

**SERVICIO DE EVOLUCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO SAP DE IFEMA MADRID**

**Expediente 24/080 – 2000024849**

**- RESPUESTAS A CONSULTAS .-**

**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. Buenas tardes, en el pliego técnico se indica: PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD -- Extensión máxima no superior a 10 páginas CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA - con extensión máxima de 12 páginas Incluyendo la propuesta +Historiales Profesionales. PLAN DE GESTIÓN DEL SERVICIO y PLANTEAMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO. Pregunta: cuantos documentos debemos por tanto aportar en el sobre 2: nos surge la duda si son 2 ó 3.

**Respuesta IFEMA.**

Los documentos a presentar son 2, indicados en el PPT, apartado "15. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL **SOBRE NÚMERO 2**"

- a. CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS NO SUJETO A VALORACIÓN = 10 páginas.
- b. CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS = 12 páginas (Incluyendo la propuesta + Historiales Profesionales)

Sobre deberá de contener la siguiente información: Documento + Historial Profesional + Ficha de Perfil + Certificaciones.

**En la carga del documento en la plataforma de licitación adjuntar el mismo tanto para el CRITERIO 1 como para el CRITERIO 2** que responde al "CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS".

|         |   |   |         |           |
|---------|---|---|---------|-----------|
| Sobre 2 | 1 | CRITERIO 1: PLAN DE GESTIÓN DEL SERVICIO                            | Técnico | Subjetivo |
|         | 1 | CRITERIO 2: PLANTEAMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO                     | Técnico | Subjetivo |
|         | 1 | CONTENIDO OBLIGATORIO DE ADMISIBILIDAD: PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD | Técnico | Admisión  |

2. Buenas tardes, con el fin de adecuar el alcance de forma concreta, podrían indicar el tiempo medio de resolución por ticket por favor, es decir, tiempo que transcurre entre que se abre y cierra la incidencia. Gracias

**Respuesta IFEMA.**

No se puede indicarse porque no se dispone de ese dato. De acuerdo a lo indicado en el PPT, apartado "**13.1.1 Tareas Incluidas en la Línea Base**" se indica la información suficiente para adecuar el alcance únicamente al conjunto de tareas con dedicación menor a 35 horas y cuya gestión queda englobada en el apartado "**5.5.2 Gestión a través de herramienta ITSM**".

Adicionalmente, es imprescindible tener en cuenta que el global de tareas a realizar por parte del proveedor queda descrito en el apartado "**5.2 TIPOS DE TAREAS**" del documento de Prescripciones Técnicas. De manera que el modelo de gestión asociado a cada tipo de tarea viene indicado en el apartado "**5.5 GESTIÓN DE LAS TAREAS**", siendo exclusivamente su gestión a través de herramienta de ITSM (mediante apertura de ticket) las indicadas en el apartado "**5.5.2 Gestión a través de herramienta ITSM**", en el que se contemplan *Incidencias* y *Peticiones* (requieran una dedicación para su resolución mayor o menor a 35 horas). De forma que el modelo de gestión del resto de tipo de tareas, y también responsabilidad del proveedor, queda indicado en el apartado "**5.5.1 Gestión de ejecución directa y periódica**".

**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**  
01 de OCTUBRE de 2024