

**CONSULTORÍA PARA EL REDISEÑO DEL ÁREA DE ATENCIÓN
PRESENCIAL AL EXPOSITOR**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE 22/147 - 2000021253

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene como objeto el rediseño del nuevo espacio físico en el que se va a ubicar el área de Atención al Expositor del recinto de IFEMA MADRID.

La finalidad de estos trabajos es favorecer que en este espacio se ofrezca la mejor experiencia a los clientes, garantizando la optimización de los procesos y la tecnología, así como, el alineamiento de los distintos actores que puedan intervenir, tanto internos, como externos, con este fin.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL EXPOSITOR

El servicio que se localizará en el área que se va a rediseñar consiste en la atención presencial a los expositores, montadores, agencias, organizadores y demás empresas clientes de IFEMA MADRID. Estos procesos se llevan a cabo durante el montaje, celebración y desmontaje de los eventos que se celebran en el recinto.

Las tareas que se llevan a cabo en esta área son, fundamentalmente:

- 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 y entrega de pases.
- Gestión de objetos perdidos.
- Utilización de herramientas informáticas que dan soporte a estos procesos.

Esta atención presencial se realiza actualmente en un local de la Avenida Central del Recinto de IFEMA MADRID, cuya superficie es de aproximadamente 900 m², dotada de unos mostradores de atención donde los clientes esperan su turno en filas.

El diseño y distribución espacial de esta área no responde a las necesidades de los clientes ni de las personas que trabajan allí, y debe adaptarse a la nueva experiencia que se defina en el contexto de este proyecto.

Ver plano en el Anexo I al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asimismo, a lo largo de la Avenida Central se pueden encontrar otra serie de locales donde realizan su trabajo algunas de las empresas colaboradoras de IFEMA MADRID para ciertos servicios que se ofrecen a los clientes (servicio de azafatas, servicios de montajes de stands, etc.). En ocasiones, los clientes, además de acudir al área de Atención al Expositor, pueden tener que ir al local específico de la empresa colaboradora que preste el servicio.

3. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL EXPOSITOR

Durante los próximos meses, la Avenida Central del Recinto de IFEMA MADRID va a sufrir una serie de cambios por la realización de distintos proyectos estratégicos para el Recinto.

Debido a esta circunstancia, el área de Atención al Expositor, junto con muchos de los locales de las empresas colaboradoras, deberán trasladarse.

Con este movimiento, se pretende centralizar en un único espacio, tanto la Atención al Expositor de la propia IFEMA MADRID, como las áreas de trabajo de las empresas colaboradoras externas, ofreciendo un único espacio de atención presencial al cliente expositor dentro del Recinto. Esta información se presenta a título informativo y la definición exacta del nuevo espacio podría variar durante la ejecución del presente contrato, pero nunca de la entrega del documento de definición de la nueva propuesta de experiencia.

Por todo ello, IFEMA MADRID quiere analizar en profundidad los procesos por los que pasa el cliente en ese entorno de atención presencial, optimizando la experiencia y mejorando la eficiencia operativa, con el fin de aportar un nuevo diseño de este espacio previo al proyecto de ejecución para la obra que se llevará a cabo.

4. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA A REALIZAR

Los trabajos que deberá realizar el adjudicatario del presente pliego se organizarán en las siguientes fases:

4.1 COMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Durante esta fase, se realizará el trabajo necesario para conocer el espacio y comprender los procesos, la organización y la experiencia en la atención presencial actual a los expositores, montadores y otros clientes que solicitan los servicios.

Asimismo, se revisarán, junto con IFEMA MADRID, las opciones de nueva localización para el espacio, en el caso de que hubiera más de una alternativa, y el alcance total de las empresas y equipos que deberán trabajar allí.

4.2 DEFINICIÓN DE LA NUEVA EXPERIENCIA

Durante esta fase, y basado en el trabajo desarrollado en la etapa anterior, se conceptualizará la nueva experiencia, exponiendo las oportunidades de mejora en el diseño del espacio, los procesos, la tecnología y la organización.

La definición deberá incorporar la distribución del espacio y la disposición de elementos físicos y digitales que apoyen la experiencia definida.

4.3 ENTREGABLES MÍNIMOS

Del trabajo llevado a cabo en ambas fases del proyecto, IFEMA MADRID requiere los siguientes entregables mínimos:

1. Planificación detallada del trabajo a realizar. A entregar al finalizar la primera semana del servicio.
2. Documento resumen de la situación actual del servicio, desde el punto de vista de los procesos y del espacio. A entregar al finalizar la tercera semana del servicio.
3. Documento de definición de la nueva propuesta de experiencia, detallando cambios en los procesos, herramientas y en el espacio. A entregar al finalizar la sexta semana del servicio.
4. Diseño de la nueva distribución del espacio, adaptada a la nueva experiencia propuesta. A entregar al finalizar la séptima semana del servicio.
 - Debe entregarse un diseño digital del espacio en planos y en 3D.

- Debe adaptarse, en cuanto a medidas y distribución, al espacio real seleccionado.
- Debe contener la descripción detallada de todos los elementos a incorporar, con las recomendaciones del tipo de mobiliario, señalización o artefactos definidos.

4.4 PERIODO DE CONSULTAS TÉCNICAS

IFEMA MADRID, tras la aprobación de todos los entregables y durante el periodo de vigencia del contrato, podrá requerir, si fuera necesario, la incorporación del adjudicatario en alguna reunión de enlace con la Dirección Técnica de IFEMA MADRID o empresa de ingeniería que vaya a desarrollar el proyecto ejecutivo de la obra final, de forma puntual, o trasladarle alguna consulta; no suponiendo, en ningún caso, ninguna modificación de dichos entregables mismos en este periodo.

4.5 EXCLUSIONES AL ALCANCE DEL PROYECTO

Debido a la gran variedad de posibles tareas y enfoques para el proyecto, detallamos a continuación aquellas que no necesariamente deben estar incluidas en el desarrollo de los trabajos y, por tanto, no serán exigibles al adjudicatario:

- No será necesario realizar entrevistas o sesiones de trabajo con clientes reales. Todo el conocimiento de los procesos será aportado por los equipos internos de IFEMA MADRID.
- No se trabajará sobre posibles mejoras en los sistemas de apoyo que utiliza el equipo (CRM, ERP, etc.), aunque pudieran surgir propuestas en el transcurso del análisis de los procesos realizado.
- No se pretende la propuesta de modelos y/o marcas concretos de mobiliario o artefactos, aunque sí sus dimensiones, características específicas y distribución/ubicaciones adaptadas al espacio y a la funcionalidad definidas.
- No está dentro del alcance la propuesta de localización y/o selección del nuevo espacio dentro del Recinto, aunque, si hubiera varias alternativas, éstas deberán revisarse en el transcurso de los trabajos y, en todo caso, antes de la entrega del documento de definición de la nueva propuesta de experiencia. El diseño final presentado se realizará sobre un único espacio.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de 7 semanas a contar desde la fecha de formalización del contrato. La fecha prevista de inicio, aunque puede sufrir modificaciones propias del proceso de licitación y prevalecerá la de formalización efectiva de contrato y los siguientes plazos consecuentes establecidos, se estima para la última quincena de noviembre de 2022.

6. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria será responsable del desarrollo de todos los trabajos descritos en el presente documento y los derivados de la propuesta presentada por el adjudicatario del servicio.

El equipo de trabajo propuesto deberá estar formado, al menos, por los siguientes perfiles:

- Jefe de proyecto, interlocutor máximo con IFEMA MADRID con, al menos, 10 años de experiencia en proyectos de rediseño de experiencia.
- Consultor/diseñador senior especializado en investigación y diseño de servicios con, al menos, 5 años de experiencia en proyectos de rediseño de experiencia.
- Consultor/diseñador senior especializado en UX-UI con, al menos, 5 años de experiencia en proyectos de rediseño con outputs visuales.

7. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

De forma general, los servicios se prestarán según el calendario laboral de IFEMA MADRID y en horario comprendido entre las 09:00 h y las 19:00 h.

Es posible que, en función de los eventos que se estén llevando a cabo en IFEMA MADRID durante la ejecución del contrato, resulte interesante visitar el Recinto durante algún día festivo o fin de semana.

IFEMA MADRID podrá exigir la ejecución de parte de los trabajos de forma presencial en el propio Recinto.

El adjudicatario asumirá sin cargo adicional los costes de los desplazamientos y las dietas que se requieran por necesidad del servicio.

8. PERSONAS DE CONTACTO

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 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: Beatriz Sánchez - 91 722 57 29

ANEXO I

PLANO DE SITUACIÓN LOCAL ESTADO ACTUAL