

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA
PLATAFORMA INTEGRAL DE BIENESTAR CORPORATIVO**

EXP. 26/210 – 2000029232

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, octubre 2026**

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de una solución integral de bienestar corporativo destinada a los empleados de IFEMA MADRID, mediante una plataforma digital que permita el acceso a servicios de actividad física, bienestar emocional, nutrición, mindfulness, gestión del sueño y otros servicios relacionados con la salud y el bienestar.

La solución deberá proporcionar una oferta flexible y personalizada que permita a cada empleado seleccionar los servicios que mejor se adapten a sus necesidades personales, fomentando hábitos saludables, la mejora de la salud física y mental, y el incremento del compromiso y la satisfacción laboral.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. Alcance del servicio

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una plataforma de bienestar corporativo que incluya, como mínimo:

- Acceso mediante aplicación móvil y entorno web.
- Red de centros deportivos, gimnasios y estudios deportivos.
- Acceso a aplicaciones digitales de bienestar.
- Acceso a aplicaciones digitales y/o servicios de bienestar emocional y apoyo psicológico.
- Acceso a aplicaciones digitales y/o servicios de nutrición y hábitos saludables.
- Acceso a aplicaciones digitales y/o programas de mindfulness y gestión del estrés.
- Acceso a aplicaciones digitales y/o recursos orientados al descanso y calidad del sueño.
- Acceso a actividades presenciales y virtuales vinculadas a los objetivos anteriores.

La plataforma deberá estar disponible en idioma español y contar con soporte para dispositivos iOS y Android.

2.2. Colectivo beneficiario

El servicio estará disponible para la totalidad de la plantilla de IFEMA MADRID.

Se estiman aproximadamente 500 potenciales usuarios, sin que dicho volumen constituya compromiso alguno de contratación mínima.

El adjudicatario deberá permitir:

- Altas y bajas de usuarios durante toda la vigencia del contrato.
- Gestión individualizada de usuarios.
- Actualización de datos de empleados.
- Debe ofrecerse la posibilidad de incorporación de familiares.

2.3. Red de servicios y cobertura

La plataforma deberá disponer de una amplia red de centros colaboradores a nivel nacional, y especialmente en la Comunidad de Madrid y ciudad de Madrid, por ser el domicilio social de IFEMA MADRID. Como mínimo deberá ofrecer:

Actividad física

- Acceso a gimnasios.
- Centros deportivos.
- Actividades dirigidas.
- Entrenamiento funcional.
- Yoga.
- Pilates.
- Actividades acuáticas.

Bienestar digital

- Aplicaciones de entrenamiento.
- Aplicaciones de mindfulness.
- Aplicaciones de nutrición.
- Aplicaciones de seguimiento de hábitos saludables.
- Aplicaciones de gestión del sueño.

Bienestar emocional

- Aplicaciones y/o acceso a recursos de apoyo emocional.
- Servicios de orientación psicológica online.

Nutrición

- Aplicaciones y/o programas nutricionales.
- Seguimiento nutricional.
- Recursos educativos relacionados con hábitos saludables.

2.4. Modalidades de acceso

La solución deberá ofrecer diferentes niveles o modalidades de suscripción, tanto en modalidad mensual como anual, que permitan adaptarse a las necesidades de los usuarios. La oferta deberá especificar:

- Modalidades disponibles.
- Servicios incluidos en cada modalidad.
- Número de centros asociados.
- Número de aplicaciones digitales incluidas.
- Servicios adicionales disponibles.

El empleado deberá poder seleccionar libremente la modalidad de servicio que mejor se adapte a sus necesidades.

2.5. Plataforma de gestión

El adjudicatario deberá poner a disposición de IFEMA MADRID una plataforma de administración online.

Funcionalidades mínimas para administradores:

- Gestión de altas y bajas.
- Carga masiva de empleados.

- Consulta de usuarios activos.
- Generación de informes.
- Exportación de información en Excel o formato equivalente.
- Seguimiento del uso de la plataforma.
- Indicadores de participación.
- Gestión de incidencias.

Funcionalidades mínimas para empleados:

- Acceso mediante usuario y contraseña.
- Consulta del estado de la suscripción.
- Localización de centros adheridos.
- Consulta de actividades disponibles.
- Acceso a aplicaciones digitales.
- Gestión de datos personales.
- Acceso a recursos de bienestar.

El precio ofertado deberá comprender la totalidad de los costes necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo, entre otros, el acceso a la plataforma de gestión, los trabajos de puesta en marcha, configuración y formación, el soporte técnico, las acciones de comunicación, las campañas de dinamización y el seguimiento del programa, sin que puedan repercutirse a IFEMA MADRID costes adicionales distintos de los expresamente contemplados en la oferta económica presentada.

Importante: No deberá incluirse en la oferta técnica (Sobre 2) ninguna referencia al precio ofertado de la plataforma, al tratarse de información económica que deberá incorporarse exclusivamente en el Sobre 3. En la oferta técnica únicamente podrán indicarse, en su caso, los precios unitarios correspondientes a cada modalidad o plan ofertado.

2.6. Medición y seguimiento

La empresa adjudicataria deberá proporcionar informes periódicos que permitan evaluar la evolución del servicio. Los informes deberán incluir, al menos:

- Número de empleados registrados.
- Tasa de activación.
- Tasa de participación.
- Uso de la plataforma.
- Utilización de servicios digitales.
- Utilización de centros físicos.
- Evolución mensual de usuarios.
- Indicadores de bienestar disponibles.
- Propuestas de mejora.

La periodicidad mínima de los informes será trimestral.

En ningún caso serán objeto de medición, seguimiento, reporte ni almacenaje cuestiones médicas, clínicas, psicológicas o datos sensibles o biométricos amparados por la normativa de protección de datos vigente en cada momento.

2.7. Puesta en marcha y acompañamiento

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de puesta en marcha que incluya:

- Configuración inicial de la plataforma.
- Alta inicial de usuarios.
- Formación para administradores y puesta a disposición de manual sobre la misma.
- Materiales de comunicación para empleados y manuales de registro y uso.
- Soporte durante el lanzamiento del programa.

Asimismo, deberá facilitar campañas periódicas destinadas a fomentar la participación y el uso de la plataforma.

2.8. Soporte técnico y atención al usuario

El adjudicatario deberá poner a disposición de IFEMA MADRID:

Soporte para administradores:

- Correo electrónico.
- Atención online.

Soporte para empleados:

- Atención en español.
- Resolución de incidencias relacionadas con acceso, uso de la aplicación y gestión de suscripciones.

El horario y niveles de servicio deberán especificarse en la oferta.

2.9. Protección de datos y seguridad

El adjudicatario deberá cumplir con:

- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Medidas de seguridad adecuadas para la protección de la información.

2.10. Modalidades de servicio y precios máximos de referencia

La solución ofertada deberá disponer de diferentes modalidades de suscripción para el empleado que permitan adaptarse a las distintas necesidades de bienestar de los empleados, combinando el acceso a centros deportivos, servicios digitales, bienestar emocional, nutrición y otros servicios complementarios, según indicado previamente.

La empresa licitadora deberá indicar en su oferta:

- La relación completa de planes disponibles, siendo imprescindible que oferte al menos tres planes distintos con importes diferentes hasta un máximo de 200 euros.
- El precio unitario de cada modalidad y posibles condiciones de revisión de los precios.

- Los servicios incluidos en cada plan.
- El número de centros deportivos asociados.
- El número de aplicaciones digitales incluidas.
- Los servicios de bienestar emocional, nutrición y entrenamiento personal asociados a cada modalidad.
- Información sobre permanencias y pausa de suscripción en caso de aplicación.
- La existencia o no de cuotas de alta.

Las suscripciones individuales contratadas por los empleados serán abonadas directamente al adjudicatario por cada usuario. IFEMA MADRID no asumirá obligación económica alguna derivada de dichas suscripciones ni responderá frente al adjudicatario por impagos o cancelaciones de los usuarios. Asimismo, las altas, bajas, cambios de plan, suspensiones o cancelaciones serán gestionadas directamente entre empleado y adjudicatario.

3. GESTIÓN DEL SERVICIO

IFEMA MADRID designará un responsable del contrato. La empresa adjudicataria designará un responsable del servicio que actuará como interlocutor único y realizará:

- Seguimiento de la puesta en marcha.
- Resolución de incidencias.
- Coordinación operativa.
- Presentación de informes de seguimiento.
- Propuestas de mejora del programa.

4. ENTREGA Y PUESTA EN MARCHA

La implantación inicial deberá completarse en un plazo máximo de 15 días naturales desde la formalización del contrato. La puesta en marcha incluirá:

- Configuración de la plataforma.
- Alta inicial de usuarios.
- Activación de accesos.
- Formación de administradores.
- Lanzamiento de la campaña de comunicación.

5. PERSONAS DE CONTACTO

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma:

https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma:

<https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Técnico de Compras -

Telf. +34 655 17 36 32/ 618 10 05 75