

**SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE PRESENCIAL DE IFEMA MADRID
EXP.: 22/099 – 2000020669**

- . RESPUESTAS A CONSULTAS . -

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. Me gustaría preguntar si quieren que se presente ÚNICAMENTE el modelo casual de invierno y verano de uniformidad. O desean también ver un modelo formal que conllevaría la presentación de ambos modelos.

El ofertante deberá presentar una única propuesta de modelo de uniformidad "casual".

2. Buenas tardes ¿Se podría realizar visita de estudio con el responsable del servicio de IFEMA Madrid?

No se plantean visitas de inspección en este pliego.

3. Buenas tardes Dentro del personal responsable detallado en PPT detallan un Responsable del contrato, un Responsable operativo del servicio y unos supervisores de mostrador, no obstante se indica que hay una persona a subrogar que no es ninguna de estas figuras ¿Qué función o figura cumple esta persona? Se indica que el resto de figuras tendrían dedicación 100% al servicio, ¿Físicamente en las instalaciones? ¿Con que horario?

La persona para subrogar ejercerá labores de apoyo generales al servicio, a definir por IFEMA MADRID.

La persona que tiene una dedicación 100% al servicio de IFEMA MADRID es el Coordinador - Responsable Operativo del Servicio, y el número de horas que se estiman para esta función están recogidas en el cálculo económico del pliego, dentro del ANEXO IX - MODELO DE OFERTA ECONÓMICA.

La necesidad de su presencia física en el recinto se definirá en función de las necesidades planteadas por IFEMA MADRID en cada período. Su horario será el definido para los mostradores cuando estos estén operativos, según lo recogido en el apartado 5. HORARIOS DEL SERVICIO, y cuando no lo estén, será un horario de oficina de acuerdo al que e haga en IFEMA MADRID.

4. ¿Qué KPIs se necesita contemplar en el reporting diario y mensual?

Esta información es la requerida, entre otra, en el criterio de valoración CRITERIO 2.- PROPUESTA DE INFORMES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

5. En el Pliego se indica que deben darse formaciones mínimo 2 veces por año, ¿esta formación es necesaria para el personal de nueva incorporación o para toda la plantilla?

La formación es necesaria para todas las personas que vayan a integrar el servicio.

6. En el Anexo I, Cuadro de Características, en el punto 8.2. Criterios evaluables de forma automática pasa directamente al Criterio 3, no hay 1 ni dos. ¿Es un error o realmente solo existe el Criterio de Propuesta Económica?

Efectivamente se trata de un error en la numeración del criterio, debería ser el criterio 6 y sí, únicamente se valora en el punto 8.2. Criterios evaluables de forma automática la propuesta económica.

7. ¿Cuánto dura actualmente las formaciones de agosto y enero

El servicio actual no se puede tomar como referencia porque las condiciones del mismo cambiarán significativamente con las funciones y procesos descritos en el pliego.

Esta información es la requerida, entre otra, en el criterio de valoración CRITERIO 4.- PROPUESTA DE PLAN DE FORMACIÓN.

8. En el documento de Prescripciones Técnicas en el Punto 3. "Dotación de recursos para el desarrollo del servicio", indican el nº de horas aproximadas del equipo de Atención al Cliente, ¿esto incluye ambos mostradores (Atención al visitante y Atención al expositor)?

Sí.

9. ¿Sabemos aproximadamente cuántos supervisores y gestores están fijos en plantilla con el actual adjudicatario?

IFEMA MADRID no tiene conocimiento de esa información.

10. Las horas del coordinador no aparecen en el cuadro del punto 3 del documento de Prescripciones Técnicas, ¿podríais indicarnos un número aproximado de horas para incluirlo en la propuesta técnica?

Hemos considerado 1.800 horas al año, es decir 2.700 horas por 18 meses, reflejadas en el ANEXO IX- MODELO DE OFERTA ECONÓMICA.

11. La estimación de 90 uniformidades, ¿incluye de todas las tipologías (verano, invierno, casual y formal)? ¿0 son 90 de cada tipo?

Se refiere a la estimación total de uniformes a utilizar al mismo tiempo. Sólo se requiere una propuesta casual que abarque todas las temporadas.

12. La persona subrogada, ¿se facturan las horas que hace? ¿A precio de supervisor?

Las horas de la persona subrogada deben absorberse por el precio hora ofertado por el servicio en las distintas categorías.

Estas horas no se facturarán a IFEMA MADRID.

13. En el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas “Horarios”, se indican los horarios de apertura de IFEMA y los días medios de evento. ¿Podríamos tener un resumen de horarios y cantidad de personas trabajando de media por evento en otros años?

No se dispone de esa información.

Pueden referirse a la tabla presentada en el apartado 3. DOTACIÓN DE RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

14. Dentro de la documentación a aportar en el sobre número 2, hay criterios en los que se indica la extensión máxima de la documentación a presentar, pero en la mayoría no aparece esta extensión. Entendemos que en los que no se especifica extensión máxima, el número de hojas es libre, ¿es correcto?

El número de páginas en el resto de los criterios es libre, aunque se recomienda acotar la extensión al contenido y alcance específicamente solicitado.

15. En algunos criterios, “la extensión máxima de 3 folios por ambas caras, incluyendo portada e índice, si aplicaran”, dado que la presentación es a través del portal y de forma electrónica, entendemos que la extensión máxima es de 6 páginas, ¿es correcto?

Sí, es correcto.

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
10 de junio de 2022