



**SERVICIO DE PERSONAL EXTERNO PARA APOYO EN LA VENTA Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE IFEMA  
MADRID**

**EXP. - 25/114 - 2000026422**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es el servicio de personal externo para comercializar y gestionar servicios existentes en el Catálogo de Servicios de IFEMA MADRID, así como otros posibles objetivos de venta que IFEMA Madrid pueda establecer durante la ejecución del contrato.

Al inicio de la ejecución del contrato se venderán y gestionarán principalmente proyectos de Diseño de stands y de Decoración gráfica de stands modulares, así como todos los servicios asociados a este tipo de proyectos.

El servicio deberá ser ofrecido 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. ALCANCE**

El adjudicatario del contrato gestionará un equipo de personas que realizarán labores de venta activa y gestión de los proyectos derivados de dichas ventas para IFEMA MADRID.

Las ventas objeto del presente contrato se realizarán sobre servicios que IFEMA MADRID tiene incluidos en su oferta de servicios para empresas expositoras, montadoras, agencias, Organizadores de eventos externos y cualquier otro cliente que esté interesado en dichos servicios.

Los dos servicios fundamentales objeto del contrato son el servicio de Diseño de stands y el servicio de Decoración gráfica de stands modulares, aunque a lo largo de la vigencia del contrato IFEMA MADRID podrá establecer otros objetivos comerciales.

#### **2.1.1 Servicio de diseño de stands**

Se trata de la venta de stands de diseño a clientes de IFEMA MADRID. La información comercial de este servicio puede consultarse en: <https://www.ifema.es/ser-expositor/stands-diseno>

Las personas del equipo del adjudicatario del contrato contactarán con los clientes para vender el servicio de diseño de stands. Estos proyectos se montarán en las ferias que se realicen en los recintos de IFEMA MADRID.

Los stands los diseñan y los montan proveedores de IFEMA MADRID. Por ello, ante el interés del cliente, el equipo asignado a esta venta deberá contactar con las empresas proveedoras de IFEMA MADRID y, de acuerdo con el briefing trabajado con el cliente, solicitar un diseño y un presupuesto para el proyecto de stand.

Posteriormente, el gestor presentará el diseño al cliente y gestionará con él posibles modificaciones al mismo hasta cerrar la venta.

El gestor también ofrecerá al cliente otros posibles servicios del Catálogo de Servicios de IFEMA MADRID, que pueden serle de interés para su participación en la feria.

Cuando el cliente haya confirmado que va a realizar el proyecto de su stand con IFEMA MADRID, el gestor comunicará esta confirmación al proveedor que vaya a ejecutar el stand. A partir de este momento, el gestor coordinará los detalles o cambios en el proyecto con el cliente y con el montador del stand.

Llegado el momento del montaje, el gestor supervisará el avance de este y las posibles incidencias que pudieran surgir.

### 2.1.2 Servicio de decoración gráfica de stands modulares

Se trata de la venta de la decoración gráfica que se realiza sobre stands modulares que contratan los clientes de IFEMA MADRID.

Una de las modalidades de participación en una feria es la compra, por parte de un expositor, de un paquete modular.

Esto consiste en un paquete que incluye el suelo (m<sup>2</sup> de exposición que tendrá un cliente) junto con un stand modular que IFEMA monta para este expositor. Este stand, que normalmente es muy simple y de bajo coste, puede decorarse, personalizando las paredes y los elementos de mobiliario con la marca e imágenes específicas del cliente.

La personalización de este stand es lo que constituye el servicio de decoración gráfica de stands, que IFEMA MADRID ofrece como servicio adicional a los expositores de las ferias.

Los gestores contactarán con los clientes de IFEMA MADRID que tienen un paquete de stand modular para vender el servicio de decoración gráfica.

El servicio se ejecuta a través de un proveedor de IFEMA MADRID, que es quien produce y posteriormente monta y desmonta la decoración de los stands.

Ante el interés del cliente, el equipo asignado a esta venta deberá presupuestar el trabajo para el cliente, considerando todas las partes del stand y del mobiliario que el cliente quiere decorar.

Cuando el cliente aprueba el presupuesto, el gestor le solicitará las artes finales de sus imágenes y contactará con la empresa proveedora de IFEMA MADRID para que valide que las artes finales son adecuadas para imprimir y elabore el render de cómo va a quedar el stand.

Posteriormente, el gestor presentará el diseño al cliente y gestionará con él posibles modificaciones al mismo o incidencias en los archivos de las artes finales, si existieran.

El gestor también ofrecerá al cliente otros posibles servicios del Catálogo de Servicios de IFEMA MADRID, que pueden serle de interés para su participación en la feria.

A partir de este momento, el gestor coordinará los detalles o cambios en el proyecto con el cliente y con el montador de la decoración del stand.

Llegado el momento del montaje, el gestor supervisará el avance de este y las posibles incidencias que pudieran surgir.

### **3. CANALES DE VENTA Y HERRAMIENTAS**

#### Recepción de las oportunidades comerciales

Los clientes que estén interesados en estos servicios podrán contactar con IFEMA MADRID a través de su servicio de atención al cliente (llamadas e emails) y será este servicio el que derive el contacto a los gestores de venta.

Los gestores de venta se conectarán al CRM de IFEMA MADRID (Salesforce) donde gestionarán la oportunidad comercial y su posterior conversión a venta. En esta herramienta, contarán con toda la información integrada de los clientes de IFEMA MADRID, sus datos de contacto, facturación, servicios contratados, proyectos y los casos e interacciones que el cliente ha mantenido con IFEMA MADRID.

Toda acción ejecutada sobre un cliente por parte de gestor debe incorporarse al CRM, a los efectos de monitorizar toda la actividad del equipo y poder hacer seguimiento del estado de cada cliente y oportunidad.

Sobre el CRM, el gestor podrá realizar los pedidos de servicios contratados por el cliente, generar casos a otros departamentos de IFEMA MADRID y visualizar toda la información relativa a las ventas generadas.

Para la conexión con los sistemas de IFEMA MADRID, el adjudicatario del contrato deberá proveer a los gestores con ordenadores portátiles y pantallas, según lo descrito en el apartado 10 de este pliego de prescripciones técnicas.

#### Emisión de acciones comerciales

Los gestores deberán emitir llamadas y enviar emails para ofrecer los servicios y gestionar la relación con los clientes.

A tales efectos, la empresa adjudicataria del servicio deberá proveer al equipo con terminales móviles, según lo descrito en el apartado 10 de este pliego de prescripciones técnicas.

### **4. DÍAS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.**

Las horas de trabajo mensuales del equipo de gestores de venta y del coordinador serán las que correspondan al convenio de aplicación de su empresa.

El horario se deberá adaptar, en general, a las necesidades del servicio de IFEMA MADRID.

Como referencia, los equipos de IFEMA tienen un horario de lunes a jueves de 9:00 a 17:30 con una hora para la comida y los viernes de 9:00 a 14:00, sin comida.

Los gestores y el Coordinador deberán tener flexibilidad en cuanto a cambios en la jornada laboral para cubrir necesidades del servicio y períodos en los que algunos eventos se monten o se celebren en fines de semana o festivos.

En general, la estimación de días de fin de semana que se requiere presencia en el recinto es de 10 al año. Sin embargo, no todos los miembros del equipo pueden estar afectados por este requerimiento (las personas se pueden turnar o no ser necesaria su presencia en un día o fin de semana concreto).

La prestación de servicios por parte de los recursos requeridos durante fines de semana o festivos no implicará modificación ni incremento de los precios unitarios/mes ofertados por el adjudicatario.

IFEMA MADRID indicará al adjudicatario, con la antelación suficiente, los festivos nacionales o fines de semana en que se deberá prestar servicio.

No será necesario prestar servicio en festivos especiales, 25 de diciembre, 1 y 6 de enero, ni en horario nocturno.

Con respecto a las vacaciones, se podrán disfrutar según lo establecido en su marco laboral, y no existe la necesidad de que existan personas de backup. Sí debe gestionarse al equipo para que la distribución de las vacaciones se adapte a las necesidades del servicio.

## **5. LOCALIZACIÓN.**

El servicio se deberá desarrollar en el Recinto Ferial de IFEMA MADRID (Avda. del Partenón, 5. 28042 Madrid).

A tales efectos, IFEMA proporcionará un espacio en el recinto, que el adjudicatario del servicio deberá utilizar para la localización del equipo de trabajo.

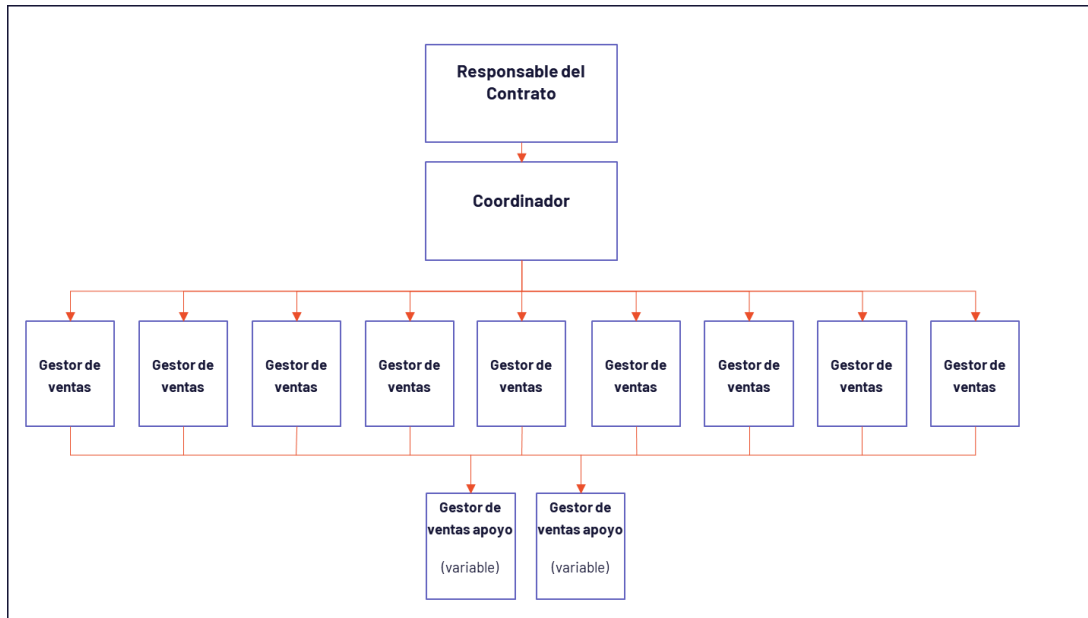
## **6. PERSONAS QUE COMPONEN EL EQUIPO**

Para el adecuado desarrollo del servicio IFEMA MADRID ha establecido que el adjudicatario debe poner a disposición del servicio el siguiente equipo:

- 1 Responsable del contrato
- 1 Coordinador del equipo
- 9 Gestores de venta
- 2 Gestores de venta de apoyo

IFEMA MADRID no quedará obligada en ningún caso a mantener el volumen de servicio indicado. Estos recursos se citan a título meramente orientativo, reservándose el derecho a modificarlo en función de las necesidades del negocio.

### Estructura del equipo de trabajo



#### **Responsable del Contrato**

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.

Esta persona no deberá tener dedicación exclusiva al contrato de IFEMA MADRID ni es necesario que trabaje presencialmente en el recinto.

Sí deberá asistir a las reuniones a las que se le convoque o generarlas él si se detecta la necesidad.

#### **Perfil**

- Persona con al menos 10 años de experiencia contrastada en el análisis, supervisión y gestión de servicios de externalización de equipos de venta para dar un servicio llave en mano a clientes.
- 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.

IFEMA MADRID solicitará el currículum acreditativo de la persona asignada para esta función al licitador que presente la mejor oferta conforme a lo determinado en el apartado 7.4 E) - SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL- del anexo I - Cuadro de Características.

### **Coordinador**

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

Supervisa específicamente la actuación y resultados del equipo que participa en el proyecto (Gestores de Ventas).

El Coordinador pertenecerá siempre a la plantilla del adjudicatario.

### **Perfil**

- Formación mínima de nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Experiencia de, al menos, tres años en análisis, supervisión y gestión de servicios de externalización de equipos de venta para dar un servicio llave en mano a clientes.
- Inglés nivel B2 o equivalente.

### **Principales funciones**

- Obtener un profundo conocimiento del objetivo de venta de los servicios y su estrategia de comercialización y posterior gestión.
- Controlar la calidad del trabajo del equipo, con la supervisión constante del cumplimiento de las operativas y correcta codificación de las interacciones. Analizar posibles desviaciones en la eficiencia y proponer acciones de mejora.
- Control y gestión de las herramientas tecnológicas relacionadas con el servicio, tanto del adjudicatario del contrato como de IFEMA MADRID, para analizar y reportar las posibles incidencias y gestionar su adecuada resolución.
- Conocimiento absoluto sobre las oportunidades de ventas abiertas y su evolución hasta el cierre de éstas.
- Conocimiento absoluto de los proyectos vendidos en proceso de producción y montaje, riesgos, incidencias y nivel de satisfacción de los clientes.
- Apoyo al equipo de gestores de ventas en técnicas de venta, aportando sus conocimientos para mejorar los resultados del servicio y proporcionar argumentos para rebatir las objeciones y argumentarios que mejoren las posibilidades de cerrar una venta, así como analizar los motivos de “no interés” para corregir posibles barreras en la comercialización.
- Realizar todas las tareas de formación al equipo, coordinándose con IFEMA MADRID.
- Acompañar continuamente a los gestores de venta, para darles feedback e implantar acciones de mejora.
- Realizar dinámicas de grupo y reuniones con los gestores, para escuchar sus propuestas sobre mejoras o carencias del servicio.

- Realizar reuniones semanales o con la periodicidad que IFEMA establezca con el responsable del servicio de IFEMA MADRID, para analizar de forma conjunta el resultado del equipo y proponer mejoras en la operativa.
- Elaborar los informes de seguimiento del servicio y revisarlos con el equipo de IFEMA MADRID.

IFEMA MADRID solicitará el currículum acreditativo de la persona asignada para esta función al licitador que presente la mejor oferta conforme a lo determinado en el 7.4 E) - SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL- del anexo I – Cuadro de Características.

### **Gestores de Ventas**

El adjudicatario incorporará 9 gestores de ventas para el cumplimiento de los procesos definidos en el presente pliego.

Los gestores de ventas pertenecerán siempre a la plantilla del adjudicatario.

#### Perfil

- Formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Deberán tener habilidades de comunicación, fluidez verbal, análisis de fondo y forma de la conversación, claridad, capacidad de síntesis, habilidades comerciales, adaptación al canal y a clientes de alto nivel.
- Conocimientos de informática a nivel usuario.
- Inglés nivel B2 o equivalente.

Una vez conformado el equipo, IFEMA MADRID requerirá al adjudicatario la acreditación del perfil de cada persona, para asegurar el cumplimiento de los requerimientos establecidos. Si alguno o varios de ellos no reunieran el perfil definido, IFEMA podrá solicitar al adjudicatario la sustitución de esa persona por otra que sí se adecúe al perfil.

### **Gestores de Ventas de apoyo**

IFEMA MADRID podrá requerir al adjudicatario, debido a la alta incidencia de puntas de trabajo en su actividad, incorporar a 2 gestores de ventas para apoyo al equipo principal.

#### Perfil

- Formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Deberán tener habilidades de comunicación, fluidez verbal, análisis de fondo y forma de la conversación, claridad, capacidad de síntesis, habilidades comerciales, adaptación al canal y a clientes de alto nivel.
- Conocimientos de informática a nivel usuario.
- Inglés nivel B2 o equivalente.

Una vez incorporadas estas personas al equipo, IFEMA MADRID requerirá al adjudicatario la acreditación del perfil de cada persona, para asegurar el cumplimiento de los requerimientos

establecidos. Si alguno o varios de ellos no reunieran el perfil definido, IFEMA podrá solicitar al adjudicatario la sustitución de esa persona por otra que sí se adecúe al perfil.

## **7. GESTIÓN DEL PERSONAL DE ADJUDICATARIO**

El adjudicatario planificará, organizará, dirigirá, supervisará y responderá de los actos de su personal.

El personal del adjudicatario que realice la prestación contratada estará obligado a realizar su función con la debida diligencia y eficacia. El adjudicatario será responsable de la conducta de su personal y de las posibles incidencias que se generen en la relación con IFEMA MADRID o con sus clientes y proveedores.

El cambio de alguna de las personas a cargo del adjudicatario que realizan las tareas objeto del contrato ha de ser tenido en cuenta como una posibilidad más ante el incumplimiento puntual o habitual del servicio contratado.

Esta circunstancia ha de ser prevista por el adjudicatario en algún caso concreto de falta de plena adaptación conforme a los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado.

Si por cualquier causa el adjudicatario debiera sustituir al personal adscrito al contrato, 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.

Los cambios del personal del adjudicatario deberán solventarse en un plazo máximo de 1 semana.

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.

El personal del adjudicatario deberá estar dirigido y controlado siempre por un responsable perteneciente a la plantilla del adjudicatario, mencionado en el apartado 4. Coordinador, quien, como interlocutor de dicha empresa, coordinará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA MADRID, actuando de acuerdo con los intereses de IFEMA MADRID.

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

## **8. SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL**

El adjudicatario llevará a cabo la selección adecuada de las personas que propone para adscribir al servicio, responsabilizándose de que los perfiles que se incorporen cumplan con las especificaciones definidas por IFEMA MADRID y sean capaces de ofrecer un servicio con los estándares de calidad establecidos.

IFEMA MADRID podrá entrevistar a las personas seleccionadas por el adjudicatario, para validar su incorporación al equipo con los parámetros de calidad definidos.

El adjudicatario se responsabilizará de formar al equipo en las herramientas de atención al cliente, ventas, gestión de proyectos y uso de herramientas necesarias para realizar correctamente su trabajo.

IFEMA MADRID impartirá la formación inicial específica sobre su negocio y sus procesos y herramientas para los gestores de ventas y coordinadores. A medida que el coordinador conozca más las especificidades del negocio y las herramientas de IFEMA, esta formación podrá ser impartida por el coordinador, siempre con el apoyo del equipo de IFEMA si fuera necesario.

Esta formación inicial se dará a cada nueva persona que se incorpore al equipo y, como referencia, tiene una duración de 5 días, 6 horas por día, aunque esta duración puede variar en función de necesidades específicas del negocio.

Asimismo, y basándose en las auditorías y control general de servicio, el adjudicatario deberá realizar una formación de reciclaje cuando detecte su necesidad y como mínimo 1 vez por año.

El adjudicatario definirá, junto con IFEMA MADRID, un cuestionario de validación de la calidad del conocimiento adquirido por el equipo, y presentará los resultados a IFEMA MADRID. Si estos no fueran adecuados, la formación deberá repetirse para garantizar que el equipo cuenta con los niveles adecuados de conocimiento para poder dar el servicio con garantía de calidad.

El adjudicatario se compromete a coordinar las tareas de actualización de conocimientos para las personas asignadas a la prestación del servicio, de acuerdo con un proceso de formación continua.

IFEMA MADRID podrá solicitar al adjudicatario que lleve a cabo esta labor siempre que lo considere oportuno, regulando los contenidos de comunicación y producto.

## **9. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO, NIVELES DE CALIDAD Y PENALIDADES.**

### INFORMES

El adjudicatario, a través del Coordinador que designe, asumirá el compromiso de informar detallada y permanentemente al Responsable del Servicio de IFEMA MADRID sobre todos los parámetros de análisis cuantitativo y cualitativo del servicio.

El CRM de IFEMA MADRID dispondrá de una serie de informes del servicio que estarán accesibles al proveedor para su consulta y explotación.

El adjudicatario, basándose en su conocimiento del servicio, podrá, a lo largo de la vida del contrato, proponer a IFEMA MADRID cambios en los informes que se generan, para poder mejorar la calidad de la información de seguimiento.

### NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES

Sin perjuicio de la facultad de IFEMA MADRID para la resolución del contrato por incumplimiento, se establecen unas penalidades que se aplicarán en caso de que la empresa adjudicataria no cumpliera con los niveles de calidad requeridos en el servicio.

Las penalidades 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.

#### **Penalidades por demora**

<b>Hito</b>	<b>Incumplimiento penalizable</b>	<b>Valor de la penalidad</b>
Entrada en funcionamiento del servicio a la fecha estimada de inicio del servicio	Entrada en funcionamiento del servicio con posterioridad a la fecha estimada, por razones imputables a la empresa adjudicataria	0,5% del precio del contrato por cada día de retraso

#### **Acuerdos de Niveles de servicio generales, de obligado cumplimiento y medición mensual**

<b>Niveles de Servicio</b>	<b>Incumplimiento penalizable</b>	<b>Valor de la penalidad</b>
Interacciones codificadas según su tipología	Inferior al 95% sobre total interacciones	1% sobre la facturación mensual por punto porcentual inferior al 95%

#### **Penalidades por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato**

<b>Hito</b>	<b>Incumplimiento penalizable</b>	<b>Valor de la penalidad</b>
Plazo para cambio de personal por cualquier causa	Superar el plazo de 1 semana desde la comunicación realizada por IFEMA MADRID o la indisponibilidad de la persona	100 euros por cada día de superación de la semana requerida como máximo
Formación de reciclaje	No cumplir con la realización de esta formación como mínimo 1 vez al año	1.000 euros por año por cada vez que no se cumpla la realización de esta formación

## **10. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **10.1 EQUIPAMIENTO DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL**

El adjudicatario debe proporcionar al equipo que participe en el proyecto el equipamiento de seguridad para que las personas puedan estar en el pabellón durante el montaje de los eventos. Concretamente se trata de:

- Chalecos de seguridad reflectantes
- Casco
- Botas de seguridad (puntera reforzada) de una marca de calidad.

### **10.2 PUESTOS DE GESTOR**

El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica (puestos de Gestores) que soporte los sistemas y herramientas - tanto propios como de IFEMA MADRID - necesarios para la prestación del servicio, según lo establecido en el pliego de bases. Deberá proporcionar al equipo asignado para IFEMA MADRID los recursos informáticos asociados al puesto de trabajo, que como mínimo serán:

- Pantalla de 24 pulgadas o superior.
- Teclado y ratón
- Auriculares binaurales ergonómicos con supresión de ruido.
- Portátil con capacidad suficiente para la realización de la actividad diaria.
  - Procesador tipo Intel Core i7 o superior.
  - Memoria RAM de 16GB o superior.
  - Sistema Operativo Windows 11 Profesional con el último nivel de parches de seguridad, que permitan desarrollar el servicio con eficacia.
- Una impresora, de tecnología actual de mercado, para efectuar las impresiones que sean necesarias para el desarrollo del servicio.
- Un teléfono móvil de gama media para cada persona, que sea compatible con la tecnología propuesta y permita realizar las tareas propias del servicio con calidad (contactar y ser contactado por los clientes, sacar fotografías con calidad adecuada, realizar llamadas de whatsapp y Teams o herramienta semejante, recibir y gestionar correos electrónicos, navegar por Internet).
- Línea de voz y datos.

El adjudicatario queda obligado a la actualización de las prestaciones técnicas y de seguridad de los equipos para garantizar la gestión operativa del servicio a lo largo de todo el desarrollo del contrato.

El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica (puestos de gestores) que soporte los sistemas y herramientas necesarios para la prestación del servicio, tanto propios como de IFEMA MADRID, según los acuerdos de niveles de servicio y lo establecido en el pliego de bases.

El adjudicatario se comprometerá a mantener los puestos de los Gestores de venta y del Coordinador actualizados, mantenidos y seguros con antivirus reputado y actualizado, parches de seguridad, etc.

Los puestos de trabajo del adjudicatario deben estar dentro de un dominio Windows propio del proveedor para poder aplicarles políticas de seguridad, como que los usuarios no sean administradores de sus equipos, política de complejidad y caducidad de contraseña, etc.

En todo momento el adjudicatario deberá seguir las instrucciones que IFEMA MADRID le solicite respecto de la actualización y configuración de las condiciones técnicas de los puestos de trabajo como por ejemplo antivirus, parches de sistema operativo, etc.

El adjudicatario debe garantizar la seguridad respecto del acceso a IFEMA MADRID aislado de las redes de forma que los puestos dedicados al servicio de IFEMA MADRID dispongan de un nivel de aislamiento adecuado para evitar que otros puestos puedan conectarse a IFEMA MADRID, es decir, que sólo los puestos autorizados y no otros puedan acceder a nuestros sistemas.

**El ofertante deberá necesariamente incluir en la oferta la información relativa a la plataforma tecnológica que plantee para la conectividad (planos de red, firewalls, direccionamiento IP privado y público, dispositivos de red, PC's, impresoras, etc.).**

El adjudicatario debe mantener un listado actualizado con nombre y apellidos de los Gestores que accedan a IFEMA MADRID e informar a ésta cuando se produzcan cambios en el personal.

El adjudicatario pondrá a disposición de IFEMA MADRID los técnicos de soporte necesarios para mantenimiento de la plataforma tanto durante la implantación como durante la prestación del servicio.

El ofertante deberá aportar la información de este apartado en el sobre o archivo electrónico nº 1, CRITERIO Nº 1 a) – ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS DEL PUESTO DE GESTOR.

### 10.3 CONECTIVIDAD ENTRE IFEMA MADRID Y EL ADJUDICATARIO

IFEMA MADRID facilitará la conexión a Internet de cada uno de los puestos de agente.

Los Gestores accederán de forma remota por los medios indicados por IFEMA MADRID, a un servidor centralizado para poder trabajar con todas las aplicaciones corporativas y sistemas informáticos destinados al servicio. Este acceso se realizará a través de una VPN que transite a través de internet y por el protocolo RDP entre las sedes del adjudicatario e IFEMA MADRID. La VPN será de tipo IPSec site2site.

El adjudicatario debe facilitar el usuario, contraseña y licencia de la VPN. IFEMA MADRID facilita la electrónica de red y salida a Internet.

Desde este escritorio remoto se accederá a las aplicaciones corporativas de IFEMA MADRID necesarias para el desarrollo del servicio. En este servidor es donde están concentradas todas

las funcionalidades y accesos necesarios para la realización del servicio tales como el ERP de IFEMA MADRID.

El acceso a Salesforce, se realizará desde los dispositivos de los agentes y no desde el servidor centralizado utilizando doble factor de autenticación, software o hardware, al igual que el uso de herramientas de Office 365 (Teams, Outlook, etc).

El adjudicatario deberá disponer un Plan de Contingencia para las comunicaciones de su sede. Deberá proveer los mecanismos de contingencia necesarios en los sistemas para evitar que se produzca una falta de disponibilidad del servicio y cumplir con los ANS. Estos mecanismos de contingencia deben estar consensuados con IFEMA MADRID y sin que haya vulnerabilidades en la seguridad de las comunicaciones.

El adjudicatario no podrá abordar ningún cambio ni modificación en las comunicaciones sin el acuerdo ni consentimiento de IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá poner en marcha todos los medios técnicos y organizativos necesarios para garantizar la seguridad de la plataforma. Es decir, se establecerán los mecanismos necesarios para que el acceso a la red de IFEMA MADRID esté disponible únicamente para los usuarios autorizados y solamente para realizar las tareas autorizadas por este contrato.

Cualquier actuación sobre la plataforma tecnológica que implique pérdida de servicio, deberá ser realizada fuera del horario de trabajo para que éste no se vea afectado.

Aunque la conectividad será siempre a través de VPN IPSec site2site, podría ser necesario que el proveedor dispusiera de una IP pública dedicada a IFEMA MADRID para, por ejemplo, el acceso a otras plataformas que no estén en su sede.

El adjudicatario se adaptará siempre a las medidas de seguridad de la información propuestas por IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá disponer de los mecanismos necesarios para poder gestionar cuentas de correo de IFEMA MADRID, (envío y recepción de cuentas de nuestro dominio) bajo la supervisión del Dpto. de Sistemas y Ciberseguridad de la DTI.

Las licencias de las cuentas de correo electrónico proporcionadas por IFEMA MADRID las proporciona IFEMA MADRID. Estas licencias no incluyen paquete Office. El paquete Office debe ser aportado por el adjudicatario.

El adjudicatario utilizará la herramienta de gestor de contactos proporcionada por IFEMA MADRID, la cual actualmente es el módulo Service de CRM de Salesforce. IFEMA MADRID se encargará de proporcionar y gestionar las licencias necesarias para utilizar el módulo de Service. Se solicitará al adjudicatario el uso obligatorio de esta herramienta tras la correspondiente formación.

El adjudicatario dispondrá de las medidas necesarias para garantizar el aislamiento de la infraestructura del servicio que presta a IFEMA MADRID de la de otros servicios con el fin de evitar la afectación de incidentes de ciberseguridad como la propagación de malware como, por ejemplo, ransomware, o exfiltración de datos.

El adjudicatario facilitará a IFEMA MADRID un IRP (incident response plan) para actuar en caso de incidentes referidos a la ciberseguridad.

El ofertante deberá aportar la información de este apartado en el sobre o archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 1 B - ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS CONECTIVIDAD ENTRE IFEMA MADRID Y EL ADJUDICATARIO.-

#### 10.4 PLANES DE CONTINGENCIA

Con objeto de garantizar el funcionamiento del servicio, el proveedor debe disponer al menos de los siguientes planes de contingencia.

##### 10.4.1 Incidencias Informáticas:

El adjudicatario se compromete a una definición de procedimientos operativos para garantizar una rápida gestión de averías informáticas. Asimismo, se compromete a una definición de procedimientos operativos con el operador de telefonía que preste el servicio al adjudicatario y con el proveedor de las líneas de comunicaciones necesarias entre el adjudicatario y IFEMA MADRID.

El adjudicatario debe disponer de un programa informático específico que permita capturar datos, y su tratamiento diferido, para la recogida de éstos en caso de que fallasen los servidores o conexiones con IFEMA MADRID.

El adjudicatario se compromete a aplicar el IRP (Incident Response Plan) en caso de ser necesario con motivo de un incidente de Ciberseguridad. Debe informar en el menor tiempo posible de dicho incidente intentando preservar siempre la integridad de los sistemas de IFEMA MADRID.

##### 10.4.2 Fallos Eléctricos

El adjudicatario ha de garantizar la continuidad eléctrica en sus instalaciones mediante los mecanismos necesarios para cumplir con los ANS establecidos para la prestación del servicio.

El ofertante deberá aportar la información de este apartado en el sobre o archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 1 C) - ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS DEL PLAN DE CONTINGENCIAS (INFORMÁTICAS Y ELÉCTRICAS).

## 11. 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](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:

Técnico de Compras Tlf. 917225324