



**SERVICIO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y RECOGIDA EN RÉGIMEN DE ALQUILER DE EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO DE FRÍO PARA CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, ASÍ COMO EQUIPAMIENTO DE ELEMENTOS DE COCINA DURANTE LOS CERTÁMENES, CONGRESOS Y ACTIVIDADES A CELEBRAR EN LOS RECINTOS DE IFEMA MADRID.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**Expediente 25/085 – 2000026026**

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El servicio comprende el suministro, instalación, mantenimiento y recogida en régimen de alquiler de equipamiento y mobiliario de frío para conservación de alimentos y bebidas, así como equipamiento de elementos de cocina.

IFEMA MADRID ofrecerá este servicio a clientes y proveedores durante los certámenes, congresos y actividades a celebrar en los recintos de la Institución Ferial de Madrid, así como en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos relacionados con su actividad.

## **2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **2.1 ALCANCE DEL CONTRATO**

Con carácter general, la empresa adjudicataria vendrá obligada a prestar la siguiente actividad:

- Suministro, instalación, mantenimiento y recogida en régimen de alquiler de equipamiento y mobiliario de frío para conservación de alimentos y bebidas, así como equipamiento de elementos de cocina, para clientes y proveedores durante los certámenes, congresos y actividades a celebrar en los recintos de IFEMA MADRID, así como en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos relacionados con su actividad.
- Suministro, instalación, mantenimiento y recogida en régimen de alquiler de mobiliario instalado para **áreas específicas montadas por IFEMA Madrid** dentro de las ferias o eventos a celebrar en los recintos de IFEMA Madrid, así como en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos relacionados con su actividad.

### **2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS**

El adjudicatario pondrá a disposición de IFEMA MADRID el material y el personal suficiente para la realización de los trabajos, para lo cual deberá tener capacidad para disponer de forma inmediata para la prestación del servicio el equipamiento que, según la experiencia adquirida por IFEMA MADRID durante los últimos ejercicios, será el indicado en la relación de equipos que figura en el apartado 5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MOBILIARIO DE FRÍO PARA CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, ASÍ COMO EQUIPAMIENTO DE ELEMENTOS DE COCINA.- de este pliego de prescripciones técnicas.

El horario habitual de trabajo del personal destinado al mencionado trabajo será el correspondiente al montaje, celebración y desmontaje de los certámenes o actividades a celebrar en IFEMA MADRID, el cual se comunicará oportunamente a la empresa adjudicataria. A título informativo, el horario habitual de montaje y desmontaje es de 8:30 a 21:30 h. y el de celebración de 10:00 a 20:00 h. El adjudicatario deberá contemplar la posibilidad de que el servicio deba prestarse durante festivos y fines de semana de forma habitual.

El material se entregará en el emplazamiento indicado, como norma general, dos días antes del comienzo del certamen o evento, pudiendo este plazo modificarse de forma puntual ante necesidades específicas del producto a almacenar.

Con carácter general, el equipamiento cuya contratación se realice antes de la fecha determinada por IFEMA MADRID como comienzo del montaje, deberá estar entregado en el stand o en la ubicación definida por IFEMA MADRID antes de las 8:30 horas del primer día estipulado para la entrada de mercancías.

Las contrataciones de equipamiento de alquiler que se ejecuten durante los días de entrada de mercancías o celebración, una vez verificado que haya disponibilidad, tendrá un plazo máximo de 6 horas para entregarse.

### **3. INSPECCIÓN Y CONTROL**

La inspección y control del equipamiento y mobiliario de frío para conservación de alimentos y bebidas (instalación, limpieza, etc.), lo ejercerá la Dirección de Producción de Eventos a través del personal de dicha Dirección. Independientemente de este control, la empresa adjudicataria vendrá obligada a ejecutar, en tiempo y forma, los alquileres y suministros solicitados, así como, a ejercer un exhaustivo control de los mismos mediante inspecciones a cargo del propio personal.

### **4. DISPONIBILIDAD MÍNIMA PERMANENTE DE MAQUINARIA PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario deberá disponer del stock mínimo y del stock para situaciones especiales que se indica en la Ficha -2- incluida en este pliego técnico. Los licitadores, con la presentación de ofertas certifican la disposición para el servicio de las unidades requeridas con carácter mínimo y su cantidad disponible de forma permanente, para todas las referencias incluidas en el contrato indicadas en la FICHA -2-.

Se establecen dos situaciones de disponibilidad mínima de equipos, de carácter normal y situaciones especiales en cuyo caso se deberá aumentar el stock. Los

eventos considerados como especiales son aquellos que están relacionados con el sector Alimentario, como ejemplo detallamos las siguientes ferias:

- FRUIT ATTRACTION
- MEAT ATTRACTION
- SALÓN DEL GOURMET
- HIP
- WORLD OLIVE
- INTERSICOP

Y otros eventos que por su volumen requieren ser considerados especiales, como es el caso de FITUR.

## **5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MOBILIARIO DE FRÍO PARA CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, ASÍ COMO EQUIPAMIENTO DE ELEMENTOS DE COCINA REQUERIDO CON CARÁCTER OBLIGATORIO.**

Las características técnicas básicas se detallan a continuación.

Los indicadores referidos a dimensiones, temperaturas y capacidades indicadas para cada elemento son aproximados y se recogen a modo de referencia.

Los equipos ofertados deberán ser de características equivalentes o superior a los requeridos, así mismo, con carácter obligatorio, los ofertantes deberán proponer la totalidad de equipos requeridos en este apartado. Serán EXCLUIDAS las propuestas que no dispongan de la totalidad de referencias.

(\*) Las dimensiones establecidas se refieren a largo – ancho – alto.

CODIGO PLIEGO	TIPO	DESCRIPCION EQUIPO	Tipo de frío	Ratios de temperatura grados centigrados - DE REFERENCIA	Capacidad litros - DE REFERENCIA	Dimensiones cm - DE REFERENCIA
FR01	FRÍO	Frigorífico de una puerta	Frio positivo	+2/+8	130	51 x 51 x 85
FR06	FRÍO	Arcón botellero con puerta corredera	Frio positivo	+3/+6	200	100 x 55 x 88
FR02	FRÍO	Frigorífico con congelador dos puertas	Frio positivo/negativo	Frigorífico: +2/+8 Congelador: -15/-20	Frigorífico: 200 Congelador: 40	55 x 60 x 140
FR07	FRÍO	Arcón congelador con puertas correderas	Frio negativo	-12/-22	300	100 x 60 x 90
FR09	FRÍO	Vitrina nevera expositora horizontal con cristal curvo y cámara auxiliar 1 puerta	Frio positivo	0/+8	140	102 x 96 x 130
FR11	FRÍO	Vitrina nevera expositora horizontal con cristal curvo y cámara auxiliar 2 puertas	Frio positivo	0/+8	170	196 x 112 x 134
FR15	FRÍO	Isla nevera redonda con retroiluminación LED	Frio positivo	+3/+10	90 L / 0,9 M2	130 diametro x135
FR18	FRÍO	Mural de refrigeración. Con laterales de cristal para mejorar la visualización del producto y con estantes regulables en altura e inclinados y con iluminación LED en todos los estantes.	Frio positivo	+2/+10	-	130 x 70 x 200
FR19	FRÍO	Mural de refrigeración. Con laterales de cristal para mejorar la visualización del producto y con estantes regulables en altura e inclinados y con iluminación LED en todos los estantes.	Frio positivo	+2/+10	-	192 x 70 x 200
FR03	FRÍO	Armario de refrigeración puerta cristal	Frio positivo	0/+10	400	60 x 60 x 184
	FRÍO	Armario de refrigeración puerta cristal, frío positivo con estanterías giratorias	Frio positivo	0/+10	400	66 x 66 x 180
FR05	FRÍO	Armario de refrigeración puerta cristal, con estanterías giratorias	Frio negativo	-2/-18	400	66 x 66 x 180
FR14	FRÍO	Vitrina vertical refrigerada con iluminación y laterales acristalados para una mayor visibilidad. Estanterías regulables y móviles	Frio positivo	0/+8	360	81 x 65 x 186
FR16	FRÍO	Expositor mural con estantes regulables en altura e inclinados y con iluminación LED en todos los estantes. Con cortina nocturna	Frio positivo	+2/+10	-	70 x 70 x 200

FR24	FRÍO	Vitrina de congelación horizontal. Congelador vitrina horizontal de gran exposición con tapa de vidrio curvo. 1 puerta	Frio negativo	-18/-23	556	154 x 91 x 100
	FRÍO	Refrigerador vertical de acero inoxidable.	Frio positivo	+2/+10	600	70 x 80 x 205
FR26	FRÍO	Congelador vertical de acero inoxidable.	Frio negativo	-18/-23	600	70 x 80 x 205
FR28	FRÍO	Equipo de exposición elegante para productos de pastelería	Frio positivo	0/+10	450	134 x 72 x 136
FR29	FRÍO	Cava pequeño	Frio positivo	+2/ +7	140	60 x 50 x 90
FR31	FRÍO	Nevera blanca almacén. 1 puerta y con iluminación	Frio positivo	+1/+10	220	55 x 60 x 140
FR32	FRÍO	Congelador bajo mostrador	Frio Negativo	-18/-22	130	50 x 55 x 84
FR33	FRÍO	Refrigerador almacen gran capacidad	Frio positivo	+1/+10	620	78 x 70 x 190
FR34	FRÍO	Congelador almacén. Vertical	Frio Negativo	-18/-25	580	78 x 70 x 190
CC04	COCINA	Dispensador de agua, incluye garrafa y 100 vasos	-	-	20	32 x 34 x 100
CC05	COCINA	Garrafa de agua sin gas	-	-	20	-
-	COCINA	Paquete de 100 vasos biodegradables	-	-	-	-
CC01	COCINA	Horno microondas (hasta 900W)	-	-	-	50 x 42 x 30
CC02	COCINA	Lavamanos inox, con grifo de pie	-	-	-	50 x 50 x 85-100
CC03	COCINA	Cafetera de cápsulas	-	-	-	18 x 30 x 28
CC06	COCINA	Lavavasos/lavavajillas cesta	-	-	-	60 x 61 x 82 (cesta 50x50)
CC07	COCINA	Sistema dispensador de cerveza DRAUGHTMASTER o similar (sistema PET)	-	-	-	50 x 60 x 95/150
CC08	COCINA	Barril de cerveza (sistema PET)	-	-	mínimo 20 litros	-

CC09	COCINA	Horno de convección de 4 bandejas	-	-	-	81 x 66 x 151
CC19	COCINA	Kettle 1,5 L	-	-	1,5	14 x 25 x 25
CC20	COCINA	Mesa de acero inoxidable 70 cm	-	-	-	70 x 60 x 90
CC21	COCINA	Mesa de acero inoxidable 180 cm	-	-	-	180 x 60 x 90
CC23	COCINA	Fregadero de 1 seno de acero inoxidable	-	-	-	100 x 60 x 90
CC26	COCINA	Mesa de acero inoxidable 120 cm	-	-	-	120 x 60 x 90
		Kit adicional 100 capsulas café + vasos	-	-	-	-

**Además de este equipamiento requerido con carácter obligatorio,** los licitadores podrán proponer otros equipamientos relacionados con el objeto del contrato que no se incluyen como obligatorios cumplimentando la Ficha -3- incluida en este pliego de prescripciones técnicas, con relación propuesta de mobiliario de frío para conservación de alimentos y bebidas, con sus principales características técnicas, marca y modelo, así como las unidades disponibles para su alquiler.

IFEMA MADRID determinará exclusivamente qué referencias del equipamiento propuesto se incorporarán al catálogo de referencias a comercializar a sus clientes.

## 6. NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN TÉCNICA

Todos los materiales y equipamientos 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 los mismos, quedando IFEMA MADRID excluida de cualquier responsabilidad en este sentido.

## **7. REQUERIMIENTOS DE INSPECCIÓN**

El material para instalar en régimen de alquiler será nuevo o en perfecto estado de conservación. IFEMA MADRID, podrá rechazar los equipos y mobiliario que no cumpla los niveles de calidad e imagen exigidos, obligándose los adjudicatarios a sustituirlo inmediatamente por otros que cumplan estas exigencias, sin reclamación alguna por su parte.

IFEMA MADRID ordenará retirar y sustituir todo el producto (aún después de instalados) que no se ajuste a lo anterior, sin derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

En el momento que IFEMA MADRID lo considere oportuno, podrá efectuar una visita a los talleres/almacenes de las empresas adjudicatarias a fin de comprobar que se cumplen los requisitos mínimos solicitados, tanto en lo referente a calidad, como a cantidad, en base a lo cual se realizó la adjudicación.

## **8. SUPERVISIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA**

El adjudicatario deberá implantar un sistema de control de calidad para la supervisión del estado óptimo de los materiales, de forma que pueda detectar y sustituir en sus propias instalaciones aquellos elementos que manifiesten fatiga o defectos estéticos de forma previa al inicio del montaje, debiendo disponer, asimismo, de los medios necesarios para ejecutar una revisión previa a la entrega de forma que se puedan corregir las incidencias detectadas en ese mismo momento.

IFEMA MADRID ejecutará sus propios controles de calidad del servicio realizado.

Las deficiencias detectadas previas a la entrega (defectos funcionales o defectos estéticos en los materiales) deberán subsanarse antes del plazo de entrega al cliente.

El incumplimiento de los plazos de entrega implicará la imposición de las penalidades definidas en el apartado 12 -PENALIDADES- de este pliego de prescripciones técnicas.

En cuanto al mantenimiento y asistencia técnica, el adjudicatario quedará obligado a atender cualquier requerimiento de asistencia técnica o mantenimiento a

petición del expositor o de IFEMA MADRID desde la entrega de los equipos y durante la celebración del certamen. Teniendo en cuenta que se establece un plazo máximo de dos horas para la atención y corrección de deficiencias, el adjudicatario deberá atender dichos avisos conforme al plazo de respuesta que proponga en el Anexo IX C: PLAZO DE RESPUESTA DE AVISOS DE MANTENIMIENTO/ASISTENCIA TÉCNICA.

Para la atención de estas tareas el adjudicatario deberá contar con personal técnico cualificado suficiente dotado con todos los medios técnicos necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que, como mínimo, los medios humanos serán los indicados en el apartado - OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA- de este pliego técnico. El incumplimiento en las condiciones de mantenimiento y asistencia técnica implicará la imposición de las penalidades definidas en el apartado 12 -PENALIDADES.

## **9. MEDIOS A DISPOSICIÓN DEL ADJUDICATARIO**

- **Cesión gratuita de espacios:**

IFEMA MADRID cede al Adjudicatario temporalmente el uso de un local situado en el núcleo de conexión de los pabellones 4-6, con una superficie de 26,50 m<sup>2</sup> según las siguientes condiciones.

- Se adjunta como anexo el plano de situación del local.
- La vigencia de esta cesión queda condicionada a la duración del servicio objeto de contratación.
- El local será utilizado únicamente por el adjudicatario para la prestación del servicio objeto de este contrato.
- El adjudicatario recibe el local, cuyo estado -físico y jurídico- y características principales conoce y acepta, estimándolo apto para el destino pactado y siendo de su cuenta y cargo exclusivos, cuantos permisos o licencias oficiales, obras, impuestos imputables a la actividad desarrollada y demás que sean necesarios para la instalación, apertura y utilización del mismo conforme al destino pactado, no responsabilizándose IFEMA MADRID de la denegación por los organismos correspondientes de tales permisos o licencias, aunque sí de que el local cumpla con todos los requisitos legales y urbanísticos al respecto. Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario el mantenimiento de dichos permisos o licencias durante la vigencia del presente contrato de cesión.

- Esta cesión no está sujeta a la legislación de Arrendamientos Urbanos; queda terminantemente prohibida la subrogación, cesión o subarriendo a terceros del espacio objeto de la cesión, sin la autorización expresa y escrita de IFEMA MADRID - que podrá considerarse causa de resolución de pleno derecho del contrato.
- El adjudicatario asumirá el coste de los suministros: electricidad, agua y teléfono etc. que se pudieran producir y que haya solicitado a IFEMA. Estos gastos serán facturados con periodicidad mensual al Adjudicatario por IFEMA MADRID, de acuerdo con las tarifas oficiales vigentes en cada momento y se adjuntarán a la factura mensual que corresponda.
- Queda totalmente prohibido almacenar productos inflamables, tóxicos o perjudiciales para la seguridad del recinto y la salud de las personas.
- IFEMA MADRID podrá a su criterio autorizar a la empresa adjudicataria obras de adaptación del espacio, bajo la condición de reposición de este a su estado y situación original a la finalización del contrato.
- Quedan expresamente prohibidas, sin el consentimiento escrito de IFEMA MADRID las obras que modifiquen la división y estética actual del recinto, su configuración o las que afecten a su estructura, estabilidad, seguridad, elementos, instalaciones y servicios comunes.
- La realización de obras en el recinto ferial no dará derecho alguno a la empresa adjudicataria frente a IFEMA MADRID, cualquiera que fuere su clase, causa que las origine, persona que las realice y duración de las mismas, que no podrán ser causa de suspensión o desistimiento del presente contrato, ni de reclamación de indemnización o compensación alguna.
- En caso de extinción del contrato por causa imputable a la empresa adjudicataria, ésta desalojará el espacio y las mejoras en él realizadas, en su caso, quedarán en beneficio de IFEMA MADRID sin derecho a indemnización alguna.
- IFEMA MADRID incluirá el servicio objeto del presente contrato dentro de su Catálogo de Servicios on line, y lo promocionará con las acciones que considere oportunas para promover las ventas.
- El adjudicatario tendrá a su disposición el programa ferial, así como todas las variaciones que se pudieran producir en el mismo y que sea necesario

conocer para el mejor desempeño de su labor, web IFEMA: Calendario de Ferias - IFEMA MADRID.

- IFEMA MADRID facilitará al personal y vehículos de la empresa adjudicataria del servicio el libre acceso al recinto, así como su circulación por las zonas destinadas a tales usos.
- IFEMA MADRID comunicará al adjudicatario los nombres de sus representantes, cuya función será definir, en su caso, toda clase de procedimientos y elementos específicos que deban aplicarse y emplearse en la prestación de los servicios.

## **10. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El contratista se verá obligado a:

- El adjudicatario deberá asignar una persona responsable del servicio como interlocutor válido, con autoridad suficiente ante IFEMA MADRID durante la duración del contrato. El Interlocutor deberá disponer de conocimiento de inglés hablado y escrito con un nivel equivalente o superior a Certificado B2 o titulación equivalente.
- Disponer de un teléfono e email de contacto único para publicitar y atender llamadas y emails tanto de clientes como de IFEMA MADRID.
- Estos canales de atención deben mantenerse operativos y en funcionamiento durante los días y horarios de montaje, celebración y desmontaje de las ferias y otros eventos, pudiendo ser éstos fines de semana, festivos y horarios nocturnos.
- Mantener las referencias o alquileres y suministros objeto del contrato y ampliarlos, de común acuerdo por ambas partes, si las circunstancias así lo aconsejaran.
- Disponer de un equipo de mantenimiento durante los días y horarios de celebración del certamen o actividad, dotando al mencionado equipo de teléfonos móviles para su contacto y localización inmediata. Quedará entendido que el equipo de mantenimiento realizará turnos en el horario de comida para tener permanentemente cubierto el servicio.
- Durante los días y horarios en los que no haya montaje, celebración o desmontaje en IFEMA MADRID, el adjudicatario deberá mantener operativo un

correo electrónico y un teléfono en el que se lo pueda localizar para la realización de consultas y apoyo general al equipo de IFEMA MADRID.

- El adjudicatario no podrá suministrar a las empresas expositoras, organizadoras, montadoras o proveedores de IFEMA MADRID directamente, de forma gratuita o remunerada, los alquileres comercializados por IFEMA MADRID objeto de este contrato siempre que la prestación del servicio se refiera a eventos gestionados por IFEMA MADRID o celebrados en sus recintos.
- Los elementos a disposición del usuario deberán encontrarse en perfecto estado para la mejor prestación del servicio, cumpliendo con los requisitos exigidos por la normativa y reglamentación vigente en la materia.
- El adjudicatario efectuará, bajo su cuenta y riesgo, el transporte de personal, maquinaria, útiles, productos y demás medios o recursos necesarios hasta el lugar exacto de la prestación de los servicios.
- Todo el personal de servicio deberá estar perfectamente uniformado e identificado con el nombre de la empresa contratista, además de la identificación que IFEMA proporciona.
- El personal del adjudicatario, por medio de sus encargados, deberá notificar a representantes de IFEMA cualquier deficiencia o daños en las instalaciones cedidas.
- El adjudicatario deberá aportar a IFEMA MADRID en un plazo máximo de 10 días naturales desde la formalización del contrato, las fichas técnicas de los equipos propuestos en su FICHA -1-, con las descripciones necesarias para poder comercializar adecuadamente el servicio, incluyendo medidas ( largo x ancho x alto, diámetros, capacidades, colores, temperaturas o cualquier otra información técnica necesaria para la comercialización y preferiblemente en fichero Excel y que incluya como referencia un campo con el código designado por IFEMA MADRID.

En ficheros aparte, también deberán aportar Fotografías individuales de cada elemento sin ningún tipo de imagen de marca: los archivos deben ser .jpg y tener un tamaño de ancho 1280 píxeles x alto 987 píxeles, con fondo blanco. Deberá estar referenciadas con los códigos internos de IFEMA.

En caso de que el adjudicatario haya presentado equipamiento adicional considerado no obligatorio, en función de lo expresado en su FICHA -3-,

también deberá incorporar las fichas técnicas/fotografías que se indican anteriormente.

## **11. GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPAMIENTO ESPECÍFICO DE CARÁCTER ESPECIAL BAJO PRESUPUESTO Y PORCENTAJE DE REBAJA A IFEMA POR VENTA DE ESTOS EQUIPOS A CLIENTES.**

Para aquellos clientes que demanden un equipamiento específico de carácter especial, al no estar determinados expresamente en el catálogo de equipamiento determinado inicialmente en el contrato pero está relacionado directamente con su objeto, el adjudicatario deberá remitir al cliente en nombre de IFEMA un presupuesto detallado de dicho servicio que se considera “especial”.

- Servicios “especiales”: Se incluirá cualquier equipamiento que esté relacionado con el objeto del contrato que no esté contemplado inicialmente. En este caso, será el adjudicatario el que fije libremente el precio de venta al cliente.

La comercialización estos servicios especiales bajo presupuesto será por cuenta de la empresa adjudicataria, mientras que IFEMA será la responsable de la facturación y cobro al cliente de dichos elementos.

Este proceso comenzará con la aceptación por parte del cliente del presupuesto remitido por el adjudicatario del servicio para la instalación del equipamiento especial.

En el momento de aceptación del presupuesto por parte del cliente, el adjudicatario deberá comunicar esta circunstancia a IFEMA, que será la responsable de la facturación y cobro al expositor de estos importes. En el presupuesto emitido por parte del adjudicatario al expositor deberá constar en todo momento que la facturación será realizada por IFEMA, según los procedimientos habituales de cobro a expositores de esta Institución.

El presupuesto deberá contener el detalle exacto de todos aquellos equipos que el cliente ha solicitado, cuyas tarifas no están recogidas expresamente en el listado de equipamiento aprobado por IFEMA MADRID desde el inicio del contrato.

El adjudicatario del servicio acepta un porcentaje de rebaja en el precio de venta a IFEMA, sobre el precio ofertado al cliente, de un 20 % (VEINTE POR CIENTO) de la facturación de los servicios prestados al cliente por comercialización de servicios especiales, sin considerar el Impuesto sobre el Valor Añadido que les grava.

IFEMA facturará al cliente la venta del servicio por dichos conceptos.

El adjudicatario facturará a IFEMA por la compra del servicio de venta/alquiler de materiales complementarios, descontando el porcentaje de rebaja indicado.

## **12. PENALIDADES**

La aplicación de la penalización quedará supeditada a la responsabilidad directa del adjudicatario en función de las siguientes prescripciones:

- CONTROL DE CALIDAD: SUBSANACIÓN DE DEFICIENCIAS y PLAZOS DE ENTREGA DE LA INSTALACIÓN.

Las deficiencias detectadas previas a la entrega (defectos estéticos y /o funcionales) deberán subsanarse antes del plazo de entrega del expositor.

No se considerará entregado el equipamiento sin que se hayan subsanado la totalidad de deficiencias.

Si el adjudicatario incumpliera los plazos y/o condiciones citadas, deberá abonar a IFEMA una penalidad, de acuerdo a lo indicado en los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) que se citan más abajo.

- MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA (INCLUYENDO CORRECCIÓN DE DEFICIENCIAS) AL EXPOSITOR DURANTE EL CERTAMEN O EVENTO.

El adjudicatario quedará obligado a atender cualquier requerimiento de asistencia técnica o mantenimiento a petición del cliente o de IFEMA desde la entrega de los equipos y durante la celebración del certamen o evento. Teniendo en cuenta que el plazo máximo será de dos horas, los avisos generados deberán ser atendidos en un plazo no superior al propuesto por el adjudicatario en el ANEXO IX C- PLAZO DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN DE AVERÍAS O ASISTENCIA TÉCNICA (INCLUYENDO CORRECCIÓN DE DEFICIENCIAS), de su oferta.

Si el adjudicatario incumpliera los plazos y/o condiciones citadas, deberá abonar a IFEMA una penalidad, de acuerdo a lo indicado en los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) que se citan más abajo.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAS) Y PENALIDADES

NÚM.	SERVICIO	VALOR ACEPTABLE	PENALIDADES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	ACLARACIONES
1º	Plazos de entrega y funcionamiento de los equipos. Contrataciones realizadas previas al comienzo del montaje de la feria/evento.	-> El equipamiento contratado se deberá entregar en perfectas condiciones, en el stand o ubicación acordada, antes de las 8:30 am del primer día estipulado para la entrada de mercancías.	-> 1º incidencia: se aplicará un 5% sobre el precio de coste para dicho servicio. Para solventar desde el aviso se tendrán 2 horas. 2º incidencia: se aplicará un 10% sobre el precio de coste para dicho servicio. Para solventar desde el aviso se tendrán 30 minutos. 3º incidencia: se aplicará un 20% sobre el precio de coste para dicho servicio. Para solventar desde el aviso se tendrán 30 minutos.	Estas penalidades serán de aplicación de forma individual para cada uno de los equipamientos contratados y no serán acumulables entre sí para una misma referencia, estableciéndose por tanto una penalidad máxima de un 20 % para cada unidad.
2º	Plazos de entrega y funcionamiento de los equipos. Contrataciones realizadas durante el montaje o celebración de la feria /evento.	-> El equipamiento contratado se deberá entregar en perfectas condiciones, en cuanto a limpieza y funcionamiento, antes de 6 horas desde la contratación por parte de IFEMA.	-> 1º incidencia: se aplicará un 5% sobre el precio de coste para dicho servicio. Para solventar desde el aviso se tendrán 2 horas. 2º incidencia: se aplicará un 10% sobre el precio de coste para dicho servicio. Para solventar desde el aviso se tendrán 30 minutos. 3º incidencia: se aplicará un 20% sobre el precio de coste para dicho servicio. Para solventar desde el aviso se tendrán 30 minutos.	Estas penalidades serán de aplicación de forma individual para cada uno de los equipamientos contratados y no serán acumulables entre sí para una misma referencia, estableciéndose por tanto una penalidad máxima de un 20 % para cada unidad.
3º	Plazos de entrega y funcionamiento de los equipos.	-> El equipamiento contratado se deberá entregar en perfectas condiciones, en cuanto a limpieza y funcionamiento.	-> En caso de existir demora de más de 3 horas, IFEMA podrá anular el servicio en cualquier momento, y no procederá ningún abono al adjudicatario por ese alquiler.	En caso de existir demora de más de 3 horas, IFEMA podrá anular el servicio en cualquier momento, y no procederá ningún abono al proveedor. Si bien no se aplicará penalidad económica alguna, esta circunstancia podrá suponer la apertura de una incidencia de servicio a los efectos del cómputo de penalidades por cada certamen /evento.
4º	Mantenimiento y asistencia técnica durante el certamen o evento	-> El adjudicatario quedará obligado a atender cualquier requerimiento de asistencia técnica o mantenimiento a petición del cliente o de IFEMA. Los avisos generados deberán ser atendidos y subsanados en un plazo no superior al propuesto por el adjudicatario en el Anexo IX - C- PLAZO DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN DE AVERÍAS O ASISTENCIA TÉCNICA (INCLUYENDO CORRECCIÓN DE DEFICIENCIAS)	-> 1º incidencia: se aplicará un 10 % sobre el precio de coste para dicho servicio en caso de superar un máximo de 30 minutos el plazo máximo previsto 2º incidencia: se aplicará un 20% sobre el precio de coste para dicho servicio en caso de superar en un periodo de 31 a 60 minutos, el plazo máximo previsto 3º incidencia: se aplicará un 30% sobre el precio de coste para dicho servicio en caso de superar en 61 minutos o más, el plazo máximo previsto	Estas penalidades serán de aplicación de forma individual para cada uno de los equipamientos contratados y no serán acumulables entre sí para una misma referencia, estableciéndose por tanto una penalidad máxima de un 30 % para cada unidad.
5º	Servicio general.	-> En general, el servicio se deberá prestar en tiempo y forma con la calidad requerida por IFEMA en el pliego de bases y aceptada por el adjudicatario.	-> Para todos los apartados anteriores; en caso de incumplimiento en la calidad del servicio de forma reiterada, si después de incohar el expediente de penalidades se detectan 3 certámenes/eventos de forma anual en las que el adjudicatario no cumple las condiciones exigidas en el nivel de calidad del servicio prestado, ésta circunstancia será motivo de extinción del contrato.	Para que IFEMA considere que en un certamen / evento se ha incumplido el nivel de servicio de forma reiterada se tendrá en cuenta que en dicho evento se supere el porcentaje de un 10 % de incidencias, entendiéndose como tales el porcentaje resultante de contrastar el nº de penalidades aplicadas entre el nº de servicios contratados.

### **13.- 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 19.- CONSULTAS y 21.- PROPOSICIÓN Y DOCUMENTOS. PLAZO DE PRESENTACIÓN - del pliego administrativo.

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](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

**FICHA -1- DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMIENTO REQUERIDO CON CARÁCTER OBLIGATORIO.**

**FICHA -2- DISPONIBILIDAD DEL EQUIPAMIENTO REQUERIDO CON CARÁCTER OBLIGATORIO.**

**FICHA -3- PROPUESTA DE OTRO EQUIPAMIENTO NO REQUERIDO CON CARÁCTER OBLIGATORIO.**

**Por motivo de su extensión, se adjuntan en archivo aparte**