el Impuesto de Actividades Económicas, referido tanto al domicilio social como a cuantas sucursales tenga abiertas en España.

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

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

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

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

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

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

Acreditación de los siguientes extremos:

- Experiencia y clientes: Servicios prestados en los últimos tres años, detallando la tipología de los mismos así como el cliente para el cual han sido prestados.
- Sistemas informáticos y calidad. Detalle de los sistemas con los que cuentan las empresas licitantes.

f) Declaración responsable conforme la empresa no está incluida en ninguna de las prohibiciones de contratar descritas en el artículo 60 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP).

- g) Declaración responsable** conforme la empresa, de resultar Adjudicataria, adquiere el compromiso de cumplir lo establecido en el artículo 18 de la Resolución de 12 de julio de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se Registra y publica el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center (antes Telemarketing).
- h) Garantía Provisional** en los términos señalados en la cláusula Quinta del presente Pliego.
- i) Responsabilidad Social:** Documentación, en su caso, acreditativa de disponer en la plantilla de un número de personas trabajadoras con discapacidad superior al 2 por ciento y/o tratarse de un Centro especial de Empleo.

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

Además de los documentos señalados bajo los epígrafes a) a i), ambos inclusive, los empresarios no miembros de la comunidad europea, deberán justificar que su Estado de procedencia

admite la contratación de empresas españolas en contrataciones sustancialmente análogas, a cuyo fin aportarán informe de la respectiva representación diplomática española. Asimismo deberán aportar una declaración de sometimiento a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles para todas las incidencias que pudieran surgir en el contrato, con renuncia al fuero jurisdiccional que corresponda al licitante.

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

□ **Sobre B. Documentación económica y financiera –
Detallada en el Pliego Económico.**

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

□ **Sobre C. Documentación técnica o profesional. –
Detallada en el Pliego Técnico.**

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

CLÁUSULA 3. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 4. ADJUDICACIÓN

4.1. Propuesta de Adjudicación

FIRA DE BARCELONA notificará la adjudicación por todo el día 14 de marzo de 2013.

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

4.2. Formalización de la adjudicación. Requisitos.

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

a) **Garantía definitiva (aval bancario)** a favor de **FIRA DE BARCELONA**, siguiendo el modelo que se adjunta como **ANEXO IV**, por las cuantías que a continuación se indican:

- 40.000.-€, (CUARENTA MIL EUROS)

b) **Póliza de seguro** que cubra las siguientes garantías:

- Resp. Civil explotación (incluida RC Locativa o Inmobiliaria)

- Resp. Civil Profesional o (de errores y/o omisiones.)
- Resp. Civil Patronal
- Resp. Civil Subsidiaria de terceros subcontratados
- Resp. Civil Cruzada
- El límite anual de indemnización (capital asegurado) de 1.500.000.-€
- Sublímite por víctima en Patronal y Cruzada de 200.000.-€

En la citada póliza tendrá la expresa consideración de tercero, a todos los efectos, los bienes propiedad de **FIRA DE BARCELONA**, así como su personal.

Presentada la anterior documentación se formalizará la adjudicación.

4.3. Formalización del Contrato

La formalización del contrato se realizará en el lugar y fecha que **FIRA DE BARCELONA** señale, que en todo caso será antes del inicio del servicio.

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

Se adjunta modelo de contrato como **ANEXO II**.

CLÁUSULA 5. GARANTÍAS.

5.1. Garantía Provisional.

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

- 20.000.-€ (VEINTE MIL EUROS)

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

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

5.2. Garantía Definitiva

Con carácter previo a la formalización del contrato, el ADJUDICATARIO deberá acreditar haber constituido a disposición de FIRA DE BARCELONA, una fianza definitiva, mediante aval bancario, ejecutable a primer requerimiento, según modelo adjunto (**ANEXO IV**), por los siguientes importes:

- 40.000.-€ (CUARENTA MIL EUROS)

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

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

La garantía definitiva será devuelta una vez cumplidas por parte del adjudicatario, y a satisfacción de FIRA DE

BARCELONA, las obligaciones contempladas en el presente pliego, y expirados los periodos de vigencia del contrato de explotación de los servicios de restauración, una vez transcurrido **un (1) año**, a contar desde dicha fecha.

CLAUSULA 6. Régimen del Contrato

6.1. Naturaleza y jurisdicción

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

6.2. Duración

La duración de servicio a prestar será de DOS AÑOS (2), comprendidos del 15 de marzo de 2013 y finalizando por todo el 15 de marzo de 2015.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por una única anualidad, esto es, hasta el 15 de marzo de 2016, de manera que éste quedará automáticamente prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA no haya manifestado lo contrario por todo el 15 de septiembre de 2014. 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 15 de marzo de 2016 el contrato

quedará resuelto y sin efecto alguno entre las partes, sin necesidad de requerimiento alguno a tal fin.

6.3. Forma de pago.

Se realizará con arreglo a lo dispuesto en el modelo de contrato que se adjunta al presente Pliego (**ANEXO II**) así como según lo estipulado en el Pliego Económico.

6.4. Obligaciones del adjudicatario

i. Obligaciones fiscales y laborales

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

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

contratado a sus órdenes y frente a los organismos reguladores de la materia.

La empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos establecidos en el artículo 18 de la Resolución de 12 de julio de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se Registra y publica el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center (antes Telemarketing). Se adjunta relación de personal como ANEXO II del pliego Técnico.

En cualquier momento, y a requerimiento de **FIRA DE BARCELONA, EL ADJUDICATARIO** deberá aportar la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social, así como el pago de los salarios correspondientes a sus empleados. En concreto, **EL ADJUDICATARIO** a requerimiento de **FIRA DE BARCELONA** deberá facilitar con respecto a los trabajadores que hayan prestado sus servicios 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** a requerimiento de **FIRA DE BARCELONA** 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 esto sin perjuicio del derecho de **FIRA DE BARCELONA** para ejercitar las acciones oportunas con tendencia al reintegro de la pérdida económica sufrida.

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

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

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

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

ii. Obligaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales

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

El **ADJUDICATARIO** deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- haber realizado la Evaluación Inicial de Riesgos, incluyendo los riesgos de su actividad y las medidas de prevención y protección que pretenden aplicar.
- que sus trabajadores han recibido la información y formación precisa para la realización de las actividades
- que sus trabajadores son aptos desde el punto de vista de vigilancia de la salud, para realizar dichas actividades.
- que todos los trabajadores han recibido los medios de protección necesarios y equipos de trabajo, con marcado

CE, según la legislación vigente, para la realización de sus actividades.

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

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

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

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

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

Si en las visitas de seguridad realizadas por el servicio de prevención de **FIRA DE BARCELONA**, cuando el servicio se preste ocasionalmente en FIRA DE BARCELONA, dicho servicio de prevención advirtiera la comisión de más de tres incumplimientos graves o muy graves, a su juicio, y éstos no fueran subsanados en el plazo que a tal efecto señale **FIRA DE**

BARCELONA, ésta podría dar por resuelto el contrato. Las valoraciones sobre la gravedad del incumplimiento se realizarán según el método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, **INSHT**, utilizado por el Servicio de Prevención de **FIRA DE BARCELONA**.

6.5. Responsabilidad

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

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

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

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

1. Póliza de Responsabilidad civil que contenga los siguientes extremos:

- Resp. Civil explotación (incluida RC Locativa o Inmobiliaria)
- Resp. Civil Profesional o (de errores y/o omisiones.)

- Resp. Civil Patronal
 - Resp. Civil Subsidiaria de terceros subcontratados
 - Resp. Civil Cruzada
-
- El límite anual de indemnización (capital asegurado) de 1.500.000.-€
 - Sublímite por víctima en Patronal y Cruzada de 200.000.-€

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

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

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

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

Por último, el **ADJUDICATARIO** exonera a **FIRA DE BARCELONA** de cualquier reclamación judicial o extrajudicial

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

6.6. Prohibición de subcontratación y cesión.

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

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

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

6.7. Infracciones y Sanciones.

Constituirán infracciones al contrato, las conductas que a

continuación se señalan, previos los controles de calidad por **FIRA DE BARCELONA.**

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

La comisión de las referidas infracciones lleva aparejada la penalización que igualmente se señala, penalización que se aplicará sobre el coste del servicio prestado.

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

Tipo	Criterios	Penalización
Muy grave	<p>Se considerará una falta muy grave cuando se dé uno de los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No presta servicio durante 8h sin causa justificada (temas técnicos ajenos al adjudicatario, eventualidades que impidan acceder al puesto de trabajo) • Fraude o reincidencia en fraude durante 1 mes por valor de 2000€ • Incumplimiento de forma repetida (en tres ocasiones) con el 80% de los niveles de 	<p>Las penalizaciones asociadas a esta falta pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80% del importe de la factura, y/o • Cancelación de contrato

	<p>calidad exigidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comisión de dos faltas graves en un periodo semestral 	
Grave	<p>Se considerará una falta grave cuando se dé uno de los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No presta servicio durante 4h sin causa justificada (temas técnicos ajenos al adjudicatario, eventualidades que impidan acceder al puesto de trabajo) • Fraude o reincidencia en fraude durante 1 mes por entre 300€ y 2000€ • Incumplimiento de forma repetida (en dos ocasiones) del 80% de los niveles de calidad exigidos • Incumplimiento de forma repetida (en tres ocasiones) del 50% de los niveles de calidad exigidos • La comisión de cuatro faltas leves en un periodo semestral 	<p>Las penalizaciones asociadas a esta falta pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30% del importe de la factura y/o • Cancelación de contrato cuando se produzcan dos faltas graves en un periodo semestral
Leve	<p>Se considerará una falta leve cuando se dé uno de los siguientes casos:</p>	<p>Las penalizaciones asociadas a esta falta pueden ser:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Fraude o reincidencia en fraude durante 1 mes por valor superior a 200€ • Incumplimiento puntual de los niveles de calidad exigidos, siempre que sea inferior al 50% del nivel de calidad exigido 	<ul style="list-style-type: none"> • 10% del importe de la factura
--	--	---

6.8 Causas de resolución anticipada.

Serán causas de resolución anticipada del contrato las siguientes:

- a) La no prestación continuada del servicio por causas imputables al ADJUDICATARIO.
- b) El incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas por el ADJUDICATARIO, en méritos del contrato, y muy especialmente las relativas a:
 - No presentar, anualmente la renovación de la póliza y copia del recibo acreditativo de su pago, tras un segundo requerimiento.
 - No presentar la documentación relativa al cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social y Hacienda, tras haber sido requerido a tales fines por segunda vez.

- Incumplir cualesquiera de las obligaciones fiscales, laborales, sociales, administrativas, técnicas, prevención de riesgos laborales, y en general, cuantas le incumban y sean necesarias para el ejercicio de su actividad.

- c) La comisión de una falta muy grave y/o de dos faltas graves (estas últimas en un periodo semestral), de acuerdo con la definición que de las mismas se realiza en la cláusula Sexta y sin perjuicio de que se apliquen las penalizaciones previstas en cada caso.

- d) El incumplimiento reiterado de los niveles de servicio fijados en el Pliego de Cláusulas Técnicas, cuyo efecto acumulativo suponga un incumplimiento sustancial del contrato. Se entiende que hay incumplimiento reiterado cuando al ADJUDICATARIO desatienda los requerimientos de subsanación en el plazo indicado por **FIRA DE BARCELONA** al efecto, o cuando las medidas propuestas por el Adjudicatario para la subsanación no se consideren suficientes.

- e) Cuando como consecuencia del sistema de valoración del Servicio de prevención de Riesgos Laborales de **FIRA DE BARCELONA**, según el método indicado en el Pliego de Cláusulas Técnicas resulten más de tres incumplimientos graves o muy graves.

- f) Se considerará extinguido de forma automática el contrato que se formalice, sin derecho de ninguna de las partes a cualquier reclamación frente a la otra, en el supuesto de cese de actividad por parte de FIRA DE BARCELONA en los dos recintos feriales que viene utilizando a los anteriores fines.

- g) El incumplimiento de las cláusulas de la Resolución de 12 de julio de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se Registra y publica el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center (antes Telemarketing).

En caso de situaciones concursales, la parte afectada por dicha declaración se obliga a solicitar la resolución del contrato a la administración concursal, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 61.2, párrafo 2º, de la Ley Concursal 22/ 2003 de 9 de Julio.

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

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

En caso de que el presente contrato se resuelva por cualesquiera de las causas antes señaladas, se mantendrán vigentes las obligaciones de confidencialidad y secreto profesional.

6.9. Riesgo y ventura

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

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

CLÁUSULA 7ª – 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 negociado.

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.

Por otro lado y dado el carácter confidencial de la información contenida en los ANEXOS del Pliego Técnico, así como en el ANEXO II del presente Pliego, para disponer de ellos será imprescindible la suscripción del compromiso de confidencialidad facilitado en este Pliego como **ANEXO V** 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).

ANEXO I
CRITERIOS DE VALORACIÓN
CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

❖ **OFERTA TÉCNICA, hasta un máximo de 40 puntos.**

Valoración 1: Cumplimiento organización: Ratio coordinador agente. Máximo de 2 Puntos

Valoración 2. Valoración equipamiento tecnológico. Máximo de 3 Puntos.

Valoración 3. Valoración plan de calidad y formación. Máximo de 10 puntos

Valoración 4. Valoración de la solución ofertada a cada uno de los servicios. Máximo de 15 puntos

Mejoras al pliego: máximo de 10 puntos

- Posibilidad y experiencia en la gestión de otros canales (chat, redes sociales,..). Hasta 2 puntos
- Plantear a futuro (largo plazo) la integración del servicio de Contact Center se con el CRM de FIRA DE BARCELONA mediante interfaz CTI. Y ello proporcionando el conector CTI para el sistema CRM de FIRA DE BARCELONA o, en su defecto, asegurar que su infraestructura es compatible con conectores estándar (tipo TAPI). Hasta 2 puntos

- Disponer de un sistema de grabación de transacciones por pantalla que permita la gestión de cobros vía teléfono. Hasta 2 puntos
- Disponer de un marcador predictivo y herramientas de gestión dinámica de argumentarios (a criterio del adjudicatario). Hasta 2 puntos
- Experiencia en la prestación de servicios de atención multicanal y tele marketing en el sector de la organización de ferias y congresos. Hasta 2 puntos

CRITERIOS PONDERABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

- ❖ **OFERTA ECONÓMICA, hasta un máximo de 60 puntos.**
 - **Tarifas. Máximo de 60 puntos.** Valoración mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = 60 \times \frac{(\text{Oferta máxima} + \text{Oferta mínima} - \text{Oferta a valorar})}{\text{Oferta máxima}}$$

No se asignará puntuación alguna a aquellas ofertas que superen en un 20% a la media de todas las ofertas presentadas.

Criterio Adicional

A las empresas licitantes que acrediten disponer en su plantilla de un número de personas trabajadoras con discapacidad superior al 2 por ciento y/o tratarse de un Centro especial de Empleo, siempre que sus proposiciones igualen en sus términos a la más ventajosa, en aplicación de los criterios que dependen de un juicio de valor y de los ponderables de forma automática.

(Máxima puntuación 2 puntos)

ANEXO III

MODELO DE GARANTÍA PROVISIONAL

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

AVALA

A _____ con N.I.F. _____ domiciliada en _____, C/ _____, nº _____ ante FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA, por hasta la cantidad de VEINTE MIL EUROS (20.000.-€) en concepto de Garantía Provisional, como consecuencia de su participación en el procedimiento abierto convocado por FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA para la adjudicación de los servicios de Call Center para FIRA DE BARCELONA.

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

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

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



Fira Barcelona

PA01MK13

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

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

En Barcelona, a _____

ENTIDAD FINANCIERA

D. _____

ANEXO IV

MODELO DE GARANTÍA DEFINITIVA

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

AVALA

A _____ con N.I.F. _____ domiciliada en _____, C/ _____, nº _____ ante FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA, por hasta la cantidad de CUARENTA MIL EUROS (40.000.- €) en concepto de Garantía Definitiva por la prestación de los servicios de Call Center a prestar para FIRA DE BARCELONA.

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

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



Fira Barcelona

PA01MK13

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

El presente aval tendrá validez hasta una vez transcurrido un año desde la

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

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

En Barcelona, a _____

ENTIDAD FINANCIERA

D. _____

ANEXO V

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

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

DECLARA:

Haber sido informado sobre el carácter estrictamente confidencial de la información contenida y referenciada en los ANEXOS I y II del Pliego Técnico, así como el ANEXO II del Pliego Administrativo y la que se entregará previa suscripción del presente documento, correspondiente al mencionado procedimiento abierto relativo a la contratación de los servicios de CALL CENTER para FIRA DE BARCELONA.

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

y se compromete a:

- (i) Mantener en forma estrictamente confidencial, la INFORMACIÓN recibida a través de los mencionados Anexos al Pliego Técnico y todo elemento, dato e información de cualquier naturaleza, relacionada directa o indirectamente con los referidos Pliegos, que le haya sido

suministrada en forma escrita, oral o visual o que de cualquier manera fuera obtenida o inferida de su participación en el presente procedimiento de adjudicación.

- (ii) Utilizar la INFORMACIÓN mencionada exclusivamente a los fines de la presentación de su oferta en el referido procedimiento de adjudicación.

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

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

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

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

Y a los efectos oportunos, se expide la presente declaración jurada en Barcelona, a ____ de _____ de 2013.

Fdo: _____