

**SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS PARA LA DIRECCIÓN DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE IFEMA MADRID**

**Expediente 23/167\_2000023421**

**-. RESPUESTAS A CONSULTAS Y ACLARACIONES .-**

**CONSULTAS REALIZADAS**

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

1. Buenos días A que se refieren en la FICHA DE OFERTA ECONÓMICA DEL ANEXO IX cuando dicen que el importe componente variable (B y C) no es licitable: IMPORTE COMPONENTE VARIABLE: 65.819,16 euros (no licitable) = B IMPORTE COMPONENTE VARIABLE: 51.648,25 € (no licitable) = C Muchas gracias

**Respuesta IFEMA**

De acuerdo a lo indicado en el documento "Anexos Exp 23 167", apartado "Ficha de Oferta Económica", se indica que los importes de las partidas de importe variable son fijas, es decir, no licitables.

*"TOTAL IMPORTE OFERTADO: Importe Fijo (A) + Importe Variable no licitable (B+C = 117.467,41 euros)"*

2. Buenas tardes, Adjunto enviamos preguntas surgidas de la lectura del pliego de licitación: En relación al apartado 3 Situación actual: se Indica: IFEMA MADRID está constituido por: 12 pabellones, 1 centro de convenciones Sur, un centro de convenciones Norte, la sede de servicios complementarios y el palacio municipal de congresos (IPM). - ¿En la actualidad cómo se desplazan los técnicos del servicio de soporte in situ entre los diferentes pabellones? ¿Es necesario disponer de un vehículo o varios por parte del proveedor?

**Respuesta IFEMA**

- Sobre la primera consulta, los técnicos se desplazan a pie (andando) por todos los espacios indicados.
  - Sobre la segunda consulta, indicar que no es necesario disponer de un vehículo.
3. En relación al punto 3.1.1. Volumen de llamadas atención al usuario: Indican: El volumen medio de llamadas mensuales para dar soporte internamente a IFEMA MADRID es de 3000. ¿Es correcto entender que las 3000 llamadas se refieren a llamadas telefónicas? En relación al punto 3.1.3. Volumen de solicitudes atención al usuario Indican: El volumen medio de solicitudes de servicio mensuales que deberán ser atendidas será de unas 1.500. ¿Es correcto entender que del total de 3000 llamadas atendidas, unas 1500 requieren solicitud de servicio y las otras 1500 son consultas/escalados? ¿Pueden facilitar el nombre de la herramienta de ticketing que da soporte al servicio en la actualidad? Indican: Del total de solicitudes, el 65% son resolubles como parte del catálogo de competencias relativas al servicio de atención al

usuario, y además el 70% son resoluciones en primera llamada. Del total de solicitudes resolubles como parte del catálogo de competencias del servicio, el 45% son resolubles de forma remota y el 55% requieren atención presencial. - ¿Es correcto entender que el 45% de las incidencias resolubles de forma remota son resueltas por el equipo de atención al usuario SAU? o por el contrario ¿el 45% de las incidencias resolubles en remoto son resueltas por el equipo de Atención Presencial? Indican: El volumen medio de solicitudes de servicio mensuales que deberán ser atendidas será de unas 1.500 Según el cuadro resumen con las incidencias registradas en la herramienta de ticketing, se observa una media de 1970 incidencias en 2023, ¿Esta diferencia entre 1500 y 1970 hacen referencia a aquellas llamadas atendidas como consultas y/o escalados?

### **Respuesta IFEMA**

De acuerdo a lo indicado en el documento "Pliego de prescripciones Técnicas 23 167":

- Referente al apartado 3.1.1. Volumen de llamadas atención al usuario, indicar que sí, las 3.000 corresponden a llamadas telefónicas.
  - Referente al apartado 3.1.3. Volumen de solicitudes atención al usuario, de todas las vías de contacto existentes, la media de todas ellas que requieren gestión por parte del servicio, unas 1500, son solicitudes de servicio, el resto pueden corresponder a seguimiento, llamadas de verificación de datos, entre otros.
  - En relación a su tercera consulta, indicar, que actualmente la herramienta de ticketing que utilizamos es Remedy, pero estamos en proceso de cambio y no tenemos todavía la confirmación de cuál será la que empleemos.
  - Referente al apartado 3.1.3. Volumen de solicitudes atención al usuario, indicar que el 45% de las incidencias resolubles de forma remota son resueltas de forma remota, por el equipo de atención a usuario y soporte in situ.
  - En relación a la quinta consulta y de acuerdo a lo indicado en el documento "Pliego de prescripciones Técnicas 23 167", referente al apartado 3.1.3. Volumen de solicitudes atención al usuario, indicar que la media proporcionada es un dato variable en función del mes y de la actividad que exista. Todos los datos proporcionados son solicitudes de servicio gestionadas, las consultas y escalados son también solicitudes.
4. En relación al punto 5.1.1 Descripción del servicio Actualmente las solicitudes de servicio se reciben a través de diferentes canales, telefono, correo y herramienta de ticketing. ¿Pueden facilitar el desglose de los tickets o porcentaje según canal de entrada? En relación al 9.1. Fase I. Preparación y Constitución del Servicio Indican: Los agentes accederán de forma remota por los medios indicados por IFEMA MADRID, para poder trabajar con todas las aplicaciones y sistemas informáticos destinados al servicio. Este acceso se realizará a través de una VPN que transite a través de internet. La VPN será de tipo IPSec site2site.- ¿Es correcto entender que el servicio de atención al usuario se puede realizar en modalidad remoto desde las dependencias del proveedor?

### **Respuesta IFEMA**


De acuerdo a lo indicado en el documento "Pliego de prescripciones Técnicas 23 167", referente al apartado 5.1.1 Descripción del servicio. Aproximadamente el 5% de las solicitudes se reciben por correo y el resto repartidas entre la herramienta de ticketing y el teléfono; siendo todas ellas registradas en la herramienta de ticketing. El canal de entrada no se considera determinante para la presentación de oferta.

En relación a lo indicado en el documento "Pliego de prescripciones Técnicas 23 167", referente al apartado "5. Descripción Global del servicio", y según se indica, el servicio "deberá estar ubicado físicamente en las instalaciones de IFEMA". Excepcionalmente, y de acuerdo a lo indicado en el apartado "5.1.4. Horario de prestación del servicio" "Bajo determinadas circunstancias, IFEMA MADRID podrá autorizar excepcionalmente el teletrabajo", esto incluye poder desempeñarlo en las dependencias del proveedor.

5. En relación al punto ANEXO IX/Guardias Servicio IN SITU (Presencial) Indican en el cuadro un importe para este concepto de 18.798,25€, pero en el mismo cuadro hay que cumplimentar con el importe máximo por hora, y no hay un factor multiplicador para llegar a los 18798,25€. En la oferta técnica se hace referencia a 240 jornadas pero este factor tampoco encaja como multiplicador. Este dato es importante ya que forma parte del monto correspondiente a la parte variable. ¿Pueden facilitar el factor multiplicador correspondiente para cada hora?

### Respuesta IFEMA

De acuerdo a lo indicado en el documento "Anexos Exp 23/167" en el apartado "Ficha de Oferta Económica" se indica que el concepto de "Guardias Servicio IN SITU (Presencial): 18.798,25 €" es un importe No Licitable, por tanto, fijo en relación a la presentación de la oferta y no es necesario el factor multiplicador.

<b>IMPORTE COMPONENTE VARIABLE: 51.648,25 € (no licitable) = C</b>				
Comprendido por:				
<b>Nocturnidad remota multicliente: 32.850,00 €</b>				
Escenario de actividad Ferial / soporte	Disposición semanal	Importe máximo de licitación por jornada/euros	Importe ofertado por jornada/euros	
Nocturnidad	L - D	90 €		
				
<b>Guardias Servicio IN SITU (Presencial): 18.798,25 €</b>				
Escenario de actividad Ferial / soporte	Servicio	Disposición semanal	Importe máximo de licitación por hora (euros)	Importe ofertado por hora (euros)
Guardias Nocturnas	Microinformática _N1	L - D	56,66 €	
Guardias Nocturnas	Microinformática _N2	L - D	66,65 €	
Guardias Nocturnas	Redes_N1	L - D	59,83 €	
<b>TOTAL IMPORTE OFERTADO: Importe Fijo (A) + Importe Variable no licitable (B+C = 117.467,41 euros)</b>				
<b>IMPORTANTE:</b> La cantidad reflejada en el Anexo IX debe de coincidir con el Total Importe Ofertado.				

6. Sobre el apartado 5.2 Servicio de Soporte in situ: ¿Es correcto entender que todos los recambios HW para la resolución de incidencias serán proporcionados por IFEMA MADRID?

**Respuesta IFEMA**

Si, es correcto, con un matiz. Los recambios HW para la resolución de incidencias no serán competencia de este servicio. Estos serán proporcionados por IFEMA MADRID u otro proveedor.

7. Buenos días, respecto a estos tres certificados: 1. Certificado de la norma ISO 9001 de calidad en vigor. 2. Certificado de la norma ISO 20000 de gestión de servicios IT. 3. Certificado de la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información Nos pueden decir si son obligatorios o solamente puntúan? Muchas gracias

**Respuesta IFEMA**

De acuerdo a lo indicado en el documento "Anexo I Cuadro de Características" estos documentos corresponden al apartado "7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL", el cual se requiere como parte de la Solvencia exigida al licitador que haya presentado la mejor oferta.

**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**  
27 de noviembre de 2023