

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CLIENTE DE IFEMA MADRID

22/099 - 2000020669

La Atención al cliente presencial en IFEMA MADRID se realiza fundamentalmente en dos ámbitos:

- A. Atención al visitante en su entrada al recinto, abarca procesos relacionados con la bienvenida y registro.

- B. Atención a expositores y otras empresas durante el montaje, celebración y desmontaje del evento, abarcando procesos relacionados con la gestión de su espacio, de los servicios y con la facturación, fundamentalmente.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Contratación del servicio de bienvenida y acreditación de visitantes y participantes en ferias y eventos y del servicio de atención presencial a expositores y otras empresas durante el montaje, celebración y desmontaje, junto al resto de actividades posibles complementarias reflejadas en el apartado - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Este servicio se realizará tanto para los eventos organizados por IFEMA MADRID como por terceros que lo soliciten a IFEMA MADRID.

El servicio se llevará a cabo en los recintos de IFEMA MADRID y en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos relacionados con su actividad y la de sus clientes.

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. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 ATENCIÓN AL VISITANTE

El servicio consiste en la bienvenida y acreditación de visitantes, personal de empresas expositoras, personal de prensa y a cuantos colectivos sea necesario acreditar en cada servicio y actividades ligadas a éstas (grabación de datos in situ y previa en sistemas informáticos, cobro de accesos, entrega de material, etc.), así como otros trabajos de grabación de datos y el resto de las actividades posibles, complementarias y conexas con estos procesos.

Las tareas consistirán en:

- Acogida de los participantes en los accesos y mostradores habilitados al efecto. Distribución de los visitantes en los Mostradores de Acreditación y en los puntos de registro on line que se puedan establecer.
- Preparación y mantenimiento de los elementos materiales (bolsas, lanyards, plásticos y pinzas, etc...) a entregar a los participantes en los mostradores u otros dispensadores de los mismos cercanos a los mostradores.
- Preparación y entrega de las acreditaciones y demás documentación definida, accediendo a los sistemas que den soporte a los procesos. Cobro, en los casos en los que sea necesario.
- Entrega y venta de publicaciones y otros elementos complementarios, incluido el cobro si fuera necesario.
- Atención a los visitantes que así lo requieran, con información relativa al evento, instalaciones y material disponible en referencia al proceso de acreditación, así como resolución de incidencias relativas a todos estos procesos.
- Grabación de datos y realización de tareas de mantenimiento en sistemas informáticos, tanto en el momento del registro como de manera previa o posterior, para actualizar bases de datos y sistemas.

2.2 ATENCIÓN AL EXPOSITOR

El servicio consiste en la atención presencial a los expositores, montadores, agencias, organizadores y demás empresas clientes de IFEMA MADRID en lo referido a los procesos que se llevan a cabo durante el montaje, celebración y desmontaje de los eventos. Estos procesos se refieren a la información e incidencias relativas a sus espacios, planos, y servicios contratados, fundamentalmente.

Las tareas consistirán en:

- Gestión de incidencias y reclamaciones relacionadas con el espacio contratado, planos y servicios en el recinto.
- Facturación y cobro de servicios prestados por IFEMA MADRID.
- Asesoramiento sobre posibles servicios a contratar y gestión activa de la venta.
- Gestión de objetos perdidos.
- Utilización de herramientas y transacciones informáticas, siendo las más habituales, aunque no limitado a, SAP, CRM (Salesforce), Visual Space (gestión de planos) de IFEMA MADRID.

En ambos servicios de atención, las funciones se podrán ir adaptando a las necesidades que puedan surgir con motivo de la actividad de cada momento, y en todo caso de acuerdo con la evolución del negocio de IFEMA MADRID.

3. DOTACIÓN DE RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá contar, para el cumplimiento del objeto del contrato, con un número apropiado de personal cualificado para el correcto desarrollo de las distintas tareas antes mencionadas. Asimismo, el adjudicatario deberá contar con los medios materiales y personales necesarios, de modo que la ejecución de los servicios objeto del contrato se alcance con unos estándares óptimos de calidad.

El adjudicatario, como organizador del servicio, dispondrá de la plantilla necesaria en base al volumen de trabajo estimado por IFEMA MADRID en cada momento, realizando las contrataciones requeridas con la anticipación suficiente para el óptimo desempeño del servicio.

IFEMA MADRID facilitará al adjudicatario datos históricos sobre afluencia para cada evento, y se solicitará al proveedor la dotación de personal necesario y de back-up que considere adecuada para cumplir con el nivel de servicio exigido.

El adjudicatario contará con un estimado de los eventos a celebrarse durante la vigencia del contrato, que servirá para establecer previsiones de personal y gestión del servicio.

El adjudicatario deberá realizar un control de la afluencia y de las gestiones llevadas a cabo, de forma que permita establecer una optimización del dimensionamiento del servicio a futuro.

A continuación, se refleja el número de horas de servicio estimadas para cada una de las categorías para un año tipo. Esta planificación tiene carácter estimativo y se aporta a modo de orientación para las empresas ofertantes y en ningún caso supondrá compromiso de cumplimiento por parte de IFEMA MADRID

ESTIMACIÓN DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE			
MES	Nº HORAS 1 AÑO		
	SUPERVISOR	GESTOR	TOTAL
Enero	669	1.722	2.391
Febrero	861	2.705	3.566
Marzo	522	1.459	1.981
Abril	411	1.227	1.638
Mayo	352	978	1.330
Junio	296	823	1.118
Julio	240	462	702
Agosto	64	198	262
Septiembre	603	1.561	2.163
Octubre	757	2.240	2.997
Noviembre	654	1.728	2.381
Diciembre	361	488	849
TOTAL	5.787	15.590	21.376

El adjudicatario se comprometerá a cubrir de manera permanente y continua los horarios y turnos de trabajo pactados en cada periodo con el nivel de calidad establecido.

Cuando las necesidades del servicio así lo requieran, quedará entendido que el equipo realizará turnos en el horario de comida para tener permanentemente cubierto el servicio.

Asimismo, existirá un equipo back up de personas formadas en las tareas más habituales del servicio de IFEMA MADRID, para que puedan incorporarse cuando se den las circunstancias anteriormente mencionadas.

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, formación, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios y, en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados.

En la actividad de IFEMA MADRID se pueden dar imprevistos que requieren de capacidad de adaptación a situaciones cambiantes. El adjudicatario deberá prever esta circunstancia, dado que se podrán modificar al alza o a la baja, de forma ocasional y con al menos 24 horas de antelación, tanto el número de personas como los horarios inicialmente previstos.

La empresa adjudicataria estará obligada a aceptar las alteraciones de servicio (incrementos o disminuciones), tanto en número de personas, como en horario

inicialmente previstos que inesperadamente se soliciten con al menos 24 horas de antelación.

IFEMA MADRID abonará al adjudicatario las horas de servicio efectivamente realizadas, conforme a las necesidades finales del servicio.

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Atención al visitante se llevará a cabo fundamentalmente en las zonas de mostradores de registro del Recinto Ferial (entrada sur y entrada norte) y del Palacio Municipal.

El servicio de Atención al Expositor se llevará a cabo en los mostradores de Atención al Cliente de la avenida central del Recinto Ferial y en los pabellones 12 y 14.

Sin embargo, estas localizaciones podrán surgir cambios en función de la actividad de IFEMA MADRID y de la evolución de su negocio.

Asimismo, IFEMA MADRID realiza eventos en otras zonas de Madrid y podría requerirse prestar el servicio en dichos emplazamientos.

5. HORARIOS DEL SERVICIO

El servicio de Atención a Visitantes se llevará a cabo fundamentalmente en la fase de celebración de los eventos y su duración media puede cifrarse en 5 días, siendo su horario habitual de 9:00 a 18:00 horas, de 9:00 a 19:30 horas o de 9:00 a 14:30 horas.

Según las necesidades de cada servicio se podrán incluir días previos a su apertura.

Para el personal encargado de la supervisión de los mostradores, la jornada habitual se iniciará media hora antes del comienzo del servicio, y finalizará una hora después. Igualmente incluirá las jornadas que se estimen para la preparación del servicio.

Adicionalmente, se podrán solicitar trabajos de mantenimiento de bases de datos y sistemas informáticos, cuyos horarios se adaptarán a las del personal de IFEMA MADRID, siendo el más habitual el de 9:00-10:00 hasta las 17:00-18:00, con una hora para comer, o bien en dos turnos en horario de 8:30 a 21:30 .

El servicio de Atención al Expositor tendrá el horario correspondiente al montaje, celebración y desmontaje de los eventos a los que se esté dando servicio, 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.

Los horarios mencionados en este apartado son orientativos y podrán ajustarse en función de las necesidades del servicio.

El adjudicatario deberá contemplar la posibilidad de que los servicios deban prestarse durante festivos y fines de semana.

El personal del adjudicatario no podrá abandonar el puesto de trabajo asignado sin la previa conformidad de su responsable en cada momento.

El personal de la empresa adjudicataria dispondrá de 1 hora para comer, cuando proceda por los horarios de trabajo, pudiendo hacer uso de los espacios de comedor que IFEMA MADRID asigne para la utilización por parte del proveedor. El responsable del servicio de la empresa adjudicataria organizará los turnos de comida, debiendo garantizar en todo momento la continuidad del servicio.

6. UNIFORMES

Todo el personal del adjudicatario en servicio de cara al público deberá ir perfectamente uniformado y acreditado por parte de la empresa adjudicataria.

Dichos uniformes y acreditaciones deberán contar con la conformidad de IFEMA MADRID, los mismos serán validados por IFEMA MADRID, según las exigencias de calidad requeridos en este pliego de bases.

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 90 uniformidades completas, de éstas 75 serían para mujer y 15 para hombre. Estos cálculos son una estimación y podrían sufrir ajustes en función de los dimensionamientos acordados con el adjudicatario del servicio en la planificación inicial del mismo.

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 los equipos de Atención al Cliente deberán cumplir con las pautas de la paleta principal de color de la identidad de marca de IFEMA MADRID:

- AZUL IFEMA MADRID – Pantone 2370C -en gráfica-
- CORAL IFEMA MADRID – Pantone 185C -en gráfica-
- BLANCO

BLANCO		AZUL IFEMA MADRID	
CMYK	0.0.0.0	PANTONE	2370C / Blue 072U
RGB	255.255.255	CMYK	100 98 0 0
HTML	#FFFFFF	RGB	41 33 82
		HTML	#292152
RAL	9003	RAL	290 30 35
		CORAL IFEMA MADRID	
		PANTONE	185C / Red 032U
		CMYK	2 100 70 0
		RGB	227 36 36
		HTML	#E32424
		RAL	3020

El ofertante deberá presentar una propuesta de modelo de uniformidad “casual” utilizando los colores corporativos citados.

Respecto al modelo “formal” que en la actualidad identifica al equipo de azafatas y azafatos de IFEMA MADRID, el modelo “casual” que se solicita, debe respetar los siguientes:

- Jerseys / Camisetas con cuello caja
- Eliminación de camisas
- Eliminación de chaquetas
- Eliminación de corbata en los uniformes masculinos
- Zapatillas deportivas en lugar de zapatos

A modo de ejemplo, se muestra una imagen del equipo de azafatas y azafatos uniformados y una imagen (ficticia) de una aplicación a modelo más informal.



Equipo uniformado de azafatas y azafatos de IFEMA MADRID.

Ejemplos ficticios de aplicación a un modelo "casual" -como aclaración de la diferencia con el modelo "formal"- NO VINCULANTE.



ZAPATILLAS DEPORTIVAS

Una vez adjudicada la licitación, IFEMA MADRID consensuará con el adjudicatario los pantones de textil que deban aplicarse, en función de las muestras de tejido presentadas, debiéndose igualar lo más posible a los colores del pantonario de gráfica antes citado. Con la aprobación de IFEMA MADRID, el adjudicatario podrá realizar la confección de los modelos aprobados.

La propuesta de uniformidad será objeto de valoración en el apartado de criterio de valoración subjetiva, considerando la valoración funcional y técnica de las prendas propuestas y el diseño de las mismas, para hombre y mujer y en sus versiones de invierno y verano.

IFEMA MADRID decidirá, una vez adjudicado el contrato, el modelo exacto que se utilizará para el servicio, con los posibles ajustes sobre el modelo ofertado.

7. PERFILES REQUERIDOS PARA EL EQUIPO DEL SERVICIO

7.1 Responsable del contrato (1 persona)

El adjudicatario designará a una persona que pertenecerá a su plantilla y que actuará ante IFEMA MADRID como responsable del seguimiento del servicio e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con el contrato en vigor.

Perfil

Persona con al menos 10 años de experiencia contrastada en el análisis, supervisión y gestión de servicios de atención presencial al cliente.

Deberá tener el nivel jerárquico suficiente dentro de su organización para poder tomar decisiones relevantes con respecto al servicio y a la gestión del contrato y de su relación con IFEMA MADRID.

Aportará medidas correctoras a las carencias detectadas, proponiendo acciones para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

7.2 Coordinador - Responsable Operativo del Servicio (1 persona)

Se trata de una persona que, desde el punto de vista operativo, tiene una dedicación del 100% de su tiempo al servicio de IFEMA MADRID y que **no es la misma persona que el Responsable del Contrato**.

Supervisa y coordina la actuación y resultados de la totalidad del equipo de ambos servicios y es el superior jerárquico de los Supervisores del Mostrador de Atención al Visitante y de los Supervisores del Mostrador de Atención al Expositor.

Perfil

- Formación mínima de nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Nivel de inglés fluido, hablado y escrito, exigiéndoseles un nivel equivalente a C1. IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.
- Experiencia de, al menos, 5 años en servicios de atención/información presencial, con experiencia en gestión de equipos contrastada que implique:
 - Diseño de modelos operativos de actuación en procesos de atención al cliente, que pueda aplicar al servicio de IFEMA MADRID.
 - Dimensionamiento de equipos de atención para clientes.
 - Control y gestión de equipos de atención, diseño de auditorías de actuación y propuesta de mejoras derivadas de los resultados obtenidos.

- Diseño y elaboración de informes en función de los principales indicadores a controlar, tanto genéricos de servicios de atención como específicos de la actividad de IFEMA MADRID relacionada con el servicio.

Principales funciones

- Dimensionamiento del servicio en función de la actividad, nivel de ocupación, y redimensionamiento de acuerdo con la actividad de IFEMA MADRID.
- Control de la calidad del trabajo del equipo, supervisando que se cumplen todos los parámetros de calidad exigidos por IFEMA MADRID (niveles de servicio, cumplimiento de los procesos, calidad de atención).
- Análisis diario de lo sucedido en el servicio el día anterior con el fin de detectar necesidades, y adelantarse a posibles incidencias.
- Elaboración y análisis de los informes propios del servicio y detección de medidas de mejora necesarias, en su caso.
- Control y gestión de las herramientas tecnológicas relacionadas con el servicio, tanto del proveedor como de IFEMA MADRID, para analizar y reportar las posibles incidencias y gestionar su adecuada resolución.
- Proponer y promover acciones de mejora, tanto a nivel tecnológico como operativo.
- Apoyo al equipo en los aspectos específicos de la atención al cliente en el negocio de IFEMA MADRID, detectando carencias informativas, con el fin de tratar y darles la correspondiente solución. Si no dispone de los medios necesarios para solucionarlo, reportar al responsable de IFEMA MADRID.
- Apoyo al equipo en los aspectos específicos del negocio de IFEMA MADRID, sus procesos y sus sistemas, para poder dar el mejor servicio, de acuerdo con los estándares establecidos. Será responsable del escalado de incidencias cuando éstas no puedan resolverse en el primer nivel de atención (Gestores) ni en el segundo (Supervisores de Mostrador).
- Encargado de las labores de formación y reciclaje, tanto a las nuevas incorporaciones, como al equipo habitual.
- Auditorías periódicas para dar feedback a los Gestores (puntos débiles, puntos fuertes y aportar soluciones a las carencias detectadas).
- Realizar dinámicas de grupo con los Gestores, para escuchar sus propuestas sobre mejoras o carencias del servicio.
- Reunión semanal con el responsable del servicio de IFEMA MADRID, para analizar el servicio y tratar los temas más sensibles con el fin de buscar posibles

soluciones de mejora en el caso de que impacten en la operativa y en el dimensionamiento del servicio.

- Gestión y control del stock de uniformes.
- Formación de los Supervisores de Mostrador y de las nuevas incorporaciones.
- Recogida de información específica de cada evento para permitir el adecuado desarrollo del servicio.
- Coordinación con los Supervisores de Mostrador de las necesidades de cada puesto y revisión para asegurar su correcto despliegue en cada evento.

IFEMA MADRID solicitará el currículum acreditativo de la persona asignada conforme al apartado 8.0. del Anexo 1 cuadro de características.

7.3 Supervisores de Mostrador (1 persona por cada mostrador habilitado, en función de turnos horarios)

Se trata de una persona por cada uno de los mostradores habilitados en los eventos, cuya dedicación se definirá en función de los horarios y los turnos de trabajo definidos.

No son las mismas personas que el Responsable del Contrato ni que el Coordinador - Responsable Operativo del Servicio.

Tienen dependencia jerárquica del Coordinador - Responsable operativo del servicio.

Supervisan específicamente la actuación y resultados del equipo del que son responsables en el mostrador al que están asignados.

Perfil

- Formación mínima de nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Nivel de inglés fluido, hablado y escrito, exigiéndoseles un nivel equivalente a B2. IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.
- Experiencia de, al menos, 5 años en servicios de atención al cliente y en gestión de equipos contrastada que implique:
 - Colaboración en el diseño e implantación de modelos operativos de actuación en procesos de atención al cliente, que pueda aplicar al servicio de IFEMA MADRID.

- Control del dimensionamiento de equipos de atención para clientes.
- Control y gestión de equipos de atención, ejecución de auditorías de actuación y colaboración en la propuesta de mejoras derivadas de los resultados obtenidos.

Principales funciones

- Profundo conocimiento de la operativa definida para cada servicio de atención.
- Control del dimensionamiento del equipo.
- Supervisión y seguimiento del funcionamiento del servicio durante los eventos: asistencia, puntualidad, uniformidad, atención a imprevistos, escalado de incidencias, en su caso.
- Control de la calidad del trabajo del equipo, con la supervisión constante del cumplimiento de las operativas. Analizar posibles desviaciones y establecer mecanismos de mejora dirigidos a la potenciación del servicio.
- Control y gestión de las herramientas tecnológicas relacionadas con el servicio, tanto del proveedor como de IFEMA MADRID, para analizar y reportar las posibles incidencias y gestionar su adecuada resolución.
- Control y cuadro de las cajas del mostrador, incluida la recogida del cambio y la liquidación de los puestos con el equipo de Tesorería.
La empresa adjudicataria será quien asuma las diferencias, tanto positivas como negativas, que resulten de la liquidación final de las recaudaciones.
IFEMA MADRID dispondrá de los controles que considere necesarios para asegurar el perfecto funcionamiento de este proceso.
- Apoyo al equipo en técnicas de atención al cliente, aportando sus conocimientos para mejorar los resultados del servicio y proporcionar argumentos para rebatir las objeciones y argumentarios que mejoren las posibilidades de abordar y solucionar una incidencia.
- Encargado de las labores de formación y reciclaje, tanto a las nuevas incorporaciones, como al equipo habitual.
- Auditorías periódicas para dar feedback a los Gestores (puntos débiles, puntos fuertes y aportar soluciones a las carencias detectadas).
- Participar en las dinámicas de grupo con los Gestores, para escuchar sus propuestas sobre mejoras o carencias del servicio.

7.4 Gestores

El adjudicatario definirá el número de agentes necesarios para el correcto dimensionamiento de ambos servicios, cumpliendo los parámetros de calidad indicados por IFEMA MADRID, que será debidamente informada de dicho dimensionamiento y deberá dar su aprobación al resultado del mismo.

Los agentes pertenecerán siempre a la plantilla del adjudicatario.

Perfil:

- Formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Deberá tener habilidades de comunicación, fluidez verbal, análisis de fondo y forma de la conversación, claridad, capacidad de síntesis, y adaptación a clientes de alto nivel.
- Conocimientos de informática e Internet a nivel usuario.
- Capacidad de adaptación al manejo de las herramientas propias de su puesto de trabajo que IFEMA MADRID pondrá a su disposición y sobre las que se le formará.
- Nivel de inglés fluido, hablado y escrito, exigiéndoseles un nivel equivalente a B1. IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.
- Capacidad de aprendizaje y mejora sobre los aspectos de sus habilidades que deba desarrollar.
- Intención de permanencia en el servicio (continuidad en el servicio disminuyendo el nivel de rotación).

Principales funciones:

- Introducción de datos y cobro de los diferentes precios de entrada.
- Recogida de etiquetas y pegado en soporte adecuado (acreditación y recibos) y entrega al visitante de estos elementos. Si procede, también hará entrega de catálogos, precatálogos, elementos promocionales, etc. Distribución y reposición de estos elementos en los dispensadores correspondientes habilitados para el servicio.
- Distribución del flujo de visitantes y expositores en los diferentes mostradores y puntos de registro on line, optimizando las filas y los tiempos de espera. Atención proactiva hacia los clientes para facilitarles, ayudarles y proporcionarles una buena acogida en nombre de IFEMA MADRID.
- Atención al expositor y empresas montadoras en periodos de Montaje, Celebración, y Desmontaje.
- Facturación y cobro de aquellos servicios prestados por IFEMA MADRID.

- Gestión de incidencias y reclamaciones de expositores y montadores.
- Atención al visitante en objetos perdidos y petición de facturas.
- Utilización de herramientas y transacciones informáticas, fundamentalmente SAP, CRM..

En ferias con alta afluencia de público, IFEMA MADRID podrá solicitar al adjudicatario con 30 días de antelación, que se refuerce el número establecido de Gestores.

7.5 Equipo Backup (Gestores)

Para atender a los picos de trabajo imprevistos o a posibles incidencias en el servicio, incluida la necesidad, mencionada en el apartado 9, de sustitución de personas del equipo, el adjudicatario deberá tener un equipo de backup, formado en el negocio y los procesos de IFEMA MADRID, que estará disponible para incorporarse a la plataforma en los períodos en los que se lo requiera.

El equipo de backup se enmarca en la categoría de Gestores.

El equipo backup mínimo requerido por IFEMA MADRID será de **4 personas**.

Los ofertantes podrán aumentar el número de personas que ofrecen de backup y esta opción es objeto de valoración en el presente pliego, tal como se establece en el criterio para la valoración de las ofertas. DISPONIBILIDAD DE EQUIPO DE RESPALDO BACKUP ADICIONAL.

La empresa que resulte adjudicataria del presente pliego deberá definir a los integrantes de este equipo al inicio del contrato, pasando éstos por el proceso de formación establecido.

Los criterios de selección y formación de este equipo serán los mismos que los establecidos para el equipo base del servicio.

A modo de resumen, presentamos un esquema de la organización requerida para el equipo de trabajo del servicio.



Por necesidades del servicio IFEMA MADRID, en coordinación con el Responsable Operativo, podrá proponer que los Gestores puedan operar indistintamente en los mostradores de Atención al Visitante o Atención al Expositor.

7.6 Subrogación

La empresa que resulte adjudicataria quedará obligada a subrogar a una persona, que hasta la fecha venía prestando sus servicios en la anterior empresa adjudicataria, en condiciones laborales adaptadas a las necesidades del servicio contenidas en el presente pliego respecto de vigencia, calendario, horarios, funciones, capacitación, etc.

Esta persona trabajará en exclusividad para este servicio para el que se le subroga, siempre de forma independiente a cualquier otro servicio que pueda estar prestando la empresa adjudicataria en IFEMA MADRID.

La persona que se subroga cuenta en la actualidad con un contrato indefinido a tiempo completo con la categoría profesional de ayudante no titulado, grupo de cotización IV.

A efectos de cálculo de costes, el salario bruto anual asciende a: 27.350 euros anuales, y con una antigüedad desde el 26 de julio de 2006.

Además, la empresa adjudicataria actual subvenciona la comida de esta persona con 10 euros por cada día de trabajo (250 días aproximadamente).

El Salario y beneficios indicados anteriormente, deberán ser asumidos por el adjudicatario en los precios €/h ofertados para cada perfil, siendo necesario que los proveedores participantes contemplen este coste de subrogación en sus cálculos de prestación del servicio y lo consideren como parte de sus costes en la oferta a realizar en esta licitación.

A efectos informativos se resume el perfil de la persona a subrogar:

- o Diplomado en Estadística, Contabilidad y Gestión de empresas.
- o Técnico en identificación e inspección de falsificación de moneda.
- o Experiencia en gestión de empresas y en el Departamento de Informática del Ayuntamiento de Madrid.
- o Desde 1996 ha venido colaborando, en diversas funciones, con el servicio de acreditación de visitantes de IFEMA MADRID.

Desde 2006 la persona subrogada ocupa el puesto de responsable del servicio de acreditación de visitantes profesionales para IFEMA MADRID, aunque para el período que comienza con el presente contrato no asumirá ninguna de las funciones de supervisión definidas en este pliego, sino que ejercerá labores de apoyo generales, a definir por el responsable del servicio de IFEMA MADRID.

8. CAMBIOS EN EL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO

Ante el incumplimiento puntual o habitual del servicio contratado, se podrá requerir al adjudicatario el cambio de alguna de las personas que realizan las tareas objeto del contrato.

Si por cualquier causa el adjudicatario debiera sustituir al personal asignado ello no podrá repercutir negativamente en el servicio prestado, siendo a su exclusivo cargo las sustituciones realizadas, abonando IFEMA MADRID únicamente el servicio prestado de forma efectiva.

Será responsabilidad del adjudicatario solventar los problemas que puedan surgir referentes a retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otro motivo.

Cualquier sustitución del personal asignado a la ejecución del servicio deberá ponerse en conocimiento de IFEMA MADRID. El personal que se incorpore a la ejecución del servicio deberá acreditar la capacitación técnica requerida con carácter mínimo en el pliego de bases.

Los cambios a que hubiera lugar en las personas dependientes del adjudicatario, como consecuencia de lo referido en el párrafo primero del presente apartado, deberán resolverse en un plazo máximo de 24 horas, desde que IFEMA MADRID hubiera detectado una prestación del servicio insatisfactoria.

El equipo backup mencionado en el punto 8.5 también podrá destinarse a estas circunstancias.

9. SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAL

El adjudicatario llevará a cabo la selección adecuada para la buena prestación del servicio.

El adjudicatario se responsabilizará de la formación específica que requiera el puesto de trabajo: atención al cliente, conocimiento de los procesos y sistemas de IFEMA MADRID que estén dentro del alcance del servicio, organización y recinto de IFEMA MADRID y todos los conocimientos que IFEMA MADRID considere necesarios para prestar adecuadamente el servicio objeto del contrato.

Desde IFEMA MADRID se realizarán pruebas de conocimientos técnicos, generalmente en los meses de agosto y enero de cada año, siendo necesaria su aprobación por parte del personal que preste el servicio de acuerdo a los niveles de calidad indicados en el presente pliego. Existe la posibilidad de que se realicen dichas pruebas en más oportunidades durante el año, de acuerdo a la necesidad y desempeño del servicio.

Para la adecuada prestación del servicio -y sin coste alguno para IFEMA MADRID- se realizará en el Recinto de IFEMA MADRID el proceso de formación específica sobre IFEMA MADRID, sobre las características específicas de los eventos y sobre las aplicaciones que se utilizarán en el servicio.

Esta formación será realizada por el personal de supervisión de mostradores, sin cargo para IFEMA MADRID.

Para utilizar las instalaciones de IFEMA MADRID para estos cursos, la empresa adjudicataria deberá coordinar con IFEMA MADRID las fechas más apropiadas para realizarlos.

Después de cada proceso de formación, el adjudicatario indicará a IFEMA MADRID el personal que ha superado dicho proceso formativo.

Posteriormente, IFEMA MADRID realizará los controles y revisiones que estime oportuno para la validación de sus conocimientos y habilidades.

IFEMA MADRID se reserva el derecho de aceptar o rechazar el personal propuesto por el adjudicatario para la realización del servicio, sirviéndose de criterios de valoración exclusivos de IFEMA MADRID, basados en los requisitos del propio servicio y características profesionales del personal.

Se podrán realizar reuniones de coordinación previas a cada uno de los servicios, de asistencia obligatoria para el equipo, igualmente sin cargo para IFEMA MADRID. El personal de supervisión de mostradores sí será facturable a IFEMA MADRID, al tener otros trabajos preparatorios del certamen a desarrollar en esa jornada.

10. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS

Todo el personal del servicio tendrá un dominio absoluto del castellano.

Por otra parte, el carácter internacional de muchos eventos hace que muchos de los participantes sean extranjeros, por lo que IFEMA MADRID considera necesario, para una adecuada prestación del servicio, que el personal asignado al servicio por parte del adjudicatario disponga de un nivel de conocimientos de inglés de acuerdo a los requisitos solicitados en el apartado 7. PERFILES REQUERIDOS PARA EL EQUIPO DEL SERVICIO.

IFEMA MADRID podrá solicitar, cuando la tipología del evento así lo requiera, personal con conocimientos de otros idiomas, e indicará de forma expresa al adjudicatario el número de personas necesarias con conocimiento de dichos idiomas para cada servicio, con al menos 15 días de antelación, para que el adjudicatario disponga del personal necesario.

IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.

11. SUPERVISIÓN DEL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, control, dirección, selección previa y formación, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios y, en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados.

El personal del adjudicatario deberá estar dirigido y controlado por el responsable perteneciente al adjudicatario, mencionado en el apartado "Coordinador - Responsable Operativo del Servicio", quien, como interlocutor de dicha empresa, coordinará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA MADRID, actuando de acuerdo con las instrucciones que reciba por IFEMA MADRID, sin menoscabo del ejercicio del poder de dirección sobre sus trabajadores.

Igualmente, el adjudicatario deberá contar con el personal de supervisión de mostradores, quienes actuarán como interlocutores operativos del trabajo diario con IFEMA MADRID.

La presencia de esta persona responsable será obligatoria en las reuniones de coordinación, previas al inicio del servicio y deberá encontrarse localizado permanentemente durante las horas de prestación del servicio.

12. ACCESO A LAS DEPENDENCIAS DE IFEMA MADRID

IFEMA MADRID facilitará el acceso del personal del adjudicatario a sus recintos. Dicho personal deberá cumplir con la normativa interna de acceso y uso de las dependencias

que IFEMA MADRID tenga establecida. El adjudicatario responderá del incumplimiento de la normativa por parte de su personal.

Queda expresamente prohibida la adquisición, por el personal de la empresa adjudicataria, de cualquier artículo, producto o servicio ofrecido en los certámenes profesionales celebrados por IFEMA MADRID. El incumplimiento de esta prohibición será causa de expulsión y motivo para dejar de prestar servicio de forma inmediata.

13. MEDIOS Y EQUIPAMIENTO TÉCNICO

Para el desempeño del servicio, IFEMA MADRID proveerá los puestos de trabajo con el equipamiento informático y otro material anexo al servicio (cajas de efectivo, mobiliario, material de papelería, etc.), asimismo, los mostradores cuentan con líneas de teléfono fijas.

Será obligación del adjudicatario la adquisición de teléfonos móviles para uso del Supervisor responsable del servicio y de los Encargados de los mostradores, que les posibilite estar en permanente comunicación con el equipo responsable de IFEMA MADRID.

Para facilitar la prestación del servicio, IFEMA MADRID cederá a la empresa adjudicataria el uso del espacio necesario para utilizar como oficina para la utilización del personal destinado en el mismo, actualmente se dispone de una oficina de 30m² aproximadamente. Este uso no estará sujeto 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 está obligado a someter a IFEMA MADRID, para su aprobación, el proyecto de decoración interior y rotulación del espacio cedido como oficina, siendo a cargo del adjudicatario todos los costes del proyecto y ejecución. El coste de los consumos, de todo tipo, de la oficina será asumidos por el adjudicatario.

Igualmente, IFEMA MADRID cederá a la empresa adjudicataria el uso del espacio necesario para utilizar como comedor para la utilización del personal destinado en el mismo, compartiendo el mismo con otras empresas de servicio en IFEMA MADRID. Este uso no estará sujeto a la vigente legislación de Arrendamientos Urbanos. Será responsabilidad del adjudicatario la limpieza y mantenimiento en general del espacio cedido como comedor, en función de su utilización, y de forma compartida con las empresas que hagan uso de este comedor para sus empleados.

14. 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.

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.</p> <p>Documentación de la incidencia en el informe de gestión mensual.</p>	<p>Por cada llamada de atención con respecto al correcto uso y estado del uniforme se descontarán 2 horas de pago.</p> <p>Advertencia formal. A partir del 3er. incumplimiento notificado, posibilidad de rescindir el contrato.</p>
<p>2.- BUENA CONDUCTA DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR (INCIDENCIA GRAVE)</p>	<p>Lenguaje incorrecto, educado y respetuoso con respecto a compañeros de trabajo, supervisores y visitantes.</p> <p>Documentación de la incidencia en el informe de gestión mensual.</p>	<p>Advertencia formal. A partir del 3er. incumplimiento notificado, descarte definitivo del empleado.</p> <p>Advertencia formal. A partir del 5er. incumplimiento notificado, posibilidad de rescindir el contrato.</p>
<p>3.- COBERTURA DEL SERVICIO (INCIDENCIA GRAVE)</p>	<p>Cobertura permanente del servicio con suficiente personal acordado con IFEMA MADRID, para cada evento.</p> <p>Solución de incidencias que puedan surgir: retrasos, ausencias por enfermedad o</p>	<p>10% de la facturación del evento en caso de no tener back-up disponibles para cubrir cualquier baja.</p> <p>10% de la facturación del servicio requerido en caso de</p>

NIVEL CALIDAD	VALOR ACEPTABLE	PENALIZACIÓN
	<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>no cubrir el servicio en el plazo citado.</p> <p>10% de la facturación del servicio requerido en caso de no cubrir el servicio en el plazo citado.</p> <p>Advertencia formal. A partir del 3er. incumplimiento notificado, posibilidad de rescindir el contrato.</p>
4.- ENTREGA DEL PARTE DETALLADO DE REGISTRO DE ASISTENCIA A FERIA/EVENTO	A entregar a la finalización de la feria o evento.	<p>Advertencia formal.</p> <p>A partir del 5o. incumplimiento notificado, posibilidad de rescindir el contrato.</p>
5.- DESCUADRE DE CAJA POR EL COBRO DE ENTRADAS	Cuadre confirmación de caja	Reposición del monto por parte del proveedor.
6.- APROBACIÓN CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	Hasta 2 oportunidades para aprobación de la prueba por el mismo candidato.	Descarte definitivo de candidato en caso de no aprobar la prueba a la 2ª vez de ser presentada.
7.- CUMPLIMIENTO DE PLAN DE FORMACIÓN	<p>Implementación del Plan de Formación que fomente las capacidades del personal.</p> <p>2 formaciones al año para responsable del y supervisores con al menos 6 meses de servicio continuado.</p> <p>1 formación al año para los gestores con al menos 6 meses de servicio continuado.</p>	<p>1.000 euros por cada día de retraso en la impartición de las formaciones acordadas.</p> <p>Advertencia formal, a partir del 5º incumplimiento notificado posibilidad de rescindir el contrato.</p>

NIVEL CALIDAD	VALOR ACEPTABLE	PENALIZACIÓN
8.- NIVEL DE IDIOMAS REQUERIDO AL PERSONAL	Comprobación del incumplimiento del nivel de idioma requerido para el personal destinado a la prestación del servicio.	Advertencia formal. A partir del 2º incumplimiento notificado, 1.000 euros por incumpliendo. A partir del 5º incumpliendo posibilidad de rescindir el contrato.
9.- INFORME, PLAZOS Y CALIDAD TÉCNICA	A entregar hasta el día 20 de cada mes. 100% del contenido solicitado en el pliego e indicados por el proveedor de acuerdo con la oferta técnica. En caso de existir errores de forma reiterada en los registros introducidos por feria	Advertencia formal. A partir del 2º incumplimiento notificado, 1.000 euros por incumpliendo. A partir del 5º incumpliendo posibilidad de rescindir el contrato.
10.- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	Resolución de incidencias en un tiempo menor a 1 hora, desde al aviso de la incidencia a IFEMA o desde la detección de la por el proveedor o IFEMA. Documentación de la incidencia en el informe de gestión mensual.	Advertencia formal. A partir del 2º incumplimiento notificado, 1.000 euros por incumpliendo. A partir del 5º incumpliendo posibilidad de rescindir el contrato.

Será responsabilidad del proveedor prestar el servicio a entera satisfacción de IFEMA MADRID. Todos los fallos en la prestación del servicio serán responsabilidad absoluta del proveedor, debiendo ser subsanados 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.

15. HERRAMIENTA DE TRABAJO

Se requiere de una herramienta de trabajo y será valorada como uno de los criterios de valoración definidos en el documento Anexo 1 cuadro de características

16. NORMAS PARA EL ACCESO A LOS RECURSOS DE IFEMA Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.-

El adjudicatario accederá a los recursos informáticos de IFEMA objeto del servicio y se limitará la conexión a aquellos sistemas autorizados no pudiendo acceder a otros que se escapen del objetivo de este contrato.

El presente apartado detalla todos los aspectos técnicos relacionados con la seguridad en los accesos a los recursos de IFEMA, por lo tanto, se limitará al adjudicatario la conexión a IFEMA solo a los sistemas autorizados no pudiendo acceder a otros que se escapen del objetivo de este contrato.

Se deberá proporcionar por parte del adjudicatario una lista de usuarios autorizados por IFEMA para acceder a la plataforma, además de auditar y controlar quien accede, en que momento y con qué objetivo.

A su vez, también deben identificar los equipos clientes que se vayan a conectar usando los medios necesarios para que se garantice que sólo se permite el acceso desde los equipos autorizados.

El adjudicatario deberá implementar los mecanismos de seguridad necesarios para garantizar la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas.

IFEMA entregara al adjudicatario el documento de normativa interna, perteneciente al Documento de Seguridad de IFEMA, llamado "Normas del Personal externo con acceso a los sistemas" que será de obligado cumplimiento por todos los usuarios que requieran algún tipo de acceso a los sistemas de IFEMA, tanto de forma remota como presencial.

Los requerimientos se indican en estos tres apartados.

- A) ACCESO A LA INFORMACION.
 - B) SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES Y RECURSOS DE RED.
 - C) SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO.
-
- Sólo aquellos empleados del adjudicatario debidamente autorizados en razón del servicio podrán acceder a los Sistemas Informáticos de IFEMA y sólo desde aquellos puestos (terminales) y emplazamientos debidamente autorizados, y sólo a los recursos/información autorizados por IFEMA.
 - El adjudicatario informará de cualquier cambio de su personal con autorización de acceso a los Sistemas Informáticos de IFEMA con tiempo suficiente para la revocación/autorización de sus accesos.
 - IFEMA podrá monitorizar cualquier acceso a sus Sistemas de Información. Se asumirá que los actos que se lleven a cabo con el identificador y la clave de acceso asignados han sido realizados en realidad por el usuario titular de los mismos. Siempre se hará buen uso del identificador de usuario asignado y se custodiará con eficacia la clave de acceso personal.
 - El adjudicatario pondrá todos los medios técnicos y de seguridad necesarios para garantizar que sólo podrán acceder a los recursos y sistemas de IFEMA aquellas personas autorizadas para este contrato, sin que haya intromisión con otros recursos y sistemas que el adjudicatario pudiese prestar a terceros.
 - En relación con el tratamiento de datos personales por parte del adjudicatario, en su calidad de encargado de tratamiento, para la prestación del servicio objeto del contrato, el Adjudicatario conoce y acepta que todo su personal que preste servicio a IFEMA estará informado de los términos y condiciones establecidos en relación con el citado tratamiento de datos, así como la legislación vigente de protección de datos de carácter personal de obligado cumplimiento. En este sentido, todo el personal que preste servicio a IFEMA deberá firmar el correspondiente Acuerdo de Confidencialidad y recibirá unas las Normas de Uso de Sistemas de IFEMA.
 - No se intentará descifrar las claves, sistemas o algoritmos de cifrado y cualquier otro elemento de seguridad que intervenga en el acceso lógico a los sistemas informáticos de IFEMA. No está permitido acceder a los recursos de IFEMA no autorizados expresamente por IFEMA. Se accederá únicamente a los recursos, datos, servicios y aplicaciones autorizadas.
 - El uso de los recursos informáticos de IFEMA se ajustará a lo estipulado en las presentes condiciones y únicamente con el propósito de acometer exclusivamente los fines y objetivos de IFEMA.

- Cualquier incidencia de seguridad relacionada con los datos personales deberá ser notificada a IFEMA.
- No deberán imprimirse en papel, grabarse ni obtener copias de los datos procedentes de IFEMA en ningún dispositivo de almacenamiento incluyendo los discos duros de los equipos empleados; salvo que sea necesidad para los usos previstos y autorizados para la prestación del servicio.
- Ningún usuario deberá poseer, para usos no propios de su responsabilidad, material o información alguna propiedad de IFEMA, tanto ahora como en el futuro.
- Todos los datos disponibles a través del acceso lógico a los sistemas informáticos de IFEMA son propiedad de IFEMA.
- Todos los datos disponibles a través del Remote Desktop Services son propiedad de IFEMA y no deberán ser accedidos ni visualizados por personas no autorizadas en las pantallas de los equipos empleados. El usuario deberá custodiar también los documentos o listados que imprima con datos procedentes de la red corporativa de IFEMA.
- En el caso de que, por motivos directamente relacionados con el puesto de trabajo, el usuario entre en posesión de datos de carácter personal o información confidencial bajo cualquier tipo de soporte, deberá entenderse que dicha posesión es estrictamente temporal, con obligación de secreto y sin que ello le conceda derecho alguno de posesión, titularidad o copia sobre la referida información. Asimismo, el usuario deberá devolver dichos materiales a IFEMA, inmediatamente después de la finalización de las tareas que han originado el uso temporal de los mismos, y en cualquier caso, a la finalización de la relación laboral o contractual. La utilización continuada de la información en cualquier formato o soporte de forma distinta a la pactada y sin conocimiento de IFEMA, no supondrá, en ningún caso, una modificación de esta cláusula.
- Los ficheros entregados son propiedad y responsabilidad de IFEMA quien manifiesta haber dado cumplimiento a todas las obligaciones legales que con respecto a los ficheros informatizados que contengan datos de carácter personal establecen las disposiciones vigentes y en particular la citada Ley 15/1999.
- El adjudicatario se compromete a no revelar ni difundir a terceros los datos a los que pueda tener acceso en relación y/o como consecuencia del cumplimiento y/o desarrollo del citado servicio, los cuales tendrán en todo momento el carácter de privados y confidenciales comprometiéndose a utilizarlos únicamente conforme a las condiciones pactadas en el presente pliego quedando expresamente prohibida cualquier comunicación de los mismos a otras personas.
- Los usuarios de los sistemas de información corporativos deberán guardar, por tiempo indefinido, la máxima reserva y no divulgar ni utilizar directamente ni a través de terceras personas o empresas, los datos, documentos, metodologías, claves,

análisis, programas y demás información a la que tengan acceso durante su relación laboral o contractual con IFEMA, tanto en soporte material como electrónico. Esta obligación continuará vigente tras la extinción del contrato o de la relación laboral.

- Llegado el vencimiento del contrato o finalizado cada servicio encomendado, el adjudicatario borrará totalmente de sus sistemas informáticos estos ficheros sin necesidad de previo requerimiento.
- El adjudicatario conoce y acepta que cualquier otra utilización de los citados datos, o cesión de los mismos a terceros, sean o no filiales o empresas participadas por esta, para cualquier fin diferente del reseñado, constituye una vulneración del presente acuerdo de confidencialidad y de la normativa vigente de protección de datos de carácter personal declinando IFEMA cualquier responsabilidad al respecto.
- IFEMA se reserva el derecho a poder efectuar, en cualquier momento, los controles que estime oportunos para comprobar el cumplimiento de lo establecido en el presente acuerdo.
- En caso de incumplimiento de estas condiciones, el adjudicatario acepta y asume, expresamente, su plena responsabilidad, ante la Administración y/o ante terceros, respondiendo de las infracciones cometidas en relación con las disposiciones recogidas en la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y disposiciones complementarias, así como de las sanciones y/o indemnizaciones debidas a terceros, incluida IFEMA, por consecuencia de ese incumplimiento.

B) SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES Y RECURSOS DE RED.

- El adjudicatario deberá disponer de la infraestructura de conectividad necesaria para materializar las comunicaciones necesarias para la prestación del servicio. Dispondrá de los elementos físicos y lógicos adicionales necesarios para garantizar la calidad en la comunicación tanto con las máquinas como con los aplicativos, utilidades y servicios implicados en las actividades de IFEMA; se compromete además a cumplir los estándares de comunicación en que se basa la arquitectura de red de IFEMA, por ejemplo adaptándose a la configuración de los elementos de seguridad tales como firewalls, proxys, etc. de IFEMA.
- El modo de comunicación debe ser ágil y seguro usando para ello las distintas posibilidades adecuadas para cada caso. Por ejemplo, entre otras, VPNs LAN to LAN, línea dedicada, etc. Se valorarán las propuestas por parte del adjudicatario a este respecto.
- La preparación de la conectividad se hará en la primera fase, justo a continuación de la adjudicación del servicio. El adjudicatario deberá definir los parámetros para la conexión y llevará a cabo todas las tareas necesarias para que la conectividad esté plenamente operativa y comprobada para poder iniciar la prestación del servicio. Durante la misma, el adjudicatario deberá además proporcionar el soporte técnico necesario para un correcto funcionamiento de las comunicaciones entre las

dependencias desde las que el equipo realice los servicios durante toda la duración de la misma.

- El adjudicatario es responsable del cumplimiento de los ANS relacionados con las comunicaciones.
- La instalación y el mantenimiento del servicio de comunicaciones correrán por cuenta del adjudicatario, por lo tanto, será el responsable tanto de la instalación, mantenimiento y costes de la infraestructura y componentes de comunicaciones, por tanto debe implementar y gestionar todo el equipamiento necesario para garantizar el correcto funcionamiento de estas comunicaciones.
- El adjudicatario proveerá infraestructura de comunicaciones de voz cuando aplique, a través preferiblemente de la interconexión de sus servicios con los de IFEMA o propuestas alternativas que garanticen las comunicaciones entre las instalaciones del proveedor y las de IFEMA, para el óptimo desarrollo del servicio.
- Las líneas de comunicaciones de voz y datos, deberán ser escalables y que por tanto permitan aumentar el ancho de banda de forma rápida y sencilla, de acuerdo a las necesidades.
- El adjudicatario debe aislar las conexiones para el servicio, de forma que solo puedan acceder a las mismas desde los equipos desde los que se preste el servicio a IFEMA.
- El adjudicatario deberá proveer Conexión a Internet propia y gestionada por el mismo para sus operadores con un ancho de banda suficiente para garantizar el nivel de servicio, incluyendo líneas de respaldo (backup). También se valorará su disposición en alta disponibilidad.
- Se solicita que en respuesta a este pliego se documente un plano de red con el máximo nivel de detalle acorde a las necesidades técnicas de IFEMA.
- Estos requerimientos técnicos pueden ser modificados por IFEMA por necesidades de negocio o técnicas y ningún cambio puede ser abordado por el adjudicatario sin consentimiento de IFEMA.

c) SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO.

- El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica que soporte los sistemas y herramientas utilizados, tanto propios como de IFEMA y garantice el funcionamiento del servicio y el cumplimiento de los acuerdos sobre el mismo consensuados con IFEMA. El adjudicatario deberá soportar la posible instalación de aplicaciones cliente-servidor, que pudieran ser utilizadas en función de cómo decida implementar IFEMA el acceso por los operadores.

- Se valorará que se pueda acceder a los equipos del adjudicatario desde IFEMA en funciones de configuración por control remoto, con el software que indique y provea el adjudicatario.
- En todo momento el adjudicatario deberá seguir las instrucciones que IFEMA le solicite respecto de la actualización de las condiciones técnicas de los puestos de trabajo.
- Los equipos clientes, deben cumplir ciertos requisitos de seguridad como tener un antivirus actualizado y operativo, un nivel de parches de sistema operativo que no permitan explotar bugs, etc.
- Las autorizaciones de acceso a los Sistemas Informáticos de IFEMA son personales e intransferibles, por tanto el personal del adjudicatario no podrá ceder sus cuentas ni claves de acceso a otras personas.
- El uso por parte de los empleados del adjudicatario de los sistemas informáticos de IFEMA estará restringido al horario de servicio. Al finalizar, todos los usuarios deberán realizar el procedimiento de salida de las aplicaciones y la desconexión de la red de IFEMA. Cualquier ampliación del horario del servicio sólo podrá ser autorizado por IFEMA previa solicitud escrita a su responsable.
- El adjudicatario deberá garantizar que dentro de sus instalaciones no se puedan manipular la configuración de los equipos destinados al servicio destinado para IFEMA por personal no autorizado.
- Los puestos de trabajo estarán bajo la responsabilidad de los usuarios autorizados que los utilizan.
- Los usuarios garantizarán que la información que muestran sus puestos de trabajo no pueda ser vista por personas no autorizadas.
- Cuando el usuario abandone su puesto de trabajo, bien temporalmente o bien al finalizar su turno de trabajo, deberá dejarlo en un estado que impida la visualización de los datos protegidos.
- Cada ordenador dispondrá de un protector de pantalla con contraseña que se activará a los diez minutos de inactividad y no estará permitido desactivarlo.
- En el caso de las impresoras, el usuario deberá asegurarse de que no quedan documentos impresos en la bandeja de salida que contengan datos protegidos.
- En las impresoras compartidas con otros usuarios no autorizados para acceder a los datos de los ficheros, los responsables de cada puesto deberán retirar los documentos conforme vayan siendo impresos.

- El adjudicatario estará obligado 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. Dichos sistemas serán siempre independientes de los sistemas informáticos de IFEMA. Queda entendido que los costes que se originen por conexión a Internet serán por cuenta del adjudicatario. IFEMA proporcionará un "protocolo de acceso" vía internet que permita al adjudicatario acceder en tiempo real a las peticiones de los servicios encomendados.

16. RESPONSABLE DEL SERVICIO.-

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante las distintas direcciones de IFEMA MADRID como responsable máximo e interlocutor válido a todos los efectos (técnicos y administrativos), siendo la Dirección de Comunicación y Prensa de la institución el coordinador del servicio con el adjudicatario.

17. 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 9 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:

Macarena Pastor. Tlf. 91.722.57.23