

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA URGENTE**

**CON DESTINO NACIONAL PARA IFEMA, FERIA DE MADRID**

**EXP.- 20/201 – 2000018097**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN**  
**Madrid, noviembre de 2020**

## 1. OBJETO DEL SERVICIO.-

Contratación del servicio de recogida, transporte y distribución de sobres y paquetería con destino nacional y entrega en mano, según las necesidades de IFEMA, Feria de Madrid. En el servicio se incluyen las expediciones con destino en Portugal.

## 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.-

### 2.1. ALCANCE DEL SERVICIO.-

La previsión del número total de envíos para el periodo de contratación se estima en 8.300 expediciones. IFEMA solicitará tarifas en base al siguiente detalle de zonas y unidades:

ZONA	EXPEDICIONES
COMUNIDAD DE MADRID	5.500
BARCELONA CAPITAL Y PROVINCIA	787
PORTUGAL	200
ISLAS BALEARES	50
ISLAS CANARIAS	35
RESTO DE PROVINCIAS	1.728
<b>TOTALES</b>	<b>8.300</b>

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

Las cifras indicadas son una estimación de expediciones, basadas en experiencias de años anteriores, que se prevé realizar durante el periodo de contratación. Dicha estimación estará sometida a los márgenes legales establecidos.

### 2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.-

El servicio de mensajería se realizará mediante entrega en mano al destinatario (servicio puerta a puerta).

### **2.2.1. Características de las expediciones.-**

La mayor parte de las expediciones serán sobres y pequeña paquetería, dirigidas a las plazas de la Comunidad de Madrid (65%) y Barcelona (10%), principalmente, con un peso mayoritario hasta 1 kilo (aproximadamente en el 85% de las expediciones).

En el resto de los destinos, las expediciones se dirigen, mayoritariamente, a capitales de provincia y poblaciones de más de 50.000 habitantes. En el caso de las Islas, el 95% de los envíos se remiten a las Islas Mayores (Gran Canaria, Tenerife y Mallorca).

#### Formato de las expediciones

Generalmente se remitirán sobres, en el 85% de los casos, en formato Din-A4 y Din-A5.

El resto de las expediciones, 15% de las mismas, se enviará en cajas con las siguientes medidas más habituales:

- 315 x 230 x 250 mm.
- 335 x 230 x 50 mm.
- 335 x 240 x 80 mm.
- 335 x 260 x 100 mm.

Para que los envíos vayan mejor protegidos durante su transporte, generalmente en el caso de los sobres, el adjudicatario deberá proporcionar sus bolsas de protección estándar (Flyer), sin coste alguno para IFEMA.

#### Peso Volumétrico:

IFEMA estima en 25 el número de expediciones en las que el peso volumétrico será superior al peso real. Los ofertantes deberán indicar si en estos casos se facturará el peso real o el peso volumétrico.

### **2.2.2. Plazos de entrega.-**

Debido a que las expediciones de IFEMA se dirigen a capitales de provincias y poblaciones de más de 50.000 habitantes en un 85% de los casos, se establecen los siguientes plazos de entrega que deberán ser cumplidos como mínimo en el porcentaje anteriormente indicado:

- Entrega en destinos peninsulares antes de las 19:00 horas del día siguiente.
- Para Baleares, Canarias y Portugal la entrega se realizará dentro de las 48 horas siguientes.

La oferta podrá contemplar la reducción de los tiempos de tránsito, sin coste adicional, en los destinos Madrid y Barcelona capital y poblaciones de ambas provincias de más de 50.000 habitantes. Esta reducción de tiempos de tránsito se aplicará en todo el periodo del año, a excepción de las fechas comprendidas entre los días 15 de diciembre y el 6 de enero, debido a sus especiales características.

En el anexo IX-C del pliego de cláusulas administrativas particulares, se adjunta el Modelo de Ficha de reducción de plazos de entrega, el cual deberá ser debidamente cumplimentado, sellado y firmado por el representante legal de la empresa y se deberá adjuntar en el Sobre o archivo electrónico nº 3.

La mencionada reducción se valorará según se detalla en el apartado 8.2 Criterios Evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas, del Anexo I Cuadro de características, del pliego de cláusulas administrativas particulares.

A continuación, se detalla la previsión del número de expediciones que quedarían afectas a la reducción del plazo de entrega:

**NÚMERO DE ENVÍOS CAPITALES Y POBLACIONES MAYORES DE 50.000 HABITANTES**

PROVINCIA	CAPITALES DE PROVINCIA	POBLACIONES	TOTAL PROVINCIA
MADRID	4.675	605	5.280
BARCELONA	440	160	600
<b>TOTAL</b>			<b>5.880</b>

### 2.2.3. Servicios urgentes con entrega antes de las 10:00h.-

A continuación, se detalla el número de expediciones previstas con carácter urgente, con entrega antes de las 10:00 h., durante el periodo de contratación:

- ♦ Madrid: 5 expediciones.
- ♦ Barcelona: 5 expediciones.
- ♦ Resto de Provincias: 5 expediciones.

Con carácter informativo, la oferta económica deberá detallar las tarifas para estos servicios.

#### **2.2.4. Servicio especial de entrega en la feria de ARCO Lisboa.-**

Se trata del transporte de material que se envía desde las instalaciones de IFEMA hasta Lisboa y la posterior recogida y devolución del material sobrante a IFEMA, una semana después, una vez finalizada la feria.

Con carácter general, se remitirán 8 palets de material con un peso total de 1.500 kilos y un peso por palet de entre 150 y 250 kilos. El contenido habitual de los palet es el siguiente:

- Documentación impresa y material de oficina: 3.
- Tensator: 2.
- Impresoras: 2.
- Una caja fuerte: 1.

La mercancía se deberá recoger en el Almacén General de IFEMA, situado en el Recinto Ferial, con entrega del mismo en Lisboa, en las instalaciones en las que se celebrará la feria de ARCO, entre las 8:00 y las 10:00 h. del día siguiente.

En la última edición se celebró en las instalaciones de la Cordoaria Nacional, situada en la Av. da Índias (1300-598 Lisboa).

Para realizar este transporte se precisan los siguientes medios y personal:

- Un camión con conductor y un mozo. El camión deberá disponer de trampa para facilitar la descarga del material.
- Una transpaleta para trasladar la mercancía dentro del recinto.

Una vez finalizada la feria, se deberá recoger el material sobrante en las dependencias de la misma, entregándose en las instalaciones de IFEMA. El transportista deberá ir provisto de plástico de retractil palets y cajas de cartón, por si fuera necesario realizar algún tipo de embalaje.

El departamento de Logística informará, con antelación suficiente, del día y hora en el que se podrá retirar el material.

#### **2.2.5. Otros Servicios.-**

Los ofertantes deberán disponer también de los siguientes servicios adicionales:

- Expediciones a portes debidos en los que el abono de la expedición será por cuenta del destinatario.

- Prealerta de las expediciones: por la importancia o singularidad del material que se remite, IFEMA precisa de un servicio especial de seguimiento de la expedición con la finalidad de notificar cualquier incidencia que se produzca de manera inmediata. El seguimiento comenzará con la recogida de la expedición, finalizando con entrega en destino de la misma.

Se prevé que se prealertarán un máximo de 25 expediciones en el periodo de contratación. Este servicio no tendrá coste adicional para IFEMA.

- Envíos de reembolso: IFEMA remite una media de 10 envíos anuales, normalmente se trata del envío de catálogos de ferias. El adjudicatario deberá realizar la gestión de cobro del precio del material enviado y de los correspondientes gastos de transporte y comisión de gestión al destinatario. En el caso de los gastos de transporte se cobrarán con la tarifa de IFEMA.

Con carácter mensual, se deberá remitir un documento Excel en el que se detallarán los reembolsos facturados en el mes. El importe recaudado se abonará a IFEMA mediante transferencia bancaria.

#### **2.2.6. 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 mercancía.

### **3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.-**

#### **3.1 Lugar y horario de recogida.-**

- Con carácter general, los envíos se recogerán en el Recinto Ferial, Avenida del Partenón, 5, 28042 Madrid, en el departamento de Logística situado en la zona de Complementarias.

Adicionalmente, se prevé realizar, aproximadamente, 18 recogidas de campañas de envíos masivas, durante el periodo de contratación, en las instalaciones de la empresa que presta el servicio de manipulado a IFEMA (ubicada en la Comunidad de Madrid).

Para cada recogida se indicará el número de expediciones y el peso total de los envíos, mediante el envío de un correo electrónico al adjudicatario.

En ambos casos el servicio de recogida no tendrá coste adicional para IFEMA.

- Debido a la especial situación por el COVID-19, el horario de recogida será de 13:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes, aunque IFEMA podrá solicitar servicios fuera del mencionado horario.

Este horario podría verse modificado, en caso de mejorar la actual situación, al horario de recogida habitual: lunes a jueves de 16:00 a 16:30 horas y viernes de 13:30 a 14:00 los viernes. En todo caso, IFEMA notificará con suficiente antelación cualquier variación en los horarios.

- Cuando el volumen de envíos así lo requiera, se podrá solicitar recogida/as adicional/es diaria/as, avisando a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de dos horas.
- Para facilitar la labor del adjudicatario, la petición de los servicios se centralizará desde el departamento de Logística de IFEMA.

### **3.2 Entrega en fin de semana y día festivo.-**

Los ofertantes deberán indicar si disponen de servicio de entrega en fin de semana y día festivo y las condiciones del mismo.

### **3.3 Comprobantes de entrega.-**

Todas las expediciones deberán disponer de comprobante de entrega en el que figurarán los datos del destinatario: el nombre y apellidos del receptor del envío y firma/sello de la empresa, o datos que permitan la identificación de la entrega.

En los casos en los que no se pueda acceder a visualizar los comprobantes, IFEMA podrá solicitar una copia del acuse de recibo original en aquellas expediciones que lo considere necesario, que deberán enviarse por correo electrónico en un plazo no superior a 24 h.

### **3.4 Seguimiento de las expediciones.-**

IFEMA tiene la necesidad de conocer en tiempo real el estado de sus expediciones, si se han entregado en destino o si por el contrario existe una incidencia y el motivo de la misma.

Por esta razón, los ofertantes deberán disponer de herramientas informáticas que permitan el seguimiento y control del estado de las expediciones, según se detalla en el apartado b) Seguimiento de las expediciones, del punto 4) Recursos Informáticos.

### **3.5 Servicio de Atención al cliente.-**

Los ofertantes deberán indicar la estructura de su servicio de Atención al Cliente, con el detalle de personas y líneas de teléfono dedicadas al servicio, horario del servicio en días laborables, que deberán desempeñar los siguientes cometidos:

- ♦ Centralizar las incidencias que se produzcan y notificar las mismas al departamento de Logística de IFEMA.
- ♦ Una vez recibidas las notificaciones de incidencias, el personal de Logística de IFEMA procederá a recabar la información necesaria, en aquellas incidencias que dependan de la Institución Ferial, para solucionar las mismas y que la persona del servicio asignada pueda gestionarlas con las diferentes plazas de destino.
- ♦ Prealerta de las expediciones: seguimiento y control en la entrega de la expedición, informando de la misma, vía telefónica o por correo electrónico al departamento de Logística.
- ♦ Cambio o modificación en las condiciones de la recogida diaria:
  - Tramitar la/as recogida/as adicional/es cuando procedan.
  - Modificación de la hora de recogida o solicitud de un vehículo con mayor capacidad de carga.
  - Gestión de recogidas en nuestra empresa de manipulado.
- ♦ Solicitud de recogida de expediciones en plaza diferente a IFEMA.
- ♦ Envío de los comprobantes de entrega en los casos en los que no se pueda acceder a su visualización.

### **3.6 Persona de contacto.-**

Los licitadores deberán indicar la persona responsable asignada a IFEMA, para tratar cualquier cuestión relacionada con el servicio contratado.

### **3.7 Incidencia de los envíos.-**

Se considerará como incidencia la ausencia del destinatario, domicilio incorrecto, etc., o cualquier otro tipo de incidente que se produzca, como accidentes, percances del personal que transporta el envío, extravío o pérdida de la totalidad o parte de una expedición, etc.

Las incidencias se deberán notificar diariamente al departamento de Logística, vía correo electrónico, incluyendo los datos que a continuación se indican:

- Nº expedición.
- Referencia de cliente de IFEMA.
- Nombre del destinatario.
- Dirección y teléfono.
- Número de bultos y peso.
- Fecha salida del envío.
- Motivo de la incidencia.

Cuando no figure el número de teléfono o este sea incorrecto, se deberá incluir como incidencia en el informe mencionado anteriormente.

### **3.7.1 Procedimiento a cumplir en caso de Incidencia.-**

Con carácter general, en las expediciones de IFEMA figura el número de teléfono del destinatario, por esta razón, el primer paso será contactar con el mismo para concertar la entrega o, en caso de dirección incorrecta o cambio de domicilio, conocer los datos correctos. Este primer contacto se producirá en un plazo máximo de 24 horas.

#### **a) Ausencia del destinatario:**

En el caso de ausencia del destinatario se deberá dejar constancia, por escrito mediante una nota en el buzón o en la puerta del destinatario, para que proceda a contactar con el adjudicatario.

Además, se deberá realizar un segundo intento de entrega, al día siguiente, en un horario diferente, preferiblemente en horario comercial. Si en esta segunda entrega el destinatario estuviera ausente de nuevo, se considerará como incidencia y se deberá incluir en el informe de incidencias.

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:**

El adjudicatario deberá retener la expedición hasta que se confirme la dirección o un teléfono de contacto correctos.

En ambos casos, y una vez proporcionado un número de teléfono de contacto o la dirección correcta, se procederá a la puesta en reparto de la expedición en las 24 h. siguientes a la subsanación de la incidencia, sin coste adicional para IFEMA, siempre y cuando la dirección correcta se produzca en la misma área de influencia.

c) Pérdida o extravío de una expedición:

En el caso de que se trate de la pérdida de una parte de una expedición, se entregarán los bultos que se encuentren localizados, tramitándose la búsqueda del resto de la misma con la mayor brevedad posible. Una vez localizados, se procederá a la puesta en reparto en las 24 h. siguientes.

Además, la persona de contacto asignada por el adjudicatario deberá informar del estado de la expedición.

d) Error en la asignación de la ruta de destino:

Una vez detectado el error, se deberá subsanar, procediendo a su puesta en reparto en las 24 h. siguientes.

e) Devolución de expediciones a IFEMA:

IFEMA determinará cuáles de las expediciones que no se puedan entregar, a pesar de cumplirse los pasos anteriormente mencionados, se devolverán a su departamento de Logística. El coste de devolución que se aplicará será el mismo que el importe de envío de la expedición. El plazo para esta devolución será de 48 horas.

El adjudicatario deberá destruir aquellas expediciones cuya devolución no sea aceptada por IFEMA, que se cifran en 50 envíos/año, sin coste adicional.

En ningún caso, se destruirá ninguna expedición sin la correspondiente autorización de IFEMA.

### **3.7.2 Informe de Incidencias.-**

El adjudicatario deberá remitir un informe mensual, al departamento de Logística de IFEMA vía correo electrónico, en el que se deberán detallar las siguientes incidencias:

- Pérdida o extravío del envío.
- Error en la asignación de la ruta de destino.
- Retrasos en los tiempos de entrega sobre los plazos indicados en el apartado 2.2.2 - Plazos de entrega.

En dicho informe deberán figurar los siguientes datos:

- Número de expedición y datos del destinatario.
- Fecha de la incidencia.
- Motivo.

### 3.8 Uniformidad del Personal.-

El personal de la empresa adjudicataria deberá realizar el servicio debidamente uniformado, de forma que se identifique la empresa a la que pertenece.

### 3.9 Clientes internos.-

IFEMA cuenta en la actualidad con 79 Centros Gestores, integrados por los 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 de este pliego se detalla la relación actual de Centros Gestores y el código interno asignado por IFEMA a cada uno de ellos.

## 4. RECURSOS INFORMÁTICOS.-

La empresa adjudicataria cederá, sin coste para IFEMA, una impresora térmica y las etiquetas para la identificación de las expediciones.

Los sistemas informáticos de los ofertantes deberán permitir las siguientes funcionalidades:

#### a) Grabación de datos:

Los ofertantes deberán disponer de un sistema informático, para el proceso de grabación de las expediciones, que permita:

- **Grabación de expediciones de forma masiva:** el adjudicatario se encargará de cargar en su sistema las Bases de Datos de las campañas de envío masivas de IFEMA, que con carácter general se encuentran en formato Excel, sin coste alguno. Durante el periodo de contratación, se estima en 18 las Bases de Datos que se entregarán para su carga. En el Anexo III de este pliego se detalla la previsión de las campañas de envío masivas que se podrán realizar durante el periodo de contratación.

Una vez grabada cada base de datos, el adjudicatario deberá remitir, al departamento de Logística de IFEMA, las etiquetas con los datos de las expediciones, en el mismo orden de la base de datos, en un plazo máx. de 48 h.

- **Grabación de expediciones individuales:** Se trata de las expediciones que se remiten diariamente y que grabará el personal de IFEMA.

Para una mejor comprensión, se adjunta un modelo de la estructura de Base de datos:

Fecha	Referencia	Nombre empresa	Tratamiento	Contacto	Cargo	Dirección	Código Postal	Población	Provincia	País
07/02/2020	Arcomadrid	Galería	D.	Salvador García	Director	Av. de los Poblados, 58	28047	Madrid	Madrid	España

En las etiquetas deberá figurar, además de los datos del destinatario, el certamen o dirección que efectúa la expedición (identificado con el código asignado a cada cliente interno), el peso de la misma, el número de bultos que la componen, y la fecha.

En el caso de las expediciones individuales, el personal de Logística de IFEMA emitirá las etiquetas, entregando las expediciones debidamente identificadas con las mismas.

**La oferta técnica contemplará con el máximo detalle, el proceso y posibilidades de la aplicación informática para realizar la grabación de direcciones.**

#### b) Seguimiento de las expediciones:

Para IFEMA es fundamental conocer en tiempo real, cual es el estado de sus expediciones, si se han entregado en destino o por el contrario existe una incidencia y el motivo de la misma. Por esta razón, el proveedor adjudicatario deberá disponer de una aplicación informática que permita el seguimiento de la trazabilidad y consulta del estado de los envíos vía Internet, con las siguientes funcionalidades como mínimo:

- ♦ **Criterios de búsqueda** mínimos: número de expedición, fecha de envío, código cliente asignado a cada Dirección o certamen, nombre del destinatario o población de destino, código postal y estado de la expedición.
- ♦ **Visualización del albarán de entrega**, vía Web, debiéndose detallar:
  - Sistema de acceso: password propio, número de cliente, ruta o campos a los que se debe acceder para localizar la información, etc.
  - Se detallará plazo de tiempo para conocer la entrega en destino de las expediciones: on-line (mediante PDA), al día siguiente de la entrega, etc.
  - En los casos en los que no se pueda acceder a visualizar los comprobantes, IFEMA podrá solicitar una copia del acuse de recibo original en aquellas expediciones que lo considere necesario que deberá enviarse por correo electrónico en un plazo no superior a 24 h.
- ♦ **Histórico de envíos** almacenado en el sistema durante un periodo mínimo de 90 días que deberá permitir:

- Preparación de informe de las expediciones en sus diferentes estados (entregados, ausente, domicilios erróneos, desconocidos, entregas aplazadas, recogidos en plaza de la empresa de transporte).
- Visualización de los comprobantes de entrega.

**La oferta contemplará con el máximo detalle, el proceso y posibilidades de la aplicación informática para realizar el seguimiento de los envíos, indicando si cuentan con otros tipos de aviso como aviso de entrega telefónica, mensaje de móvil, correo electrónico, etc.**

**c) Otras funcionalidades de la aplicación informática:**

Adicionalmente, el sistema informático de los ofertantes deberá contar con la siguiente funcionalidad:

- Impresión de listados de las expediciones grabadas en el día, tanto de forma masiva como individual, según se detalla en el apartado a) Grabación de expediciones del presente punto.

El proveedor deberá indicar, si existe la posibilidad de la elaboración de las facturas proformas para la presentación de los envíos en los destinos con aduanas, desde su aplicación o desde su página Web, o sí por el contrario, se debe realizar mediante un documento externo.

**Los ofertantes podrán incorporar toda la información que consideren oportuna, relativa a otras funcionalidades de su aplicación informática, que puedan ser de utilidad para el desarrollo del servicio.**

## **5. INFORME MENSUAL DE FACTURACIÓN.-**

Junto con la factura el proveedor adjudicatario deberá facilitar un informe de facturación mensual. El informe se podrá emitir directamente desde la aplicación informática del proveedor o, en caso de no disponer de la misma, mediante el envío de un archivo en formato Excel al departamento de Logística de IFEMA, vía correo electrónico, en el que se detalle los envíos realizados cada mes. Una vez revisado, IFEMA comunicará su aceptación o disconformidad.

En este último caso, se procederá a su revisión por ambas partes.

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

- Fecha de la expedición.
- Código asignado a la Dirección o certamen que efectúa el envío.
- Número de expedición.
- Nombre de la empresa destinataria.

- Peso de la expedición.
- Destino del envío.
- Importe individual de cada envío.

En el Anexo II de este pliego se detalla la relación de Direcciones y certámenes de IFEMA.

## **6. GASTOS DE ARANCELES ADUANEROS.-**

En los destinos con gastos de aranceles aduaneros, IFEMA asumirá los mismos desde origen con el fin de agilizar la entrega de las expediciones.

Por esta razón, el adjudicatario realizará el pago inicial de este impuesto, en los casos que proceda, siendo posteriormente facturados a IFEMA, previa presentación de los correspondientes justificantes de pago de la aduana.

Se estima que el número de envíos anuales de estas características asciende a 35 expediciones y que el gasto aproximado en el periodo de concurso por este concepto ascenderá a 700€ aproximadamente. Este importe no está contemplado en el presupuesto máximo de licitación ni se deberá incluir en la oferta económica.

A continuación, se detallan los destinos y número de expediciones anuales que pueden generar aranceles aduaneros:

- ♦ Tenerife: 20 envíos.
- ♦ Gran Canaria: 10 envíos.
- ♦ Melilla: 2 envíos.
- ♦ Andorra: 2 envíos.
- ♦ Ceuta: 1 envío.

## **7. MEDIOS TÉCNICOS Y MEDIOS HUMANOS NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.-**

### **7.1 Requisitos Técnicos mínimos.-**

El ofertante deber disponer obligatoriamente de los siguientes medios técnicos mínimos para la realización del servicio:

- **Seguimiento de las expediciones:** los ofertantes deberán disponer de una aplicación informática que permita el seguimiento de la trazabilidad y consulta del estado de los envíos vía Internet, con las características mínimas indicadas en el Punto 4 RECURSOS INFORMÁTICOS apartado b).

- **Sistema de clasificación y control automático:** los ofertantes deberán contar con un sistema automático, que les permita realizar lectura de códigos de barras y la clasificación por zonas geográficas, con capacidad de comprobar en tiempo real los pesos y los volúmenes de cada envío de una capacidad mínima de **3.500 expediciones hora.**

**La disposición de estos requisitos técnicos será indispensable para la ejecución del servicio, con lo que no serán admitidas las propuestas que no lo cumplan. La disposición tendrá carácter mínimo y obligatorio.**

## **7.2 Resto de medios Técnicos y Humanos.-**

Los ofertantes deberán contar con los siguientes medios técnicos, humanos y Delegaciones y Plataformas logísticas suficientes para la realización del servicio, que garanticen la correcta prestación del mismo en los términos detallados en el presente pliego de condiciones:

- **Servicio de Atención al Cliente:** además de la persona de contacto que se contempla en el apartado 3.6, deberán disponer de un servicio de Atención al Cliente, debiendo detallar los medios y estructura del mismo.
- **Flota de vehículos y equipo humano.**
- **Delegaciones y Plataformas Logísticas:** número de oficinas y plataformas logísticas y su ubicación.

**La disposición de estos medios técnicos y humanos serán indispensables para la ejecución del servicio, con lo que no serán admitidas las propuestas que no lo cumplan. La disposición tendrá carácter mínimo y obligatorio.**

## **8. OTRAS OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS.-**

### **8.1. En materia laboral y de seguridad social.-**

Las personas que los adjudicatarios designen para la prestación del Servicio objeto de este contrato, dependen, a todos los efectos, de dicha empresa; es decir, el adjudicatario es un contratante independiente y sus empleados no son, ni de hecho ni de derecho, empleados de IFEMA, hallándose vinculados laboralmente, única y exclusivamente, a la empresa del adjudicatario, quién será responsable del abono de los salarios, las cotizaciones a la Seguridad Social, las retenciones, declaraciones y liquidaciones de impuestos, y todas las obligaciones dimanantes del contrato de trabajo o de cualquier otro tipo de contrato.

El adjudicatario declara encontrarse al corriente en el pago de sus obligaciones salariales y de Seguridad Social respecto de los trabajadores adscritos a la realización de los servicios objeto del presente contrato.

## **8.2. En materia de prevención de riesgos laborales.-**

El adjudicatario declara haber sido informado por IFEMA, con anterioridad a la iniciación de los servicios contratados, respecto de las Normas y procedimientos de dicha Empresa en relación con los riesgos existentes en el centro de trabajo, medidas de protección y prevención existentes y medidas de emergencia a aplicar, asumiendo la obligación de dar traslado a sus trabajadores de dicha información.

Con independencia de lo anterior, el adjudicatario, como empresario de los trabajadores adscritos a los servicios contratados, vendrá obligado al cumplimiento íntegro de las obligaciones que en materia de Seguridad y Salud laboral se contienen en la Normativa aplicable, con especial mención a lo dispuesto en la Ley de Prevención de riesgos Laborales y Reglamentaciones específicas que sean de aplicación en relación con el servicio contratado.

En el supuesto de que IFEMA constatare la existencia de incumplimientos por parte del adjudicatario en relación con la citada Normativa, en especial, aquellos que afecten a las medidas de seguridad en el trabajo adoptadas para la correcta realización de los servicios contratados, estará facultado, atendiendo a la gravedad del incumplimiento, bien a paralizar el servicio y a requerir al adjudicatario para subsanar las deficiencias detectadas, bien para rescindir el contrato de forma automática y sin perjuicio de cualquier otra, pudiendo en todo caso, retener las facturas pendientes de pago hasta la subsanación de las deficiencias detectadas.

## **8.3 Autoprotección.-**

El personal adscrito de la empresa adjudicataria participará en el Plan de Autoprotección de Feria de Madrid-IFEMA, en la medida de sus capacidades. Dicha empresa facilitará, en la forma que se determine, la integración y participación de su personal el cual, salvo circunstancias excepcionales debidamente justificadas, deberá haber recibido la formación inicial, reciclaje y participación en simulacros, según proceda, en función de la misión asignada de actuación en emergencias para poder ejercer su actividad laboral en el contexto del servicio adjudicado que se prestará en IFEMA por parte de la misma.

Los gastos que, en su caso, pudieran derivarse de la estancia de su personal en IFEMA durante la formación teórico-práctica y la participación en simulacros mencionados en el párrafo anterior, impartida y dirigidos, respectivamente, a través de la Dirección de Seguridad y Autoprotección, serán asumidos por la empresa adjudicataria.

## **9. NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES.-**

Garantizar la seguridad y salud de todas las personas en el interior de los Recintos Feriales, es uno de los objetivos de la Dirección de IFEMA. Este compromiso de mejora continua, plasmado en el documento de Política de Prevención, abarca también a cuantas empresas realizan trabajos en o para IFEMA en sus recintos o, puntualmente, en eventos por ella promovidos en instalaciones de terceros.

En calidad de titular de las instalaciones, y conforme a la legislación vigente, IFEMA viene obligada a informar y dar las instrucciones adecuadas a las empresas, autónomos y/o profesionales que desarrollen actividades en las mismas, en relación con los riesgos existentes y las medidas de protección, prevención y emergencia.

Por su parte, las empresas, autónomos y/o profesionales destinatarios tienen la obligación de incluir esta información en su planificación preventiva y, con carácter previo al inicio de las actividades, dar traslado de ella a sus trabajadores y las subcontratas que, en su caso, existieran.

En calidad de empresa concurrente, el procedimiento de coordinación de IFEMA requiere que acceda, conozca, aplique y traslade la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales que puede encontrar disponible en la web institucional.

- **Instrucciones de actuación en caso de emergencia** (Recinto ferial y Palacio Municipal).
- **Riesgos genéricos de las instalaciones y medidas preventivas en Áreas de Exposición.**
- **Normas de Seguridad sobre manejo de los siguientes Equipos de Trabajo: Vehículos; Señalización de seguridad; Máquinas y Herramientas; Cesión de Equipos de Trabajo; Espacios confinados; Plataformas elevadoras de personas; Carretillas elevadoras; Andamios rodantes; Escaleras de mano; Equipos eléctricos de baja tensión.**

Evitar accidentes de trabajo es objetivo común de las partes, por lo que se determina la necesidad de anteponer la seguridad a la óptima eficacia, rapidez o comodidad en la ejecución de las tareas a desarrollar cuando las maniobras, métodos de trabajo o equipos a utilizar, pudieran comprometer la seguridad de trabajadores y/o instalaciones.

Cualquier accidente o incidente de trabajo que afecte al personal de su empresa o de sus contratistas y/o subcontratistas, con motivo o por ocasión del cumplimiento del objeto de este contrato, habrá de ser comunicado a la dirección coordinadora del servicio en el menor plazo posible y de modo inmediato en el caso de accidentes graves o que afecten a varios trabajadores. En cualquier caso, el Centro de Control permanece operativo durante las 24 horas.

TELÉFONO 24 HORAS PARA EMERGENCIAS: 91 721 04 74

Del mismo modo, habrán de comunicarse aquellos hechos susceptibles de provocar daños a las instalaciones o a sus equipos (instalaciones eléctricas, equipamiento de extinción de incendios, equipos informáticos, vehículos, señalización, estructuras, etc.).

De acuerdo con lo anterior IFEMA informa que la documentación de Coordinación de Actividades Empresariales referida es parte inseparable del presente contrato y, con la firma del mismo declara haber accedido, conocer, aplicar y trasladar la referida información.

### **Normas de Medioambiente Energía y Sostenibilidad**

Así mismo, son de aplicación a todas las empresas que operen en el recinto las NORMAS DE MEDIO AMBIENTE, ENERGÍA Y SOSTENIBILIDAD que puede encontrar, así mismo, en la web institucional.

### **10.RESPONSABLE DEL SERVICIO.-**

El adjudicatario designará a una persona, que actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido, para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

Madrid, 05 de noviembre de 2020

Eduardo López Puertas  
Director General

**ANEXO II.- RELACIÓN DE CERTÁMENES  
Y DIRECCIONES CENTRALES DE IFEMA**

**RELACIÓN DE CENTROS GESTORES DE IFEMA**

DIRECCIÓN/CERTAMEN		DIRECCIÓN/CERTAMEN	
1	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y RSC	41	GENERA
2	DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN	42	IBERZOO + PROPET
3	DIRECCION DE COMPRAS	43	INTERSICOP
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACION Y MARKETING	44	INTERGIFT
5	DIRECCIÓN DE CONVENCIONES	45	JUVENALIA
6	DIRECCION DE DESARROLLO DE NEGOCIO	46	LIBER
7	DIRECCION DE EXPANSION INTERNACIONAL	47	MADRIDJOYA
8	DIRECCIÓN DE PERSONAS, CALIDAD Y RSC	48	MADRID AUTO
9	DIRECCIÓN DE RELACIONES EXTERNAS	49	MADRID AUTO PROFESIONAL
10	DIRECCIÓN DE NEGOCIO FERIAL	50	MADRID GAMES WEEK
11	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y AUTOPROTECCIÓN	51	MATELEC
12	DIRECCIÓN DE SERVICIOS FERIALES	52	MEAT ATTRACTION
13	DIRECCION ECONOMICA FINANCIERA	53	MEDIOS
14	DIRECCIÓN GENERAL	54	MERCEDES BENZ-FASHION WEEK MADRID
15	DIRECCIÓN TECNICA	55	MOMAD
16	DIRECCIÓN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	56	MOTORTEC MADRID
17	ANTIK PASSION ALMONEDA	57	MULAFEST
18	ANTIK PASSION ALMONEDA NAVIDAD	58	1001 MOMENTOS
19	ARCOLISBOA	59	PRESIDENCIA EJECUTIVA
20	ARCOMADRID	60	PRODUCCION
21	BISUTEX	61	PROMOGIFT
22	BIT EXPERIENCE/BIT AUDIOVISUAL	62	SALÓN LOOK
23	100 X 100 MASCOTA	63	SALÓN VEHÍCULO OCASIÓN
24	CONSTRUTEC/BIMEXPO/VETECO/ ARCHISTONE	64	SECRETARIA GENERAL
25	CLIMATIZACION Y REFRIGERACION	65	SEMANA DE LA EDUCACION
26	DIGICOM	66	SERVIFEMA
27	ECOFOOD	67	SICUR
28	EAT2GO	68	SIGA
29	ESCLEAN	69	SIMO EDUCACIÓN
30	ESTAMPA	70	SMART DOORS
31	EXPODENTAL	71	SPAIN SKILLS
32	EXPODENTAL SCIENTIFIC CONGRESS	72	TECMA/SRR
33	EXPOFRANQUICIA	73	TECNOVA PISCINAS
34	EXPO OPTICA	74	TESORERIA
35	FIAA	75	TRAFIC
36	FITUR	76	VENDIBERICA
37	FERIARTE	77	VETECO
38	FRUIT ATTRACTION	78	VIVE LA MOTO
39	GAMERGY JUNIO	79	WORLD DOG SHOW
40	GAMERGY DICIEMBRE		

**ANEXO III.- PREVISIÓN DE CAMPAÑAS DE ENVÍO MASIVAS A  
REALIZAR DURANTE EL PERIODO DE CONTRATACIÓN**

**DETALLE BASE DE DATOS DE CAMPAÑAS DE ENVÍO MASIVAS**

<b>CAMPAÑAS</b>	<b>MES PREVISTO DE REALIZACIÓN</b>	<b>Nº DE EXPEDIONES</b>
FITUR	Marzo	570
EXPODENTAL SCIENTIFIC CONGRESS	Marzo	250
BISUTEX	Marzo	250
INTERGIFT	Marzo	250
MADRIDJOYA	Marzo	100
ALMONEDA ANTIK PASSION	Marzo	100
INTERSICOP	Abril	200
ARCOLISBOA	Abril	80
ARCOMADRID	Mayo	250
BISUTEX	Junio	250
INTERGIFT	Junio	250
MADRIDJOYA	Junio	100
SALÓN LOOK MADRID	Septiembre	200
1001 MOMENTOS	Septiembre	185
FERIARTE	Septiembre	90
DIGICOM	Octubre	75
ALMONEDA ANTIK PASSION NAVIDAD	Noviembre	100
TARJETA CLUB FERIA ORO	Diciembre	3.000
<b>Total</b>		<b>6.300</b>