



**ACUERDO MARCO DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN, DISEÑO,
MONTAJE, DESMONTAJE DE STANDS DE DISEÑO LIBRE EN NOMBRE DE
IFEMA MADRID**

EXP.- 24/191 -2000024632

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. Objeto del contrato.-

Comprende las tareas de comercialización, diseño, montaje, mantenimiento, desmontaje de stands de diseño libre en nombre de IFEMA, durante los certámenes, congresos y actividades a celebrar en los recintos de la IFEMA MADRID, así como en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos relacionados con su actividad.

IFEMA MADRID ofrecerá este servicio dentro de su Catálogo de Servicios a todos los expositores nacionales e internacionales de certámenes, así como a los organizadores de ferias, congresos y otros eventos a celebrar en sus recintos, así como en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos en los que pueda ofrecer este servicio.

2. Alcance del servicio y necesidades

IFEMA MADRID adjudicará este servicio como máximo a dos empresas atendiendo a los criterios de adjudicación establecidos en el presente pliego que obtengan la mayor puntuación, siempre y cuando existan dos ofertas válidas.

En caso de no existir dos ofertas válidas, el acuerdo marco se adjudicará a un único licitador, si lo hubiera.

2.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Para cada feria o evento, IFEMA MADRID definirá los posibles clientes para el servicio de entre los expositores que hayan optado por un stand de diseño para su participación en el evento.

La base de datos de clientes target (leads) para la comercialización del servicio se entregará, de forma equitativa, a los dos adjudicatarios del presente contrato, para que contacten con los posibles clientes y comercialicen el servicio en nombre de IFEMA MADRID.

Cuando un cliente (expositor, agencia, organizador, etc...) esté interesado en el servicio de diseño de stands, los adjudicatarios les presentarán un diseño y un presupuesto adaptado a las necesidades de su participación en la feria o evento.

Los adjudicatarios informarán a IFEMA MADRID en todo momento sobre los servicios acordados, así como el importe total de venta al cliente.

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

El equipo comercial de IFEMA MADRID podrá participar, junto con los adjudicatarios, en el proceso comercial, interviniendo activamente o incluso liderando las comunicaciones con el cliente, las visitas, reuniones o cualquier otra interacción.

El equipo de IFEMA MADRID también podrá requerir a los adjudicatarios que, de forma previa a la entrega del diseño y presupuesto al cliente, éstos sean validados por IFEMA MADRID.

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

Gestión de la base de datos de clientes e interlocución

La comercialización se llevará a cabo con el nombre de IFEMA MADRID. No se usarán en ningún momento las marcas comerciales de los adjudicatarios.

IFEMA MADRID asignará a este contrato la distribución de los clientes que los adjudicatarios deben tratar comercialmente.

Los diseños de los proyectos vendidos en la ejecución del contrato serán propiedad de IFEMA MADRID, pudiendo hacer uso de ellos con fines comerciales, promoción del servicio, presentación a concursos, etc.

Los adjudicatarios se convierten en interlocutores únicos para el cliente en lo relativo a todos los servicios de IFEMA MADRID, que deberán conocer para asesorar a los clientes e incluir, en su caso, en los presupuestos.

En el presupuesto aceptado por el cliente deberá constar expresamente que la facturación será realizada por IFEMA MADRID.

2.2. EQUIPO DE PERSONAS NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Cada adjudicatario deberá asignar al contrato con IFEMA MADRID, como mínimo, el siguiente equipo de personas:

- 1 persona responsable del servicio como interlocutor válido, con autoridad suficiente para gestionar la relación con IFEMA MADRID durante toda la duración del contrato.
- 2 comerciales/Project managers para vender y coordinar el servicio, con dedicación exclusiva al contrato con IFEMA MADRID.
- 2 diseñadores con dedicación exclusiva al contrato con IFEMA MADRID.

Adicionalmente, cada adjudicatario deberá apoyar este contrato con su equipo de comerciales, project managers, montadores y demás áreas de su empresa.

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

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

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

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

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

2.3. PLAZOS DE OPERATIVA Y ORGANIZACIÓN.

Cuando IFEMA MADRID genere explícitamente un lead sobre un cliente interesado en el servicio, el adjudicatario deberá contactar con él antes de 24 horas desde que haya sido comunicada la necesidad de contacto.

Cuando los adjudicatarios contacten con un cliente y éste responda positivamente al servicio, generándose un briefing comercial, se deberá presentar un diseño y presupuesto (memoria descriptiva) antes de 10 días laborables. Según la cercanía del evento o la presión del entorno comercial, este plazo puede reducirse previa conformidad del adjudicatario.

Para el caso de los cambios que el cliente solicite sobre el proyecto, deben presentarse entre 2 y 5 días hábiles en función de la complejidad de los cambios a realizar.

Una vez que el proyecto ha sido aprobado por parte del cliente, éste deberá firmar la memoria descriptiva. Ésta deberá contemplar los siguientes elementos mínimos:

Diseño:

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

Servicios:

- Suelos
- Paramentos verticales
- Pintura/tipo de acabado
- Mobiliario
- Decoración gráfica
- Electricidad/fontanería
- Iluminación
- Audiovisuales
- Limpieza
- Proyecto de rigging, si lo incluye

IFEMA MADRID no autorizará el montaje de ningún stand del que no tenga un presupuesto y la memoria descriptiva firmada por el cliente.

El stand se deberá entregar al cliente completamente terminado antes de las 20:00 horas del día anterior a la entrada de mercancías. Salvo en los casos que se pueda pactar con el cliente, antes de la aceptación del presupuesto, otra fecha.

El stand se deberá entregar de acuerdo con el diseño confirmado por el cliente y en perfectas condiciones en cuanto a calidades, limpieza y acabados. No deberá presentar desperfectos en el montaje, instalación eléctrica, mobiliario, rotulación, y resto de elementos que contiene el proyecto aprobado por el cliente.

3. Control de la actividad comercial del adjudicatario.

IFEMA MADRID ejercerá un control estricto sobre la actividad comercial de los adjudicatarios. Se realizará un seguimiento del tratamiento de los potenciales clientes entregados y el avance de las oportunidades tratadas y ventas confirmadas.

Y, una vez acabada la feria o evento, se hará un análisis de los resultados obtenidos y posibles áreas de mejora.

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

- Empresas tratadas, número y nombre. Porcentaje sobre total de leads entregados.
- Empresas con diseño entregado, número y nombre. Porcentaje sobre empresas tratadas.
- Proyectos vendidos con su importe, diferenciando diseños y servicios de IFEMA MADRID. Porcentaje sobre leads entregados, empresas tratadas y sobre briefings enviados.
- Tiempos medios de respuesta ante solicitud de diseños.
- Tiempos medios de respuesta antes cambios solicitados en el diseño.
- Tiempos medios de aprobación por parte del cliente (memoria firmada).
- Cobertura permanente de la actividad comercial con el personal acordado con IFEMA MADRID, en cuanto a número y perfil.

4. Control sobre la ejecución del servicio

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

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

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

5. Localización física, otros medios disponibles para la prestación del servicio

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

Podrán existir ocasiones puntuales en los que, en función del volumen de trabajo, IFEMA MADRID solicite a los adjudicatarios el incorporarse al mostrador de Atención al Expositor durante el montaje del evento.

IFEMA MADRID habilitará, durante la duración del contrato, un espacio para cada adjudicatario en el Workspace de proveedores, para el desarrollo de la actividad de los adjudicatarios.

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

Los adjudicatarios vendrán obligados a someter a IFEMA MADRID el proyecto de decoración interior del espacio o espacios cedidos para su visto bueno, siendo a cargo de las empresas concesionarias todos los costes del proyecto y ejecución. En el caso de que por causas imputables a dichas empresas se desalojaran los locales, quedarían las mejoras realizadas en beneficio de IFEMA 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 de forma remunerada, los servicios de agua, telefonía y electricidad. La facturación de los consumos y gastos comunes se realizará bimestralmente, de acuerdo con las tarifas oficiales vigentes en cada momento para cada consumo.

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

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

6. Otras obligaciones del contratista

- Poner a disposición del servicio un teléfono e email de contacto único para publicitar y atender llamadas y emails tanto de clientes como de IFEMA MADRID.
- Prestar asistencia técnica referida al proyecto, los servicios de IFEMA MADRID o el recinto en general a los expositores que se lo soliciten antes y durante el montaje, así como durante la celebración de la feria o evento.
- Mantener en funcionamiento la oficina de atención asignada por IFEMA MADRID durante los días y horarios de montaje, celebración y desmontaje, además de durante los períodos del año en los cuales se esté desarrollando actividad comercial.
- Cobertura permanente del servicio con atención y resolución de incidencias: los adjudicatarios deberán disponer de un equipo de mantenimiento durante los días y

horarios de celebración del evento, dotando al mencionado equipo de teléfonos móviles para su contacto y localización inmediata. El equipo de mantenimiento realizará turnos en el horario de comida para tener permanentemente cubierto el servicio. Las incidencias durante el desarrollo de la feria/evento a nivel técnico o desperfectos del stand y/o mobiliario, deberán ser atendidos y resueltos en un plazo máximo de 4 horas.

- **Los adjudicatarios de este acuerdo no podrán suministrar a las empresas expositoras, organizadoras, montadoras o proveedores de IFEMA MADRID directamente, de forma gratuita o remunerada, los servicios comercializados por IFEMA MADRID objeto de este contrato, y que hayan de prestarse en eventos organizados por IFEMA MADRID o celebrados en sus recintos.**

7. NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN TÉCNICA EN EJECUCIÓN DE TAREAS DE MONTAJE.

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

Toda instalación eléctrica, se realizará de acuerdo a los requisitos exigidos por el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión, (Real Decreto 842/2002 de 2 de agosto) Instrucciones Técnicas Complementarias y cualquier otra disposición interna establecida por la Dirección General e Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.

Es obligatorio someter todas las instalaciones eléctricas efectuadas en el recinto ferial a la aprobación de la Dirección Técnica y de Mantenimiento de IFEMA MADRID.

A tal efecto, se deberá entregar al Servicio de Inspección Eléctrica de IFEMA MADRID, debidamente cumplimentada y sellada por una empresa instaladora autorizada, la Hoja de Inspección Eléctrica que podrá obtener en las dependencias de la empresa inspectora en el recinto ferial.

- Señalización de Seguridad

En el marco de la Coordinación de Actividades Empresariales, y con el fin de prevenir y proteger al resto de concurrentes de los riesgos propios de su actividad, el adjudicatario estará obligado a instalar, a su costa, los carteles identificativos de la actuación, las señalizaciones precisas en su caso, relativas a la circulación en la zona que ocupan los trabajos y los puntos de potencial peligro, como consecuencia de la ejecución de los servicios contratados, tanto en dicha zona como en sus lindes e inmediaciones.

8. CONTRAVENCIÓN DE PATENTE.

Los adjudicatarios protegerán e indemnizarán a IFEMA MADRID contra cualquier reclamación por contravención de patente, marca registrada, derechos de autor o reclamación de comercio ilícito con respecto al mobiliario o cualquier otro elemento que forme parte de los montajes que ejecute al amparo de este contrato.

9. 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 13.- CONSULTAS y 17.- PROPOSICIÓN Y DOCUMENTOS. PLAZO DE PRESENTACIÓN.- 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:

Técnico de Compras. Tlf. 917225324