

SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CLIENTE DE IFEMA MADRID

EXP.: 26/026 – 2000027289

- RESPUESTAS A CONSULTAS Y ACLARACIONES .-

CONSULTAS REALIZADAS

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

1. Indican que deben equiparse técnicamente los mostradores. ¿Podrían indicarnos cuantos mostradores hay? ¿Cuántas personas está previsto que atiendan cada mostrador de forma simultánea?

Respuesta IFEMA:

El equipamiento de ordenadores en los mostradores solo afecta a los Mostradores de Atención al Expositor.

- La ocupación máxima posible para ese servicio es de 23 puestos.
- La ocupación máxima que se ha dimensionado en los datos históricos ha sido 16 puestos.

2. ¿Podrían facilitarnos ratios de personal históricos para evento y fechas?

Respuesta IFEMA:

El dimensionamiento se realiza por día. Para realizarlo se consideran varios factores:

- coincidencia de eventos
- carga de trabajo generada por el evento
- etapa en la que se encuentra el evento ese día: montaje, celebración, desmontaje
- turnos de trabajo de las personas
- perfiles
- otros aspectos laborales

En la tabla detallamos un año tipo, especificando, para cada mes, el número de personas mínimas y máximas que se pueden tener en **un día** de alta y baja ocupación.

Personas distintas en 1 día de máxima y mínima carga de trabajo

| meses | Nº Personas Mostrador At Expositor | | Nº Personas Mostrador At Visitantes | | TOTAL | |
|--------|------------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| | Mínimo | Máximo | Mínimo | Máximo | Mínimo | Máximo |
| ene-25 | 3 | 15 | 8 | 58 | 11 | 73 |
| feb-25 | 3 | 10 | 6 | 24 | 9 | 34 |
| mar-25 | 3 | 7 | 4 | 10 | 7 | 17 |
| abr-25 | 3 | 8 | 2 | 16 | 5 | 24 |
| may-25 | 2 | 7 | 2 | 2 | 4 | 9 |
| jun-25 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| jul-25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ago-25 | 3 | 8 | 0 | 0 | 3 | 8 |
| sep-25 | 3 | 13 | 5 | 19 | 8 | 32 |
| oct-25 | 5 | 10 | 3 | 37 | 8 | 47 |
| nov-25 | 4 | 11 | 2 | 23 | 6 | 34 |
| dic-25 | 5 | 7 | 0 | 0 | 5 | 7 |

Mínimo : Número de personas distintas trabajando en los mostradores en **un día** de ocupación baja. No son FTE necesariamente.

Máximo : Número de personas distintas trabajando en los mostradores en **un día** de ocupación alta. No son FTE necesariamente.

3. Mencionan dos jornadas formativas, ¿podrían indicarnos las características de dichas formaciones? Horas, perfiles, temarios, ¿se prevé un emplazamiento dentro de IFEMA para llevar a cabo esta formación?

Respuesta IFEMA:

Según se detalla en el apartado 9 del pliego de Prescripciones Técnicas: *“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. 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.*

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

En el apartado 7.2 se indica que el Coordinador - Responsable Operativo del Servicio será: *“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.”*

La formación técnica del servicio se realiza en las instalaciones de IFEMA MADRID, aunque el adjudicatario puede realizar parte de la formación en sus propias instalaciones si lo ve necesario.

4. ¿Podrían facilitarnos el modelo de contrato marco de servicio que va a proponer?

Respuesta IFEMA:

En el Anexo XVII del documento de Anexos al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se incorpora un modelo de documento de formalización del contrato. El contrato definitivo se enviará al adjudicatario del contrato.

5. En cuanto a las penalizaciones, estas pueden aplicarse por insuficiente personal. ¿Podrían indicarnos que se considera insuficiente personal?

Respuesta IFEMA:

Se considerará insuficiente personal cuando no se cumpla con el dimensionamiento acordado con IFEMA Madrid para el buen funcionamiento del servicio previsto para cada período.

6. ¿Cuáles son los tiempos máximos de resolución aceptados para la resolución de una falta de personal?

Respuesta IFEMA:

Según se detalla en el pliego, la falta de solución de incidencias que puedan surgir: retrasos, ausencias por enfermedad, inadecuación o cualquier otra causa deben resolverse en un plazo de 1 día.

7. Cuando indican que se puede penalizar por uniformidad incorrecta, ¿A qué se refieren?

Respuesta IFEMA:

Según se detalla en el apartado 15 del pliego de Prescripciones Técnicas ejemplos de uniformidad incorrecta serían: desperfectos, desaliñado, decoloraciones o falta de indicativos o de alguna prenda según se solicita en el pliego. Estas incidencias deberán resolverse en un plazo de 30 minutos.

8. ¿Podrían indicarnos cuál es el flujo de efectivo? Flujo de entrega, custodia, si existen procedimiento de arqueo...

Respuesta IFEMA:

En ambos servicios, Mostradores de Expositores y Mostradores de Visitantes, se realiza cobro de servicios o entradas.

Los cobros se realizan con datáfonos o con efectivo, y se dejan registrados en la aplicación correspondiente.

Las aplicaciones permiten una monitorización on line de los saldos que, al final del día, el supervisor debe cuadrar con su gestor y facilitar a IFEMA el arqueo de cada caja, firmando el cierre de esta y validando las posibles incidencias que se producen.

Este cuadro es supervisado por IFEMA Madrid.

9. ¿Podrían indicarnos si existe protocolo de gestión de cajas y descuadres? ¿O lo definirá la empresa que presta el servicio?

Respuesta IFEMA:

Sí existe, según lo incluido en la pregunta anterior. Todo el proceso es definido y controlado por IFEMA Madrid.

10. Dadas las especificaciones de vestuario, ¿Podrían indicarnos con qué proveedor trabajan?

Respuesta IFEMA:

El uniforme actual del equipo ha sido provisto por el proveedor actual del servicio. IFEMA Madrid no interviene en la confección ni gestión del uniforme.

11. ¿Podrían indicarnos costes aproximados del vestuario según sus indicaciones técnicas?

Respuesta IFEMA:

Ver respuesta a la pregunta 10.

12. ¿Disponen ya de una manual de atención al cliente o debe prepararlo el proveedor?

Respuesta IFEMA:

El servicio cuenta con documentación de los procesos y de la formación a realizar. La actualización de esta documentación es responsabilidad del adjudicatario del servicio, de forma conjunta con IFEMA Madrid.

13. ¿Existe protocolo de objetos perdidos? En caso de que exista, ¿podrían facilitarlo?

Respuesta IFEMA:

Sí existe. El adjudicatario del servicio tendrá acceso a esa información cuando comience el contrato.

14. ¿Se podrían conocer datos de procedimientos técnicos de conexión, configuraciones, diagramas de red, manuales de onboarding IT?

Respuesta IFEMA:

Los requerimientos técnicos para los equipos a proveer por parte del adjudicatario del servicio y los requisitos de integración con IFEMA son los reflejados en el punto 13. Medios y equipamiento técnico del Pliego de Prescripciones Técnicas.

15. ¿Podrían indicarnos el alcance exacto de la VPN IPsec (quién la provee, plazos, soporte)?

Respuesta IFEMA:

El adjudicatario será el responsable de configurar sus sistemas para establecer la VPN a través de internet con IFEMA MADRID. Estará en contacto con el personal técnico de IFEMA MADRID para validar y verificar la conexión en la primera fase, justo a continuación de la adjudicación del servicio según se especifica en el pliego de prescripciones técnicas,

punto 16. NORMAS PARA EL ACCESO A LOS RECURSOS DE IFEMA MADRID Y MEDIDAS DE SEGURIDAD, apartado B) SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES Y RECURSOS DE RED.

16. ¿Podrían indicarnos los requisitos de hardening, antivirus, MDM, accesos y credenciales?

Respuesta IFEMA:

Los indicados en el Pliego de prescripciones técnicas, apartados:

13. MEDIOS Y EQUIPAMIENTO TÉCNICO, apartado A) Puesto de Gestor y Supervisor

16. NORMAS PARA EL ACCESO A LOS RECURSOS DE IFEMA MADRID Y MEDIDAS DE SEGURIDAD, apartado c) SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO.

17. ¿Podrían indicarnos el procedimiento de onboarding IT previo al arranque del servicio?

Respuesta IFEMA:

Una vez adjudicado el contrato se planifican, en coordinación con los equipos de IFEMA MADRID, las tareas de integración técnicas y se ejecuta la solución según los requerimientos del pliego.

El adjudicatario es responsable de formar al equipo en todo lo referente a los equipos y sistemas de su empresa. IFEMA MADRID participará en la formación sobre los sistemas y herramientas de IFEMA MADRID que dan soporte a los procesos de los servicios del presente pliego.

18. ¿En caso de que por algún motivo no exista disponibilidad de los sistemas de IFEMA, cuál sería el procedimiento a seguir?

Respuesta IFEMA:

IFEMA Madrid tiene desplegado un protocolo para indisponibilidad de sus sistemas, que trasladará convenientemente al adjudicatario del servicio.

19. En relación con las auditorías, ¿podrían indicarnos quién audita y si existe un coste adicional?

Respuesta IFEMA:

Las auditorías del servicio se realizan por parte de IFEMA Madrid y no existe coste adicional para el adjudicatario.

20. ¿Podrían indicarnos un calendario previsto de ferias? ¿Es replicable el calendario de 2025?

Respuesta IFEMA:

El calendario de ferias y eventos de IFEMA está disponible en [IFEMA MADRID: Eventos, Ferias y Congresos | IFEMA MADRID](#).

21. ¿Las licencias y accesos a las herramientas corporativas de FEMA MADRID (SAP, CRM, Visual Space u otras aplicaciones operativas) serán proporcionadas directamente por IFEMA al personal del adjudicatario?

Respuesta IFEMA:

Sí.

22. ¿Podría IFEMA MADRID indicar el número aproximado de puestos de trabajo simultáneos previstos para los mostradores de expositores (gestores, supervisores y coordinador) durante los eventos de mayor carga operativa, con el fin de dimensionar adecuadamente la plataforma tecnológica requerida?

Respuesta IFEMA:

Ver pregunta 1.

23. En relación con el expediente 26/026 – Servicio de Atención Presencial al Cliente de IFEMA MADRID, agradeceríamos nos confirmaran si existe personal adscrito al servicio actual con obligación de subrogación, o si no aplica subrogación en el presente contrato.

Respuesta IFEMA:

Según se indica en el apartado 20.3 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, no aplica la subrogación de trabajadores adscritos al objeto del contrato.

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
10 de MARZO de 2026