



SERVICIO DE PERSONAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CLIENTE DE IFEMA MADRID

EXP. - 26/026 - 2000027289

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

Contratación del servicio de bienvenida y acreditación de visitantes y participantes en ferias y eventos y del servicio de atención presencial a expositores y otras empresas durante el montaje, celebración y desmontaje.

Este servicio se realizará tanto para los eventos organizados por IFEMA MADRID como por terceros que lo soliciten a IFEMA MADRID.

El servicio se llevará a cabo en los recintos de IFEMA MADRID y en otros posibles emplazamientos donde se celebren eventos relacionados con su actividad y la de sus clientes.

El servicio deberá ser prestado 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 ATENCIÓN AL VISITANTE

El servicio consiste en la bienvenida y acreditación de visitantes, personal de empresas expositoras, personal de prensa y a cuantos colectivos sea necesario acreditar en cada servicio y actividades ligadas a éstas (grabación de datos in situ y previa en sistemas informáticos, cobro de accesos, entrega de material, etc.), así como otros trabajos de grabación de datos y el resto de las actividades posibles, complementarias y conexas con estos procesos.

Las tareas consistirán en:

- Acogida de los participantes en los accesos y mostradores habilitados al efecto. Distribución de los visitantes en los Mostradores de Acreditación y en los puntos de registro on line que se puedan establecer.
- Preparación, control y mantenimiento de los elementos materiales (bolsas, lanyards, plásticos y pinzas, etc...) a entregar a los participantes en los mostradores u otros dispensadores cercanos a los mostradores.
- Preparación y entrega de las acreditaciones y demás documentación definida, accediendo a los sistemas que den soporte a los procesos. Cobro, en los casos en los que sea necesario.

- Entrega y venta de publicaciones y otros elementos complementarios, incluido el cobro si fuera necesario.
- Atención a los visitantes que así lo requieran, con información relativa al evento, instalaciones y material disponible en referencia al proceso de acreditación, así como resolución de incidencias relativas a todos estos procesos.
- Grabación de datos y realización de tareas de mantenimiento en sistemas informáticos, tanto en el momento del registro como de manera previa o posterior, para actualizar bases de datos y sistemas.

2.2 ATENCIÓN AL EXPOSITOR

El servicio consiste en la atención presencial a los expositores, montadores, agencias, organizadores y demás empresas clientes de IFEMA MADRID en lo referido a los procesos que se llevan a cabo durante el montaje, celebración y desmontaje de los eventos. Estos procesos se refieren a la información e incidencias relativas a sus espacios, planos, servicios contratados y facturación y cobro, fundamentalmente.

Las tareas consistirán en:

- Gestión de incidencias y reclamaciones relacionadas con el espacio contratado, planos y servicios en el recinto.
- Consultas sobre servicios generales 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 de objetos perdidos.
- Utilización de herramientas y transacciones informáticas, siendo las más habituales, aunque no limitado a, aplicación de registro de visitantes, SAP, CRM (Salesforce), Visual Space (gestión de planos) de IFEMA MADRID.
- Entrega de documentación y material para la participación en el evento.

En ambos servicios de atención, las funciones se podrán ir adaptando a las necesidades que puedan surgir con motivo de la actividad de cada momento, y en todo caso de acuerdo con la evolución del negocio de IFEMA MADRID.

3. DOTACIÓN DE RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá contar, para el cumplimiento del objeto del contrato, con un número apropiado de personal cualificado para el correcto desarrollo de las distintas tareas antes mencionadas. Asimismo, el adjudicatario deberá contar con los medios materiales y personales necesarios, de modo que la ejecución de los servicios objeto del contrato se alcance con unos estándares óptimos de calidad.

El adjudicatario, como organizador del servicio, dispondrá de la plantilla necesaria en base al volumen de trabajo estimado por IFEMA MADRID en cada momento, realizando las contrataciones requeridas con la anticipación suficiente para el óptimo desempeño del servicio.

IFEMA MADRID facilitará al adjudicatario datos históricos sobre afluencia para cada evento, y se solicitará al proveedor la dotación de personal necesario y de back-up que considere adecuada para cumplir con el nivel de servicio exigido.

El adjudicatario contará con un estimado de los eventos a celebrarse durante la vigencia del contrato, que servirá para establecer previsiones de personal y gestión del servicio.

El adjudicatario deberá realizar un control de la afluencia y de las gestiones llevadas a cabo, de forma que permita establecer una optimización del dimensionamiento del servicio a futuro.

El adjudicatario deberá disponer de una herramienta para control de fichajes, gestión de turnos, y **dimensionamientos** que permita controlar en todo momento el número de recursos destinados a cada servicio y mostrador.

- A continuación, se refleja el número de horas de servicio estimadas para cada una de las categorías para un año tipo. Esta planificación tiene carácter estimativo y se aporta a modo de orientación para las empresas ofertantes y en ningún caso supondrá compromiso de cumplimiento por parte de IFEMA MADRID.

DETALLE ESTIMACIÓN DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO

MES	Coordinador	Supervisores	Gestores Expositores	Gestores Visitantes
SEPTIEMBRE 2026	181,0	972,0	1.329,0	618,5
OCTUBRE 2026	169,0	606,0	1.206,0	910,0
NOVIEMBRE 2026	165,0	956,0	1.266,0	1.395,0
DICIEMBRE 2026	84,0	238,0	417,0	24,0
ENERO 2027	146,0	756,0	867,0	2.196,0
FEBRERO 2027	178,0	1.020,0	1.276,0	1.473,0
MARZO 2027	130,0	567,0	860,0	732,0
ABRIL 2027	149,0	451,0	854,0	603,0
MAYO 2027	151,0	405,0	730,0	-
JUNIO 2027	64,0	248,0	571,0	27,0
JULIO 2027	14,0	64,0	97,0	97,0
SEPTIEMBRE 2027	126,0	436,0	499,0	305,5
OCTUBRE 2027	123,0	611,0	866,0	894,0
NOVIEMBRE 2027	156,0	809,0	1.149,0	1.161,0
DICIEMBRE 2027	50,0	118,0	156,0	-
ENERO 2028	150,0	777,0	935,0	2.196,0
FEBRERO 2028	153,0	780,0	1.074,0	1.108,0
MARZO 2028	203,0	919,0	1.348,0	1.393,0
ABRIL 2028	54,0	110,0	374,0	-
MAYO 2028	124,0	322,0	435,0	86,0
JUNIO 2028	106,0	295,0	430,0	247,0
JULIO 2028	14,0	60,0	97,0	97,0
Total general	2.690	11.520	16.836	15.563

El adjudicatario se comprometerá a cubrir de manera permanente y continua los horarios y turnos de trabajo pactados en cada periodo con el nivel de calidad establecido.

Cuando las necesidades del servicio así lo requieran, quedará entendido que el equipo realizará turnos en el horario de comida para tener permanentemente cubierto el servicio.

Asimismo, existirá un **equipo "back up" mínimo de 5 personas formadas** en las tareas de ambos servicios (Mostrador de Visitantes y Mostrador de Expositores), para que puedan suplir necesidades no previstas en ambos entornos.

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.

En la actividad de IFEMA MADRID se pueden dar imprevistos que requieren de capacidad de adaptación a situaciones cambiantes. El adjudicatario deberá prever esta circunstancia, dado que se podrán modificar al alza o a la baja, de forma ocasional y con al menos 24 horas de antelación, tanto el número de personas como los horarios inicialmente previstos.

La empresa adjudicataria estará obligada a aceptar las alteraciones de servicio (incrementos o disminuciones), tanto en número de personas, como en horario inicialmente previstos que inesperadamente se soliciten con al menos 24 horas de antelación.

IFEMA MADRID abonará al adjudicatario las horas de servicio efectivamente realizadas, conforme a las necesidades finales del servicio.

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Atención al visitante se llevará a cabo fundamentalmente en las zonas de mostradores de registro del Recinto Ferial (entrada sur y entrada norte) y del Palacio Municipal.

El servicio de Atención al Expositor se llevará a cabo en los mostradores de Atención al Cliente de la avenida central del Recinto Ferial y en los pabellones 12 y 14.

Sin embargo, estas localizaciones podrán surgir cambios en función de la actividad de IFEMA MADRID y de la evolución de su negocio.

Asimismo, IFEMA MADRID realiza eventos en otras zonas de Madrid y podría requerirse prestar el servicio en dichos emplazamientos.

5. HORARIOS DEL SERVICIO

El servicio de Atención a Visitantes se llevará a cabo fundamentalmente en la fase de celebración de los eventos y su duración media puede cifrarse en 5 días, siendo su horario habitual de 9:00 a 18:00 horas, de 9:00 a 19:30 horas o de 9:00 a 14:30 horas.

Según las necesidades de cada servicio se podrán incluir días previos a su apertura.

Para el personal encargado de la Supervisión de los mostradores, se podrá requerir dedicación en los días previos o posteriores al evento, ya que participan en las tareas de preparación del servicio y del cierre del mismo tras cada período

El servicio de Atención al Expositor tendrá el horario correspondiente al montaje, celebración y desmontaje de los eventos a los que se esté dando servicio, el cual se comunicará oportunamente a la empresa adjudicataria. A título informativo, el horario habitual de montaje y desmontaje es de 8:30 a 21:30 h. y el de celebración de 10:00 a 20:00 h.

Los horarios mencionados en este apartado son orientativos y podrán ajustarse en función de las necesidades del servicio.

El adjudicatario deberá contemplar la posibilidad de que los servicios deban prestarse durante festivos y fines de semana.

El personal del adjudicatario no podrá abandonar el puesto de trabajo asignado sin la previa conformidad de su responsable en cada momento.

El personal de la empresa adjudicataria dispondrá de 1 hora para comer, cuando proceda por los horarios de trabajo, pudiendo hacer uso de los espacios de comedor que IFEMA MADRID asigne para la utilización por parte del proveedor. El responsable del servicio de la empresa adjudicataria organizará los turnos de comida, debiendo garantizar en todo momento la continuidad del servicio.

6. UNIFORMES

Todo el personal del adjudicatario en servicio de cara al público deberá ir perfectamente uniformado y acreditado por parte de la empresa adjudicataria.

Dichos uniformes y acreditaciones deberán contar con la conformidad de IFEMA MADRID, los mismos serán validados por IFEMA MADRID, según las exigencias de calidad requeridos en este pliego de bases.

La empresa adjudicataria será responsable de la confección y mantenimiento de dichos uniformes, que deberán siempre estar en perfecto estado de conservación y que deberán ser renovados cuando su estado de conservación no reúna, a juicio de IFEMA MADRID, las condiciones mínimas de presencia e imagen exigidas.

El adjudicatario deberá contar con un stock mínimo de uniformes que garantice que todo su personal estará debidamente uniformado en el momento de la prestación del servicio.

A efectos orientativos y basados en experiencias de ejercicios anteriores, el stock que cubre las necesidades del servicio estaría en torno a **90 uniformidades completas (sin Parka)**, de **éstas 65 serían para mujer y 25 para hombre**.

Adicionalmente, existen días en los que parte del personal debe desempeñar tareas en el exterior y accesos a los edificios. Para estas ocasiones, se requiere que la empresa adjudicataria ponga a disposición de las personas un abrigo tipo Parka o "tres cuartos", muy cálido e impermeable. Se estima que deberá disponer de **15 unidades de estos abrigos**.

Estos cálculos son una estimación y podrían sufrir ajustes en función de los dimensionamientos acordados con el adjudicatario del servicio en la planificación inicial del mismo para adaptarlos a la actividad de IFEMA MADRID.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que entrega a las personas unidades suficientes de los elementos del uniforme para garantizar la posibilidad de lavado o correcta higiene de las prendas.

La incorrecta indumentaria de forma reiterada, por parte del personal del adjudicatario, podrá ser tenida en cuenta como incumplimiento del contenido del servicio, tal como se recoge en el apartado 22 Penalidades

Las pautas de la paleta principal de color de la identidad de marca de IFEMA MADRID es la siguiente:

- AZUL IFEMA MADRID – Pantone 2370C -en gráfica-
- CORAL IFEMA MADRID – Pantone 185C -en gráfica-
- BLANCO

BLANCO		AZUL IFEMA MADRID	
CMYK	0.0.0.0	PANTONE 2370C / Blue 072U	
RGB	255.255.255	CMYK	100 98 0 0
HTML	#FFFFFF	RGB	41 33 82
RAL	9003	HTML	#292152
		RAL	290 30 35
		CORAL IFEMA MADRID	
		PANTONE 185C / Red 032U	
		CMYK	2 100 70 0
		RGB	227 36 36
		HTML	#E32424
		RAL	3020

Detalle de los elementos que deben componer la uniformidad y sus especificaciones:



Elemento	Especificaciones
Camisa blanca	<p><u>Tejido</u> Tipo: Popelín Tratamiento: <u>Non-iron / Wrinkle-free</u> Composición: 60% algodón / 40% poliéster Gramaje: 120-140 g/m²</p> <p><u>Diseño</u> Manga larga Cuello clásico <u>con entretela firme</u> Puños con botón Color: blanco óptico</p> <p><u>Mantenimiento</u> Lavable a máquina (40 °C) Secado rápido No requiere planchado o solo retoque mínimo</p> <p><u>Requisitos clave</u> Mantener aspecto liso durante toda la jornada Alta resistencia a lavados frecuentes Comodidad para uso continuado Imagen corporativa cuidada</p>

Elemento	Especificaciones
Jersey rojo/coral	<p><u>Tejido</u></p> <p>50-60% lana merino 40-50% acrílico premium o poliamida Punto fino (12-14 galgas) Tacto suave, no pica Aspecto liso (no rústico) Rojo teñido en fibra (no solo en prenda) Alta solidez del color (grado 4-5) Acabado antipilling</p> <p><u>Diseño</u></p> <p>Manga larga Cuello en pico Color: lo más parecido al Pantone IFEMA</p> <p><u>Mantenimiento</u></p> <p>Lavable a máquina (programa lana) Secado rápido No requiere planchado o solo retoque mínimo</p> <p><u>Requisitos clave</u></p> <p>Mantener aspecto liso durante toda la jornada Que no se generen bolas por el roce Alta resistencia a lavados frecuentes, sin desteñidos Comodidad para uso continuado Calidez Imagen corporativa cuidada</p>

Elemento	Especificaciones
Pantalón azul oscuro	<p><u>Tejido</u> Gabardina o twill de algodón técnico Composición óptima: 97-98% algodón, 2-3% elastano Otra alternativa: 60-65% algodón / 35-40% poliéster + elastano Gramaje: 240-280 g/m²</p> <p><u>Diseño</u> Largo Tipo chino, formal Recto moderno o slim relajado Versiones hombre y mujer Bolsillos laterales Bolsillos traseros Cinturilla con entretela firme Sin pinzas Bajos limpios (sin vuelta) Color: Azul marino lo más parecido al Pantone IFEMA Alta solidez del color (4-5) Teñido en pieza o en hilo</p> <p><u>Mantenimiento</u> Lavable a máquina Plancha mínima No pierde forma</p> <p><u>Requisitos clave</u> Mantener aspecto liso durante toda la jornada Que no se generen bolas por el roce Alta resistencia a lavados frecuentes, sin desteñidos Comodidad para uso continuado Calidez Imagen corporativa cuidada</p>

Elemento	Especificaciones
Chaleco	<p><u>Tejido exterior</u></p> <p>100% poliéster técnico mate de alta densidad</p> <p>Tejido twill u oxford (no nylon fino)</p> <p>Acabado mate (cero brillo)</p> <p>Cortaviento</p> <p>Repelente al agua (DWR)</p> <p>Color azul marino profundo, solidez 4-5</p> <p><u>Tejido interior</u></p> <p>Relleno térmico sintético premium (tipo Primaloft-like / Thermolite)</p> <p>Gramaje: 100-120 g/m²</p> <p><u>Diseño</u></p> <p>Corte: Recto o ligeramente entallado</p> <p>Largo a cadera (protege zona lumbar)</p> <p>Versiones hombre / mujer</p> <p>Bolsillos laterales</p> <p>Cuello: alto estructurado</p> <p>Interior forrado suave (no frío)</p> <p>Cremallera central oculta</p> <p>Tirador discreto (negro o azul marino)</p> <p>Costuras: Acolchado horizontal fino o panelado liso</p> <p><u>Mantenimiento</u></p> <p>Lavable a máquina</p> <p>Secado rápido</p> <p>No pierde volumen</p> <p>No se deforma</p> <p><u>Requisitos clave</u></p> <p>Aspecto serio, no deportivo</p> <p>Sin brillo</p> <p>Evitar exceso de acolchado</p> <p>Evitar cremalleras visibles y llamativas</p> <p>Evitar que sea muy corto</p> <p>Comodidad para uso continuado</p> <p>Calidez</p> <p>Imagen corporativa cuidada</p>

Elemento	Especificaciones
Calzado negro cerrado	<p><u>Diseño</u> Se puede optar por zapatillas o zapatos. Cerrado, tanto para hombre como para mujer Color: negro, sin incluir otros colores</p> <p><u>Requisitos clave</u> Comodidad para uso continuado Calidez Aspecto cuidado y limpio</p>
Calcetines oscuros negros o azules	<p><u>Diseño</u> Color: negro o azul oscuro, sin incluir otros colores</p> <p><u>Requisitos clave</u> Adaptación a la temperatura Aspecto cuidado y limpio</p>

Elemento	Especificaciones
<p>Abrigo tipo Parka - 3/4 impermeable rojo</p>	<p><u>Tejido exterior</u> Poliéster técnico de alta densidad (oxford o twill) Especificaciones: 100% poliéster técnico Impermeable (≥ 5.000 mm) Cortaviento Color rojo con alta solidez (4-5)</p> <p><u>Tejido interior</u> Aislamiento térmico sintético premium (tipo Thermolite / Primaloft-like)</p> <p><u>Diseño</u> Corte: recto o ligeramente entallado Largo medio (cubre cadera) Unisex o versiones hombre/mujer Cuello alto estructurado Capucha desmontable Capucha limpia, sin pelo Cremallera central oculta Tapeta con botones a presión Cremalleras negras, azul marino o roja</p> <p><u>Mantenimiento</u> Lavable a máquina Secado rápido No pierde volumen No se deforma</p> <p><u>Requisitos clave</u> Aspecto serio Sin brillo Evitar exceso de acolchado Evitar cremalleras visibles y llamativas Evitar que sea muy corto Comodidad para uso continuado Aislamiento térmico y de la lluvia Imagen corporativa cuidada</p>

Una vez adjudicada la licitación, la empresa que resulte adjudicataria deberá presentar una propuesta de modelo de uniformidad utilizando los colores corporativos citados y el detalle de las prendas descritas.

IFEMA MADRID validará las prendas presentadas, en función del cumplimiento de los distintos elementos, los pantones utilizados y la calidad de los tejidos.

Los colores deberán igualarse lo más posible a los colores del pantonario de gráfica antes citado.

La calidad de los tejidos debe ser la necesaria para adaptarse al uso intensivo de las prendas y a las temperaturas en las que se va a desarrollar el trabajo, tanto en los halls de entrada de IFEMA como, en ocasiones, en los accesos exteriores.

Con la aprobación de IFEMA MADRID, el adjudicatario podrá realizar la confección de los modelos aprobados.

7. PERFILES REQUERIDOS PARA EL EQUIPO DEL SERVICIO

7.1 Responsable del contrato (1 persona)

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.

Perfil

Persona con al menos 10 años de experiencia contrastada en el análisis, supervisión y gestión de servicios de atención presencial al cliente.

Deberá tener el nivel jerárquico suficiente dentro de su organización para poder tomar decisiones relevantes con respecto al servicio, a la gestión del contrato y a la relación con IFEMA MADRID.

Deberá tener el conocimiento suficiente del servicio para controlar su correcto funcionamiento y aportar medidas correctoras en caso de necesidad.

7.2 Coordinador - Responsable Operativo del Servicio (1 persona)

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

Supervisa y coordina la actuación y resultados de la totalidad del equipo de ambos mostradores y es el superior jerárquico de los Supervisores del Mostrador de Atención al Visitante y de los Supervisores del Mostrador de Atención al Expositor.

El Coordinador pertenecerá siempre a la plantilla del adjudicatario.

Perfil

- Formación mínima de nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Nivel de inglés fluido, hablado y escrito, exigiéndosele un nivel equivalente a C1. IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.
- Experiencia de, al menos, 5 años en servicios de atención/información presencial, con experiencia en gestión de equipos contrastada que implique:
 - Diseño de modelos operativos de actuación en procesos de atención al cliente, que pueda aplicar al servicio de IFEMA MADRID.
 - Dimensionamiento de equipos de atención para clientes.
 - Control y gestión de equipos de atención, diseño de auditorías de actuación y propuesta de mejoras derivadas de los resultados obtenidos.
 - Diseño y elaboración de informes en función de los principales indicadores a controlar, tanto genéricos de servicios de atención como específicos de la actividad de IFEMA MADRID relacionada con el servicio.

Principales funciones

- Dimensionamiento del servicio en función de la actividad, nivel de ocupación, y redimensionamiento de acuerdo con la actividad de IFEMA MADRID.
- Control de la calidad del trabajo del equipo, supervisando que se cumplen todos los parámetros de calidad exigidos por IFEMA MADRID (niveles de servicio, cumplimiento de los procesos, calidad de atención).
- Análisis diario de lo sucedido en el servicio el día anterior con el fin de detectar necesidades, y adelantarse a posibles incidencias.
- Elaboración y análisis de los informes propios del servicio y detección de medidas de mejora necesarias, en su caso. Elaboración de planes de acción específicos para llevar a cabo las nuevas propuestas.
- Control y gestión de las herramientas tecnológicas relacionadas con el servicio, tanto del proveedor como de IFEMA MADRID, para analizar y reportar las posibles incidencias y gestionar su adecuada resolución.
- Proponer y promover acciones de mejora, tanto a nivel tecnológico como operativo.

- Apoyo al equipo en los aspectos específicos de la atención al cliente en el negocio de IFEMA MADRID, detectando carencias informativas, con el fin de tratar y darles la correspondiente solución. Si no dispone de los medios necesarios para solucionarlo, reportar al responsable de IFEMA MADRID.
- Apoyo al equipo en los aspectos específicos del negocio de IFEMA MADRID, sus procesos y sus sistemas, para poder dar el mejor servicio, de acuerdo con los estándares establecidos. Será responsable del escalado de incidencias cuando éstas no puedan resolverse en el primer nivel de atención (Gestores) ni en el segundo (Supervisores de Mostrador).
- Encargado de las labores de formación, actualización y reciclaje, tanto a las nuevas incorporaciones, como al equipo habitual. Esta formación durará al menos 2 jornadas, en los meses de enero y agosto.
- Auditorías trimestrales periódicas para dar feedback a los Gestores (puntos débiles, puntos fuertes y aportar soluciones a las carencias detectadas).
- Realizar dinámicas de grupo con los Gestores, para escuchar sus propuestas sobre mejoras o carencias del servicio y trasladarlas al equipo de IFEMA MADRID
- Reunión semanal con el responsable del servicio de IFEMA MADRID, para analizar el servicio y tratar los temas más sensibles con el fin de buscar posibles soluciones de mejora en el caso de que impacten en la operativa y en el dimensionamiento del servicio.
- Gestión y control del stock de uniformes.
- Gestión y control del inventario de materiales usados durante un evento, como lanyards, fundas, soportes, etc...
- Recogida de información específica de cada evento para permitir el adecuado desarrollo del servicio.
- Coordinación con los Supervisores de Mostrador de las necesidades de cada puesto y revisión para asegurar su correcto despliegue en cada evento.
- Realización un informe mensual de gestión del servicio, reuniendo todas las casuísticas y reportes del mes.

IFEMA MADRID solicitará el currículum acreditativo de la persona asignada.

7.3 Supervisores de Mostrador (1 persona por cada mostrador habilitado, en función de turnos horarios)

Se trata de una persona por cada uno de los mostradores habilitados en los eventos. Su dedicación se definirá en función de los horarios y los turnos de trabajo definidos.

No son las mismas personas que el Responsable del Contrato ni que el Coordinador - Responsable Operativo del Servicio.

Tienen dependencia jerárquica del Coordinador - Responsable operativo del servicio.

Supervisan específicamente la actuación y resultados del equipo del que son responsables en el mostrador al que están asignados.

Los supervisores pertenecerán siempre a la plantilla del adjudicatario.

Perfil

- Formación mínima de nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Nivel de inglés fluido, hablado y escrito, exigiéndoseles un nivel equivalente a B2. IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.
- Experiencia de, al menos, 5 años en servicios de atención al cliente y en gestión de equipos contrastada que implique:
 - Colaboración en el diseño e implantación de modelos operativos de actuación en procesos de atención al cliente, que pueda aplicar al servicio de IFEMA MADRID.
 - Control de la ejecución del dimensionamiento de equipos de atención para clientes.
 - Control y gestión de equipos de atención, ejecución de auditorías de actuación y colaboración en la propuesta de mejoras derivadas de los resultados obtenidos.
 - Reporte de las incidencias que puedan producirse durante la prestación del servicio al Coordinador operativo y al Responsable de IFEMA MADRID con el fin de que puedan tomarse las medidas correctoras oportunas in situ o a posteriori.

Principales funciones

- Profundo conocimiento de la operativa definida para cada mostrador.
- Control del dimensionamiento del equipo.

- Supervisión y seguimiento del funcionamiento del servicio durante los eventos: asistencia, puntualidad, uniformidad, atención a imprevistos, escalado de incidencias, en su caso.
- Control de la calidad del trabajo del equipo, con la supervisión constante del cumplimiento de las operativas. Analizar posibles desviaciones y establecer mecanismos de mejora dirigidos a la potenciación del servicio.
- Control y gestión de las herramientas tecnológicas relacionadas con el servicio, tanto del proveedor como de IFEMA MADRID, para analizar y reportar las posibles incidencias y gestionar su adecuada resolución.
- Control y cuadro de las cajas del mostrador, incluida la recogida del cambio y la liquidación de los puestos con el equipo de Tesorería.
- La empresa adjudicataria será quien asuma las diferencias, tanto positivas como negativas, que resulten de la liquidación final de las recaudaciones. IFEMA MADRID dispondrá de los controles que considere necesarios para asegurar el perfecto funcionamiento de este proceso.
- Apoyo al equipo en técnicas de atención al cliente, aportando sus conocimientos para mejorar los resultados del servicio y proporcionar argumentos para rebatir las objeciones y argumentarios que mejoren las posibilidades de abordar y solucionar una incidencia.
- Encargado de las labores de formación y reciclaje, tanto a las nuevas incorporaciones, como al equipo habitual.
- Auditorías trimestrales periódicas para dar feedback a los Gestores (puntos débiles, puntos fuertes y aportar soluciones a las carencias detectadas).
- Participar en las dinámicas de grupo con los Gestores, para escuchar sus propuestas sobre mejoras o carencias del servicio.

7.4 Gestores de los mostradores de registro de Visitantes

El adjudicatario definirá el número de agentes necesarios para el correcto dimensionamiento de los mostradores, cumpliendo los parámetros de calidad indicados por IFEMA MADRID, que será debidamente informada de dicho dimensionamiento y deberá dar su aprobación al resultado del mismo.

Los agentes pertenecerán siempre a la plantilla del adjudicatario.

Perfil:

- Formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.

- Deberá tener habilidades de comunicación, fluidez verbal, análisis de fondo y forma de la conversación, claridad, capacidad de síntesis, y adaptación a clientes de alto nivel.
- Conocimientos de informática e Internet a nivel usuario.
- Capacidad de adaptación al manejo de las herramientas propias de su puesto de trabajo que IFEMA MADRID pondrá a su disposición y sobre las que se le formará.
- Nivel de inglés fluido, hablado y escrito, exigiéndoseles un nivel equivalente a B1. IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.
- Capacidad de aprendizaje y mejora sobre los aspectos de sus habilidades que deba desarrollar.
- Intención de permanencia en el servicio (continuidad en el servicio disminuyendo el nivel de rotación).

Principales funciones:

- Introducción de datos y cobro de los diferentes precios de entrada.
- Impresión y entrega de acreditaciones y recibos al visitante/participante del evento. Si procede, también hará entrega de catálogos, precatálogos, elementos promocionales, etc.
- Distribución y reposición de estos elementos en los dispensadores correspondientes habilitados para el servicio.
- Distribución del flujo de visitantes y expositores en los diferentes mostradores y puntos de registro on line, optimizando las filas y los tiempos de espera. Atención proactiva a los clientes para facilitarles, ayudarles y proporcionarles una buena acogida en nombre de IFEMA MADRID.
- Grabación en la BBDD de la información requerida por el servicio.

7.5 Gestores de los mostradores de atención al Expositor

El adjudicatario definirá el número de agentes necesarios para el correcto dimensionamiento de los mostradores, cumpliendo los parámetros de calidad indicados por IFEMA MADRID, que será debidamente informada de dicho dimensionamiento y deberá dar su aprobación al resultado del mismo.

Los agentes pertenecerán siempre a la plantilla del adjudicatario.

Perfil:

- Formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.

- Deberá tener habilidades de comunicación, fluidez verbal, análisis de fondo y forma de la conversación, claridad, capacidad de síntesis, y adaptación a clientes de alto nivel.
- Conocimientos de informática e Internet a nivel usuario.
- Capacidad de adaptación al manejo de las herramientas propias de su puesto de trabajo que IFEMA MADRID pondrá a su disposición y sobre las que se le formará.
- Nivel de inglés fluido, hablado y escrito, exigiéndoseles un nivel equivalente a B1. IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.
- Capacidad de aprendizaje y mejora sobre los aspectos de sus habilidades que deba desarrollar.
- Intención de permanencia en el servicio (continuidad en el servicio disminuyendo el nivel de rotación).

Principales funciones:

- Atención al expositor y empresas montadoras en periodos de Montaje, Celebración, y Desmontaje.
- Facturación y cobro de aquellos servicios prestados por IFEMA MADRID.
- Gestión de incidencias y reclamaciones de expositores y montadores.
- Atención al visitante en objetos perdidos y petición de facturas.
- Utilización de herramientas y transacciones informáticas, fundamentalmente Aplicación de registro de visitantes, Visual Space, SAP y CRM.

7.6 Equipo Backup (Gestores)

Para atender a los picos de trabajo imprevistos o a posibles incidencias en el servicio, incluida la necesidad de sustitución de personas del equipo, el adjudicatario deberá tener un equipo de backup, formado en el negocio y los procesos de IFEMA MADRID,

El equipo de backup se enmarca en la categoría de Gestores.

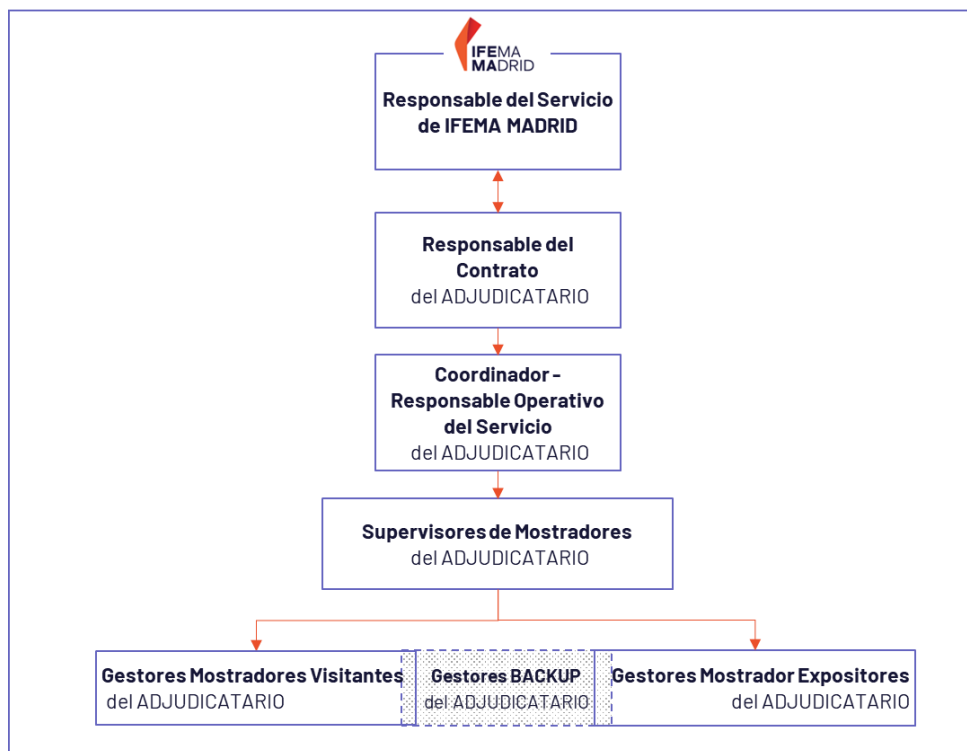
El equipo backup mínimo requerido por IFEMA MADRID será de **5 personas**.

El equipo de backup consiste en Gestores que están formados en las tareas propias de cada uno de los dos servicios (Mostrador de Visitantes y Mostrador de Atención al Expositor) para, ante determinadas circunstancias, tanto imprevistas como así planificadas, puedan prestar servicio en ambos entornos.

La empresa que resulte adjudicataria del presente pliego deberá definir a los integrantes de este equipo al inicio del contrato, pasando éstos por el proceso de formación establecido.

Los criterios de selección y formación de este equipo serán los mismos que los establecidos para el equipo base del servicio.

A modo de resumen, presentamos un esquema de la organización requerida para el equipo de trabajo del servicio.



Los Gestores puedan operar indistintamente en los mostradores de Atención al Visitante o Atención al Expositor.

IFEMA MADRID abonará al adjudicatario las horas al precio definido para el servicio que se haya prestado. Es decir, si una misma persona ha prestado sus servicios en un evento tanto para el Mostrador de Visitantes como para el de Expositores, IFEMA MADRID pagará las horas dedicadas a cada mostrador al precio aplicable a cada servicio.

8. CAMBIOS EN EL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO

Ante el incumplimiento puntual o habitual del servicio contratado, se podrá requerir al adjudicatario el cambio de alguna de las personas que realizan las tareas objeto del contrato.

Si por cualquier causa el adjudicatario debiera sustituir al personal asignado 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.

Será responsabilidad del adjudicatario solventar los problemas que puedan surgir referentes a retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otro motivo.

Cualquier sustitución del personal asignado a la ejecución del servicio deberá ponerse en conocimiento de IFEMA MADRID. El personal que se incorpore a la ejecución del servicio deberá acreditar la capacitación técnica requerida con carácter mínimo en el pliego de bases.

Los cambios a que hubiera lugar en las personas dependientes del adjudicatario, como consecuencia de lo referido en el párrafo primero del presente apartado, deberán resolverse en un plazo máximo de 24 horas, desde que IFEMA MADRID hubiera detectado una prestación del servicio insatisfactoria.

El equipo backup mencionado también podrá destinarse a estas circunstancias.

9. SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAL

El adjudicatario llevará a cabo la selección adecuada para la buena prestación del servicio.

El adjudicatario se responsabilizará de la formación específica que requiera el puesto de trabajo: atención al cliente, conocimiento de los procesos y sistemas de IFEMA MADRID que estén dentro del alcance del servicio, organización y recinto de IFEMA MADRID y todos los conocimientos que IFEMA MADRID considere necesarios para prestar adecuadamente el servicio objeto del contrato.

Desde IFEMA MADRID se realizarán pruebas de conocimientos técnicos, generalmente en los meses de agosto y enero de cada año, siendo necesaria su aprobación por parte del personal que preste el servicio de acuerdo con los niveles de calidad indicados en el presente pliego. Existe la posibilidad de que se realicen dichas pruebas en más oportunidades durante el año, de acuerdo con la necesidad y desempeño del servicio.

Para la adecuada prestación del servicio -y sin coste alguno para IFEMA MADRID- se realizará en el Recinto de IFEMA MADRID el proceso de formación específica sobre IFEMA MADRID, sobre las características específicas de los eventos y sobre las aplicaciones que se utilizarán en el servicio.

Esta formación será realizada por el personal de supervisión de mostradores, sin cargo para IFEMA MADRID.

Para utilizar las instalaciones de IFEMA MADRID para estos cursos, la empresa adjudicataria deberá coordinar con IFEMA MADRID las fechas más apropiadas para realizarlos.

Después de cada proceso de formación, el adjudicatario indicará a IFEMA MADRID el personal que ha superado dicho proceso formativo.

Posteriormente, IFEMA MADRID realizará los controles y revisiones que estime oportunos para la validación de sus conocimientos y habilidades en todas las dimensiones: calidad del servicio, dominio de las plataformas y de los procesos definidos, conocimiento del negocio y nivel de idioma.

IFEMA MADRID se reserva el derecho de aceptar o rechazar el personal propuesto por el adjudicatario para la realización del servicio, sirviéndose de criterios de valoración exclusivos de IFEMA MADRID, basados en los requisitos del propio servicio y características profesionales del personal.

Se podrán realizar reuniones de coordinación previas a cada uno de los servicios, de asistencia obligatoria para el equipo, igualmente sin cargo para IFEMA MADRID. El personal de supervisión de mostradores sí será facturable a IFEMA MADRID, al tener otros trabajos preparatorios del certamen a desarrollar en esa jornada.

10. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS

Todo el personal del servicio tendrá un dominio absoluto del castellano.

Por otra parte, el carácter internacional de muchos eventos hace que muchos de los participantes sean extranjeros, por lo que IFEMA MADRID considera necesario, para una adecuada prestación del servicio, que el personal asignado al servicio por parte del adjudicatario disponga de un nivel de conocimientos de inglés de acuerdo con los requisitos solicitados en el apartado: PERFILES REQUERIDOS PARA EL EQUIPO DEL SERVICIO.

IFEMA MADRID podrá solicitar, cuando la tipología del evento así lo requiera, personal con conocimientos de otros idiomas, e indicará de forma expresa al adjudicatario el número de personas necesarias con conocimiento de dichos idiomas para cada servicio, con al menos 15 días de antelación, para que el adjudicatario disponga del personal necesario.

IFEMA MADRID podrá valorar el nivel de inglés, descartando a aquellos candidatos que no cumplan con el nivel de conversación y escritura adecuados para el puesto.

11. SUPERVISIÓN DEL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, control, dirección, selección previa y formación, 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 por el responsable perteneciente al adjudicatario, mencionado en el apartado "Coordinador – Responsable Operativo del Servicio", quien, como interlocutor de dicha empresa, coordinará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA MADRID, actuando de acuerdo con las instrucciones que reciba por IFEMA MADRID, sin menoscabo del ejercicio del poder de dirección sobre sus trabajadores.

Igualmente, el adjudicatario deberá contar con el personal de supervisión de mostradores, quienes actuarán como interlocutores operativos del trabajo diario con IFEMA MADRID.

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

12. ACCESO A LAS DEPENDENCIAS DE IFEMA MADRID

IFEMA MADRID facilitará el acceso del personal del adjudicatario a sus recintos. Dicho personal deberá cumplir con la normativa interna de acceso y uso de las dependencias que IFEMA MADRID tenga establecida. El adjudicatario responderá del incumplimiento de la normativa por parte de su personal.

Queda expresamente prohibida la adquisición por parte del personal de la empresa adjudicataria, de cualquier artículo, producto o servicio ofrecido en los certámenes profesionales celebrados en IFEMA MADRID. El incumplimiento de esta prohibición será causa de expulsión y motivo para dejar de prestar servicio de forma inmediata.

13. MEDIOS Y EQUIPAMIENTO TÉCNICO

Para todos los Supervisores y para el Coordinador del servicio, el adjudicatario deberá proporcionar un teléfono móvil de gama media para cada persona, que sea compatible con la última tecnología y permita realizar las tareas propias del servicio con eficiencia (contactar y ser contactado por los clientes y el personal del adjudicatario, sacar fotografías con calidad adecuada, realizar llamadas de whatsapp y Teams o herramienta semejante, recibir y gestionar correos electrónicos, navegar por Internet).

Mostrador de Visitantes

Puesto de Gestor y Supervisor

IFEMA MADRID proveerá el equipamiento informático y otro material anexo al servicio (cajas de efectivo, mobiliario, material de papelería, etc.) para los puestos de trabajo de los Mostradores de Visitantes.

Mostrador de Expositores

A) Puesto de Gestor y Supervisor

El equipamiento para los puestos de trabajo para estos mostradores deberá ser provisto por el adjudicatario, excepto el material de papelería y mobiliario que, al igual que el Mostrador de Visitantes, será provisto por IFEMA MADRID.

El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica (puestos de Gestores de Expositores, Supervisores y Coordinador) 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.

IFEMA MADRID proveerá de un terminal de telefonía IP en cada puesto de trabajo para asegurar la comunicación en los mostradores fijos (en las ubicaciones fijas, actuales) destinados para este uso.

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 comprometerá a mantener los puestos de los Gestores, de los Supervisores y el del Coordinador actualizados, mantenidos y seguros con antivirus reputado y actualizado, parches de seguridad, etc.

El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica (puestos de agente) 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.

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

El adjudicatario complementará con las suficientes unidades de impresora, de tecnología actual de mercado en la plataforma, para efectuar las impresiones que sean necesarias para el desarrollo del servicio.

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.

IFEMA MADRID indicará la instalación del software necesario para el acceso a los recursos, así como el mantenimiento y actualizaciones que deben tener en cuenta para el correcto desempeño del servicio.

Si por cualquier circunstancia los Gestores o Supervisores tuviesen que trabajar fuera de la oficina del proveedor, el adjudicatario les debe facilitar un ordenador portátil y prestaciones similares o superiores a las del puesto de trabajo fijo, con capacidad de conexión VPN a su sede, para que a través de esta conexión se pueda acceder a los recursos de IFEMA MADRID necesarios para la correcta prestación del servicio.

El ofertante deberá necesariamente incluir en la oferta la información detallada 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 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 y SUPERVISOR DEL MOSTRADOR DE ATENCIÓN AL EXPOSITOR.

B) Conectividad entre IFEMA MADRID y el Adjudicatario

IFEMA MADRID facilitará la conexión a Internet de cada uno de los puestos, así como la electrónica de red.

La conectividad entre el adjudicatario e IFEMA MADRID se realizará a través de una VPN IPsec site2site. A través de esta VPN IFEMA MADRID dará acceso a los recursos necesarios para la prestación del servicio.

El adjudicatario facilitará y proveerá los medios oportunos que garanticen la conexión con IFEMA MADRID

El acceso a Salesforce, al igual que el uso de herramientas de Office 365 (Teams, Outlook, etc). se realizará desde los dispositivos de los agentes utilizando doble factor de autenticación.

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 y Teams 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 del 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.

Cuando IFEMA MADRID lo requiera, el adjudicatario facilitará a IFEMA MADRID un IRP (incident response plan) para actuar en caso de incidentes referidos a la ciberseguridad.

El ofertante deberá necesariamente incluir en la oferta la información detallada relativa a los requerimientos de conectividad descritos en este apartado.

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.

C) Plan de contingencia sobre Incidencias

Con objeto de garantizar el funcionamiento del servicio, el proveedor debe disponer de un plan de contingencias 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.

Cuando IMFEMA MADRID lo requiera, el adjudicatario facilitará a IFEMA MADRID un IRP (Incident Response Plan) para actuar en caso de incidentes descritas en este apartado.

El ofertante deberá aportar la información de este apartado mediante la firma de la Declaración Responsable del ANEXO XXII

14. OFICINA

Para facilitar la prestación del servicio, IFEMA MADRID cederá a la empresa adjudicataria el uso del espacio necesario para utilizar como oficina para la utilización del personal destinado en el mismo.

Actualmente se dispone de una oficina de 30m2 aproximadamente. Este uso no estará sujeto a la vigente legislación de Arrendamientos Urbanos. Será responsabilidad del adjudicatario el amueblamiento, limpieza y mantenimiento en general del espacio cedido como oficina, en función de su utilización.

El adjudicatario está obligado a someter a IFEMA MADRID, para su aprobación, el proyecto de decoración interior y rotulación del espacio cedido como oficina, siendo a cargo del adjudicatario todos los costes del proyecto y ejecución. El coste de los consumos, de todo tipo, de la oficina será asumidos por el adjudicatario.

Igualmente, IFEMA MADRID cederá a la empresa adjudicataria el uso del espacio necesario para utilizar como comedor para la utilización del personal destinado en el mismo, compartiendo el mismo con otras empresas de servicio en IFEMA MADRID. Este uso no estará sujeto a la vigente legislación de Arrendamientos Urbanos. Será responsabilidad del adjudicatario la limpieza y mantenimiento en general del espacio cedido como comedor, en función de su utilización, y de forma compartida con las empresas que hagan uso de este comedor para sus empleados.

15. NIVELES DE CALIDAD 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.

Penalidades por demora

Hito	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
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 mes de retraso

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

Niveles de Servicio	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
Cobertura del servicio	<p>Cobertura del servicio con insuficiente personal, en función del dimensionamiento acordado con IFEMA MADRID, para cada evento o período.</p> <p>Falta de solución de incidencias que puedan surgir: retrasos, ausencias por enfermedad, inadecuación o cualquier otra causa en un plazo superior a 1 día.</p>	10% de la facturación mensual del servicio requerido en caso de no cubrir el servicio en el plazo citado.
Descuadre de cobros	El detalle reportado de movimientos de ingresos cobrados en el servicio no cuadra con el saldo esperado de efectivo y tarjetas.	Importe del descuadre se deduce de la liquidación mensual al proveedor.

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

Hito	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
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
Uso y estado del uniforme	<p>Con desperfectos, desaliñado, decoloraciones o falta de indicativos o de alguna prenda según se solicita en el pliego.</p> <p>Resolución de la incidencia en un tiempo mayor a 30 minutos desde la detección de la incidencia por parte del proveedor o IFEMA MADRID.</p>	Por cada llamada de atención con respecto al correcto uso y estado del uniforme se descontarán 2 horas de pago.

Hito	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
Indisponibilidad del servicio	Incidencias técnicas que sean responsabilidad del adjudicatario en el equipamiento provisto en el Mostrador de Atención al Expositor	Se deducen de la liquidación mensual las horas de indisponibilidad por cada equipo en la que la persona no pudo trabajar

Será responsabilidad del proveedor prestar el servicio a entera satisfacción de IFEMA MADRID y según los estándares de calidad establecidos.

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.

El cumplimiento de los objetivos de máxima calidad en la prestación del servicio ofrecido se considera elemento esencial para el buen cumplimiento del contrato, por lo que su inobservancia supondrá la aplicación de las penalidades que al efecto se establecen, pudiendo incluso llevar aparejada la resolución automática del contrato, sin perjuicio y con expresa reserva de IFEMA MADRID de las acciones que, en su caso, correspondieran para la reclamación de los daños y perjuicios que se hubieran podido ocasionar.

16. HERRAMIENTA DE TRABAJO

En el servicio de Atención Presencial a Expositores y Visitantes, existen un gran número de variaciones de la dimensión de los equipos de los mostradores a lo largo del año. Este proceso de definición y dimensionamiento de los equipos que conforman los mostradores está influido por el número de eventos, su tipología, dimensión, duración, coincidencia en el tiempo, localización en el recinto y otras restricciones y características que pueden ser importantes.

La elaboración del dimensionamiento del servicio, es decir la definición del número de personas que trabajarán en cada período y evento, con sus respectivos horarios específicos, turnos, función y localización concreta, es una tarea ardua y de gran importancia para garantizar la calidad del servicio, el cumplimiento del presupuesto y al análisis de la información posterior.

Por ello, IFEMA MADRID valorará que el adjudicatario disponga de una herramienta automatizada para realizar este trabajo, que, en función de los inputs y restricciones específicas del negocio de IFEMA, facilite la tarea del cálculo del dimensionamiento, control y gestión de recursos así como la posterior elaboración de los informes correspondientes.

Funcionalidad requerida para la herramienta

- ✓ Gestionar los fichajes de las personas que componen el servicio.
- ✓ Planificar los turnos de trabajo según las cargas previstas.

- ✓ Planificar el dimensionamiento según ubicaciones, horarios, función a desempeñar y evento o período.
- ✓ Analizar, por ubicación, los recursos y horas previstos.
- ✓ Analizar, por perfiles, las horas previstas por ubicación y periodo.
- ✓ Establecer características a cada turno con el fin de hacer posteriormente análisis de posiciones y horas.
- ✓ Según antecedentes, poder hacer previsiones para proyectar dimensionamientos a futuro.
- ✓ Analizar horas reales finales respecto a las estimadas, con el fin de cruzar la previsión con lo efectivamente realizado.
- ✓ Reportes históricos para conocer tendencias.
- ✓ Fichajes móviles o en sitio. Geovallado, fichador lejos de su centro de trabajo.
- ✓ Integración del calendario ferial de IFEMA.
- ✓ Gestión de skills por trabajador (ficha del trabajador).

Informes que la herramienta debe poder generar

- ✓ Horas totales por tipo de recurso
- ✓ Horas por evento o período (pueden ser coincidentes)
- ✓ Horas por localización y evento o período
- ✓ Número de recursos por franja horaria
- ✓ Total horas realizadas versus las estimadas, por evento y/o período
- ✓ Tarifa de acuerdo con la función desempeñada
- ✓ Reporte de fichajes mensuales exportable

EJEMPLO de datos necesarios de extraer:

- Recurso 1:
- Horario: Entrada: 8:00
- Horario: Salida: 15:00
- Horas realizadas: 7 (si trabaja más de 8 hrs, restar la hora de comida)
- Ubicación: Pabellón 8
- Posición: Puesto 1 (Mostrador SUR PAR)
- Categoría: Gestor Expositores
- Evento: Evento X
- Función: ejemplos: Prensa, Tráfico, VIP, Expositores, Visitantes, Reimpresiones, etc...

Para valorar la herramienta, será necesario aportar dos contenidos:

- 1) **Descripción de la herramienta**, se deberá indicar el nombre comercial de la misma o si es un desarrollo propio. Se deberá describir el detalle del cumplimiento de la **funcionalidad, informes y datos** que se gestionan en ella, según los requerimientos del pliego. Cada funcionalidad deberá venir acompañada de una descripción en texto y de las **imágenes** necesarias para su correcta comprensión. Las imágenes deberán tener la calidad y claridad suficiente para ser comprendidas y aportar detalle a la descripción del texto explicativo.
- 2) **Un caso de dimensionamiento para un período**, basado en los datos aportados en el ANEXO XXI. Se deberá aportar el dimensionamiento final propuesto para ese período y

eventos, con la visión tipo **calendario** por día, horario, puesto, perfil y localización. Se adjuntará un texto explicativo con los **comentarios** o supuestos que el ofertante considera necesarios para la interpretación del resultado final. Asimismo, se incorporará del detalle de los **datos** generados por el ejercicio realizado y los **informes** que la herramienta extrae.

16. NORMAS PARA EL ACCESO A LOS RECURSOS DE IFEMA MADRID Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

El adjudicatario accederá a los recursos informáticos de IFEMA MADRID objeto del servicio y se limitará la conexión a aquellos sistemas autorizados no pudiendo acceder a otros que se escapen del objetivo de este contrato.

El presente apartado detalla todos los aspectos técnicos relacionados con la seguridad en los accesos a los recursos de IFEMA MADRID, por lo tanto, se limitará al adjudicatario la conexión a IFEMA MADRID solo a los sistemas autorizados no pudiendo acceder a otros que se escapen del objetivo de este contrato.

Se deberá proporcionar por parte del adjudicatario una lista de usuarios autorizados por IFEMA MADRID para acceder a la plataforma, además de auditar y controlar quien accede, en que momento y con qué objetivo.

A su vez, también deben identificar los equipos clientes que se vayan a conectar usando los medios necesarios para que se garantice que sólo se permite el acceso desde los equipos autorizados.

El adjudicatario deberá implementar los mecanismos de seguridad necesarios para garantizar la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas.

IFEMA MADRID entregará al adjudicatario el documento de normativa interna, perteneciente al Documento de Seguridad de IFEMA MADRID, llamado "Normas del Personal externo con acceso a los sistemas" que será de obligado cumplimiento por todos los usuarios que requieran algún tipo de acceso a los sistemas de IFEMA MADRID, tanto de forma remota como presencial.

Los requerimientos se indican en estos tres apartados.

- A) ACCESO A LA INFORMACION.
- B) SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES Y RECURSOS DE RED.
- C) SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO.

- Sólo aquellos empleados del adjudicatario debidamente autorizados en razón del servicio podrán acceder a los Sistemas Informáticos de IFEMA MADRID y sólo desde aquellos puestos (terminales) y emplazamientos debidamente autorizados, y sólo a los recursos/información autorizados por IFEMA MADRID.

- El adjudicatario informará de cualquier cambio de su personal con autorización de acceso a los Sistemas Informáticos de IFEMA MADRID con tiempo suficiente para la revocación/autorización de sus accesos.
- IFEMA MADRID podrá monitorizar cualquier acceso a sus Sistemas de Información. Se asumirá que los actos que se lleven a cabo con el identificador y la clave de acceso asignados han sido realizados en realidad por el usuario titular de los mismos. Siempre se hará buen uso del identificador de usuario asignado y se custodiará con eficacia la clave de acceso personal.
- El adjudicatario pondrá todos los medios técnicos y de seguridad necesarios para garantizar que sólo podrán acceder a los recursos y sistemas de IFEMA MADRID aquellas personas autorizadas para este contrato, sin que haya intromisión con otros recursos y sistemas que el adjudicatario pudiese prestar a terceros.
- En relación con el tratamiento de datos personales por parte del adjudicatario, en su calidad de encargado de tratamiento, para la prestación del servicio objeto del contrato, el Adjudicatario conoce y acepta que todo su personal que preste servicio a IFEMA MADRID estará informado de los términos y condiciones establecidos en relación con el citado tratamiento de datos, así como la legislación vigente de protección de datos de carácter personal de obligado cumplimiento. En este sentido, todo el personal que preste servicio a IFEMA MADRID deberá firmar el correspondiente Acuerdo de Confidencialidad y recibirá unas las Normas de Uso de Sistemas de IFEMA MADRID.
- No se intentará descifrar las claves, sistemas o algoritmos de cifrado y cualquier otro elemento de seguridad que intervenga en el acceso lógico a los sistemas informáticos de IFEMA MADRID. No está permitido acceder a los recursos de IFEMA MADRID no autorizados expresamente por IFEMA MADRID. Se accederá únicamente a los recursos, datos, servicios y aplicaciones autorizadas.
- El uso de los recursos informáticos de IFEMA MADRID se ajustará a lo estipulado en las presentes condiciones y únicamente con el propósito de acometer exclusivamente los fines y objetivos de IFEMA MADRID.
- Cualquier incidencia de seguridad relacionada con los datos personales deberá ser notificada a IFEMA MADRID.
- No deberán imprimirse en papel, grabarse ni obtener copias de los datos procedentes de IFEMA MADRID en ningún dispositivo de almacenamiento incluyendo los discos duros de los equipos empleados; salvo que sea necesidad para los usos previstos y autorizados para la prestación del servicio.
- Ningún usuario deberá poseer, para usos no propios de su responsabilidad, material o información alguna propiedad de IFEMA MADRID, tanto ahora como en el futuro.

- Todos los datos disponibles a través del acceso lógico a los sistemas informáticos de IFEMA MADRID son propiedad de IFEMA MADRID.
- Todos los datos disponibles a través del Remote Desktop Services son propiedad de IFEMA MADRID y no deberán ser accedidos ni visualizados por personas no autorizadas en las pantallas de los equipos empleados. El usuario deberá custodiar también los documentos o listados que imprima con datos procedentes de la red corporativa de IFEMA MADRID.
- En el caso de que, por motivos directamente relacionados con el puesto de trabajo, el usuario entre en posesión de datos de carácter personal o información confidencial bajo cualquier tipo de soporte, deberá entenderse que dicha posesión es estrictamente temporal, con obligación de secreto y sin que ello le conceda derecho alguno de posesión, titularidad o copia sobre la referida información. Asimismo, el usuario deberá devolver dichos materiales a IFEMA MADRID, inmediatamente después de la finalización de las tareas que han originado el uso temporal de los mismos, y en cualquier caso, a la finalización de la relación laboral o contractual. La utilización continuada de la información en cualquier formato o soporte de forma distinta a la pactada y sin conocimiento de IFEMA MADRID, no supondrá, en ningún caso, una modificación de esta cláusula.
- Los ficheros entregados son propiedad y responsabilidad de IFEMA MADRID quien manifiesta haber dado cumplimiento a todas las obligaciones legales que con respecto a los ficheros informatizados que contengan datos de carácter personal establecen las disposiciones vigentes y en particular la citada Ley 15/1999.
- El adjudicatario se compromete a no revelar ni difundir a terceros los datos a los que pueda tener acceso en relación y/o como consecuencia del cumplimiento y/o desarrollo del citado servicio, los cuales tendrán en todo momento el carácter de privados y confidenciales comprometiéndose a utilizarlos únicamente conforme a las condiciones pactadas en el presente pliego quedando expresamente prohibida cualquier comunicación de los mismos a otras personas.
- Los usuarios de los sistemas de información corporativos deberán guardar, por tiempo indefinido, la máxima reserva y no divulgar ni utilizar directamente ni a través de terceras personas o empresas, los datos, documentos, metodologías, claves, análisis, programas y demás información a la que tengan acceso durante su relación laboral o contractual con IFEMA MADRID, tanto en soporte material como electrónico. Esta obligación continuará vigente tras la extinción del contrato o de la relación laboral.
- Llegado el vencimiento del contrato o finalizado cada servicio encomendado, el adjudicatario borrará totalmente de sus sistemas informáticos estos ficheros sin necesidad de previo requerimiento.
- El adjudicatario conoce y acepta que cualquier otra utilización de los citados datos, o cesión de los mismos a terceros, sean o no filiales o empresas

participadas por esta, para cualquier fin diferente del reseñado, constituye una vulneración del presente acuerdo de confidencialidad y de la normativa vigente de protección de datos de carácter personal declinando IFEMA MADRID cualquier responsabilidad al respecto.

- IFEMA MADRID se reserva el derecho a poder efectuar, en cualquier momento, los controles que estime oportunos para comprobar el cumplimiento de lo establecido en el presente acuerdo.
- En caso de incumplimiento de estas condiciones, el adjudicatario acepta y asume, expresamente, su plena responsabilidad, ante la Administración y/o ante terceros, respondiendo de las infracciones cometidas en relación con las disposiciones recogidas en la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y disposiciones complementarias, así como de las sanciones y/o indemnizaciones debidas a terceros, incluida IFEMA MADRID, por consecuencia de ese incumplimiento.

B) SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES Y RECURSOS DE RED.

- El adjudicatario deberá disponer de la infraestructura de conectividad necesaria para materializar las comunicaciones necesarias para la prestación del servicio. Dispondrá de los elementos físicos y lógicos adicionales necesarios para garantizar la calidad en la comunicación tanto con las máquinas como con los aplicativos, utilidades y servicios implicados en las actividades de IFEMA MADRID; se compromete además a cumplir los estándares de comunicación en que se basa la arquitectura de red de IFEMA MADRID, por ejemplo, adaptándose a la configuración de los elementos de seguridad tales como firewalls, proxys, etc. de IFEMA MADRID.
- El modo de comunicación debe ser ágil y seguro usando para ello las distintas posibilidades adecuadas para cada caso. Por ejemplo, entre otras, VPNs LAN to LAN, línea dedicada, etc. Se valorarán las propuestas por parte del adjudicatario a este respecto.
- La preparación de la conectividad se hará en la primera fase, justo a continuación de la adjudicación del servicio. El adjudicatario deberá definir los parámetros para la conexión y llevará a cabo todas las tareas necesarias para que la conectividad esté plenamente operativa y comprobada para poder iniciar la prestación del servicio. Durante la misma, el adjudicatario deberá además proporcionar el soporte técnico necesario para un correcto funcionamiento de las comunicaciones entre las dependencias desde las que el equipo realice los servicios durante toda la duración de la misma.
- El adjudicatario es responsable del cumplimiento de los ANS relacionados con las comunicaciones.

- La instalación y el mantenimiento del servicio de comunicaciones correrán por cuenta del adjudicatario, por lo tanto, será el responsable tanto de la instalación, mantenimiento y costes de la infraestructura y componentes de comunicaciones, por tanto, debe implementar y gestionar todo el equipamiento necesario para garantizar el correcto funcionamiento de estas comunicaciones.
- El adjudicatario proveerá infraestructura de comunicaciones de voz cuando aplique, a través preferiblemente de la interconexión de sus servicios con los de IFEMA MADRID o propuestas alternativas que garanticen las comunicaciones entre las instalaciones del proveedor y las de IFEMA MADRID, para el óptimo desarrollo del servicio.
- Las líneas de comunicaciones de voz y datos deberán ser escalables y que por tanto permitan aumentar el ancho de banda de forma rápida y sencilla, de acuerdo a las necesidades.
- El adjudicatario debe aislar las conexiones para el servicio, de forma que solo puedan acceder a las mismas desde los equipos desde los que se preste el servicio a IFEMA MADRID.
- El adjudicatario deberá proveer Conexión a Internet propia y gestionada por el mismo para sus operadores con un ancho de banda suficiente para garantizar el nivel de servicio, incluyendo líneas de respaldo (backup). También se valorará su disposición en alta disponibilidad.
- Se solicita que en respuesta a este pliego se documente un plano de red con el máximo nivel de detalle acorde a las necesidades técnicas de IFEMA MADRID.
- Estos requerimientos técnicos pueden ser modificados por IFEMA MADRID por necesidades de negocio o técnicas y ningún cambio puede ser abordado por el adjudicatario sin consentimiento de IFEMA MADRID.

c) SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO.

- El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica que soporte los sistemas y herramientas utilizados, tanto propios como de IFEMA MADRID y garantice el funcionamiento del servicio y el cumplimiento de los acuerdos sobre el mismo consensuados con IFEMA MADRID. El adjudicatario deberá soportar la posible instalación de aplicaciones cliente-servidor, que pudieran ser utilizadas en función de cómo decida implementar IFEMA MADRID el acceso por los operadores.
- Se valorará que se pueda acceder a los equipos del adjudicatario desde IFEMA MADRID en funciones de configuración por control remoto, con el software que indique y provea el adjudicatario.

- En todo momento el adjudicatario deberá seguir las instrucciones que IFEMA MADRID le solicite respecto de la actualización de las condiciones técnicas de los puestos de trabajo.
- Los equipos clientes, deben cumplir ciertos requisitos de seguridad como tener un antivirus actualizado y operativo, un nivel de parches de sistema operativo que no permitan explotar bugs, etc.
- Las autorizaciones de acceso a los Sistemas Informáticos de IFEMA MADRID son personales e intransferibles, por tanto, el personal del adjudicatario no podrá ceder sus cuentas ni claves de acceso a otras personas.
- El uso por parte de los empleados del adjudicatario de los sistemas informáticos de IFEMA MADRID estará restringido al horario de servicio. Al finalizar, todos los usuarios deberán realizar el procedimiento de salida de las aplicaciones y la desconexión de la red de IFEMA MADRID. Cualquier ampliación del horario del servicio sólo podrá ser autorizado por IFEMA MADRID previa solicitud escrita a su responsable.
- El adjudicatario deberá garantizar que dentro de sus instalaciones no se puedan manipular la configuración de los equipos destinados al servicio destinado para IFEMA MADRID por personal no autorizado.
- Los puestos de trabajo estarán bajo la responsabilidad de los usuarios autorizados que los utilizan.
- Los usuarios garantizarán que la información que muestran sus puestos de trabajo no pueda ser vista por personas no autorizadas.
- Cuando el usuario abandone su puesto de trabajo, bien temporalmente o bien al finalizar su turno de trabajo, deberá dejarlo en un estado que impida la visualización de los datos protegidos.
- Cada ordenador dispondrá de un protector de pantalla con contraseña que se activará a los diez minutos de inactividad y no estará permitido desactivarlo.
- En el caso de las impresoras, el usuario deberá asegurarse de que no quedan documentos impresos en la bandeja de salida que contengan datos protegidos.
- En las impresoras compartidas con otros usuarios no autorizados para acceder a los datos de los ficheros, los responsables de cada puesto deberán retirar los documentos conforme vayan siendo impresos.
- El adjudicatario estará obligado a dotar el servicio de los equipos informáticos necesarios para el mejor desarrollo de su función, incluyendo, los equipos (PCs, impresoras, periféricos, etc.), y los programas de software correspondientes, así como los servicios de comunicaciones que se precisen para su conexión a

Internet, correo electrónico, y cualesquiera otros que interesen al servicio. Será igualmente responsable de su mantenimiento y copias de seguridad, estando obligado a acatar la normativa de seguridad informática de IFEMA MADRID. Dichos sistemas serán siempre independientes de los sistemas informáticos de IFEMA MADRID. Queda entendido que los costes que se originen por conexión a Internet serán por cuenta del adjudicatario. IFEMA MADRID proporcionará un "protocolo de acceso" vía internet que permita al adjudicatario acceder en tiempo real a las peticiones de los servicios encomendados.

17. PERSONA 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 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:

Técnico de Compras - 91 722 57 29