



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE CONSERJERÍA DE IFEMA MADRID**

EXP.-24/015 - 2000023839

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DE CONSERJERÍA DE IFEMA MADRID. EXP.-
24/015 – 2000023839**

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

Servicios de conserjería en las instalaciones de IFEMA Madrid.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Consiste en la prestación de los servicios de recepción y conserjería en las oficinas y dependencias de IFEMA MADRID de forma permanente en los horarios que se indican en el presente pliego.

Para la prestación del servicio, se requiere únicamente de un puesto de trabajo de conserje.

Tendrá como tareas básicas: la recepción y reparto de prensa; la preparación de salas, apertura de puertas y encendido de luces, la recepción y reparto de correo y mensajería; el reparto de material vario; así como la gestión del llavero central, así como la atención en los puestos señalados.

Estas funciones son las principales, pero pueden añadirse o modificarse algunas otras de similar naturaleza.

Estas tareas se desarrollan principalmente en el Edificio de Oficinas Sur de IFEMA Madrid, sin descartar que, para determinadas tareas, pueda ser necesario desplazarse a otras partes del recinto.

La Conserjería cuenta con una oficina física, situada en la planta baja del Edificio de Oficinas Sur de IFEMA MADRID, lugar donde se centralizan las actividades más relevantes, como son el llavero central (entrega y recepción de llaves) o recepción y registro de correo y paquetería.

El servicio de Conserjería dependerá orgánica y funcionalmente de los mandos de la empresa adjudicataria, quienes recibirán las indicaciones correspondientes de la Dirección de Seguridad y Autoprotección.

Dicha Dirección se constituye, por tanto, en el Centro Gestor de IFEMA MADRID, en la que se integra el servicio objeto de contratación, la cual comunicará con la antelación necesaria a la empresa adjudicataria la información de interés para la prestación del servicio, así como cuantas indicaciones sean convenientes para su mejor desempeño.

Independientemente, se mantendrán reuniones periódicas de coordinación entre la empresa adjudicataria e IFEMA MADRID, con el fin de disponer de toda la información necesaria para la prestación eficaz del servicio y garantizar su cumplimiento adecuado.

Para una mejor comprensión del alcance del servicio explicado anteriormente, a título orientativo y sin menoscabo de otras posibles asimilables en su ámbito, se detallan a continuación, de forma cronológica, las principales tareas y sus características, según se desarrollarían en una jornada ordinaria de trabajo.

- **Recogida de prensa** en el acceso sur de IFEMA MADRID a primera hora de la mañana y reparto a Dirección General, situado en la Tercera Planta.
- **Preparación de salas y apertura de puertas.**
 - Comprobación en el ordenador de las reservas de salas para ese día. Posterior apertura de las salas en Edificio Sur.
 - Colocación de jarras de agua en las salas del edificio Sur que lo solicitan, posterior recogida y lavado de jarras y vasos.
 - En celebración de feria, apertura de las puertas laterales del Edificio Sur (puertas de cristal) de acceso a los pabellones 1 y 2.
- **Recepción, registro y reparto de correo y mensajería.**
 - Recepción y reparto de mensajería a los distintos destinatarios.
 - Recogida de sobres y paquetería de los departamentos para posterior envío a Almacén general o envíos mediante mensajería.
 - Recepción, registro en el sistema y en su caso reparto del correo ordinario y certificado a los destinatarios.
 - Recepción y entrega de correo interno a los destinatarios.
 - Recepción y entrega de correo de empresas de servicios a los destinatarios.
- **Recepción y registro, y en su caso entrega al departamento correspondiente de documentación relativa a procedimientos de contratación (concursos).**
- **Reparto de material.**
 - Reparto de material del Almacén General a los distintos Departamentos, en edificios Sur, Norte y Área Central (Servifema), mostradores de acreditación.
- **Llavero central.**
 - Entrega de llaves y tarjetas de accesos principalmente a salas del edificio Sur, locales área Central y equipos de Telefonía. Registro y control de las llaves o tarjetas entregadas.
 - Cumplimentación de los registros en papel/informáticos correspondientes.
 - Realización de un inventario anual de las llaves/tarjetas existentes en el llavero central.
- **Motos eléctricas.**

Revisión del estado de las motos eléctricas (vehículos de movilidad personal) y notificación al Coordinador del Área de las incidencias detectadas. Se trata de una revisión visual de funcionamiento, no una revisión mecánica.
- **Objetos perdidos.**

Recogida de objetos perdidos de los mostradores de atención al expositor del pabellón 8 y pabellón 12/14, y posterior entrega a la secretaria de la Dirección de Seguridad y Autoprotección en la primera planta del edificio Sur.
- **Encendido y apagado de luces del edificio SUR.**

Del 15 de octubre al 15 de marzo (incluidos), en días laborables, el área de Conserjería realizará el encendido de luces de las zonas de paso de las plantas 1, 2 y 3 a primera hora de la mañana (entre las 8:00 y las 9:00 horas), para asegurar una correcta iluminación en las mismas. Posteriormente, el área de conserjería realizará el apagado de las luces de las zonas de paso de las plantas 1, 2 y 3 a última hora de la mañana (entre las 11 y las 12 horas), siempre que las prioridades de trabajo así lo permitan.

Del 16 de marzo al 14 de octubre, en principio no será necesario que ningún trabajador encienda las luces de las zonas de paso, a no ser que, en días puntuales, el nivel de iluminación descienda y lo considere necesario. Para evitar consumos innecesarios, el área de conserjería realizará una comprobación y apagado de las luces de las plantas 1, 2 y 3 que puedan estar encendidas entre las 10 y las 11 horas, siempre que las prioridades de trabajo así lo permitan.

- **Elaboración de informe diario.**

A la finalización del turno/día y como más adelante se detalla, se remitirá informe diario con las acciones realizadas, novedades e incidencias y se remitirá por correo electrónico a la Dirección de Seguridad y Autoprotección. A tal efecto, se suministrará la plantilla o herramienta donde se deba de cumplimentar, así como las indicaciones pertinentes para llevarlo a cabo.

3. DESARROLLO DEL SERVICIO. -

El adjudicatario deberá contar, para el cumplimiento del objeto del presente contrato, con un número suficiente de personal cualificado para el correcto desarrollo de los distintos servicios presenciales anteriormente mencionados. Sólo se requiere de un puesto de trabajo como conserje.

Asimismo, e independientemente de los recursos presenciales, el adjudicatario deberá contar con la infraestructura necesaria, disponiendo de los medios organizativos, técnicos, materiales y personales propios precisos, de modo que la ejecución de los servicios objeto del contrato se alcance con unos estándares óptimos de calidad.

El número de horas y días en que se prestará el servicio será de 08:00 a 18:00 horas de lunes viernes laborables (203 días aproximadamente), a excepción de los días a los que se aplica la jornada continua (según calendario laborable de IFEMA MADRID, aproximadamente 44 días) que el horario será de 08:00 a 15:00 h.

La jornada continua para el año 2024 está prevista para las siguientes fechas: Del 24 de junio de 2024 hasta el 30 de agosto de 2024, el 26 y 27 de diciembre de 2024.

Para el año 2025, las fechas de jornada continua se comunicarán oportunamente con el adjudicatario del servicio.

Este horario se podrá ampliar, en caso de actos especiales y concretos. Se comunicará al adjudicatario, con al menos 5 días de antelación a su celebración.

Revisión de controles y presentación de informes: La empresa adjudicataria elaborará y presentará a IFEMA MADRID:

- Diariamente: un reporte cronológico de las tareas realizadas cada día e incidencias detectadas, que se remitirá al finalizar cada jornada por correo electrónico a la Dirección de Seguridad y Autoprotección.
- Mensualmente: El adjudicatario queda obligado a emitir un plazo máximo de 48h desde la finalización de cada mes, un informe de gestión, en el que se detalle las características generales del servicio efectuado, incidencias detectadas, posibles aspectos a mejorar en la prestación del servicio, etc. A tal efecto y previo al inicio del servicio, presentará a la Dirección de Seguridad y Autoprotección, un borrador tipo del documento, al objeto de consensuar el formato y detalle del mismo.

Para la comprobación y aceptación por parte de IFEMA MADRID del servicio prestado, el adjudicatario cumplimentará un parte detallado de registro de asistencia al final de cada mes de su personal. Este parte deberá contar con la firma del responsable del servicio.

Este registro de asistencia deberá entregarse a IFEMA MADRID al final de cada mes, junto con el listado del control de presencia informatizado que está obligado a implantar el adjudicatario, y servirá para el cálculo definitivo de la facturación del servicio.

El adjudicatario deberá cumplir con las "Normas ambientales, de energía y de sostenibilidad de eventos" para personal de IFEMA MADRID y empresas colaboradoras y debe garantizar que su personal conoce las "Reglas generales para el personal que presta sus servicios en IFEMA MADRID".

<https://www.ifema.es/doc/normas-medioambiente-personal-ifema-colaboradores/medioambiente-personal-colaboradores.pdf>

IFEMA MADRID abonará al adjudicatario únicamente las horas de servicio efectivamente realizadas por lo que en el supuesto de no prestarse el servicio por alguna causa, (enfermedad, retraso, formación, reuniones, etc.) dicho servicio no será objeto de facturación, siendo todos los costes derivados de las anteriores causas asumidos por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que IFEMA MADRID supervisará el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa adjudicataria, al perfil del personal que preste los servicios y a cualquier otra circunstancia que pueda influir negativamente en el mantenimiento de los niveles de calidad del servicio deseados. El incumplimiento reiterado de estos compromisos, supondrá motivo suficiente para la resolución del contrato por parte de IFEMA MADRID.

4. RECURSOS HUMANOS.

4.1. Responsable del servicio.-

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

El adjudicatario designará a un Responsable de servicio, que actuará ante IFEMA MADRID como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados. Dicha persona recibirá de IFEMA MADRID las instrucciones pertinentes relacionada con el servicio con la suficiente antelación y será el responsable del cumplimiento de dichas instrucciones.

Para cualquier incidencia relacionada con cualquier aspecto de este servicio, IFEMA MADRID se pondrá en contacto únicamente con este responsable del servicio, asignado por la empresa adjudicataria.

El Responsable del Servicio deberá asistir a cuantas reuniones de seguimiento y control del trabajo, sean convocadas por el responsable del contrato.

4.2. Selección y formación:

El adjudicatario llevará a cabo la selección de personal adecuada responsabilizándose de la formación específica requerida atendido al siguiente perfil:

- El personal asignado debe disponer de un mínimo de dos (2) años de experiencia previa en puestos similares o análogos (información, recepción, conserjería) en recintos feriales, espacios de congresos, eventos o análogos de pública concurrencia y afluencia masiva
- El personal asignado debe contar con una formación académica mínima de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- El puesto requiere tener facilidad en las relaciones interpersonales, y atención al público, al ser un puesto de contacto directo con los distintos usuarios del Recinto Ferial.
- El puesto requiere actitud discreta y diligente con la documentación que se trabaja.
- El personal debe tener conocimientos y manejo básico de informática (Word, Excel etc.), al ser necesario manejar diversos programas informáticos genéricos (correo electrónico, paquete office.) y otros particulares del puesto (programa de gestión de correo...)
- Al requerirse el manejo de paquetería y material vario de tamaño medio, que puede exigir cierto esfuerzo físico, se requieren capacidades físicas adecuadas y suficientes para la manipulación de estas cargas.
- El hecho de que dicho personal pueda tener acceso a un gran número de dependencias y algunas de ellas especialmente sensible, requiere de perfiles de confianza.

5. OBLIGACIONES DEL PERSONAL.-

En ejercicio del indelegable poder de dirección que le confiere la legislación, el adjudicatario planificará, organizará, dirigirá, supervisará y responderá de los actos de su personal.

El personal del adjudicatario que realice la prestación contratada estará obligado a realizar su función con la debida diligencia y eficacia, siendo el adjudicatario, responsable de la conducta de su personal y de los desperfectos que ocasionen en el material asignado a su cargo, debiendo garantizar, en todo caso, el imprescindible cuidado que debe tener el personal en cuanto a presentación, en concreto el aseo y limpieza exigible, así como el buen estado de la uniformidad, acorde con la imagen que, en todo momento, deben transmitir las empresas colaboradoras de IFEMA MADRID.

El personal del adjudicatario no podrá abandonar el puesto de trabajo asignado sin la previa conformidad de su responsable en cada momento. En todo caso, el adjudicatario deberá de prever posibles bajas o ausencias, garantizando la continuidad de la prestación del servicio sin afectación para IFEMA MADRID.

5.1. Cambios del personal del adjudicatario.-

El cambio de alguna de las personas a cargo del adjudicatario que realizan las tareas objeto del contrato, ha de ser tenido en cuenta como una posibilidad más, para evitar cualquier incumplimiento puntual y, menos, habitual del servicio contratado. Esta consecuencia ha de ser prevista por el adjudicatario en algún caso concreto de falta de plena adaptación conforme a los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado.

Si por cualquier causa el adjudicatario debiera sustituir al personal adscrito a la contrata, ello no podrá repercutir negativamente en el servicio prestado, siendo a su exclusivo cargo las sustituciones realizadas, abonando IFEMA MADRID únicamente el servicio prestado de forma efectiva.

Los cambios a que hubiera lugar en las personas dependientes del adjudicatario como consecuencia de lo referido en el párrafo anterior del presente apartado deberán ser resueltos en un plazo máximo de 24 horas desde que IFEMA MADRID hubiera detectado una prestación del servicio insatisfactoria.

Los problemas que puedan surgir referentes a retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otro motivo, deberán ser solventados en un plazo máximo de 3 horas.

5.2. Supervisión del personal del adjudicatario.-

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, formación, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios, y en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados, así como reclamaciones.

El personal del adjudicatario deberá estar dirigido y controlado por el responsable perteneciente al adjudicatario, mencionado en el apartado de RESPONSABLE DEL SERVICIO, quién, como interlocutor de dicha empresa, coordinará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA MADRID, actuando de acuerdo con las indicaciones que reciba de IFEMA MADRID.

5.3. Plan de Autoprotección de IFEMA MADRID.

En base a lo establecido en el marco normativo de aplicación (Real Decreto 393/2007 Norma Básica de Autoprotección), el personal de la empresa adjudicataria participará en el Plan de Autoprotección de IFEMA MADRID. Dicha empresa facilitará, en la forma que se determine, la integración y participación del mismo, con respecto a lo recogido en su Capítulo VI "Plan de Actuación ante Emergencias", implantado al efecto en IFEMA MADRID.

Salvo circunstancias excepcionales debidamente justificadas y al objeto de dicha integración efectiva, este personal recibirá formación inicial, específica y de reciclaje en este tipo de actuaciones, acorde a la función asignada y participará en simulacros como miembro designado de un Equipo de Emergencias, dentro de la estructura organizativa establecida.

La formación y realización de simulacros se realizarán en las instalaciones de IFEMA MADRID de forma planificada y coordinada y, preferentemente, con ocasión de la presencia del personal durante la prestación del servicio.

El cumplimiento de lo anterior se considera imprescindible para que dicho personal pueda ejercer su actividad laboral en el servicio adjudicado, que se prestará en IFEMA MADRID por parte de la empresa.

5.4. Uniformidad.-

Todo el personal del adjudicatario deberá ir perfectamente uniformado e identificado con el nombre de éste. Para ello, los uniformes contarán con textos y/o logos propios que hagan visible, clara e inequívoca la identificación de sus portadores como pertenecientes a la empresa adjudicataria.

Deberá contar con uniformidad de invierno y de verano.

La incorrecta indumentaria de forma reiterada, por parte del personal del adjudicatario, podrá conllevar la aplicación de penalidad.

Será responsabilidad del adjudicatario la adquisición y mantenimiento de dichos uniformes, que deberán estar siempre en perfecto estado de conservación, y que deberán ser renovados cuando su estado de conservación no reúna, a juicio de IFEMA MADRID, las condiciones mínimas de prestancia e imagen exigidas y exigibles.

El adjudicatario proveerá y mantendrá los equipos de protección individual que a cada puesto de trabajo correspondan conforme a los riesgos a los que estén sometidos los trabajadores adscritos a los mismos.

Dichos uniformes deberán contar con la conformidad de IFEMA MADRID. El adjudicatario deberá presentar, tras la formalización del contrato, la propuesta de uniformidad a la Dirección de Seguridad y Autoprotección. La documentación sobre el uniforme o uniformes propuestos podrá

entregarse en los formatos que el adjudicatario estime conveniente como fotografía en color, bocetos, imágenes de ordenador, etc.

El adjudicatario deberá presentar dos únicas propuestas completas para cada una de las siguientes opciones, con una breve descripción incluyendo composición, colores y tallas disponibles e imágenes a color:

- Dos opciones de traje de chaqueta para mujeres verano.
- Dos opciones de traje para hombres verano.
- Dos opciones de traje de chaqueta para mujeres invierno.
- Dos opciones de traje para hombres invierno.
- Dos opciones de abrigo para ambos sexos.
- Deberá contar con uniforme de invierno y de verano.
- El adjudicatario deberá tener en cuenta que, para la prestación del servicio, no se podrá contar con uniformidad del tipo: mono de trabajo.

5.5. Acceso a dependencias de IFEMA MADRID.-

IFEMA MADRID facilitará el acceso del personal del adjudicatario a sus locales si bien, en este supuesto, dicho personal deberá cumplir con la normativa interna de acceso y uso de las dependencias que IFEMA MADRID tenga establecido para su propio personal (del incumplimiento de la normativa por parte de su personal responde el adjudicatario).

Independientemente de las acreditaciones que IFEMA MADRID entrega a la empresa contratista y las propias del adjudicatario, éste proveerá de identificación corporativa iguales a todas las personas que destine al servicio.

Estas identificaciones contarán con textos y/o logos propios que hagan inequívoca la identificación de sus portadores como pertenecientes a la empresa adjudicataria.

Será así mismo responsabilidad del adjudicatario la supervisión del uso permanente de estas identificaciones y aseguramiento de su correcto estado.

6. MEDIOS TÉCNICOS.-

6.1. Equipos informáticos.

El adjudicatario deberá proporcionar al equipo asignado para IFEMA MADRID, los recursos informáticos asociados al puesto de trabajo que, como mínimo, será:

- ✓ Una pantalla de 24 pulgadas.
- ✓ Un teclado y un ratón.
- ✓ Un portátil cifrado con Bitlocker y con capacidad suficiente para la realización de la actividad diaria, que soporte los sistemas y herramientas necesarios para la prestación del servicio, tanto propios como de IFEMA MADRID. Debe contar con:
 - Sistema Operativo Windows 11 Profesional con el último nivel de parches de seguridad, que permitan desarrollar el servicio con eficacia. Las versiones deben estar siempre soportadas por el fabricante.

- Antivirus de reconocido prestigio actualizado.
- ✓ Auriculares (en caso de que sea necesario).

El adjudicatario queda obligado a la actualización de las prestaciones técnicas y de seguridad de sus equipos para garantizar la gestión operativa del servicio a lo largo de todo el desarrollo del contrato.

El adjudicatario no podrá abordar ningún cambio ni modificación en las comunicaciones sin el acuerdo ni consentimiento de IFEMA MADRID.

Los agentes accederán de forma remota por los medios indicados por IFEMA MADRID, para poder trabajar con todas las aplicaciones y sistemas informáticos destinados al servicio. Este acceso se realizará a través de una VPN que transite a través de internet. La VPN será de tipo IPSec site2site o client2site.

El adjudicatario deberá poner en marcha todos los medios técnicos y organizativos necesarios para garantizar la seguridad de sus equipos. Es decir, se establecerán los mecanismos necesarios para que el acceso a la red de IFEMA MADRID esté disponible únicamente para los usuarios autorizados y solamente para realizar las tareas autorizadas por este contrato.

El adjudicatario debe garantizar la seguridad respecto del acceso a IFEMA MADRID aislado de las redes de forma que los puestos dedicados al servicio de IFEMA MADRID dispongan de un nivel de aislamiento adecuado para evitar que otros puestos puedan conectarse a IFEMA MADRID, es decir, que sólo los puestos autorizados y no otros puedan acceder a nuestros sistemas.

El adjudicatario debe mantener un listado actualizado con nombre y apellidos de los agentes que accedan a IFEMA MADRID e informar a ésta cuando se produzcan cambios en el personal.

En todo momento el adjudicatario deberá seguir las instrucciones que IFEMA MADRID le solicite respecto de la actualización y configuración de las condiciones técnicas de los puestos de trabajo como por ejemplo antivirus, parches de sistema operativo, etc. El adjudicatario se comprometerá a mantener los puestos de agente actualizados, mantenidos y seguros con antivirus reputado y actualizado, parches de seguridad, etc. A su vez deberá notificar el robo o pérdida de cualquier dispositivo usado en el servicio de IFEMA MADRID que suponga un riesgo para la seguridad de la información.

6.2. Telefonía móvil.-

El adjudicatario deberá contar al menos con un dispositivo de telefonía móvil que permita la comunicación y localización inmediata del personal en servicio, utilizando una tarjeta SIM proporcionada por IFEMA Madrid.

La tarjeta SIM suministrada, tiene unos costes de mantenimiento, que se facturarán mensualmente al adjudicatario conforme a las tarifas acordadas con el operador de IFEMA Madrid.

En la actualidad, los costes mensuales de cada línea son los siguientes:

- Mensualidad de la tarjeta SIM: 6€
- Tarifa Plana de VOZ: 4€
- Tarifa Plana de Datos: 10€

La empresa adjudicataria tiene la facultad de solicitar tantas líneas adicionales como considere necesarias para la prestación del servicio, con el mismo coste asociado cada una de ellas.

El uso de estas líneas debe remitirse estrictamente a lo relacionado con el servicio de IFEMA MADRID, no estando permitido el acceso a servicios de pago añadido, páginas no relacionadas con el desarrollo de la actividad, etc.

El adjudicatario se compromete a mantener su móvil en perfectas condiciones de funcionamiento, y en comunicar a IFEMA MADRID cualquier incidencia que pueda sobrevenir sobre la línea de datos, para en su caso darla de baja, o solicitar sobre la misma diferentes cambios de configuración.

7. PERSONAS 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/Guía_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:

Dulce Pardillos/Enrique Hernández
Tlfno.+34 91 722 5355 / 91 722 5324