

**SERVICIO DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN
DE LA MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE IFEMA MADRID
EXP.- 22/017 - 2000019854**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, Enero de 2022**

ÍNDICE

1. OBJETO DEL SERVICIO.....	3
2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	3
3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	5
4. GRABACIÓN DE DATOS Y SEGUIMIENTO DE EXPEDICIONES	8
5. INFORME MENSUAL DE FACTURACIÓN	10
6. GASTOS ARANCELES ADUANEROS	10
7. CANON DE EXTRA-CARGO FUEL.....	10
8. MEDIOS TÉCNICOS Y HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	11
9. POLITICA DE MEDIO AMBIENTE	11
10. PERSONA DE CONTACTO.....	11

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

Contratación del servicio de recogida, transporte y distribución de sobres y paquetería con destino internacional y entrega en mano, según las necesidades de IFEMA MADRID.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.-

2.1. ALCANCE DEL SERVICIO.-

La previsión del número total de envíos para el año de contratación se estima en 425 expediciones. IFEMA solicitará tarifas en base al siguiente detalle de zonas y unidades:

ZONA	EXPEDICIONES
UNIÓN EUROPEA	315
RESTO DE EUROPA	50
RESTO DE AMÉRICA	25
ASIA Y OCEANÍA	15
ESTADOS UNIDOS Y CÁNADA	10
ÁFRICA	10
TOTAL	425

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

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.-

Con carácter general, se enviarán sobres y pequeña paquetería, dirigidos principalmente a la Unión Europea, 75% de las expediciones, con pesos hasta 1 kilo (aproximadamente en el 54% de las expediciones).

Formato de las expediciones

IFEMA utilizará principalmente sobres en formato Din-A4 y Din-A5, en el 90% de los envíos aproximadamente. El resto se enviará en cajas con las siguientes medidas máximas: 335 x 260 x 100 mm.

Para una mejor protección del envío, generalmente sobres, el adjudicatario deberá proporcionar sus bolsas de protección estándar (Flyer), sin coste alguno para IFEMA.

Peso Volumétrico:

En el caso de las cajas, el peso del envío será superior al volumétrico. IFEMA prevé que este último será superior al peso real en 10 expediciones aproximadamente.

2.2.2. Plazos de entrega.-

Se establecen los siguientes plazos de entrega máximos:

TIEMPO DE TRÁNSITO (DÍAS HÁBILES)		
ZONAS	CAPITALES	RESTO CIUDADES
UNIÓN EUROPEA	1	2
RESTO DE EUROPA	2	2
RESTO DE AMÉRICA	3	4
ASIA Y OCEANÍA	5	8
ESTADOS UNIDOS Y CÁNADA	2	2
ÁFRICA	5	8

Los plazos indicados serán de obligado cumplimiento para las zonas de Unión Europea, Resto de Europa, Estados Unidos y Canadá y para los países de Resto de América, Asia y Oceanía y África que se relacionan a continuación:

PAÍSES		
AFRICA DEL SUR	GUATEMALA	NIGERIA
ANTILLAS HOLANDESAS	HONDURAS	NUEVA ZELANDA
ARGELIA	INDIA	PAKISTAN
ARGENTINA	INDONESIA	PALESTINA
ARMENIA	ISRAEL	PANAMA
AUSTRALIA	JAPON	PARAGUAY
BANGLADESH	JORDANIA	PERU
BOLIVIA	KAZAJISTAN	POLINESIA FRANCESA
BRASIL	KENIA	PUERTO RICO
CABO VERDE	KUWAIT	SAN MARINO
CHLE	LIBANO	SENEGAL
CHINA	LIBIA	SERBIA
COLOMBIA	MADAGASCAR	TAILANDIA
COREA DEL SUR	MALASIA	TANZANIA
COSTA DE MARFIL	MALI	UGANDA
COSTA RICA	MARRUECOS	URUGUAY
ECUADOR	MEXICO	UZBEKISTAN
EGIPTO	MOZAMBIQUE	VENEZUELA
EL SALVADOR	MYANMAR	VIETNAM
EMIRATOS ARABES UNIDOS	NAMIBIA	ZAMBIA
ETIOPIA	NEPAL	ZIMBABUE
FILIPINAS	NICARAGUA	

2.2.3. Otros Servicios.-

El adjudicatario deberá disponer también del servicio de Pre-alerta de las expediciones ya que, por la importancia o singularidad del material que se remite, IFEMA MADRID 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 estima que este servicio se demandará en un máximo de 10 expediciones para el periodo de contratación. Este servicio no tendrá coste adicional para IFEMA MADRID.

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.

Con carácter ocasional, previo aviso con antelación mínima de 24 horas, se podrán solicitar recogidas en las instalaciones de la empresa que realiza los trabajos de manipulado de los envíos de correspondencia. Actualmente se encuentran situada en la calle Empleo, 4 (28906 Getafe). Se estima que se solicitarán en torno a 10 servicios de recogida durante el periodo de contratación.

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

Horarios de recogida:

- El horario de recogida habitual será de 16:00 a 17:00 h., de lunes a jueves y de 13:30 a 14:00 h. los viernes.

En periodos vacacionales (Semana Santa, Navidades o meses de verano) este horario se verá modificado, generalmente con recogida de 13:30 a 14:00 h. En cualquier caso, se notificará con la debida antelación el horario en el que se deberá realizar la recogida de los envíos.

- 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 Clientes internos.-

IFEMA cuenta en la actualidad con 74 clientes internos, 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 "Relación de Direcciones y Certámenes de IFEMA" se detalla la relación actual de clientes internos y el código interno asignado por IFEMA MADRID a cada uno de ellos.

3.3 Comprobantes de entrega.-

Todas las expediciones deberán de 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.

Se deberá poder visualizar el mismo vía Web o comprobar si el envío está entregado y la fecha de entrega.

3.4 Seguimiento de las expediciones.-

IFEMA MADRID tiene la necesidad de conocer en tiempo real el estado de sus expediciones, debiendo poder verificar 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 punto 4) Grabación de Datos, apartado b) Seguimiento de las expediciones.

3.5 Servicio de Atención al cliente

El adjudicatario deberá incluir dentro de la solvencia técnica a presentar una declaración responsable en la que ratifiquen que disponen de un servicio de Atención al Cliente con la estructura suficiente (personas, líneas de teléfono dedicadas al servicio y horario en días laborables), para desempeñar los siguientes cometidos:

- ♦ Centralizar las incidencias que se produzcan.
- ♦ Una vez recibidas las notificaciones de incidencias, el personal de Logística de IFEMA MADRID procederá a recabar la información necesaria, en aquellas incidencias que dependan de la Institución Ferial, para solucionar las mismas y que la persona de contacto asignada pueda gestionarlas con las diferentes plazas de destino.
- ♦ Pre-alerta de las expediciones: seguimiento y control en la entrega de la expedición, informando de la misma, vía telefónica, 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.
- ♦ 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.-

El adjudicatario deberá disponer de una persona responsable asignada a IFEMA MADRID, para tratar cualquier cuestión relacionada con el servicio.

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.
- Fecha salida del envío.
- Dirección y teléfono.
- Número de bultos y peso.
- 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.

Procedimiento a cumplir en caso de Incidencia

Con carácter general, en las expediciones de IFEMA MADRID figurará 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 MADRID, 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.

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

d) Devolución de expediciones a IFEMA MADRID:

IFEMA MADRID 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, aunque con carácter general no se solicitará la devolución de las mismas. En caso de solicitarse, el coste de devolución que se aplicará será el correspondiente a la tarifa de IFEMA del envío de importación.

El adjudicatario deberá destruir aquellas expediciones cuya devolución no sea aceptada por IFEMA, que se cifran en 10 envíos/año, sin coste adicional.

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

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.

4. GRABACIÓN DE DATOS Y SEGUIMIENTO DE LAS EXPEDICIONES.-

Los equipos y 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 individuales:** con carácter general las expediciones se grabarán directamente en el sistema del adjudicatario, con la emisión de la correspondiente etiqueta.

En las etiquetas deberá figurar 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.

- **Grabación de expediciones de forma masiva:**

En este caso se facilitará una Base de Datos en formato Excel que el adjudicatario deberá cargar en su sistema, facilitando las correspondientes etiquetas y un listado en el que figuren los datos de envío y el número de expedición asignado, en el mismo formato, en un máximo de 24 h.

La Base de Datos de IFEMA contendrá la siguiente información:

- Referencia de cliente de IFEMA
- Dirección
- Peso del envío
- Número de bultos
- Tipo de envío (documentos o paquetes)

Durante el periodo de contratación se prevé que este servicio se demandará en cuatro campañas de envío, con un total de 275 registros:

- INTERGIFT, BISUTEX Y MADRIDJOYA (60 registros): dos cargas
- ARCOMADRID (100 registros): una carga
- EXPODENTAL SCIENTIFIC CONGRESS (55 registros): una carga

Para una mejor comprensión, en el Anexo "Estructura de Base de Datos" se adjunta un modelo de estructura de la Base de datos:

Pese a que, con carácter general, las bases de datos masivas las deberá cargar directamente el adjudicatario, los ofertantes deberán indicar si IFEMA MADRID podría cargarlas directamente en su sistema, explicando el proceso para efectuar las mismas.

Equipamiento necesario para la impresión de etiquetas

La empresa adjudicataria cederá, sin coste alguno para IFEMA, una impresora térmica, durante el periodo de contratación.

El adjudicatario suministrará los consumibles correspondientes, tóner y etiquetas térmicas, sin cargo alguno para IFEMA.

Los equipos mencionados se instalarán en el área de Logística de IFEMA.

b) Seguimiento de las expediciones:

El sistema del ofertante deberá permitir conocer en tiempo real el estado de las expediciones, si se ha entregado en destino o por el contrario existe una incidencia, en la que se deberá indicar el seguimiento de la trazabilidad y consulta del estado de los envíos vía internet, con las siguientes funcionalidades como mínimo:

- **Criterios de búsqueda mínimos:** por número de expedición, por número de cliente interno asignado a cada Dirección o certamen, rango de fechas y estado de los envíos.
- **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, debiendo estar disponible en un plazo de 24 a 48 horas.
- ♦ **Histórico de envíos** almacenado en el sistema que deberá permitir la visualización de los comprobantes de entrega durante un periodo mínimo de 90 días.

5. INFORME MENSUAL DE FACTURACIÓN.-

El 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 MADRID comunicará su aceptación o disconformidad.

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 IV se detalla la relación de Direcciones y certámenes de IFEMA.

6. GASTOS DE ARANCELES ADUANEROS.-

En los destinos con gastos de aranceles aduaneros, IFEMA MADRID 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 MADRID, previa presentación de los correspondientes justificantes de pago de la aduana.

Se estima que el gasto de aranceles anual ascenderá a 200 € aproximadamente. Este importe no está contemplado en el presupuesto máximo de licitación ni se deberá incluir en la oferta económica.

7. CANON EXTRA CARGO FUEL.-

Debido a las posibles variaciones del precio del queroseno, los ofertantes deberán indicar si se aplicará un canon, en concepto de Extra-Cargo Fuel, detallando en la oferta económica, el índice sobre el que aplicarán el mencionado recargo.

En el caso de aplicarse este canon, se especificará un porcentaje fijo para todo el periodo de contrato y el primer año de la prórroga, que no podrá ser superior al 12% del importe de la tarifa ofertada, y que se aplicará al importe de las tarifas ofertadas para cada peso y destino.

En ningún caso el incremento por este concepto podrá ser superior al 12 %

A partir de la segunda prórroga, en caso de hacerse efectivas, este suplemento se podrá incrementar en base a las condiciones detalladas en el apartado 3.4 Revisión del Precio - del Anexo I pliego de cláusulas administrativas.

En el caso de que el canon de Extra-Cargo Fuel desapareciese durante la vigencia de este contrato o en sus posibles prórrogas, queda entendido por el adjudicatario que el mismo se dejaría de aplicar.

8. MEDIOS TÉCNICOS Y MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

8.1 Requisitos Técnicos mínimos. -

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

- **Seguimiento de las expediciones:** deberá 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).

La disposición de este requisito técnico será indispensable para la ejecución del servicio.

8.2 Resto de medios Técnicos y Humanos. -

Se deberá contar con los medios técnicos y humanos, recursos informáticos, instalaciones, Delegaciones y Plataformas Logísticas mínimas y/o suficientes para la realización del servicio, garantizando la correcta prestación del mismo en los términos detallados en el presente pliego de condiciones.

9. POLITICA DE MEDIOAMBIENTE.-

A continuación, se detallan los apartados en los que el adjudicatario deberá cumplir con el Medioambiente:

- Procurar la reducción de emisiones de CO2 u otros gases contaminantes a la atmósfera.
- Seleccionar siempre el tamaño de vehículo a utilizar, de manera que sea adecuado a su carga.
- Los vehículos utilizarán neumáticos de baja resistencia a la rodadura (letras A o B) y estarán correctamente hinchados.
- Planificar rutas de manera que se seleccionen aquellas que supongan menos kilómetros recorridos y que supongan menos tiempo de espera.
- Reducir la velocidad durante el transporte.

Apartados de obligado cumplimiento:

- Respetar la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Los residuos peligrosos y no peligrosos que genere como consecuencia de su actividad, los gestionará conforme a lo establecido en la ley 22/2011 y RD 553/2020
- La utilización de vehículos adecuadamente mantenidos (ITV y mantenimientos periódicos al día).

10. PERSONA DE CONTACTO.-

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.



Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma: https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Marisa Cruz/ Dulce Pardillos
Tlfno. +34 91 722 5305 / 91 722 5355