

- CONSULTAS REALIZADAS -

CONSULTORÍA PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FERIAL DE MADRID. EXP. 19/311 – 2000016145.

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA, relacionadas con el expediente de referencia.

1. ¿Qué esperan recibir en la propuesta de las empresas licitadoras en el "Criterio 2: Desarrollo de proyecto y plan de negocio" y en el "Criterio 3: Definición de oferta gastronómica / concepto / marcas"?

En el Criterio 2. Desarrollo de proyecto y plan de negocio, se requiere presentar lo solicitado en el Pliego de Bases, detallado a continuación:

- Análisis DAFO del entorno sectorial y de competencia. Magnitudes.
- Marco del modelo: propuestas, oportunidad, alternativas, riesgos y orientación de objetivos.
- Enfoque de inversiones concesionario / IFEMA.
- Identificación de principales KPI'S del servicio.
- Orientación en modelos de canon y estructura de cuenta de explotación, incluyendo el personal objeto de subrogación.

IFEMA solicita las líneas maestras de los ítems anteriormente detallados con el alcance suficiente para evaluar la propuesta de valor de cada una de los ofertantes. El desarrollo y el alcance del mismo corresponden a cada licitador.

Por otra parte, en cuanto al Criterio 3. Definición de oferta gastronómica/concepto/marcas, la oferta deberá contemplar lo descrito a continuación:

- Orientación de conceptos gastronómicos teniendo en cuenta la variedad y tipología de los clientes.
- Planteamiento del concepto de locales en general, y su adecuación para el modelo de negocio.
- Identificación de tipologías de marcas y exclusividades en el contexto del negocio de IFEMA.
- Proponer acciones que supongan ventajas competitivas para la retención de clientes en el recinto, frente a las ofertas gastronómicas del área de influencia y entorno del recinto ferial.

IFEMA solicita las líneas maestras de los ítems anteriormente detallados con el alcance suficiente para evaluar la propuesta de valor de cada una de los ofertantes. El desarrollo y el alcance del mismo corresponden a cada licitador.

2. ¿Podrían subir a la documentación de la licitación, el documento con la estrategia corporativa, misión / visión de IFEMA?

La información relativa a la estrategia corporativa, misión y visión de IFEMA figura tanto en la página 2 de Pliego de Prescripciones Técnicas, como en la sección de ADN de la página web de IFEMA.

3. ¿Podrían aportar los días de libranza del personal a subrogar?

IFEMA no dispone de dicha información. Los días de libranza se establecen en cuadrantes cuatrisesmanales, elaborados en función de los acuerdos y la actividad ferial.

Las vacaciones generadas se disfrutan posteriormente en función de la actividad del recinto.

4. En relación a los espacios de restauración, ¿podrían aportar el porcentaje de ocupación por espacio y el *product mix* (cuánto de la facturación son desayunos y cuánto comidas)?

Según lo establecido en el Pliego de Bases, la información requerida podrá ser entregada a la empresa adjudicataria del servicio, no aportándose en esta fase previa.

5. ¿A qué hace referencia la palabra “producción” mencionada en el Pliego de Prescripciones Técnicas?

El término “producción” hace referencia a ventas brutas.

6. ¿Existe alguna limitación de competencia con el tipo de marcas explotadas por otro operador en el Food Court?

No existe limitación de competencia en el tipo de marcas.

7. ¿Se podrían cerrar locales actuales y abrir de nuevos en otros espacios?

Sí, existe la posibilidad, valorándose siempre conjuntamente con IFEMA su viabilidad dentro del modelo planteado.

8. ¿El compromiso de adscripción/no sustitución del equipo de trabajo, aplica sólo a los líderes o también a los colaboradores complementarios?

El compromiso afecta únicamente al equipo líder, si bien los colaboradores del equipo complementario podrán ser sustituidos por perfiles iguales o superiores a los propuestos.

9. ¿Cómo debe justificarse la experiencia acreditable de los colaboradores complementarios?

Según lo detallado en el apartado 8.- “Criterios de valoración de las ofertas” del Anexo I, la experiencia del equipo complementario deberá acreditarse mediante la presentación del CV del personal integrante, donde se detalle la experiencia profesional de cada uno de ellos.

10. ¿Los colaboradores complementarios pueden ser empresas, o se debe designar un profesional en concreto dentro de la empresa colaboradora?

El ofertante deberá designar el profesional concreto dentro de la empresa colaboradora, aportando CV y experiencia profesional. Según la LCSP, la experiencia de las empresas no puede ser valorada, por lo que IFEMA valorará el perfil profesional aportado.

11. Dentro de la Fase 1 del proyecto, ¿el hito que marca el límite de las 10 semanas corresponde con la Propuesta del Modelo a licitar?

Las diez semanas señaladas son el plazo máximo establecido para disponer de todo el alcance del proyecto, detallado en el apartado 3. "Alcance del Proyecto" del Pliego de Prescripciones Técnicas, que incluye la propuesta de modelo de licitación.

12. ¿Sería posible ampliar/detallar el contenido de la Fase 2 para poder realizar una mejor valoración de la carga de trabajo?

Tal y como se detalla en el Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario deberá realizar tareas de asistencia a IFEMA en las distintas disciplinas solicitadas para el seguimiento de la implantación del operador/es, de acuerdo con lo establecido en su contrato y el modelo de negocio finalmente aprobado.

13. ¿Es necesario aportar ahora la propuesta del seguro de RC?

No, la póliza de Responsabilidad Civil será requerida por IFEMA al licitador con la oferta más ventajosa para la adjudicación del servicio y posterior formalización del contrato.

14. ¿Cuál debe ser el formato de los documentos a presentar (Word, ppt, pdf) o pueden combinarse?

A criterio del ofertante, salvo aquellos documentos donde se establezca en el Pliego de Bases que deberán ser firmados electrónicamente, en cuyo caso el formato deberá ser necesariamente pdf.

15. En el listado entregado de Personal Objeto de Subrogación, ¿los trabajadores fijos discontinuos que figuran con 40h/semana, trabajan las 1.800 horas al año? ¿El salario bruto anual que aparece se considera SBA equivalente o es lo que realmente cobran por las horas efectivas trabajadas?

No, los trabajadores son fijos discontinuos de 10 meses, por lo que realizan 1.600 horas al año.

En cuanto al salario bruto anual, se trata del SBA equivalente.

16. ¿Hay representantes de los trabajadores? En ese caso, ¿hay comité de empresa? ¿Cuántos miembros tienen?

Sí, el actual concesionario cuenta con un comité de empresa compuesto por nueve miembros y tres delegados.

17. ¿Es posible conocer la facturación/rentabilidad y la proporción que supone restauración (importe, porcentajes, tickets y crecimiento)?

La facturación por unidades de restauración ha sido aportada como parte de la información confidencial para los licitadores. El resto de información únicamente será aportada al adjudicatario del servicio, en base a lo aportado por el actual operador.

18. Marco de contratación

Según lo dispuesto en el artículo 3.3 d), de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, IFEMA constituye una entidad del sector público que no tiene la consideración de Administración Pública ni de poder adjudicador.

De conformidad con el artículo 26 de la citada Ley, los contratos que suscriba IFEMA tienen la consideración de contratos privados, por lo que se rigen por lo establecido en los artículos 321 y 322 de la misma.

De conformidad con el artículo 321, IFEMA debe disponer de unas instrucciones en las que se regulen los procedimientos de contratación de forma que quede garantizada la efectividad de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145.

IFEMA cuenta en la actualidad con unas Instrucciones Internas de Contratación (IIC), aprobadas por el Comité Ejecutivo de IFEMA, en su sesión de 25 de junio de 2018, y modificadas en su sesión de 25 de marzo de 2019, que se encuentran en el Perfil del Contratante www.ifema.es, a disposición pública.

19. En relación a la Carta de proyecto, ¿es posible conocer la facturación/rentabilidad de cada modalidad de restauración?

La facturación por unidades de restauración ha sido aportada como parte de la información confidencial para los licitadores. El resto de información únicamente será aportada al adjudicatario del servicio, en base a lo aportado por el actual operador.

20. ¿Podría aportarse información sobre el peso de la restauración en el negocio total de IFEMA (importe, porcentajes, tickets y crecimiento)?

La facturación total de restauración de los últimos tres años ha sido facilitada en la documentación confidencial aportada a los licitadores y la facturación total de IFEMA puede encontrarse en el Portal de Transparencia de la página web de IFEMA.

21. ¿Existe una segmentación de clientes? En caso de existir, ¿se puede aportar datos por segmento (número, ocasiones, gasto...)?

IFEMA no dispone de dicha información.

22. ¿Hay interacciones con los clientes a través de apps de IFEMA o de los eventos? Tipo de datos, origen Empresas de catering homologadas.

No contamos con una app de gestión comercial. No obstante, si se aporta información sobre los datos de contacto de los proveedores homologados de catering y el concesionario de las unidades de restauración en el recinto, tanto en la página web como en la Zona de Expositores.

23. ¿Existen datos de facturación/repetición/satisfacción por cada una de las empresas (menús, precios, producto, satisfacción clientes/consumidores)?

El actual operador realiza encuestas en distintas unidades de restauración. No obstante, dicha información será aportada al adjudicatario del servicio.

24. En cuanto a las unidades de restauración efímera, ¿existen datos sobre el número de actuaciones, frecuencia, efecto en ventas y efecto en satisfacción?

IFEMA no dispone de la información requerida.

25. ¿Existen datos de percepción de la restauración por cada uno de los *stakeholders* (organizadores, expositores, visitantes...)? ¿A qué nivel? ¿Por qué métodos o a través de qué medios? Cuantitativos, cualitativos, series, temporales, segmentados/no segmentados.

IFEMA no dispone de la información requerida.

26. ¿Qué se entiende por internacionalización? ¿Qué iniciativas de internacionalización existen? ¿Qué objetivos y resultados? (Abierta Marca Madrid).

IFEMA cuenta tanto con expositores como visitantes internacionales en un alto porcentaje de sus eventos, incluso cuenta con importantes eventos congresuales del circuito de convocatorias internacionales, cuya repetición depende del nivel de servicio facilitado por IFEMA. Dentro de los servicios facilitados, la restauración es un elemento de sensibilidad crítica.

La reiteración de dichos eventos internacionales tiene un alto impacto tanto en el retorno económico como en el posicionamiento de la ciudad en el contexto del turismo de negocios. El éxito de los eventos constituye una ventaja competitiva para continuar atrayendo eventos internacionales futuros.

27. ¿Existen ya iniciativas con la Comunidad y el Ayuntamiento (Abierta, ejemplos, resultados...)?

Se han desarrollado propuestas puntuales con productos de proximidad que podrían ser recurrentes a futuro y ampliarse.

28. ¿En qué consiste la ampliación III?

La Ampliación III corresponde al Proyecto de Ampliación de IFEMA en Valdebebas, donde se acometerán en varias fases sobre una parcela que cuenta con una superficie total de 500.662 m² y una edificabilidad máxima de 250.000 m², que ya se encuentra unida a los actuales recintos con un gran túnel de conexión bajo la M 11 que está completamente terminado.

Las fases de dicha ampliación son las detalladas a continuación:

- La primera fase comenzará en octubre de este año, y significará sumar 50.000 metros cuadrados de superficie de exposición y reuniones, con la construcción de dos nuevos pabellones, un edificio de distribución y servicios y un centro de convenciones, así como tres áreas de aparcamiento.
- La segunda fase comprenderá un pabellón más, de cerca de 22.000 metros cuadrados, así como una extensión del Edificio Avenida, que contiene salas y áreas de acreditación y servicios.
- Deja para un futuro todavía sin fechar el desarrollo de nuevas infraestructuras como la ampliación del centro de convenciones o la realización de una zona destinada a usos asociados, entre los cuales podría contemplarse la construcción de un centro comercial y/o un hotel.

29. ¿Existe algún dato actual sobre conciertos o eventos afines celebrados? ¿Quién está dando el servicio actualmente?

La información relativa a los conciertos o eventos musicales celebrados en IFEMA se podrá encontrar en el calendario de la página web de la Institución.

En cuanto a los servicios de catering y restauración de dichos eventos, su contratación y explotación es gestionada directamente por el promotor, ajeno a IFEMA.

30. ¿Cuál es el modelo de retribución actual del adjudicatario? ¿Únicamente canon o parte indexada a resultados (abierto, datos cuantitativos)?

El modelo de retribución del operador actual está basado en un canon del 16,25% sobre el total de ventas brutas anuales.

31. ¿Podrían aclarar qué se entiende por “diseño de los espacios y establecimientos” en el marco de esta fase de la oferta?

El diseño de los espacios y establecimientos está contemplado dentro del Alcance total del servicio, pero no en la presentación de la propuesta por parte del licitador para el concurso de consultoría.

En dicho ítem, el adjudicatario del servicio deberá aportar una propuesta general de distribución y diseño de los espacios y establecimientos de restauración contemplados en su propuesta.

32. ¿Existe algún acuerdo en la actualidad de IFEMA con marcas y exclusividades?

En la actualidad no existe ningún acuerdo de marcas ni exclusividad con IFEMA.

33. ¿Existe algún análisis puntual/periódico de la competencia en la zona? ¿Y de otro tipo de competencia?

IFEMA no dispone de la información requerida.

34. ¿Existen análisis de precios y elasticidades por tipología de restauración?

IFEMA no dispone de la información requerida.

35. ¿Se cuenta con información de oferta y precios turísticos en centro ciudad (ejemplos, periodicidad)?

IFEMA no dispone de la información requerida.

36. ¿Existe algún documento de formalización de la estrategia, misión y visión de IFEMA disponible?

La información relativa a la estrategia corporativa, misión y visión de IFEMA figura tanto en la página 2 de Pliego de Prescripciones Técnicas, como en la sección de ADN de la página web de IFEMA.

37. ¿Existe una fecha prevista de arranque del proyecto?

Si la pregunta hace referencia a inicio de las labores de consultoría objeto de este concurso, el inicio comenzará a mediados de diciembre.

38. ¿Quién forma la Comisión de Restauración de IFEMA? ¿Cómo funciona?

La Comisión Paritaria de Restauración está formada por una representación de las áreas técnicas, económicas y comerciales de IFEMA y el actual concesionario de las unidades de restauración, variando sus integrantes en función de los temas a tratar.

Dicha Comisión se reúne, como mínimo, una vez al mes para revisar todas las incidencias y asuntos relativos a la operativa del operador actual.

39. ¿Existen datos de producción de IPM antes de 2019? ¿Y del restaurante de IPM?

Los datos de facturación de IPM serán facilitados como documentación confidencial adicional, remitiéndose a las empresas mediante correo electrónico.

40. ¿Existen datos de producción de acciones de IFEMA fuera del Recinto Ferial? ¿Quién provee el servicio?

IFEMA no dispone de la información requerida.

41. ¿Existe un plan de acción interno para la homologación en las ISO 14001:2015, ISO 50001:2018 e ISO 20121:2013?

Sí, en diciembre de 2019 IFEMA espera certificarse en las normas ISO 9001 (Gestión de la calidad), ISO 14001 (Gestión ambiental) e ISO 20121 (Gestión de la sostenibilidad de eventos, en nuestras ferias propias) y el Edificio Puerta Sur en la norma ISO 50001 (Sistemas de gestión de la energía).

42. ¿Qué relación hay entre las cifras de producción suministradas y las de facturación?

Las cifras de producción facilitadas por IFEMA corresponden a las ventas brutas anuales.

43. ¿Es posible tener datos de precios orientativos: precio medio menú, carta, ticket medio...?

Según lo establecido en el Pliego de Bases, la información requerida podrá ser entregada a la empresa adjudicataria del servicio, no aportándose en esta fase previa.

44. ¿A qué unidad se corresponde el Espacio Vilaplana?

El Espacio Vilaplana corresponde al “Restaurante Núcleo 1-3-Puerta de Alcalá”.

45. ¿Es posible contar con cifras (asistentes/restauración) de los principales eventos?

IFEMA no dispone de la información requerida.

46. ¿Existen datos de asistentes por nacionalidad y evento?

IFEMA no dispone de la información requerida.

47. ¿Es posible contar con las tablas de la información de producción y personal en formato Excel o similar?

No, la información sólo será aportada por IFEMA en formato físico.

EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES, QUEDANDO AFECTO EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.

Para cualquier aclaración sobre esta comunicación, podrá dirigirse a Andrea Espeso, de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA, Telf.: 91.722.53.25.