

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

**EXP. - 25/072 - 2000025716**

---

**RESPUESTAS A CONSULTAS**

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

- 1. 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. ¿Esas licencias de cuentas de correo las proporciona IFEMA? ¿Incluyen paquete de office o es el adjudicatario el que debe suministrar el mismo?*

Respuesta:

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

- 2. 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. Entendemos que salvo causas de fuerza mayor como las acontecidas ayer.*

Respuesta:

Efectivamente, salvo casos excepcionales y de fuerza mayor como lo acontecido en España durante la semana del 28 de abril de 2025.

- 3. 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 Entendemos que Agente y gestores son la misma cosa.*

Respuesta:

Sí, Agente y Gestor se refieren al mismo recurso.

4. *¿La interconexión entre la red del adjudicatario y la de IFEMA es mandatory o se pueden proponer soluciones que no impliquen interconexión con la red del adjudicatario? ¿Por ejemplo, VPN point to site?*

Respuesta:

Será de aplicación lo indicado en el pliego de prescripciones técnicas en el apartado 10.3 CONECTIVIDAD ENTRE IFEMA MADRID Y EL ADJUDICATARIO, concretamente: "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."

Por lo tanto, no es posible la solución propuesta.

5. *Entendiendo que el servicio se presta en la sede de IFEMA. ¿Es IFEMA quien facilita licencia, usuario y contraseña de las VPN? ¿Es IFEMA quien facilita la electrónica de red, cableado y salida a www?*

Respuesta:

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

6. *¿El equipo a contratar existe y por tanto hay que hacer subrogación? Si es así necesitaríamos conocer los salarios brutos que actualmente están percibiendo.*

Respuesta:

Según lo indicado en el apartado 20.3 del anexo I - Cuadro de características, que indica lo siguiente:

*"20.3.- SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES ADSCRITOS AL OBJETO DEL CONTRATO*

*[ X ] No*

*[ ] Si (especificar requisitos)"*

7. *Necesitaríamos saber la fecha de la adjudicación del proyecto para determinar el plazo que tenemos para el inicio del mismo ya que como indica el pliego, habría penalizaciones de no comenzar en la fecha indicada.*

Respuesta:

IFEMA no puede avanzar una fecha de adjudicación del contrato ya que ésta depende de factores externos a la propia Institución, dependientes en la mayoría de los casos del licitador que sea seleccionado como mejor oferta.

En todo caso, se remite a lo previsto en el apartado 15.1.- PLAZO DE VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN del anexo I – Cuadro de características, que indica lo siguiente:

*“El plazo de vigencia del contrato se establece desde la fecha de formalización del contrato hasta la finalización del plazo de ejecución efectiva del servicio (dos años).*

*Inicio del plazo de ejecución estimado: El día 1 de junio de 2025.*

*No obstante, en caso de que, por circunstancias imprevistas y ajenas a la voluntad de las partes, se impida de manera justificada, el comienzo del plazo de ejecución en la hora y día señalados, IFEMA comunicará al contratista con la suficiente antelación, dicha circunstancia y le indicará la fecha y hora en la que deberá comenzar la ejecución de los trabajos”.*

En función de lo descrito en este apartado, el inicio del plazo de ejecución dependerá de la fecha real de formalización, que será comunicada al contratista. En todo caso, desde que se formalice el contrato, la fecha de la prestación efectiva no se establecerá con menos de 1 mes (20 días laborables) desde la formalización.

8. *Podrían confirmarnos el número exacto de gestores de apoyo. En diferentes partes del pliego hace alusión a 2 recursos y en otras a 4 recursos. ¿Cuál es el número correcto?*

Respuesta:

Los gestores de apoyo que IFEMA MADRID puede requerir para puntas de trabajo son 2.

9. *En la formación inicial del equipo. ¿Quién aporta el contenido y quien la imparte?*

Respuesta:

La formación inicial del equipo, tanto el contenido como su impartición será llevada a cabo por IFEMA MADRID.

A medida que el adjudicatario vaya adquiriendo conocimientos, la responsabilidad de la formación continuada recaerá sobre el adjudicatario.

Para más información ver apartado 8. SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL, del pliego de prescripciones técnicas.

**EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES, QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.**

**Dirección de Compras y Logística**  
6 de mayo de 2025