

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A
USUARIOS PARA LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE
IFEMA, FERIA DE MADRID**

EXP.: 20/215 – Solicitud de pedido

-.CONSULTAS REALIZADAS Y FE DE ERRATAS.-

CONSULTAS REALIZADAS

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

1. Estimados Sres.: En el apartado 8 del Pliego de Prescripciones técnicas indican que se deben aportar certificados de buena ejecución, pero no indican cuantos deben aportarse. Por tanto, ¿entendemos que con dos certificados es suficiente? Gracias,

Se considera suficiente presentar un mínimo de 2

2. Estimados Sres.: En el Anexo I, Cuadro de Características, en la pagina 7,clausula 8.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS, apartado 8.1.- CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS, al hablar de la ponderación del criterio 1, señala: "1.2.- PONDERACIÓN CRITERIO 1:a. Recursos adicionales para el servicio fijo, además de los seis recursos solicitados en el pliego. Valoración máxima: 150 puntos." ¿Pueden aclararnos como se asignan estos 150 puntos de este apartado? Gracias,

Se valora conforme al número de recursos presentados por las empresas licitadoras (en función de la cantidad de recursos adicionales con un máximo de tres recursos adicionales), de acuerdo con lo indicado respecto a lo indicado: "Se establecen 20 niveles de valoración, entre el 5% y el 100% de la puntuación"

3. Estimados Sres. Indicamos a continuación dudas relativas al pliego de prescripciones técnicas:. Gracias General


- ¿Cuál es la fecha prevista de inicio del servicio?: de acuerdo se detalla en apartado

15.1.- PLAZO DE EJECUCIÓN: 12 meses desde el 15 de febrero del 2021 o formalización del contrato.

- a. 2.1. Servicio de atención al usuario Pag 4 ¿Podrían detallar cual es el alcance de la solicitud "Gestión de subidas a Producción"?

Subir a producción aplicaciones ya testeadas, mediante un procedimiento establecido.

- b. 2.1. Servicio de atención al usuario Pag 5 ¿Qué herramienta utilizan para la Base de Datos del Conocimiento?

	<p>Consultas del servicio CONTRATACIÓN DEL SERVICIO SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS PARA LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE IFEMA, FERIA DE MADRID</p> <p>Exp 20/215</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
---	--	--

Remedy. No se aporta por parte del adjudicatario.

- c. 2.1. Servicio de atención al usuario Pag5 ¿Qué herramienta utilizan para las encuestas de satisfacción?

Las que indique Ifema para cada caso en concreto. No se aporta por parte del adjudicatario.

- d. 2.1. Servicio de atención al usuario Pag5 "Indican....""La provisión del equipamiento necesario para la prestación del servicio (puesto de trabajo, equipo informático, licencias de software de dicho equipamiento, terminales telefónicos, etc.), que empleará el personal del licitador"". Es correcto entender que ¿el servicio se prestará desde las dependencias de IFEMA pero el equipamiento lo facilita el proveedor?"

El equipamiento del CAU lo aporta el proveedor, el servicio se prestará en las dependencias de Ifema.

- e. 2.1. Servicio de atención al usuario Pag 6 "Indican....""En este servicio, y además del servicio de soporte a usuarios internos, está incluido el soporte en ferias y eventos, celebrados en IFEMA." ¿Podrían indicar cuantos eventos/ferias celebran al año y en qué lugares cada uno?"

Este dato es indiferente para el ofertante, dado que el nº de recursos a aportar en cada caso, viene indicado en el pliego. En la Pag web de IFEMA se dispone de información actualizada sobre los eventos que se realizan.


- f. 2.2. Servicio de Soporte al usuario in situ Pag 7 Indican:... "los recursos deberán prestarlo in situ en las instalaciones de IFEMA (recinto ferial e IPM, Valdebebas, y otras ubicaciones donde Ifema pueda requerirlo)"... ¿Pueden indicar en que otras ubicaciones puede darse el servicio y en que frecuencia?

Este dato es indiferente para el ofertante, dado que el nº de recursos a aportar en cada caso, viene indicado en el pliego. No obstante indicar que en la actualidad los servicios se prestarán en su inmensa mayoría en el recinto ferial de IFEMA y en el IPM (Ifema Palacio Municipal).

- g. 2.2. Servicio de Soporte al usuario in situ Pag 7 ¿Podrían indicarnos qué herramienta utilizan para los despliegues de software y maquetación de equipos?

La herramienta utilizada para la maquetación y despliegue es Acronis.

- h. 2.3. Servicio de Soporte al usuario in situ de componente variable Pag 9 Indican:... "por lo que el licitador lo cuantificará, en forma de coste por jornada, en su oferta económica"...

	<p>Consultas del servicio CONTRATACIÓN DEL SERVICIO SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS PARA LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE IFEMA, FERIA DE MADRID</p> <p>Exp 20/215</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
---	--	--

entendemos que ¿se debe cotizar un PVP para jornada laboral y otro para jornada festiva?

No, coste medio por jornada de 8h. El servicio a ofertar en este pliego, es de L a D. Ver FICHA DE PRECIOS UNITARIOS ANEXO IX.

4.

- a. 2.3. Servicio de Soporte al usuario in situ de componente variable Pag 9 y 10 "Indican:..." "En el caso del servicio de soporte al usuario de componente variable, puesto que se basa en una estimación, IFEMA no garantiza un volumen mínimo de jornadas requeridas, por lo que el licitador lo cuantificará, en forma de coste por jornada, en su oferta económica"... y posteriormente indican:..."El número de recursos mínimos para este servicio será de 7 técnicos, dos para las Áreas de Soporte de Telecomunicaciones y Sistemas y 3 para el de Instalaciones"...que suman 5 técnicos, no los 7 que indican previamente. Por tanto, es correcto entender que ¿la cotización ha de ser en base a una cantidad fija de 7 técnicos durante toda la ejecución del servicio? además de ¿un coste por jornada para posibles ampliaciones de técnicos adicionales?"

No es correcto, lo que indica es "dos para las Áreas de Soporte de Telecomunicaciones y Sistemas", es decir 4, "y 3 para el de Instalaciones", es decir 7. Ver FICHA DE PRECIOS UNITARIOS ANEXO IX.

- b. 2.3. Servicio de Soporte al usuario in situ de componente variable Pag 10 Indican.."se podrán solicitar horarios del tipo 8 a 15h., 15 a 22h., 8 a 17h., 9 a 18h., etc..", la cobertura para este grupo de técnicos también es ¿de Lunes a Domingo?

En este pliego el servicio es de L a D.

- c. Volumen de llamadas Pag 14 ¿Pueden facilitar el calendario y duración de cada feria, clasificadas por tipo de demanda (baja, media y alta)?


Este dato es indiferente para el ofertante, dado que el nº de recursos a aportar en cada caso, viene indicado en el pliego.

En la pag. 14 se indica "Este dato es una estimación aproximada".

- d. 4.1. Volumen de llamadas Pag 14 Indican..."Se mantiene dicho volumen también en el número de correos electrónicos que deberán ser atendidos para las ferias." ¿Quieren decir que el volumen de correos durante las ferias es igual al de llamadas?

El volumen de correos suele ser inferior, pero son datos aproximados.

- e. Volumen de solicitudes Pag 15 ¿Pueden aclarar qué quieren indicar con los dos gráficos para incidencias/peticiones que incluyen?

	<p>Consultas del servicio CONTRATACIÓN DEL SERVICIO SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS PARA LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE IFEMA, FERIA DE MADRID</p> <p>Exp 20/215</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
---	--	--

Son los datos relativos a distintos periodos de actividad en IFEMA en cuanto a Incidencias y Peticiones recibidas en un mes.

- f. 7. Composición del equipo Pag 24 ¿Debemos entender que aparte de las 20 páginas (a una cara) de la oferta técnica hemos de añadir otras 10 páginas con la información de los componentes del equipo? ¿Estas 10 páginas también han de ser a una cara? No se indica nada al respecto.

Para la documentación técnica propuesta para el servicio solicitado, el ofertante no podrá superar en su propuesta 20 páginas a una cara.

En el caso concreto de la composición del equipo, la documentación técnica aportada no podrá superar 10 páginas (a una cara), información de los CVs aparte.

En ambos casos se trata de valores máximos, nº máximo de páginas.

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

Dirección de Compras y Logística
18 diciembre 2020