SERVICIO DE UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE BIENESTAR CORPORATIVO

EXP.: 26/210 – 2000029232

-. RESPUESTAS A CONSULTAS Y ACLARACIONES .-

CONSULTAS REALIZADAS

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

- Consulta - Anexo XIII. Localización y tratamiento de datos en soluciones SaaS

  En relación con el requisito establecido en el Anexo XIII, apartado A, «Conformidad con normativa de Protección de Datos», relativo a la ubicación física de los datos en servidores y centros de procesamiento situados dentro de la Unión Europea, solicitamos aclaración sobre su alcance y aplicación a plataformas SaaS internacionales.

  En particular, agradeceríamos que confirmaran:

  (1) Alcance de los datos afectados: ¿La obligación de alojamiento físico en la UE se aplica exclusivamente a los datos personales tratados por el adjudicatario en calidad de encargado del tratamiento por cuenta de IFEMA MADRID (por ejemplo, datos de elegibilidad de empleados), o también a los datos que la plataforma pueda recoger y tratar como responsable independiente (por ejemplo, datos de registro y suscripción de los usuarios)?

  (2) Transferencias internacionales: ¿Se admitirían soluciones SaaS que utilicen proveedores internacionales de infraestructura cloud y subencargados ubicados fuera de la UE, siempre que las transferencias internacionales se realicen conforme al RGPD, mediante las garantías legales y medidas técnicas y organizativas correspondientes?

  (3) Alcance de la localización física: ¿La exigencia se refiere exclusivamente al almacenamiento principal de los datos o también comprende copias de seguridad, tratamientos auxiliares, accesos remotos y servicios de soporte prestados desde terceros países?

  Respuesta IFEMA: En relación con el alcance de los datos afectados y el alojamiento físico en la UE, se entiende que la exigencia de localización en la UE se refiere a los datos personales e información de IFEMA MADRID tratados por el adjudicatario para la ejecución del contrato, en particular cuando actúe como encargado del tratamiento o preste servicios sobre información responsabilidad de IFEMA MADRID. Por tanto, no parece que dicha exigencia esté dirigida a tratamientos que el proveedor pudiera realizar bajo su propia responsabilidad para fines propios ajenos a la prestación contratada.

  La segunda cuestión sobre transferencias internacionales de datos, el Anexo XIII exige que los datos e información de IFEMA MADRID tratados en soluciones Cloud o SaaS estén físicamente ubicados en servidores, sistemas y centros de proceso de datos situados

dentro de la UE. No obstante, el acceso por personal autorizado desde ubicaciones fuera de la UE podrá realizarse siempre que se efectúe mediante canales seguros, cifrados y autenticados y con las garantías exigidas por la normativa aplicable.

Por último, el Anexo XIII establece que los datos e información de IFEMA MADRID deben permanecer físicamente ubicados en servidores, sistemas y centros de proceso de datos situados en la UE. Asimismo, prevé expresamente la posibilidad de acceso remoto por personas autorizadas desde cualquier ubicación, siempre que dicho acceso se realice mediante mecanismos seguros de autenticación y cifrado. No se contiene una regulación específica respecto de copias de seguridad, réplicas u otros entornos auxiliares distinta de la referida exigencia general de ubicación física en la UE.

- Consulta - Alcance de la prohibición de revisión de precios

  En relación con las disposiciones del PCAP que establecen la no revisión del precio del contrato, solicitamos aclaración sobre su aplicación a plataformas de bienestar corporativo que contemplan diferentes modalidades de contratación y facturación.

  En particular, este tipo de servicios puede incluir una cuota fija de acceso a la plataforma, abonada por la entidad contratante, y diferentes planes de suscripción individual, contratados y abonados directamente por los empleados que voluntariamente decidan utilizar el servicio.

  ¿Podrían confirmar si la prohibición de revisión de precios se refiere exclusivamente al importe contractual abonado por IFEMA MADRID al adjudicatario o si también afecta a las tarifas de los planes de suscripción individuales contratados directamente por los empleados? b

  En caso de que dichas tarifas individuales también estén sujetas a limitaciones durante la vigencia del contrato, agradeceríamos que precisaran si deben mantenerse invariables durante toda su duración, incluidas las posibles prórrogas, o si pueden actualizarse conforme a las condiciones generales de la plataforma, previa comunicación a los usuarios y respetando las condiciones aplicables a las suscripciones vigentes.

  Respuesta IFEMA: La prohibición de revisión de precios se refiere a la cuota fija abonada por el adjudicatario por la puesta a disposición de la plataforma, durante la vigencia inicial del contrato y posibles prorrogas que pudieran ejecutarse.

  En cuanto a las tarifas de planes de suscripción individuales, la cláusula 8.1 del Anexo I (Criterio 1.- Calidad técnica y funcional de la plataforma) indica que el licitador deberá incluir en su oferta el precio unitario de cada modalidad y posibles condiciones de revisión de los precios.

- En relación con los requisitos de soporte técnico establecidos en el Anexo XIII del PCAP, ¿podrían confirmar si la plataforma de bienestar corporativo objeto de esta licitación se considera un servicio crítico?

  En caso de tratarse de un servicio no crítico, ¿sería admisible aplicar las condiciones habituales de soporte de una plataforma SaaS, con horarios de atención y tiempos de respuesta adaptados a la naturaleza del servicio, sin necesidad de garantizar soporte 24x7x365 ni tiempos de respuesta inferiores a una hora?

Respuesta IFEMA: No se considera un servicio crítico. Tal y como se solicita en la cláusula 8.1 del Anexo I (Criterio 1.- Calidad técnica y funcional de la plataforma) los licitadores deberán incluir en su oferta el horario del soporte técnico y niveles de servicio ofertados para la prestación del servicio.

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
29 de octubre de 2026