

**SERVICIO DE AZAFATAS/OS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A
EXPOSITORES Y VISITANTES Y OTROS SERVICIOS AUXILIARES PARA
IFEMA MADRID**

EXP.- 24/037 - 2000024154

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, Abril de 2024**

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

Prestación de los servicios de Azafatas/os de atención e Información a expositores y visitantes y otros servicios auxiliares de apoyo a Departamentos Centrales y Grupos FERIALES para cubrir las necesidades generadas con motivo de los distintos certámenes, congresos y actividades que se celebren en la INSTITUCIÓN FERIALE DE MADRID (en adelante, IFEMA MADRID) y en aquellos otros lugares que IFEMA MADRID considere necesarios para la realización de su actividad.

El servicio deberá ser prestado necesariamente por una empresa de servicios, y su contratación estará regulada conforme a lo establecido en el artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores en materia de subcontratación de obras y servicios.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.-

2.1. ALCANCE DEL SERVICIO.-

Prestación de los servicios de Azafatas/os de atención e Información a expositores y visitantes y otros servicios auxiliares de los Certámenes, Congresos y otras actividades solicitadas por IFEMA MADRID.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.-

El servicio de Azafatas/os tiene como función básica realizar las tareas de información y atención a Visitantes y Expositores, y otros servicios auxiliares. Las tareas principales serán las siguientes:

- Proporcionar información tanto a expositores como a visitantes de todos los aspectos relacionados con el certamen, congreso o actividad. Esta tarea no incluye el registro de visitantes a ferias.
- Organización y participación en actos de inauguración y de clausura
- Recepción y acompañamiento de autoridades y personalidades.
- Entrega de la documentación correspondiente y adecuada a cada certamen, congreso o actividad (planos de situación, catálogos, documentos técnicos o informativos, etc...)
- Atención a las posibles necesidades específicas que puedan surgir en Jornadas Técnicas y Congresos. (Atención a ponentes, atención en salas (control de accesos y aforos, atención turnos de preguntas, disposición de las mesas de ponentes y participantes, coordinación y comunicación incidencias técnicas, entrega de documentación y acreditaciones, etc..)

- Realización de todas aquellas acciones que, dentro de sus funciones sirvan para mejorar la atención de los asistentes y el desarrollo de la feria, congreso o actividad.
- Realización de servicios auxiliares: apoyo administrativo a departamentos centrales y Grupos Feriales por periodos variables de tiempo según las necesidades del departamento solicitante (actualización de bases de datos, envío y entrega de invitaciones, confirmación de asistentes, realización de llamadas telefónicas, elaboración de listados de participantes, gestión de acreditaciones de prensa, etc....)
- Apoyo al Departamento de Relaciones Institucionales en funciones de Protocolo
- Realización de visitas guiadas al recinto.
- Control y gestión del Business Centre y del servicio asistencial a minusválidos en el recinto, así como cobro puntual de dichos servicios. Dicha gestión deberá ser supervisada por un coordinador de la empresa adjudicataria. En caso de producirse un quebranto de caja, y no pueda justificarse, éste será de cuenta de la empresa adjudicataria.
- Recepción de reclamaciones internas y de la Comunidad de Madrid.
- Apoyo y participación en el servicio de reuniones de los Programas de Compradores que se celebren en las ferias y certámenes. Registro y acreditación dentro de pabellones y salas específicas para compradores invitados, entrega del paquete de bienvenida, gestión y supervisión de las reuniones B2B, acompañamiento de los participantes en el recinto, información sobre todo el contenido relacionado con el paquete de invitados, etc...)
- Realización de informes de gestión de las actividades y servicios prestados, incluyendo reporte de resultados y resumen de incidencias conforme a modelo facilitado por IFEMA MADRID.

Se mantendrán reuniones 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.

3. DOTACIÓN DE RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.-

El adjudicatario deberá contar, para el cumplimiento del objeto del presente contrato, con un número suficiente de recursos cualificados para el correcto desarrollo de las funciones mencionadas anteriormente.

De igual modo, el adjudicatario deberá contar con la infraestructura necesaria, entendida ésta como los medios organizativos, técnicos, materiales y personales propios de acuerdo con los requerimientos solicitados en el pliego,

y que son precisos para que la ejecución del servicio se alcance con unos estándares óptimos de calidad.

Tanto el volumen del servicio, como su duración, vendrán determinados por el adjudicatario como organizador del mismo, de acuerdo con la información facilitada por los responsables de la Dirección de Relaciones Institucionales, en relación con el tipo de servicio y a las fechas y horarios de celebración de las distintas actividades feriales.

Para la comprobación y posterior aceptación por parte de IFEMA MADRID del servicio prestado, el adjudicatario cumplimentará un parte detallado de registro de asistencia de su personal, que deberá contar con el visto bueno del responsable del servicio.

Este registro deberá entregarse a IFEMA MADRID a la finalización de la feria o evento, junto con el listado de control de presencia a través de un sistema informatizado que está obligado a implantar la empresa adjudicataria, y que servirá para el cálculo definitivo del servicio y facturación correspondiente. IFEMA MADRID podrá en cualquier momento anterior a la finalización del servicio, solicitar que la empresa adjudicataria comparta esta información volcada en la aplicación informática para comprobar que el dimensionamiento del servicio es correcto.

El adjudicatario queda obligado a emitir en un plazo máximo de 48 horas desde la finalización de la feria/evento 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 título informativo, pueden acceder a la previsión del calendario ferial y de convenciones a través de la web de IFEMA MADRID www.ifema.es. Este calendario de ocupación es estimado para el período de contratación.

Así mismo, se acompaña como Anexo I y siempre con carácter estimativo, a los solos efectos de orientación de las empresas ofertantes y reiterando que no supondrá compromiso alguno de estricto cumplimiento por parte de IFEMA MADRID, el número de horas de servicio estimadas durante todo el período de contratación.

Reseñar que una de las características principales de la actividad ferial, es que conlleva períodos de "vacío" de servicio entre períodos de celebración de eventos (ver calendario ferial). Indicar que, durante los meses de Julio, Agosto y Diciembre, la actividad es bastante menor, así como que durante los años pares, el número de certámenes es mayor que durante los impares.

Las empresas ofertantes deberán ser conscientes de estas circunstancias y entendiendo que la actividad podrá alterarse por factores tales como la evolución general de la economía y la actividad mercantil en sus diversos sectores.

IFEMA MADRID estará exenta de toda responsabilidad para el caso de que por cualquier causa se suspenda la actividad ferial con carácter total o parcial.

Significar que los servicios objeto de este pliego se prestarán fundamentalmente en la fase de celebración de los certámenes o actividades, cuya duración media puede cifrarse en 4 días, comprendiendo habitualmente en esos días el fin de semana, y siendo, con carácter general, la franja horaria en la que se presta el servicio entre las 9:00 y 21:00 horas, pudiendo prolongarse en función de las necesidades del servicio.

Será el adjudicatario, como organizador del servicio, quien dimensionará finalmente la plantilla necesaria para cubrir el servicio en la feria o/y evento, en base al volumen de trabajo estimado por IFEMA MADRID en cada momento.

Así mismo, la empresa adjudicataria estará en disposición de atender, y para ello contará con el personal suficiente, los incrementos de recursos presenciales necesarios para cubrir las horas de servicio detalladas en el Anexo I, debiendo atender las ampliaciones de servicio que surjan de manera imprevista en un plazo máximo de 2 horas.

Por razones de seguridad el adjudicatario deberá facilitar a IFEMA MADRID relación nominal de las personas que cubrirán cada servicio, al menos 48 horas antes del inicio del mismo. Para ello, se diseñará un modelo normalizado.

Al adjudicatario se le proporcionará la información sobre los servicios a realizar con una antelación suficiente y mínima de 3 días para su correcta coordinación.

IFEMA MADRID abonará al adjudicatario las horas de servicio efectivamente realizadas, conforme a las necesidades finales del servicio por lo que, en el supuesto de no prestarse por alguna causa, como por ejemplo enfermedad, retraso, formación, reuniones, etc., no se facturarán las horas en que no se presten servicios, abonando IFEMA MADRID únicamente el servicio prestado de forma efectiva y justificada, siendo todos los costes derivados de las anteriores causas asumidos por el adjudicatario.

Una vez contratado el servicio de Azafatas/os a IFEMA MADRID por un organizador externo de ferias, congresos y otros eventos, el/los responsables de la empresa adjudicataria deberán acudir junto con IFEMA MADRID, siempre que así se les requiera, a las reuniones previas de coordinación del servicio, siendo responsables de la posterior selección, coordinación y supervisión del personal y sus medios para el correcto desarrollo del evento, siguiendo siempre las directrices marcadas por IFEMA MADRID y atendiendo a las necesidades requeridas por el cliente.

El adjudicatario/s no podrá suministrar a las empresas expositoras y organizadores directamente, de forma gratuita o remunerada, los servicios comercializados por IFEMA MADRID objeto de este contrato.

3.1. SELECCIÓN Y FORMACIÓN

El adjudicatario llevará a cabo la selección adecuada para el servicio, responsabilizándose de la formación específica que se requiera para la correcta prestación del mismo.

Al ser un servicio cuyas funciones se basan en el contacto con los distintos tipos de visitantes que acceden al Recinto Ferial, las personas que presten dicho servicio deben tener facilidad en las relaciones interpersonales.

La formación requerida, será la siguiente:

- Estudios mínimos equivalentes a Bachillerato.
- Conocimientos específicos en protocolo y relaciones públicas como consecuencia de formaciones internas, externas o de la propia experiencia laboral.
- Conocimiento del idioma inglés con nivel mínimo de B2.
- Conocimiento del paquete de Microsoft Office con nivel medio o avanzado.

Debido al carácter Internacional de un gran número de las ferias y congresos que se celebran en el recinto, muchos de nuestros visitantes y expositores son de lengua extranjera, por lo que los puestos exigen el conocimiento indispensable del idioma inglés (siempre con un nivel mínimo de B2).

El licitador considerado como mejor oferta deberá acreditar esta circunstancia, mediante la incorporación de la correspondiente declaración responsable según el apartado 7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL e), que figura en el Anexo 1 del presente pliego.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que los idiomas más solicitados para cubrir las necesidades del servicio, son entre otros, y por orden decreciente: Inglés, Francés, Italiano, Ruso, Portugués, Alemán y Chino. El ofertante deberá tener en cuenta que será objeto de valoración el porcentaje del personal asignado a la prestación del servicio que cuenta con conocimiento de un segundo idioma adicional al inglés.

3.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO. -

El adjudicatario designará a una o más persona/s que pertenecerán a su plantilla y que actuarán ante IFEMA MADRID como responsables e interlocutores válidos para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

En la circunstancia de que el volumen del evento requiera más de 40 Azafatas/os, el adjudicatario asignará de manera obligada al menos dos responsables, asumiendo su coste la empresa adjudicataria.

Dichas personas recibirán de IFEMA MADRID con la suficiente antelación, las necesidades requeridas para cada feria, congreso o actividad, y serán los responsables de asegurar la coordinación y el buen funcionamiento del servicio en todos sus aspectos (control de presencia del personal en sus puestos, idoneidad de los recursos a las necesidades del servicio, control disciplinario de las azafatas/os, organización de turnos de comida, supervisión del correcto estado de la uniformidad).

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

Esta/s persona/s deberá/n tener dos años de experiencia mínima en coordinación de servicios y gestión de equipos humanos, así como un nivel de idioma inglés mínimo equivalente a un C1, según el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas oficiales. El licitador considerado como mejor oferta deberá acreditar esta circunstancia, mediante la incorporación de la correspondiente declaración responsable y Curriculum Vitae según el apartado 7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL e), que figura en el Anexo 1 del presente pliego.

3.3. CAMBIOS DEL PERSONAL. -

El cambio de alguna/s de las personas a cargo del adjudicatario que realizan las tareas objeto del contrato, ha de ser previsto por el adjudicatario, debiendo subsanar la situación conforme a los estándares de calidad y formación exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado.

Si por cualquier causa esta situación tuviera lugar, no podrá repercutir negativamente en el servicio prestado, quedando a exclusivo cargo de la empresa adjudicataria las sustituciones realizadas, abonando IFEMA MADRID únicamente el servicio prestado de forma efectiva.

Por tanto, el adjudicatario deberá sustituir en un plazo no superior a 2 horas a aquellos recursos que por falta de adaptación no se ajusten a los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado.

Las deficiencias del servicio deberán ser resueltas con carácter inmediato, o, en su defecto, en un plazo máximo de 2 horas desde que IFEMA MADRID hubiera detectado una prestación del servicio insatisfactoria. Por ello, el adjudicatario estará obligado a disponer de servicios de reserva para cubrir cualquier eventualidad.

Igualmente, será responsabilidad del adjudicatario solventar los problemas que puedan surgir referentes a retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otro motivo en un plazo no superior a 2 horas.

3.4. SUPERVISIÓN DEL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO. -

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, formación, control, dirección, selección, cotización, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios, y en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedades 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/los responsable/s pertenecientes al adjudicatario, mencionado en el apartado 3.2.- RESPONSABLES DEL SERVICIO, quienes, como interlocutores de dicha empresa, coordinarán la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA MADRID, actuando de acuerdo con las indicaciones que reciba de ella.

La presencia de esta/s persona/s responsable/s será obligatoria en las reuniones de coordinación (si las hubiera) previas al inicio del servicio y durante la prestación del mismo, salvo indicaciones en su contra por parte de personal autorizado de IFEMA MADRID.

3.5. UNIFORMIDAD. -

Todo el personal del adjudicatario deberá ir debidamente uniformado.

La empresa adjudicataria será responsable de la confección y mantenimiento de dichos uniformes, que deberán siempre estar 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 presencia e imagen exigidas y exigibles.

El adjudicatario deberá contar con un stock mínimo de uniformes que garantice que todo su personal estará debidamente uniformado en el momento de la prestación del servicio.

A efectos orientativos y basados en experiencias de ejercicios anteriores, el stock que cubre las necesidades del servicio estaría en torno a 200 uniformidades completas, de éstas 120 serían para mujer y 80 para hombre.

La incorrecta indumentaria de forma reiterada, por parte del personal del adjudicatario, podrá ser tenida en cuenta como incumplimiento del contenido del servicio.

Los uniformes de Azafatas/os de Atención e Información deberán incluir las siguientes prendas:

- ✓ **Para Mujer:** Falda, Pantalón y Chaqueta con colores corporativos, cuerpo básico blanco (blusa y camiseta), gabardina, forro polar desmontable con cremallera, medias, guantes, bufanda foulard, zapatos tipo salón, zapatillas blancas deportivas y bolso.
- ✓ **Para Hombre:** Chaqueta y Pantalón con colores corporativos, camisa y camiseta blancas, corbata, gabardina, forro polar desmontable con cremallera, cinturón, zapatos tipo castellano, zapatillas blancas deportivas y bufanda foulard.

En caso de que las Azafatas/os deban prestar servicio en periodos de montaje y desmontaje, la empresa adjudicataria deberá aportar los correspondientes equipos EPIs (cascos, calzado de seguridad y chalecos reflectantes).

La composición óptima de las prendas principales de la uniformidad deberá ser lo más aproximada a las especificaciones que a continuación se indican.

Asimismo, el gramaje deberá ser el adecuado para este tipo de vestuario:

	MUJER	HOMBRE
CHAQUETA	54% Poliéster, 42% Lana, 4% Elastane. (Forro 100% Poliéster).	54% Poliéster, 42% Lana, 4% Elastane. (Forro 55% Acetato, 45% Viscosa).
FALDA	54% Poliéster, 42% Lana, 4% Elastane. (Forro 100% Poliéster).	-----
PANTALÓN	54% Poliéster, 42% Lana, 4% Elastane. (Forro 60% Acetato, 40% Viscosa).	54% Poliéster, 42% Lana, 4% Elastane. (Forro 60% Acetato, 40% Viscosa).
GABARDINA CON FORRO POLAR DESMONTABLE CON CREMALLERA	Gabardina: 67% Poliéster, 33% Algodón (Forro 100% Poliéster). Forro: 100% Poliéster	Gabardina: 67% Poliéster, 33% Algodón (Forro 100% Poliéster). Forro: 100% Poliéster

Los porcentajes de composición no podrán desviarse en más o menos un 10% sobre los porcentajes óptimos indicados en la tabla anterior. En caso de presentar una oferta cuyo porcentaje de composición de las prendas de uniformidad se desvíe en más o menos un 10% sobre los porcentajes óptimos, ésta oferta será excluida.

IFEMA MADRID entregará al adjudicatario el boceto, colores y características específicas de los uniformes corporativos respecto de los que no se admitirá ninguna variación. Los uniformes deberán ser obligatoriamente fabricados por el adjudicatario conforme a estas indicaciones.

3.6. OBLIGACIONES DEL PERSONAL. -

En el 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 que realice el servicio contratado (azafatas/os de atención e Información a Expositores y Visitantes y otros servicios administrativos) 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.

La empresa adjudicataria realizará una visita completa al recinto con el personal que realice el servicio contratado para que puedan conocer todos los espacios e informar adecuadamente sobre los mismos en todo momento a los clientes 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. La empresa adjudicataria organizará los servicios de comida y descansos, garantizando en todo momento la continuidad del servicio.

Queda expresamente prohibida la adquisición por el personal que presta los servicios contratados, de cualquier artículo, producto o servicio expuesto en los certámenes profesionales, congresos o cualquier otra actividad celebrados en el recinto, así como la visita a los mismos durante la prestación del servicio. Fuera del horario de prestación de servicio, tampoco estarán permitidas las visitas con el uniforme.

El incumplimiento de esta normativa será motivo suficiente para causar baja de manera inmediata en la prestación del servicio.

3.7. ACCESO A DEPENDENCIAS DE IFEMA MADRID. -

IFEMA MADRID facilitará el acceso del personal del adjudicatario a sus locales. Dicho personal deberá cumplir con la normativa interna de acceso y uso de las dependencias que se haya 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. Igualmente, será responsable de la supervisión del uso permanente de dichas identificaciones y aseguramiento de su correcto estado.

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

3.8. GASTOS DE LOCOMOCIÓN. -

Cuando al inicio o finalización del servicio, no estuviera disponible ningún medio de transporte público que enlace con el recinto o cualquier otro sitio físico donde se tenga que realizar el servicio descrito, cualquier gasto derivado por transporte de los trabajadores de la empresa adjudicataria correrán en su integridad a cargo de ella.

3.9. MEDIOS Y EQUIPAMIENTO TÉCNICO. -

Para facilitar la prestación del servicio, IFEMA MADRID cederá a la empresa adjudicataria el uso del espacio necesario para utilizar como oficina y comedor para la utilización del personal destinado en el mismo. Esta cesión no estará sujeta a la vigente legislación de Arrendamientos Urbanos.

Será responsabilidad del adjudicatario el amueblamiento, limpieza y mantenimiento en general del espacio cedido como oficina, en función de su utilización.

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

IFEMA MADRID proporcionará, previa solicitud y a cambio de remuneración, los servicios de electricidad. La refacturación de los consumos y gastos comunes a la adjudicataria se realizará mensualmente, de acuerdo con las tarifas oficiales vigentes en cada momento para cada consumo.

IFEMA MADRID entregará al adjudicatario al inicio del servicio teléfonos móviles para permitir la comunicación permanente entre el/los responsable/s y las distintas Direcciones de IFEMA MADRID usuarias de los distintos servicios. Igualmente, IFEMA MADRID entregará al adjudicatario un número suficiente de dispositivos portátiles o tablets para la prestación de cada servicio. El adjudicatario se hará cargo del correcto uso de estos, así como de sus consumos y cuotas de mantenimiento. Una vez finalizado el contrato, estos elementos deberán ser devueltos a IFEMA MADRID.

El adjudicatario estará obligado a implantar un sistema de control de presencia informatizado donde se registren los horarios de su personal que serán debidamente comunicados a IFEMA MADRID.

4. NIVELES DE CALIDAD Y PENALIZACIONES. -

A continuación, se presenta un listado de los niveles de calidad a nivel de servicio y gestión que reúnen algunos de los aspectos considerados de suma importancia para un correcto desempeño del servicio en base a los requerimientos detallados en el presente pliego:

Será responsabilidad del proveedor prestar el servicio a entera satisfacción de IFEMA MADRID.

Todas las deficiencias en la prestación del servicio serán responsabilidad absoluta del proveedor, debiendo ser subsanadas por dicho proveedor sin coste para IFEMA MADRID.

Para los supuestos de incumplimiento, se establecen una serie de penalizaciones sobre las cantidades objeto de facturación, una vez excluida la partida destinada a cubrir las obligaciones relativas a la seguridad, salud e higiene laboral, respecto a cuya fijación, cuantía y criterios generales, las partes se remiten a lo establecido en este pliego.

Las penalizaciones establecidas no tienen carácter limitativo, sino que serán acumulables e independientes de la reclamación y resarcimiento de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse, en cualquier caso.

El cumplimiento de los objetivos de máxima calidad en la prestación del servicio ofrecido se considera elemento esencial para el buen cumplimiento del contrato, por lo que su inobservancia supondrá la aplicación de las penalizaciones que al efecto se establecen, pudiendo incluso llevar aparejada la resolución automática del contrato, sin perjuicio y con expresa reserva de

IFEMA MADRID de las acciones que, en su caso, correspondieran para la reclamación de los daños y perjuicios que se hubieran podido ocasionar.

A continuación, se detalla relación de niveles de calidad y penalizaciones, según se indica en el apartado 22 del Anexo 1 al pliego de cláusulas administrativas particulares:

NIVEL CALIDAD	VALOR ACEPTABLE	PENALIZACIÓN
<p>1.-CORRECTO USO Y ESTADO DEL UNIFORME (INCIDENCIA LEVE-MEDIA)</p>	<p>* Sin desperfectos, decoloraciones o falta de indicativos o de alguna prenda según se solicita en el pliego del servicio.</p> <p>*Resolución de la incidencia en un tiempo menor a 30' desde la detección de la incidencia por parte del proveedor o IFEMA MADRID.</p>	<p>* Por cada llamada de atención con respecto al correcto uso y estado del uniforme se descontarán 2 horas de pago del servicio.</p> <p>* Advertencia formal. A partir del 3er. incumplimiento notificado, posibilidad de resolver el contrato.</p>
<p>2.- BUENA CONDUCTA DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR (INCIDENCIA GRAVE)</p>	<p>* Lenguaje correcto, educado y respetuoso con respecto a compañeros de trabajo, supervisores y/o visitantes</p> <p>* Resolución de la incidencia en un tiempo menor a 30' desde el aviso de la incidencia a IFEMA MADRID o desde la detección de la misma por parte del proveedor o IFEMA MADRID.</p>	<p>* Descarte definitivo del empleado</p> <p>* Advertencia formal. A partir del 3er. incumplimiento notificado, posibilidad de resolver el contrato.</p>
<p>3.- COBERTURA DEL SERVICIO (INCIDENCIA GRAVE)</p>	<p>*Atención de ampliaciones imprevistas de servicio en un plazo máximo de 2 horas o el plazo ofertado si ha sido menor con un máximo de 5 azafatas.</p> <p>* Solución de incidencias que puedan surgir: retrasos, ausencias por enfermedad o</p>	<p>* 10% de la facturación del servicio requerido en caso de no cubrir el servicio en el plazo citado.</p> <p>* 10% de la facturación del servicio requerido en caso de retraso sobre el plazo</p>

	<p>cualquier otra causa en un plazo máximo de 2 horas.</p> <p>*Sustitución de personal en un plazo no superior a 2 horas en casos en los que el recurso no se ajuste o adapte a los estándares de calidad exigidos para el óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado.</p>	<p>acordado para la solución de incidencias.</p> <p>Advertencia formal en caso de no reposición de la azafata/o a lo largo de la jornada. A partir del 3er.incumplimiento notificado, posibilidad de resolver el contrato.</p> <p>* Advertencia formal. A partir del 3er.incumplimiento notificado, posibilidad de resolver el contrato.</p>
<p>4.- ENTREGA DEL PARTE DETALLADO DE REGISTRO DE ASISTENCIA A FERIA/EVENTO</p>	<p>* A entregar a la finalización de la feria o evento.</p>	<p>* Advertencia formal. A partir del 5o. incumplimiento notificado, posibilidad de resolver el contrato.</p>
<p>5.- NIVEL DE IDIOMAS REQUERIDO PERSONAL</p>	<p>* Comprobación del incumplimiento del nivel de idioma requerido para el personal destinado a la prestación del servicio.</p>	<p>* Advertencia formal. A partir del 2o.incumplimiento notificado, posibilidad de resolver el contrato.</p>

5. 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/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:

Andrea Martínez/ Jara Mora

Tlfno. +34 655 17 36 32/ 618 10 05 75