

PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

DE MENSAJERÍA URGENTE EN LA COMUNIDAD

DE MADRID PARA IFEMA, FERIA DE MADRID

EXP.- 19/096 – 2000014682

1. OBJETO DEL SERVICIO.

El objeto del contrato es la prestación de los Servicios de Mensajería Urgente en la Comunidad de Madrid para la Feria de Madrid.

El servicio consiste en el envío urgente de sobres y paquetes, que generan las Direcciones centrales y Grupos Ferial de IFEMA con entrega en mano en direcciones de la Comunidad de Madrid.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

2.1. ALCANCE DEL SERVICIO

La previsión de los tipos y cantidad de servicios bajo demanda que se solicitarán en el periodo de contratación son los siguientes:

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	KM	TIEMPO DE ESPERA
MOTO	1.200	7.800	2.050
FURGONETA	450	2.500	250
FURGÓN CON TRAMPILLA	60	600	250

Las cifras indicadas son una estimación de los servicios, kilómetros y tiempos de espera previstos a realizar durante el periodo de contratación. Dicha estimación estará sometida a los márgenes legales establecidos.

De esta previsión anual de unidades, se realizarán pedidos parciales según las necesidades de la actividad ferial de IFEMA.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.-

El adjudicatario deberá prestar dos tipos de servicio.

- Servicio diario de Motorista
- Peticiones de servicio Bajo Demanda:
 - Moto
 - Furgoneta
 - Furgón carrozado con trampilla

2.2.1. Servicio diario de Motorista.-

El servicio se prestará de lunes a viernes en horario de 9:30 a 14:00 h., ocupándose principalmente de entregar y recoger documentación en direcciones fijas como los Bancos que trabajan con IFEMA, Cámara de Comercio, Comunidad, Ayuntamiento, CEIM y Presidencia de IFEMA.

Adicionalmente, realizará servicios de entrega/recogida para las ferias y direcciones centrales de IFEMA.

El coste mensual deberá contemplar la sustitución del motorista en caso de baja o vacaciones, el vehículo (mínimo moto de 125 cc.), los gastos del mismo tales como seguro, combustible, etc., y un mínimo de 150 km/día.

2.2.2 Peticiones de servicio Bajo Demanda.-

Servicios solicitados por los Certámenes y Direcciones Centrales de IFEMA, principalmente en horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 h.,

Para facilitar la labor del adjudicatario la petición de los servicios se centralizará desde el Departamento de Logística, contactando vía telefónica o correo electrónico, con el servicio de Atención al cliente del adjudicatario. De forma esporádica se podrá solicitar el servicio desde el resto de Direcciones y Certámenes de IFEMA.

a) Servicio de Moto.

Servicio solicitado para sobres o paquetes de tamaño reducido, siendo las medidas máximas de estos envíos 40 x 30 x 30 cm. (largo x ancho x alto), con un peso inferior a 5 Kg.

b) Servicio de Furgoneta.

Cuando los envíos superen las medidas permitidas para el transporte en moto, se utilizará el servicio de furgoneta. El peso máximo a transportar en este tipo de servicio será de 350 Kg., con unas medidas máximas de 1,20 x 0,80 x 0,80 m. (largo x ancho x alto).

c) Servicio de Furgón carrozado con trampilla.

Se solicitará ocasionalmente para servicios especiales de transporte de mercancía de volumen y peso elevado (palets).

Con carácter general los envíos se recogerán en el Recinto Ferial, Avenida del Partenón 5 (28042 Madrid), en el Edificio Central de Oficinas, pudiéndose

solicitar recogidas en otras ubicaciones distintas a IFEMA, que se indicarán en el momento de solicitar el servicio.

En el Anexo II se adjunta el detalle de las Direcciones y Certámenes de IFEMA.

Se aplicarán las siguientes condiciones:

- Envíos correspondientes al código postal 280 (84% de los servicios):
 - El servicio de recogida en IFEMA será considerado como una dirección dentro del código 280, sin facturar kilometraje.
 - En los envíos a direcciones comprendidas en estos códigos postales no se facturará kilometraje, incluidos los servicios que se efectúen entre el cinturón de la M-30 y la M-40.

- Envíos no incluidos en código postal 280 (16% de los servicios):
 - El servicio de recogida en IFEMA será considerado como una dirección dentro del código 280, sin facturar kilometraje.
 - En los envíos que se soliciten a direcciones de estos códigos postales se facturará kilometraje, según la estimación indicada en el apartado anterior.

Para el cálculo del Kilometraje se aplicarán las distancias, establecidas por la Conserjería de Transportes de la Comunidad de Madrid, desde la Puerta del Sol a las poblaciones de destino.

En el Anexo I se facilita la relación de poblaciones con mayor número de servicios y las distancias de ida y vuelta que se aplicarán.

2.2.3 Plazo de entrega.

Debido a la naturaleza urgente del servicio, los envíos de moto y furgoneta deberán quedar entregados en destino en los siguientes tiempos:

- Para **envíos correspondientes al código postal 280 un plazo máximo de 2 horas** desde el momento de la solicitud del servicio.
- Para envíos **no incluidos en el código postal 280 un plazo máximo de 2 horas y 30 minutos** desde el momento de la solicitud del servicio.

En ocasiones puntuales, IFEMA solicitará el retorno del albarán original firmado por el destinatario o una copia del mismo por e-mail., debiéndose entregar con

la mayor brevedad posible. IFEMA considera como óptimo el plazo de una hora desde la finalización del servicio para los casos de mayor urgencia.

2.2.4 Datos de la solicitud del servicio y del albarán de entrega.

En el momento de solicitarse el servicio se especificarán los siguientes datos:

- Número de cuenta de cliente y código interno de la Dirección o Certamen o Dirección que solicita el servicio (asignados por IFEMA y detallados en el Anexo II).
- Tipo de servicio: Moto, Furgoneta o Furgón con trampilla.
- Dirección de recogida y de entrega.
- Horario de entrega.
- Número de teléfono del destinatario.
- Requerimiento de gestión con tiempo de espera y retorno de la documentación a IFEMA, en caso de que fuera necesario.

En el albarán de entrega correspondiente a cada envío deberán figurar los siguientes datos:

- Hora de petición del servicio.
- Hora de recogida del envío.
- Hora de entrega al destinatario del envío.
- Nombre y apellidos del receptor y D.N.I.
- Tiempo de espera, en los casos que proceda.

2.2.5 Tiempo de espera.

En la mayoría de los envíos no será necesario el tiempo de espera, 90% de las expediciones aproximadamente. En los casos restantes se aplicará a partir de los primeros 15 minutos.

El tiempo de espera se deberá justificar mediante la firma en el albarán del receptor del envío que acredite dicha espera.

2.2.6 Gestión de documentación.

En ocasiones puntuales se podrá solicitar gestión de documentación que consistirá, principalmente, en la firma de contratos por parte del destinatario. IFEMA dará las instrucciones concretas para cada caso.

Se estima que este servicio se solicitará 15 veces al año.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.-

3.1. Horario de Servicio.

Los ofertantes deberán indicar el horario de servicio en días laborables, relativo al servicio de petición bajo demanda. Asimismo, se deberá indicar si disponen de servicio fuera del horario mencionado y en fin de semana/ festivo y las condiciones operativas del mismo (horarios, pre-aviso, etc.).

3.2. Servicio de Atención al Cliente.

Se deberá indicar la estructura del departamento: número de personas y líneas de teléfono dedicadas a la recepción de servicios. Asimismo, el adjudicatario deberá detallar la persona responsable asignada a IFEMA, para tratar cualquier cuestión relacionada con el servicio, que desempeñará los siguientes cometidos:

- ♦ Centralizar las incidencias que se produzcan.
- ♦ En los envíos que requieran de un seguimiento especial, deberá comunicar al departamento de Logística la entrega en el momento que se produzca. Se trata aproximadamente de un 2% de nuestras solicitudes.
- ♦ Informar de los tiempos de espera, en los servicios que no requieran de gestión, en el caso de que este se produzca.

3.3. Incidencia en los envíos.

Se considerará como incidencia la ausencia del destinatario, domicilio incorrecto, etc., o cualquier otro tipo de incidente que se produzca, como accidentes o percances del medio de transporte o personal que transporta el envío, robo, rotura o pérdida de la totalidad o parte de un envío, etc.

Procedimiento a cumplir en caso de incidencia:

El primer paso será contactar con el destinatario vía teléfono, para concretar la entrega o, en caso de dirección incorrecta o cambio de domicilio, conocer los datos correctos y avisar al departamento de Logística de IFEMA, por la misma vía.

De no solucionarse la misma, el adjudicatario deberá actuar de la siguiente manera:

a) Ausencia del destinatario:

Se informará al departamento de Logística, vía telefónica.

En ningún caso, se entregará el envío en otro lugar que no sea la dirección del destinatario, como vecinos, portería, etc., salvo autorización expresa por parte de IFEMA.

b) Cambio de domicilio o dirección incorrecta:

Se retendrá la expedición hasta que se confirme la dirección o un teléfono de contacto correctos.

c) Robo, rotura o pérdida de un envío

La persona de contacto asignada por el adjudicatario deberá informar al departamento de Logística, vía telefónica, del estado del envío.

3.4. Clientes Internos.

IFEMA cuenta en la actualidad con 72 Centros Gestores, Certámenes y Direcciones centrales, de los que necesita conocer el detalle de facturación, por lo que el adjudicatario deberá asignar un código a cada uno de los mismos.

En el anexo II se detalla la relación actual de Centros Gestores y el código interno asignado por IFEMA a cada uno de ellos.

3.5. Uniformidad del Personal.

El personal de la empresa adjudicataria deberá realizar el servicio debidamente uniformado.

3.6. Seguro de la mercancía.

La oferta deberá detallar las condiciones del seguro de mercancía tanto las que se incluyen en las tarifas básicas, así como en los casos en los que se asegure una expedición con el valor declarado de la misma.

4. INFORME MENSUAL Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

Informe mensual del servicio

Con anterioridad al envío de la factura, se deberá remitir un informe en el que se detallen los servicios realizados durante el mes, en formato Excel, al departamento de Logística de IFEMA, vía correo electrónico.

Los datos que deberán figurar en dicho informe serán los siguientes:

- Fecha en la que se solicita el servicio.

- Persona que solicita el servicio
- Dirección o certamen solicitante.
- Dirección del destinatario
- Número del albarán.
- Tipo de servicio solicitado: Moto, Furgoneta o Furgón con trampilla.
- Kilometraje y tiempo de espera, en los casos en que proceda.

Se deberá detallar el importe correspondiente para cada concepto

Facturación

El adjudicatario deberá presentar una factura mensual de los servicios realizados durante cada mes.,

Datos que deberán figurar en la factura:

- Número de pedido facilitado por IFEMA.
- Periodo de facturación.

En el Anexo II se adjunta el detalle de las Direcciones y Certámenes de IFEMA (Centros Gestores).

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE.-

El ofertante incorporará la metodología y procedimientos que seguirá para la realización del servicio objeto de contratación, incluyendo los siguientes aspectos:

- **Sistemas y medios técnicos para la recogida y distribución de los envíos de acuerdo a las necesidades establecidas por IFEMA:**
 - Estructura organizativa y equipo con el que se prestará el servicio (medios, personal, horarios, etc.), servicio de Atención al Cliente: número de personas y líneas de teléfono dedicadas a la recepción de servicios, solicitud de servicios mediante correo electrónico o página web
 - Disponibilidad de servicio fuera de horario y en fin de semana/ferivos y condiciones operativas del mismo (horarios, pre-aviso, etc.). **En ningún caso se deberá indicar condiciones económicas del servicio.**
 - Seguimiento del estado de los envíos: indicación de las herramientas informáticas de las que dispone para el seguimiento del estado de los envíos
- **Política de Medioambiente y RSC**

Programas e iniciativas realizados o en desarrollo que deberán quedar acreditados con casos concretos:

- Flota de vehículos ecológicos.
 - Política de sostenibilidad y los programas e iniciativas medioambientales, concretas dirigidos a reducir las emisiones de carbono, aumentar la eficiencia energética y fomentar la compra responsable
 - RSC: Iniciativas orientadas a compartir y desarrollar acciones en materia de integración, educación y salud o protección medioambiental
- **Calidad del servicio: Resultados**
- Sistema de gestión para el seguimiento y control de los niveles de calidad alcanzados específicos para IFEMA.

Información Adicional

- Volumen de servicios realizados anualmente.
- Medios técnicos para la prestación del servicio: número de conductores y vehículos (moto, furgoneta y furgón con trampilla).
- Seguro de la mercancía que incluyen las tarifas.
- Persona designada como responsable del servicio.

6. VISITA A INSTALACIONES DEL OFERTANTE.-

IFEMA tendrá la facultad de visitar las instalaciones de las empresas ofertantes, previamente a la adjudicación del servicio.

7. PERSONAS DE CONTACTO.-

Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones técnicas, deben dirigirse a D. Fabián Jiménez, Jefe de Logística de IFEMA (fjimenez@ifema.es)

ANEXO I
RELACIÓN DE POBLACIONES Y DISTANCIAS
DE IDA Y VUELTA

POBLACION	% SEVICIOS	DISTANCIA KM (IDA/VUELTA)
ALCALA DE HENARES	24,00%	62
TORREJON DE ARDOZ	17,00%	40
ALCOBENDAS	12,00%	30
HUMANES	11,00%	52
POZUELO	6,00%	30
DAGANZO DE ARRIBA	3,00%	64
LAS ROZAS	3,00%	38
PINTO	3,00%	42
SAN SEBASTIAN DE LOS REYES	3,00%	36
TRES CANTOS	3,00%	44
LEGANES	2,00%	22
GETAFE	2,00%	28
VALDEMORO	2,00%	54

ANEXO II

**RELACIÓN DE CERTÁMENES
Y DIRECCIONES CENTRALES DE IFEMA**

RELACIÓN DE CENTROS GESTORES DE IFEMA

DIRECCIÓN/CERTAMEN		DIRECCIÓN/CERTAMEN	
1	DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN	37	HYDROSENSOFT
2	DIRECCIÓN DE CONVENCIONES	38	IBERZOO + PROPET
3	DIRECCIÓN DE COMPRAS	39	INTERSICOP
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING	40	INTERGIFT
5	DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE NEGOCIO	41	JUVENALIA
6	DIRECCIÓN DE EXPANSIÓN INTERNACIONAL	42	MADRIDJOYA
7	DIRECCIÓN DE PERSONAS, CALIDAD Y RSC	43	LIBER
8	DIRECCIÓN DE RELACIONES EXTERNAS	44	MADRID AUTO
9	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y AUTOPROTECCIÓN	45	MADRID GAMES WEEK
10	DIRECCIÓN DE SERVICIOS FERIALES	46	MATELEC
11	DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	47	MEAT ATTRACCIÓN
12	DIRECCIÓN GENERAL	48	MEDIOS
13	DIRECCIÓN TÉCNICA	49	MERCEDES - BENZ FASHION WEEK MADRID
14	DIRECCIÓN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	50	MOMAD
15	1001 BODAS	51	MOTORTEC AUTOMECHANIKA MADRID
16	100 X 100 MASCOTA	52	MULAFEST
17	ALMONEDA	53	PUERICULTURA MADRID
18	ALMONEDA NAVIDAD	54	PRESIDENCIA EJECUTIVA
19	ARCO LISBOA	55	PRODUCCIÓN
20	ARCOMADRID	56	PROMOGIFT
21	BISUTEX	57	SALÓN LOOK
22	BIT	58	SALÓN VEHÍCULO OCASIÓN
23	CONSTRUTEC/PIEDRA	59	SECRETARÍA GENERAL
24	CLIMATIZACION Y REFRIGERACION	60	SEMANA DE LA EDUCACIÓN
25	ESTAMPA	61	SERVIFEMA
26	EXPODENTAL	62	SHOES ROOM BY MOMAD
27	EXPOFRANQUICIA	63	SICUR
28	EXPO/ÓPTICA	64	SIGA
29	EXPOTURAL	65	SIMO EDUCACIÓN
30	FIAA	66	SPAIN SKILLS
31	FITUR	67	TECMA/ESCLEAN
32	FERIARTE	68	TECNOVA PISCINAS
33	FRUIT ATTRACCIÓN	69	TESORERIA
34	GAMERGY JUNIO	70	TRAFIC
35	GAMERGY DICIEMBRE	71	VENDIBÉRICA
36	GENERA	72	VETECO