

**ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE  
COMERCIALIZACIÓN, DISEÑO, MONTAJE, DESMONTAJE DE STANDS DE  
DISEÑO LIBRE EN NOMBRE DE IFEMA Y DE INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA  
DE SERVICIOS DE IFEMA**

**EXP.- 20/067 – 2000016019**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**Comisión de Compras y Contratación  
Madrid, marzo de 2020**

## **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO.-**

El objeto de este acuerdo marco comprende las tareas de comercialización, diseño, montaje, mantenimiento, desmontaje de stands de diseño libre en nombre de IFEMA y la intermediación en la venta de servicios de IFEMA, durante los certámenes, congresos y actividades a celebrar en los recintos de la Institución Ferial de Madrid, así como en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos relacionados con su actividad.

IFEMA ofrecerá este servicio dentro de su Catálogo de Servicios a todos los expositores nacionales e internacionales de certámenes, así como a los organizadores de ferias, congresos y otros eventos a celebrar en los recintos de la Institución Ferial de Madrid, así como en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos relacionados con su actividad.

### **2. ALCANCE DEL SERVICIO Y NECESIDADES.-**

#### **2.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES.**

Para cada feria o evento, IFEMA definirá las empresas target para el servicio, aquellos expositores que puedan requerir el servicio de diseño de stands porque hayan optado por un stand libre para su participación en el evento.

Esta base de datos de targets para el servicio se dividirá en dos partes. Se asignará una parte a la actividad generada por el adjudicatario del presente pliego y otra al pool de empresas homologadas fruto del procedimiento de homologación continua de proveedores que IFEMA abrirá en paralelo.

Esta división se realizará al 50% por tramos de stands, de manera que cada parte tenga stands de todos los tramos (50 % para el adjudicatario de este acuerdo marco y el otro 50 % para los proveedores homologados). (Ver ejemplo en el Anexo III del pliego administrativo).

La parte de la base de datos correspondiente se entregará al único adjudicatario del presente acuerdo marco, para que contacte con los posibles clientes y comercialice el servicio en nombre de IFEMA.

Cuando un cliente (expositor, organizador, etc...) esté interesado en el servicio de diseño de stands, el adjudicatario le presentará un diseño y un presupuesto adaptado a las necesidades de su participación en la feria o evento.

El adjudicatario informará a IFEMA los servicios acordados, así como el importe total de venta al cliente, mediante factura proforma, a través de los correos electrónicos habilitados a tal efecto.

Información adicional del servicio: en caso de ser necesario incorporar un detalle descriptivo del servicio, el adjudicatario deberá adjuntarlo a la factura proforma.

Cuando el servicio esté confirmado, el adjudicatario enviará a IFEMA toda la documentación relativa al proyecto y al presupuesto, firmada por el cliente, para que IFEMA proceda a su facturación.

Dado este marco general de trabajo, las características principales del servicio son las siguientes:

#### Gestión de la base de datos de clientes e interlocución

- ✓ La comercialización se llevará a cabo con el nombre de IFEMA (con marca del servicio que IFEMA defina).
- ✓ IFEMA a su criterio, asignará a este contrato la distribución de las distintas tipologías de feria y su volumen de negocio.
- ✓ IFEMA podrá solicitar diseño y construcción para clientes que no estén en la parte de la BBDD asignada, por razones de gestión y criterios comerciales propios.

#### Diseños:

- ✓ Los diseños de los proyectos vendidos en la ejecución del contrato serán propiedad de IFEMA, pudiendo hacer uso de ellos con fines comerciales, promoción del servicio, presentación a concursos, etc.
- ✓ El Adjudicatario deberá elaborar un book inicial con diseños para mostrar a los clientes. Este book deberá estar organizado por tipo de diseño y deberá incluir una estimación de precios.

#### Gestión de los Servicios de IFEMA:

- ✓ El adjudicatario se convierte en interlocutor único para el cliente en lo relativo a todos los servicios de IFEMA, que deberá comunicar adecuadamente a IFEMA e incluir en presupuesto.
- ✓ En el presupuesto aceptado por el cliente deberá constar expresamente que la facturación será realizada por IFEMA.

- ✓ Podrán existir ocasiones puntuales en los que, en función del volumen de trabajo, IFEMA solicite al adjudicatario el incorporarse al mostrador de Atención al Expositor durante el montaje del evento.
- ✓ IFEMA abonará al adjudicatario una comisión del 5% sobre los servicios de IFEMA que se incorporen a los proyectos vendidos que se citan a continuación:
  - Audiovisuales
  - Certificados de estructuras
  - Rigging (excepto puntos directos)
  - Decoración gráfica
  - Equipos de frío y cocina
  - Instalaciones eléctricas (no incluye servicios obligatorios)
  - Mobiliario
  - Azafatas
  - Lector acreditación
  - Limpieza para expositores y contenedores
  - Reportajes fotográficos
  - Plantas
  - Carretillas y plataformas elevadoras

**Se excluyen expresamente de dicha comisión los siguientes servicios:**

- Servicios obligatorios:
  - Energía eléctrica obligatoria
  - Seguro multiferia
  - Seguro de responsabilidad civil
  - Derechos de montaje
  - Presencia en elementos promocionales
  - Seguridad
  - Cualquier otro servicio de contratación obligatoria que se incorpore durante la vigencia del presente contrato
- Otros servicios excluidos
  - Venta de publicidad
  - Catering
- ✓ Dado que IFEMA puede cobrar precios distintos en función del momento de la contratación, esta comisión del 5% se calculará sobre los precios de los servicios efectivamente cobrados al cliente.

## **2.2. MEDIOS HUMANOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

### MEDIOS HUMANOS (REQUISITOS OPERATIVOS / ORGANIZACIÓN):

El adjudicatario deberá asignar **con carácter de exclusividad** al contrato con IFEMA, **como mínimo**, los siguientes medios humanos:

- ✓ 1 persona responsable del servicio como interlocutor válido, con autoridad suficiente para gestionar la relación con IFEMA durante toda la duración del contrato.
- ✓ 2 comerciales para vender el servicio.
- ✓ 1 diseñador.

Se deberá disponer de los siguientes requisitos:

Debido a que parte de los clientes target para este servicio pueden tener carácter internacional los comerciales y el responsable del servicio, deberán tener conocimiento de inglés hablado y escrito, **con un nivel equivalente o superior a Certificado B2 o titulación equivalente.**

- Todo el equipo deberá acreditar una experiencia de al menos dos años en funciones similares al objeto del contrato.

**Al tener el carácter de mínimos, aquellas propuestas que no propongan un equipo humano mínimo con estas condiciones (número de recursos, formación y experiencia) serán rechazadas.**

IFEMA podrá comprobar en cualquier momento la veracidad de datos aportados de la formación y capacitación y experiencia de los recursos asignados mediante entrevistas personales o cualquier otro medio.

En caso de cambios de personal durante el periodo de duración del contrato, el adjudicatario deberán acreditar documentalmente la capacitación de los nuevos recursos y éstos deberán contar las capacitaciones requeridas, no siendo aceptados en ningún caso, recursos que no alcancen la capacitación y formación y experiencia requerida.

## **2.3. PLAZOS DE OPERATIVA Y ORGANIZACIÓN.**

- ✓ Cuando IFEMA genere explícitamente un lead sobre un cliente interesado en el servicio, el adjudicatario deberá contactar con él antes de 2 días hábiles desde que haya sido notificada de la necesidad de contacto.

- ✓ Cuando el adjudicatario contacte con un cliente y éste responda positivamente al servicio, generándose un briefing comercial, se deberá presentar un diseño y presupuesto (memoria descriptiva) antes de 10 días laborables. Según la cercanía del evento o la presión del entorno comercial, este plazo puede reducirse previa conformidad del adjudicatario.
- ✓ Para el caso de los cambios que el cliente solicite sobre el proyecto, deben presentarse antes de 2 días hábiles.
- ✓ Una vez que el proyecto ha sido aprobado por parte del cliente, éste deberá firmar la memoria descriptiva. Ésta deberá contemplar los siguientes elementos mínimos:

Diseño:

- Alzado Frontal Acotado
- Alzado Lateral Acotado
- Plano de planta acotado con ubicación de servicios
- Perspectiva

Servicios:

- Suelos
  - Paramentos verticales
  - Pintura/tipo de acabado
  - Mobiliario
  - Decoración gráfica
  - Electricidad/fontanería
  - Iluminación
  - Audiovisuales
  - Limpieza
  - Proyecto de rigging, si lo incluye
  - Otras acciones
- ✓ IFEMA no autorizará el montaje de ningún stand del que no tenga un presupuesto y la memoria descriptiva firmada por el cliente.
  - ✓ El stand se deberá entregar al cliente completamente terminado antes de las 20:00 horas del día anterior a la entrada de mercancías.
  - ✓ El stand se deberá entregar de acuerdo al diseño confirmado por el cliente y en perfectas condiciones en cuanto a calidades, limpieza y acabados. No deberá presentar desperfectos en el montaje, instalación eléctrica, mobiliario, rotulación, y resto de elementos que contiene el proyecto aprobado por el cliente.

### **3. CONTROL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL DEL ADJUDICATARIO.**

IFEMA ejercerá un control estricto sobre la actividad comercial del adjudicatario, tanto para realizar seguimiento del tratamiento de la base de datos entregada y el avance de las oportunidades tratadas y ventas confirmadas antes del evento, como para, una vez acabada la feria o evento, hacer un análisis de los resultados obtenidos y posibles áreas de mejora.

El formato y periodicidad de este seguimiento será definido por IFEMA con el adjudicatario del servicio, y contendrá, como mínimo, los siguientes datos e indicadores:

- Empresas tratadas, número y nombre. Porcentaje sobre total bases de datos entregada.
- Empresas a las que se ha enviado briefing, número y nombre. Porcentaje sobre empresas tratadas.
- Proyectos vendidos con su importe, diferenciando diseños y servicios de IFEMA. porcentaje sobre empresas tratadas y sobre briefings enviados.
- Tiempos medios de respuesta ante solicitud de diseños.
- Tiempos medios de respuesta antes cambios solicitados en el diseño.
- Tiempos medios de aprobación por parte del cliente (memoria firmada).

### **4. CONTROL SOBRE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.-**

IFEMA ejercerá un control estricto sobre la ejecución del servicio respecto al montaje, mantenimiento y desmontaje, así como la asistencia técnica durante estos períodos.

El formato y periodicidad de este seguimiento será definido por IFEMA con el adjudicatario del servicio, y contendrá, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Stands entregados de acuerdo al diseño confirmado por el cliente.
- Stands entregados en perfectas condiciones, en cuanto a calidades, limpieza y acabados. Sin desperfectos en el montaje, instalación eléctrica, mobiliario, rotulación, y resto de elementos que contiene el proyecto aprobado por el cliente.
- Cobertura permanente del servicio con el personal acordado con IFEMA, en cuanto a número y calidad.
- Cobertura permanente del servicio para la atención y resolución de incidencias durante el desarrollo de la feria/evento a nivel técnico o desperfectos del stand y/o mobiliario.
- Desmontaje del stand de acuerdo a los plazos y requisitos establecidos por IFEMA para cada feria/evento.

## **5. LOCALIZACIÓN FÍSICA, OTROS MEDIOS DISPONIBLES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

**Se requerirá la presencia de forma permanente en el recinto del equipo comercial propuesto por el adjudicatario,** excepto en períodos vacacionales en los cuales no exista actividad comercial relevante que desarrollar.

IFEMA cederá, durante la duración del contrato, un local u oficina en el recinto para el desarrollo de la actividad del Adjudicatario.

Esta cesión no estará sujeta a la legislación de Arrendamientos Urbanos.

El adjudicatario vendrá obligado a someter a IFEMA el proyecto de decoración interior del espacio o espacios cedidos para su visto bueno, siendo a cargo de las empresas concesionarias todos los costes del proyecto y ejecución. En el caso de que por causas imputables a dichas empresas se desalojaran los locales, quedarían las mejoras realizadas en beneficio de IFEMA. En el caso de traslado por necesidades de IFEMA, ésta vendrá obligada a acondicionar el nuevo local en las condiciones del anterior.

IFEMA proporcionará, previa solicitud y de forma remunerada, los servicios de agua, telefonía y electricidad. La facturación de los consumos y gastos comunes se realizará bimestralmente, de acuerdo con las tarifas oficiales vigentes en cada momento para cada consumo.

El adjudicatario estará obligado a dotar el servicio de los equipos informáticos necesarios para el mejor desarrollo de su función, incluyendo, los equipos (PCs, impresoras, periféricos, etc.), y los programas de software correspondientes, así como los servicios de comunicaciones que se precisen para su conexión a Internet, correo electrónico, y cualesquiera otros que interesen al servicio.

Será igualmente responsable de su mantenimiento y copias de seguridad, estando obligado a acatar la normativa de seguridad informática de IFEMA. Dichos sistemas serán siempre independientes de los sistemas informáticos de IFEMA. Queda entendido que los costes que se originen por conexión a Internet serán por cuenta del adjudicatario. En caso de que fuera necesario, IFEMA proporcionará un "protocolo de acceso" vía internet que permita al adjudicatario acceder en tiempo real a las peticiones de los servicios encomendados.

## **6. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

- ✓ Poner a disposición del servicio un teléfono e email de contacto único para publicitar y atender llamadas y emails tanto de clientes como de IFEMA.

- ✓ Prestar asistencia técnica referida al proyecto, los servicios de IFEMA o el recinto en general a los expositores que se lo soliciten antes y durante el montaje, así como durante la celebración de la feria o evento.
- ✓ Mantener en funcionamiento la oficina de atención asignada por IFEMA durante los días y horarios de montaje, celebración y desmontaje, además de durante los períodos del año en los cuales se esté desarrollando actividad comercial.
- ✓ Cobertura permanente del servicio con atención y resolución de incidencias: El adjudicatario deberá disponer de un equipo de mantenimiento durante los días y horarios de celebración del certamen, dotando al mencionado equipo de teléfonos móviles para su contacto y localización inmediata. El equipo de mantenimiento realizará turnos en el horario de comida para tener permanentemente cubierto el servicio. Las incidencias durante el desarrollo de la feria/evento a nivel técnico o desperfectos del stand y/o mobiliario, deberán ser atendidos y resueltos en un plazo máximo de 4 horas.
- ✓ El único adjudicatario de este acuerdo marco no podrá suministrar a las empresas expositoras, organizadoras, montadoras o proveedores de IFEMA directamente, de forma gratuita o remunerada, los servicios comercializados por IFEMA objeto de este contrato, y que hayan de prestarse en eventos organizados por IFEMA o celebrados en sus recintos.
- ✓ Una vez formalizado el contrato y a su inicio, el adjudicatario deberá facilitar a IFEMA una relación de sus clientes que hayan participado mediante el montaje de stands de diseño libre en ferias celebradas en los recinto/s de IFEMA en la última edición celebrada, dentro de los 2 últimos años, indicando feria o evento y edición de participación.

La facultad de validación y conformidad de dicho listado corresponderá exclusivamente a IFEMA.

## **7. NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN TÉCNICA.-**

Todos los materiales y equipamientos cumplirán los requisitos exigidos por la normativa y reglamentación vigente en la materia (resistencia o esfuerzos, protección contra el fuego, normativa sobre salud y medio ambiente, etc.). El adjudicatario será el único responsable ante la ley por la infracción de cualquier normativa o el mal uso de los mismos, quedando IFEMA excluida de cualquier responsabilidad en este sentido.

## **8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE.-**

El ofertante incluirá en el sobre nº 2 o archivos electrónicos de - DOCUMENTACIÓN TÉCNICA – la documentación técnica que a continuación se relaciona y cualquier otra documentación relevante, con objeto de una adecuada valoración de su oferta.

**El ofertante tendrá en cuenta que la ausencia de la documentación que se relaciona a continuación impedirá la evaluación de su propuesta.**

Estructura de la oferta necesaria para la valoración del apartado **C) METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**, deberá contener la siguiente documentación:

- Documentación relativa al criterio técnico de carácter subjetivo **C1) Organización del proceso comercial:**
  1. Descripción del modelo y metodología comercial, teniendo en cuenta la relación con IFEMA, gestión de la base de datos de targets, técnicas de venta, tiempos y recursos empleados (sistemas y personas). La descripción debe cubrir todo el proceso desde la planificación de los trabajos a realizar hasta la confirmación del proyecto por parte del cliente. **Este documento tendrá una extensión máxima de 5 páginas.**
  2. Estructura organizativa para la ejecución del servicio, con indicación del número de personas que compondrán el equipo de trabajo asignado (con indicación de si su dedicación es exclusiva o parcial) tanto comercial como de diseño. Esta documentación también deberá complementarse con información complementaria relativa a las tareas de montaje, asistencia técnica y desmontaje, especificando las funciones y responsabilidades desarrolladas por cada componente.
  3. Currículum Vitae sin datos personales o detalle del Perfil profesional de los Medios Humanos propuestos para el desarrollo de la actividad comercial y de diseño.

Deberá adjuntar el CV o detalle del perfil profesional del responsable del servicio que se asigne como interlocutor, de los comerciales y del diseñador que son requeridos con carácter mínimo y de dedicación exclusiva a este servicio.

Los CV o perfiles profesionales aportados deberán contener toda la información relevante, tanto formación académica y del idioma inglés (mínimo B2) como la experiencia profesional de los mismos, que acredite al menos dos años en funciones similares al objeto del contrato.

- Documentación relativa al criterio técnico de carácter subjetivo **C2) Control operativo del servicio:**

Descripción de las herramientas utilizadas, la información manejada y la organización para controlar el servicio, tanto desde el punto de vista comercial

como de ejecución del proyecto del cliente. Este documento tendrá una extensión máxima de 5 páginas.

#### **9. PERSONAS DE CONTACTO.-**

- Enrique Hernández, de la Dirección de Compras de IFEMA, teléfono: 91. 722. 53. 24.