

**HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROCESOS DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y AUTOPROTECCIÓN DE IFEMA, SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO**

**EXP. 19/036 - 2000014149**

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**Comisión de Compras y Contratación  
Madrid, Marzo de 2019**

# INDICE

<b>DOCUMENTACIÓN FUNCIONAL DSyA</b> .....	<b>4</b>
<b>1. OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	<b>17</b>
<b>2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS</b> .....	<b>17</b>
<b>3. FASES DEL PROYECTO</b> .....	<b>18</b>
3.1. FASE DE CONSULTORÍA Y ANÁLISIS .....	18
3.2. FASE DE PREPARACIÓN E INSTALACIÓN .....	19
3.3. FASE DE IMPLANTACIÓN .....	19
3.3.1. CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y ADAPTACIONES .....	19
3.3.2. FORMACIÓN A USUARIOS.....	19
3.3.3. DESPLIEGE Y PUESTA EN PRODUCCIÓN .....	20
3.3.4. SOPORTE .....	20
3.4. FASE DE CIERRE.....	20
3.5. FASE DE ACOMPAÑAMIENTO.....	20
<b>4. REQUISITOS</b> .....	<b>21</b>
4.1. MAPA DE PROCESOS.....	21
4.2. GESTIÓN DE MEDICINA DE EMERGENCIAS .....	22
4.2.1. CONTROL COMERCIAL DE ACCESOS .....	23
4.2.2. GESTIÓN DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN .....	23
4.2.3. CONTROL DE OCUPACIÓN Y ACTIVIDAD .....	24
4.2.4. GESTIÓN DE TRÁFICO Y APARCAMIENTOS .....	25
4.2.5. GESTIÓN DE SERVICIOS INTERNOS .....	25
4.3. GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y AUTOPROTECCIÓN .....	26
4.3.1. GESTIÓN DE MEJORAS Y SUGERENCIAS .....	26
4.3.2. GESTIÓN DE EXTINTORES, OBRAS DE ARTE Y BOMBINES Y LLAVES.....	26
4.3.3. GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA DSyA .....	27
4.4. CATÁLOGO DE REQUISITOS .....	28
4.4.1. REQUISITOS FUNCIONALES.....	29
4.4.2. REQUISITOS NO FUNCIONALES Y TÉCNICOS .....	47
4.4.3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES MÍNIMOS.....	50
4.4.4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS .....	52
<b>5. PLAN DE PROYECTO</b> .....	<b>52</b>
5.1. DESCRIPCIÓN .....	52
5.2. METODOLOGÍA.....	53
5.3. IMPLANTACIÓN.....	53
5.4. ORGANIZACIÓN .....	56
5.5. LICENCIAMIENTO .....	56
5.6. SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	57
5.7. ACOMPAÑAMIENTO.....	57



**IFEMA**  
**Feria de**  
**Madrid**

<b>6. EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>58</b>
6.1. PERFILES .....	
6.2. CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO .....	58
<b>ACUERDOS MÍNIMOS A NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>60</b>
<b>8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR EN EL SOBRE Nº2. ....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO - WORKFLOW INCIDENCIAS .....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO PARA CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS CON ELEMENTOS RELACIONADOS CON TI .....</b>	<b>70</b>
Condiciones generales de diseño, implantación, explotación y acceso a los sistemas de IFEMA .....	70

## DOCUMENTACIÓN FUNCIONAL DSyA

### 1. OBJETO

Contar con una herramienta en el ámbito de Seguridad, que permita:

A. Gestionar de forma integral todos los datos e información derivada de la actividad operativa, técnica y administrativa, realizada por el personal de la Dirección de Seguridad y Autoprotección de IFEMA, así como otros departamentos implicados y empresas colaboradoras, cuya integración sea de interés.

B. Asegurar el control efectivo del personal asignado por las empresas colaboradoras dependientes de la Dirección, de sus misiones generales y de sus funciones específicas asignadas.

Lo anterior al objeto de alcanzar los siguientes propósitos u objetivos:

1. Asegurar el cumplimiento ordenado y completo de todas las misiones asignadas a la DSyA, por parte de su personal y el de las empresas colaboradoras, disponiendo de un respaldo y soporte de información generada en su gestión, planificación, control y supervisión.
2. Mejorar los procesos de análisis previo, planificación y ejecución de su actividad, disponiendo de toda la información y datos de interés generados tanto por el personal de la Dirección como de otras Direcciones vinculadas y de las empresas colaboradoras, permitiendo su procesamiento, tratamiento, análisis y evaluación de manera completa, potenciando el conocimiento de la realidad ferial en el ámbito asignado desde múltiples enfoques y siempre orientado a los ámbitos de seguridad y autoprotección.
3. Mejorar el rendimiento (eficacia y eficiencia) del personal operativo:
  - a. Limitando al mínimo indispensable, cuando proceda la actividad en puestos de trabajo fijos (dependencias administrativas), trasladando la misma a las propias zonas de actuación operativa mediante el uso generalizado de dispositivos móviles que permitan la tramitación de cuantas gestiones y actuaciones (recepción e ingreso de datos, consultas documentales, captación y grabación de imágenes, comunicaciones inmediatas, difusiones múltiples.....) puedan llevarse a cabo desde las mismas y que se estiman mayoritarias.
  - b. Incrementando la capacidad de control y supervisión de la ejecución de los servicios establecidos tanto a través del personal como de los medios materiales y técnicos a disposición.
4. Aumentar la capacidad de acceso a la información de interés tanto de seguridad como en materia de autoprotección para todo el personal involucrado.
5. Generar un portal de comunicación integral y de solicitudes de la DSyA con el resto de la organización de IFEMA. La herramienta recogerá solicitudes, comunicaciones de todo tipo de interés para ambas partes, generando avisos, seguimientos y registros, asegurando trazabilidad completa de los requerimientos y su cumplimentación, en un enfoque de "ventanilla única".

## 2. DEFINICIÓN

Como se ha indicado, la actividad diaria asignada al personal de la DSyA genera una gran cantidad de información, tanto de carácter general en todo el recinto ferial como específica de cada uno de los eventos que se desarrollan en el mismo que valorada, analizada, tratada e integrada convenientemente permitirá, mediante su correcta explotación, mejorar e incrementar de manera sustantiva la capacidad de gestionar mas eficaz y eficientemente los recursos asignados, a través de un conocimiento ordenado y parametrizado de la misma.

Además, una parte significativa de esa información transformada en datos (texto, gráficas, imágenes...) requiere de su difusión inmediata permitiendo disponer en los ámbitos que proceda, de una visión más inmediata y precisa, tanto general, como parcial e individualizada, bien sea a los únicos efectos de conocimiento o para la toma de decisiones que pueda proceder.

Adicionalmente, existe una significativa actividad burocrático-administrativa y de gestión que precisa del permanente tratamiento de gran cantidad de datos, que da soporte a la actividad operativa y de mantenimiento de los planes establecidos<sup>1</sup>.

Por otro lado existe una gran cantidad de información vinculada a normativas internas y externas, tanto genéricas de afectación a todo el recinto ferial como específicas de eventos que se desarrollan en el mismo, que se constituyen en referentes permanentes de la actividad del personal de la Dirección y que requieren de una constante actualización y disponibilidad que asegure la eficacia y precisión de sus actuaciones.

Adicionalmente, existe una planimetría específica operativa en materia de emergencias en permanente diseño para cada evento ferial en función de sus necesidades –medios de protección fijos y móviles, instalaciones de riesgo, distribución de los equipos de alarma y evacuación, etc.- al objeto de cumplimentar de manera adecuada lo prevenido en el Plan de Autoprotección de IFEMA. Este instrumento se ha convertido en un elemento de vital importancia cuya actualización constante derivada del devenir ferial y su necesidad de consulta, requiere de una fórmula de accesibilidad a la misma ágil y operativa, no solo para el personal de la DSyA y de otras Direcciones de IFEMA involucradas en el ámbito de la Autoprotección, sino también para el de empresas colaboradoras dependientes de ésta.

Con carácter general, una parte importante de la información ya se recoge de forma parcialmente adecuada por parte de la estructura de la DSyA, si bien en distintos soportes y/o formatos (procesador de textos, hoja de cálculo, bases de datos, diseños gráficos,...), adoleciendo de una integración suficiente que permita su máximo aprovechamiento para el conocimiento de la realidad ferial en el ámbito de la seguridad y autoprotección.

---

<sup>1</sup> P.e. ejemplo los programas de formación y reciclaje anuales, desarrollados, gestionados e impartidos por esta Dirección al personal asignado al Plan de Actuación ante Emergencias y que, en la actualidad, involucra a un colectivo de más de 500 personas, entre empleados de IFEMA y de empresas colaboradoras



Parte de la misma debe de ser ingresada, indefectiblemente, desde los puestos de trabajo fijos. Sin embargo, existe una gran cantidad de actividad que se realiza de forma móvil en el recinto ferial, que lleva asociada en muchos casos, la consulta de documentos y la recogida de información (toma de datos, textos descriptivos, imágenes fotográficas,...) que deben quedar recogidos y, cuando proceda, comunicados y difundidos, para posteriormente, tratados y almacenados, permitiendo su análisis y explotación diversa.

En la actualidad, tal circunstancia determina, en un gran número de actuaciones, la necesidad de que el personal actuante tenga que dejar la zona de supervisión y control, desplazándose a un punto fijo (dependencias administrativas) donde llevar a cabo dichas actuaciones (transcripciones de la información recogida por escrito a la herramienta correspondiente – procesador, hoja de cálculo, base de datos-, volcado de imágenes, etc.), traducándose en pérdidas de tiempo innecesarias y en una paralización de la inercia operativa que debe de predominar en el servicio. Igualmente en muchas ocasiones, no portar la documentación de modo permanente, hace que una consulta, duda o comprobación deba posponerse por la necesidad de volver al puesto a recoger la información necesaria (norma operativa, horarios de trabajos, autorizaciones, planimetrías, etc.).

La herramienta que se propone, concebida como aplicación on-line y sustentada en el desarrollo de un software y en la asignación al personal de dispositivos móviles a través de los cuales operarlas, generará la significativa reducción de la actividad de uso de puestos de trabajo fijo, al efectuar el ingreso de la información desde cualquier punto, básicamente a través de formularios prediseñados en los que los datos recogidos queden interconectados para su máximo aprovechamiento, así como para su difusión inmediata en los casos que proceda, ya sea individual, colectiva o masivamente. Por ello los dispositivos móviles deben de disponer de las funcionalidades correspondientes, incluyendo toma de imágenes fotográficas y envío de correos electrónicos tanto a iniciativa del operador del sistema como pre-configurados. Igualmente se facilitará enormemente la consulta de cualquier información previamente disponible desde el punto en el que se esté realizando la operación asociada a esa información.

Adicionalmente, la herramienta diseñada deberá:

- Permitir el enlace a otros soportes y/o formularios, ajenos a la herramienta y cuya integración no se considere deba de efectuarse. Disponer de un potente motor de búsquedas que permita el filtro de la información para la localización de datos y su ordenación en la forma que mejor se considere<sup>2</sup>.
- Contemplar el diseño de informes preestablecidos.
- Facilitar información múltiple e inmediata.
- Contemplar una estricta política de niveles de accesibilidad a la información y de asignación de claves, así como una definición precisa de limitación de modificación de información ya integrada al sistema.

---

<sup>2</sup> A título orientativo búsquedas por ferias concretas, fases de actividad, fechas, tipos de incidencias, perfil de personal, etc.

- Posibilitar enlaces con páginas de interés y/o formularios no integrados en la herramienta y que puedan ser posteriormente agregadas a la plataforma como archivos anexos (Word, Pdf, Excel, etc.).
- Vinculación de incidencias conexas con un único y mismo número de registro para cada una de ellas, aunque puedan existir diferentes fuentes de información para una misma incidencia.
- Asegurar también su uso desde puestos de trabajo fijo.
- Permitir la carga inicial masiva de información en formatos de trabajo de bases de datos tipo Excel, Access,...

Por último deberá disponer de un repositorio de información ya sea en formato texto (normativa externa, interna, regulación varia, documentos de interés permanente o circunstancial, etc.) o de imágenes (fundamentalmente planimetría varia y fotografía) para consulta permanente.

### 3. ANÁLISIS

Con carácter general, el volumen de información a gestionar debe organizarse, en una primera instancia, a partir de cuatro criterios básicos, que permitan iniciar las posibilidades de ordenación y parametrización informativas genéricas, aportando una realidad ferial, congresual... amplia en el ámbito de la DSyA.

El primero de ellos se refiere al tipo de **ACTIVIDAD**, dado que la información siempre se vinculará o bien a una actividad de carácter general no relacionada con ningún evento o a una actividad derivada de la dinámica ferial; el segundo al **ORÍGEN** de la misma referenciado a alguna de las estructuras susceptibles de generarla; el tercero a la **PROCEDENCIA** específica del elemento que la origina y el cuarto al **ÁMBITO** concreto definido en la que se enmarca.

Complementariamente, al objeto de profundizar e incrementar significativamente la capacidad de análisis, procesamiento, tratamiento y explotación de la información, estos cuatro pilares informativos deben vincularse, transversalmente, a otros cuatro, a saber: **TEMPORAL** (*¿Cuándo ocurre?*), **FERIAL** (*¿En qué fase ocurre?*), territorial o de **UBICACIÓN** (*¿Dónde ocurre?*) y de **TIPOLOGÍA** (*¿Qué clase de evento es?*).

El desarrollo de cada uno de ellos en sub criterios y la interrelación de todos ellos, permitirá un incremento exponencial en la capacidad de análisis, organización, tratamiento, procesamiento y, finalmente explotación de la información disponible.

#### 3.1. CRITERIOS BÁSICOS



Constituyen los pilares básicos y generales de organización informativa. Su definición viene determinada por la lógica empleada en la necesidad de disponer de un orden mínimo de la información disponible, capacidad que se

dispara exponencialmente cuando a los mismos aplicamos transversalmente criterios adicionales complementarios señalados anteriormente (temporalidad, actividad ferial –fases- y ubicación)

### 3.1.1. ACTIVIDAD

Determina la estructuración de la información dependiendo de si se origina como consecuencia o no de la actividad ferial. Es una diferenciación simple y sencilla. Establece la existencia de dos tipos de información:

- Información General: No relacionada específicamente a ningún evento o actividad ferial, con independencia que se esté o no desarrollando.
- Información Ferial: Toda aquella información que tiene su origen en cualquier actividad fruto de la explotación comercial y/o institucional del recinto: ferias, congresos, convenciones, conciertos, conferencias, asambleas, eventos deportivos

### 3.1.2. ORIGEN

Segundo criterio general, también sin una mayor complejidad. La información debe organizarse, en este caso, en función de desde dónde se genera:

- Área de Seguridad (DSyA)
- Área de Servicios Internos (DSyA)
- Área de Autoprotección (DSyA)
- Cliente interno de IFEMA -*Ventanilla única*- (Direcciones Centrales, Grupos Feriales, Convenciones...).

### 3.1.3. PROCEDENCIA

De especial relevancia a la hora de determinar la referencia inicial de la información, para el control, supervisión y seguimiento de la actividad del personal. Se contemplan:

- Personal de IFEMA (Dirección de Seguridad y Autoprotección y de otras Direcciones)
- Personal de empresas colaboradoras:
  - Dependientes de la DSyA (Vigilancia y Seguridad, Control Comercial de Accesos, Medicina de Emergencias, Bomberos).
  - Otras empresas colaboradoras vinculadas al Plan de Autoprotección (limpieza, restauración, guardarropa, acreditaciones, azafatas,...)

### 3.1.4. ÁMBITO

Es el más complejo y amplio en la medida que agrupa, por especialidad “material”, aquella información derivada de las actuaciones de la DSyA a partir de las distintas funciones asignadas que, en algunos casos, pueden llegar a solaparse. Únicamente, el último ámbito no forma parte de sus funciones, si bien, por su interés operativo se incluya.

- Gestión de Medicina de Emergencias.
- Gestión de Control de Accesos Comercial

- Gestión de Vigilancia y Protección.
- Gestión de Bomberos de Empresa.
- Gestión de Ocupación y Actividad.
- Gestión de Tráfico y Aparcamientos.
- Gestión de Servicios Internos.
- Gestión de Solicitudes a la DSyA.
- Gestión de Emergencias y Autoprotección.
- Gestión de Comunicaciones Institucionales.
- Gestión de Incidencias e Informes.
- Gestión de Mejoras y Sugerencias.
- Gestión de Extintores.
- Gestión de Obras de Arte.
- Gestión de Bombines y Llaves.
- Gestión de Catálogos.

### 3.2. CRITERIOS TRANSVERSALES

Determinan la posibilidad de tratar la información recogida, según los criterios básicos, desde una perspectiva espacial (ubicación, es decir zona del recinto ferial vinculada a la información) y temporal (ya sea una temporalidad genérica o específica vinculada a la actividad ferial)



#### 3.2.1. TEMPORALIDAD

Contempla una estructura lógica y habitual:

- Día, hora...
- Turnos (Mañana / Tarde /Noche).
- Jornada: Laboral / Festiva

#### 3.2.2. ACTIVIDAD FERIAL

Vinculado a la dinámica ferial contemplando todas sus fases:

- Sin actividad
- Montaje
- Entrada de Mercancías
- Celebración
- Salida de Mercancías
- Desmontaje

### **3.2.3. UBICACIÓN**

Registra el espacio (zona, punto, instalación...) relacionado con la información a tratar:

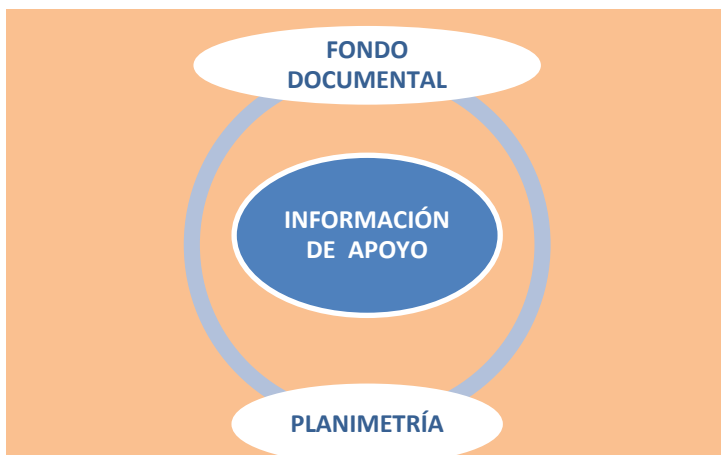
- Recinto ferial, Palacio Municipal, etc.
- Pabellones, Núcleos de Conexión Auditorios, Salas, Carpas,...
- Zonas Comunes: Puerta Sur, Puerta Norte, Avenida Central, Hall P-12, Hall P-14...
- Perímetro Exterior (Accesos).
- Aparcamientos Exteriores (Parking públicos) e Interiores (Club Feria, personal, buses, taxis...).
- Viales Interiores...

### **3.2.4. TIPOLOGÍA**

Registra el tipo de evento a celebrar en función de sus características. La información queda referida a un doble aspecto:

- Su carácter "Interno", es decir, organizado por IFEMA o "Externo", en referencia a los convocados por organizadores externos
- El tipo de evento del que se trate ya sea Feria, Congreso, Convención, Evento Deportivo, Concierto, etc.

### 3.3. INFORMACIÓN DE APOYO



Definida como un repositorio organizado de información no tratable ya sea documental o gráfica. Únicamente sujeta a consulta. Fundamentalmente, pero sin excluir otros, se orienta a la puesta a disposición de todo tipo de normativa ya sea interna o externa de necesario conocimiento o interés para la actividad que desarrolla la DSyA y la planimetría del recinto

vinculada a dicha actividad tanto ferial como no ferial:

#### 3.3.1. FONDO DOCUMENTAL

- Legislación: Normativa Seguridad Privada (Ley, Reglamento, Instrucciones, etc.), Normativa Autoprotección (RD 393/2007, normativa municipal, autonómica, CTE..), Normativa Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, Normativa Protección de Datos, Normativa de Autoprotección, Aparcamientos , CT, etc.
- Normativa Interna Común: NNGGPP, Reglamento Expositores, Reglamento Organizadores Externos, Normativa Especifica de cada feria, etc.
- Normativa Interna Especifica: Plan de Seguridad, Plan de Autoprotección, Manual de Actuación ante Emergencias, Plan de Tráfico y Aparcamientos, Manual de Mantenimiento del sistema de control de accesos, Anexos Norma Operativa...
- Normativa Especifica de Eventos: Norma Operativa, Notas de Servicio, correos electrónicos vinculados, etc.

Este fondo documental tiene que estar vinculado a la herramienta como elementos de consulta pero igualmente tiene que ser capaz de incorporar la información relacionada con cada uno de ellos, por ejemplo, autorizaciones para una feria que queden reflejados en la Norma Operativa.

#### 3.3.2. PLANIMETRÍA

- General: Instalaciones, Autoprotección (sistemas de protección, zonas de riesgo, cálculos de evacuación....)
- Específica de Eventos: planos aprobados, planos autoprotección ferias, ubicación de medios de protección contra incendios móviles, zonas de riesgo, despliegue equipos de alarma y evacuación,...

### 3.4. ÁMBITOS

Como se señaló, uno de los cuatro criterios básicos definidos ha sido el de “Ámbito” cuya vocación es la de agrupar la información que origina la DSyA como consecuencia de su actividad en el cumplimiento de las funciones asignadas. Tal circunstancia permite que se tome como referente para exponer la cobertura que el sistema o herramienta objeto de diseño deba considerar.





### 3.4.1. VIGILANCIA Y PROTECCIÓN DE INSTALACIONES, BIENES, PERSONAS.

IFEMA  
Feria de  
Madrid

Tiene un triple enfoque: la información generada por la empresa de vigilantes de seguridad, la derivada del personal del Área de Seguridad de la DSyA y la derivada del control del tratamiento de imágenes.

➤ Información de la empresa del servicio de Vigilantes de de Seguridad.

Tiene un doble objetivo:

- Recabar toda aquella información que permita el control efectivo el control de los recursos humanos asignados por la empresa de vigilantes de seguridad, permitiendo además el perfeccionamiento de la planificación de sus servicios y
- Acceder y gestionar de manera integral la información originada por el servicio prestado por estos.

En el primer caso debe permitir disponer de forma anticipada de la distribución del personal designado al servicio correspondiente de vigilancia y seguridad, en función de los puestos establecidos por esta Dirección en las dos Áreas Operativas Interior y Exterior y tanto en el servicio fijo como en el servicio de feria o en otros servicios a cargo de organizadores externos ajenos a IFEMA, así como extraer información general o particular, de dicha designación del personal, ya sea o no plantilla de dedicación preferente ofertada (la pertenencia o no a la plantilla de dedicación preferente es una circunstancia que debe quedar recogida en todo caso) y asegurar que cualquier variación al mismo o incidencia de interés, quede reflejada en el sistema y pueda ser consultada en tiempo real.

En el segundo caso debe asegurar, en el menor tiempo posible, recibir la información y disponer de ella como registro y soporte de la realidad que acontece en el desarrollo de los dispositivos de seguridad, así como clasificarla y ordenarla, para su posterior análisis, tratamiento y explotación, incluyendo aquella, precisa y detallada, de toda incidencia ocurrida durante la prestación del servicio en cada uno de los puntos asignados en el dispositivo, tanto si estuvieran vinculadas específicamente a las misiones asignadas a cada uno de ellos, como a cualquier otra que, por su interés, importancia, relevancia o trascendencia, deban de ser del conocimiento de la Institución Ferial.

Ello incluirá, asimismo, aquella información generada de la operación y/o vigilancia de los sistemas de seguridad y de protección contra incendios.

➤ Información de la DSyA

Referida a la procedente de los Oficiales y el Encargado Área de Seguridad, su enfoque principal será dejar constancia del resultado de la supervisión y control de la ejecución del servicio.

➤ Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal

Control de respaldos de imágenes salvadas mediante grabaciones específicas, asegurando cadena de custodia y cumplimiento de la normativa legal en la materia de entrega y borrado de imágenes.

### **3.4.2. Vigilancia y Protección de instalaciones, bienes, personas**

➤ Información de la empresa del servicio de Vigilantes de Seguridad

Con los mismos objetivos que en el caso anterior pero enfocado, específicamente fundamentalmente a la incorporación de información en forma de revisiones de los sistemas de protección contra incendios y condiciones de las instalaciones en cuanto a la prevención de incendios y emergencias se refiere. Igualmente podrán desarrollar los partes de servicios e informes de investigación que procedan

➤ Información de la DSyA

Referida a la procedente de los Bomberos de Empresa con ocasión de la supervisión y control de la ejecución del servicio.

### **3.4.3. TRÁFICO Y APARCAMIENTOS**

Al igual que el anterior, se sustenta en dos flujos informativos principales:

➤ Información de la empresa del servicio de Vigilantes de Seguridad

Con los mismos objetivos que en el caso anterior pero enfocado, específicamente fundamentalmente a lo definido como Servicio Exterior que incluye perímetro (accesos), aparcamientos y viales interiores.

➤ Información de la DSyA

Referida a la procedente de los Oficiales de Tráfico y Vialidad Interna y Encargado de Servicios Internos (Área de Servicios Internos) con ocasión de la supervisión y control de la ejecución del servicio

### **3.4.4. EMERGENCIAS / AUTOPROTECCIÓN**

La definición de este ámbito se circunscribe al Plan de Autoprotección, tanto en lo referido a su seguimiento en todos sus ámbitos como a su implantación y mantenimiento de su eficacia. Ello desde un doble enfoque:

➤ Gestión

Control del personal asignado, formación, reciclajes, constitución de equipos, etc.

➤ Operación

Revisiones, supervisiones, actuaciones ante emergencias, etc.

➤ Auditorías del Sistema ISO 22320

- Registros generados: seguimiento y cierre de actuaciones.
- Controles y supervisión.
- Plan de mejora continua.

### **3.4.5. CONTROL COMERCIAL DE ACCESOS**

Se sustenta en dos flujos informativos principales:

➤ Información de la empresa prestataria del servicio del control de accesos

Referida a las incidencias generadas en los eventos feriales con ocasión de la prestación del servicio.

➤ Información de la DSyA

Referida a la procedente de los Oficiales de Seguridad con ocasión de la supervisión y control de la ejecución del servicio.

### **3.4.6. MEDICINA DE EMERGENCIAS**

La información tendrá un doble perfil procedente, en ambos casos, de la empresa prestataria del servicio:

- Incidencias de interés: Aquellas atenciones médicas consideradas relevantes, siguiendo el modelo de los partes de atención actuales
- Informes de conjunto: De cada feria o grupos de ferias o eventos coincidentes

### **3.4.7. SERVICIOS INTERNOS (CONSERJERÍA, OBJETOS PERDIDOS)**

Información derivada de la actividad generada por los siguientes servicios

- Conserjería: Actividad diaria: Salas, control de llaves, mensajería, etc.
- Control de Objetos Perdidos

### **3.4.8. ATENCIÓN AL PÚBLICO (QUEJAS Y RECLAMACIONES)**

Información derivada de la documentación tanto la recibida (documento escaneado) como la emitida (elaboración de informe) con ocasión de quejas y reclamaciones de asistentes a eventos feriales. Se ordenará de tres maneras:

- Reclamaciones de carácter interno.
- Reclamaciones remitidas a la C.A.M.
- Reclamaciones Ayuntamiento.

### **3.4.9. RELACIONES INSTITUCIONALES**

Se contempla toda aquella información de interés relativa a la actividad generada con instancias de la administración pública ya sean Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (Policía Nacional, Policía Local, Guardia Civil,...), como Protección Civil, Ministerio de Defensa, etc., ya sea como consecuencia del cumplimiento de normativa legal, o de otro tipo de vinculación.

- Comunicaciones.
- Colaboraciones.
- Cooperación y convenios.

#### **3.4.10. OCUPACIÓN**

Información derivada del control de la actividad diaria en el Recinto Ferial con ocasión de la contratación, cesión, etc. de sus instalaciones:

- Estará vinculada a la planificación ferial, las notas de servicio de la Dirección de Convenciones y reservas de salas.
- Deberá permitir disponer de información permanentemente actualizada y en tiempo real de la ocupación de las instalaciones del recinto, tanto pabellones como carpas, salas y auditorios.
- Deberá contemplar el tipo de acto, lugar o lugares, días y horarios de celebración, asistencia prevista y cualquier otro dato que se considere de interés.
- Deberá ser referente y tenido en consideración a todos los efectos de manera permanente.

#### **3.4.11. VENTANILLA ÚNICA (COMUNICACIONES, SOLICITUDES, CONSULTAS, ETC. A LA DSyA)**

Tramitación informativa de cualquier necesidad o solicitud que se desee gestionar con la DSyA y que, en caso de aprobarse, se pueda vincular a la gestión del servicio ya sea en el desarrollo de un evento y su información como del día a día de la información a gestionar por esta área y su personal directo o de empresa colaboradora con acceso a la herramienta.

## **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

IFEMA pretende realizar un tratamiento integral y mejorado de los procesos en materia de gestión de la información relativos al departamento de seguridad.

En este contexto se plantea la necesidad de implantar una solución que satisfaga los requisitos demandados por la Dirección de Seguridad y Autoprotección de IFEMA (en adelante, DSyA).

La solución a implantar deberá cubrir funcionalmente la operativa de los diferentes procedimientos administrativos que tiene la DSyA.

### **2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS**

La importancia y prioridad de acometer este proyecto se basa en poder dar solución a los factores que se indican a continuación:

- Tener acceso a los datos desde cualquier dispositivo para evitar el desplazamiento del personal a puntos fijos, evitando pérdidas de tiempo innecesarias y ausencia durante este tiempo de su puesto de trabajo.
- Información actualizada en tiempo real para poder tener una visión exacta de lo que sucede en cada momento.
- Disponibilidad de la información histórica de las actividades del personal de la DSyA, permitiendo la explotación de los datos para su análisis y toma de decisiones.
- Información centralizada.
- Política de roles, permitiendo la solución una configuración de diferentes perfiles de acceso a la información dependiendo del tipo de usuario.
- Dar soporte a los diferentes procesos de la DSyA que se definen a continuación.

Las necesidades técnicas, funcionales y relativas a servicios de la solución, se describen en los apartados correspondientes del presente documento, distinguiéndose aquellas características/requisitos que tienen un carácter obligatorio, de aquellos que son opcionales y por lo tanto puntuables.

Se deberá presentar un plan para la implantación de la solución y posterior acompañamiento de la empresa adjudicataria para cubrir posibles necesidades de desarrollo, personalización, parametrización y consultoría.

En este plan se tendrán que describir las fases, tareas, tiempos estimados y perfiles previstos para cada una de ellas. También se deberán especificar los requerimientos técnicos que deberá prestar IFEMA durante el proyecto.

En siguientes apartados se explica con mayor detalle los requisitos que se deben cumplir dentro del alcance de los servicios requeridos.

### 3. FASES DEL PROYECTO

En la planificación que se presente se deberán incluir las siguientes fases:

- Fase de Consultoría y análisis
- Fase de Preparación e Instalación
- Fase de Implantación
  - Configuración, parametrización y adaptaciones
  - Formación a Usuarios
  - Despliegue y puesta en producción
- Fase de Cierre
- Fase de Acompañamiento

#### 3.1. FASE DE CONSULTORÍA Y ANÁLISIS

Durante esta fase inicial se mantendrán las primeras reuniones para conocer al equipo que va a realizar de implantación, preparar todo lo necesario para la ejecución del proyecto (comunicaciones, ordenadores, definir puestos de trabajo, etc...), definir los interlocutores de IFEMA, realizar el análisis inicial de requerimientos, cerrar la planificación de las tareas de forma definitiva, identificar los riesgos asociados, aclarar las dudas para la instalación de la solución en el entorno Cloud, señalar dependencias, verificar los requisitos técnicos, etc...

Cualquier solución de T.I. de grado profesional debe ajustarse a las consideraciones de Sistemas de la D.T.I. de IFEMA que se han detallado en los requisitos técnicos y que se recogen adicionalmente en el [ANEXO PARA CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS CON TEMAS RELACIONADOS CON LA T.I.](#)

Son consideraciones que persiguen obtener soluciones seguras, eficientes, sostenibles en su explotación y acordes por un lado a las circunstancias y estrategias de la explotación de los Sistemas de IFEMA y por otro lado acordes con las mejores prácticas de sistemas actuales. Todas las consideraciones de sistemas se tendrán en cuenta desde el principio, por diseño, para evitar la introducción de retrasos de última hora. El equipo de Proyecto se reunirá con Sistemas de IFEMA en las fases iniciales del proyecto para informar de los elementos de sistemas de que consta la solución, con los datos y criterios necesarios para que el equipo de Sistemas de IFEMA pueda adoptar los compromisos y las decisiones informadas más adecuadas en materia de sistemas para IFEMA.

La duración estimada de esta fase es de 15 jornadas. (Jornadas estimadas de los diferentes perfiles involucrados de tal forma que se garantice la calidad del producto final).

### **3.2. FASE DE PREPARACIÓN E INSTALACIÓN**

En esta segunda fase se procederá a la instalación de la solución así como las integraciones necesarias para cubrir los requerimientos expuestos, se realizarán las configuraciones oportunas para la validación del correcto funcionamiento de la solución y continuar con la parametrización y personalización del producto según lo requerido en la fase anterior.

**Al final de la fase se deberá contar con:**

- Instalación de la solución en Cloud, configuración y parametrización de la solución.
- Manual de instalación, explotación, monitorización y troubleshooting de la solución adaptado a lo instalado en IFEMA.
- Documento de arquitectura de la solución.

La duración estimada de esta fase es de 10 jornadas. (Jornadas estimadas de los diferentes perfiles involucrados de tal forma que se garantice la calidad del producto final).

### **3.3. FASE DE IMPLANTACIÓN**

Según los bloques funcionales definidos en el apartado [5.3. IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN](#) se procederá a la realizar la implantación gradual de cada uno de ellos.

En la planificación a aportar por el licitante se deberá detallar una duración estimada de la puesta en producción de cada uno de los bloques funcionales en la que se deberá tener en cuenta:

- La configuración, parametrización y adaptación de la solución.
- Formación a los usuarios implicados
- Despliegue y puesta en producción.
- Soporte

Se estima que esta fase tendrá una duración de 64 jornadas. (Jornadas estimadas de los diferentes perfiles involucrados de tal forma que se garantice la calidad del producto final).

#### **3.3.1. CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y ADAPTACIONES**

Se realizarán las configuraciones, parametrizaciones y adaptaciones necesarias para satisfacer los requisitos definidos.

#### **3.3.2. FORMACIÓN A USUARIOS**

Se deberá incorporar un plan específico de formación a los usuarios de cada grupo funcional

**A su término se deberá incluir:**

- Documentación y manuales sencillos para cada tipo de usuario que garanticen el buen uso de la herramienta.

### **3.3.3. DESPLIEGE Y PUESTA EN PRODUCCIÓN**

Se deberán realizar las pruebas que se consideren necesarias (principalmente funcionales, pero también de carga y rendimiento) previamente a la puesta en producción del bloque funcional, para, una vez aprobada, comenzar con la explotación. Adicionalmente, se procederá a revisar y validar la documentación entregada para su validación y aprobación.

#### **Se deberá incluir:**

- Realización de las diversas pruebas en todos los procesos para comprobar el buen funcionamiento.
  - Prueba de integración de la solución móvil y centro de control con el objetivo de verificar el buen funcionamiento de la solución.
- Realización de pruebas de carga y rendimiento para asegurar la buena respuesta de la aplicación.
- Revisión de la documentación asociada al bloque funcional.
- Publicación y puesta en marcha del bloque funcional.

### **3.3.4. SOPORTE**

Soporte para la resolución de dudas y correcto funcionamiento del bloque implantado.

### **3.4. FASE DE CIERRE**

Tras la implantación de todos los bloques funcionales, se procederá a realizar una verificación global de la solución para dar por finalizada la fase de implantación en su totalidad.

Llegados a este punto IFEMA deberá disponer de toda la documentación necesaria para la revisión de la implantación, así como que todas las partes implicadas hayan recibido un traspaso de conocimiento al nivel necesario en cada caso, sobre la solución implantada.

#### **Se deberá incluir:**

- Revisión y aceptación de toda la documentación del proyecto.
- Publicación y puesta en marcha de todos los bloques funcionales.
- Informe de próximos pasos, mejoras detectadas, evolución de la solución.

Se estima que esta fase tendrá una duración de 6 jornadas. (Jornadas estimadas de los diferentes perfiles involucrados de tal forma que se garantice la calidad del producto final).

### **3.5. FASE DE ACOMPAÑAMIENTO**

Se incluye la fase de acompañamiento que cubre las necesidades de desarrollo, personalización, parametrización y consultoría de la solución.

Esta fase de acompañamiento tendrá lugar desde la finalización del proyecto de implantación hasta la finalización del contrato.

Las características de esta fase se describen en más adelante el apartado [5.7. ACOMPAÑAMIENTO](#)

#### 4. REQUISITOS

En los siguientes apartados se definen la totalidad de los requisitos demandados por la DSyA, así como los flujos de procesos operativos.

Con la información aportada se establece una visión global de las necesidades a satisfacer por la solución a implantar.

##### 4.1. MAPA DE PROCESOS

Se incluye el detalle del mapa de los procesos que se llevan a cabo desde la DSyA.



En los sucesivos puntos se desglosarán los diferentes subprocesos que conforman cada uno de los indicados en el cuadro superior.

## 4.2. GESTIÓN DE MEDICINA DE EMERGENCIAS

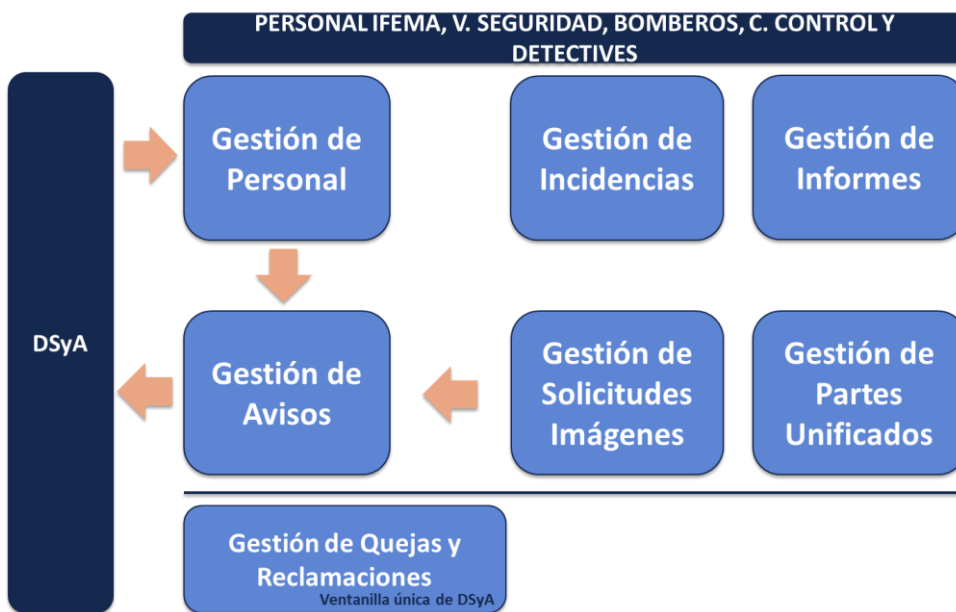


#### 4.2.1. CONTROL COMERCIAL DE ACCESOS



#### 4.2.2. GESTIÓN DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN

Se divide a su vez en dos bloques, Gestión del Personal y Gestión de Incidencias.



#### 4.2.2.1. GESTIÓN DEL PERSONAL



#### 4.2.2.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS



#### 4.2.3. CONTROL DE OCUPACIÓN Y ACTIVIDAD



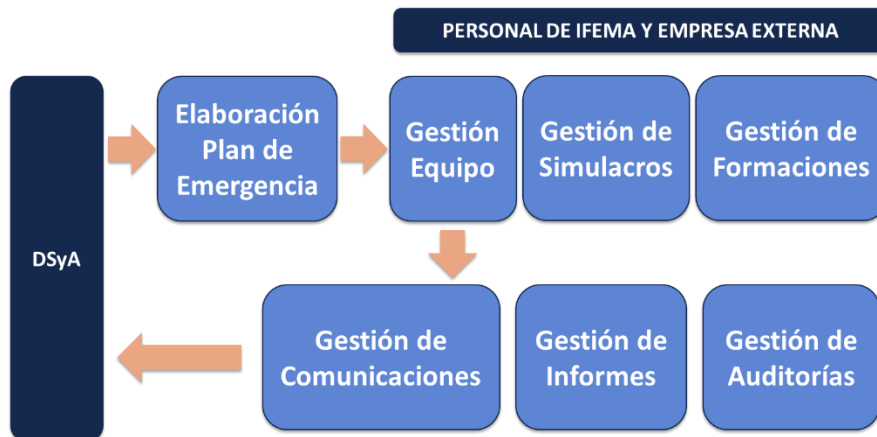
#### 4.2.4. GESTIÓN DE TRÁFICO Y APARCAMIENTOS



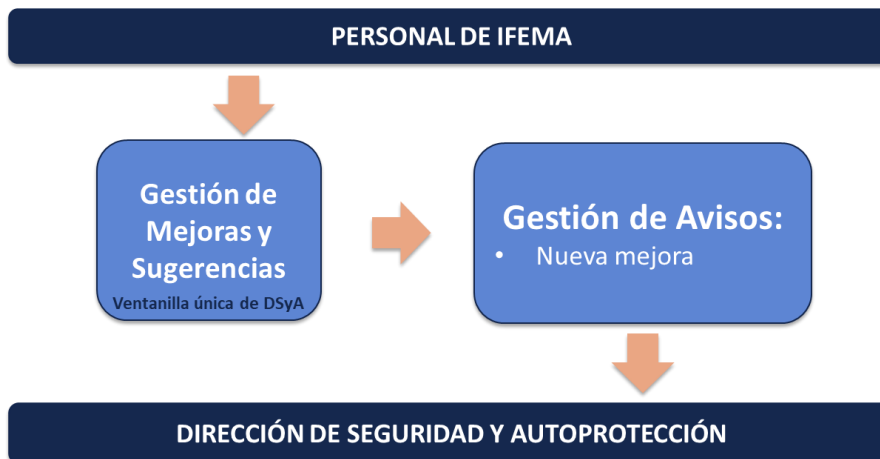
#### 4.2.5. GESTIÓN DE SERVICIOS INTERNOS



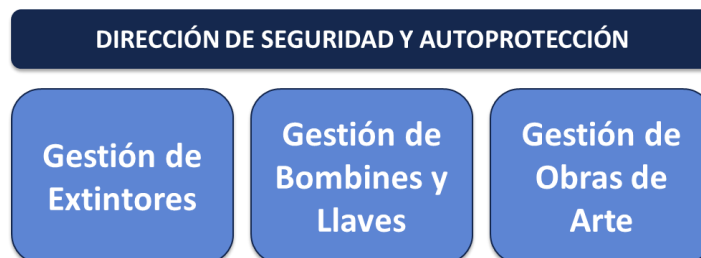
### 4.3. GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y AUTOPROTECCIÓN



#### 4.3.1. GESTIÓN DE MEJORAS Y SUGERENCIAS



#### 4.3.2. GESTIÓN DE EXTINTORES, OBRAS DE ARTE Y BOMBINES Y LLAVES



4.3.3.

**GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA**



#### 4.4. CATÁLOGO DE REQUISITOS

Se incluye el catálogo de requisitos que se desprenden del mapa de procesos y de las necesidades operativas de la DSyA detallados en el apartado anterior.

Tipo	Descripción
F	Requisito Funcional
NF	Requisito No Funcional
RT	Requisito Técnico

Id Req.	Descripción corta	Tipo
<b>Gestión de Medicinas de Emergencias</b>		
RQ-01	Informar actuaciones médicas	RF
RQ-02	Generar informe de actuaciones médicas	RF
<b>Gestión Control de Acceso Comercial</b>		
RQ-03	Informar incidencias control de acceso comercial	RF
RQ-04	Consulta de incidencias de control de acceso comercial	RF
<b>Gestión Vigilancia y Autoprotección</b>		
RQ-05	Elaboración de la norma operativa	RF
RQ-06	Informar previsión de personal	RF
RQ-07	Informar cuadrante diario del personal de Seguridad	RF
RQ-08	Validación previsión con personal diario	RF
RQ-09	Gestión de solicitudes de imágenes	RF
RQ-10	Gestión de quejas y reclamaciones	RF
RQ-11	Gestión de personal	RF
<b>Gestión de Ocupación y Actividad</b>		
RQ-12	Solicitud de ocupaciones	RF
RQ-13	Comunicación avisos de ocupaciones	RF
RQ-14	Consultar ocupaciones	RF
<b>Gestión de Tráfico y de Aparcamientos</b>		
RQ-15	Control de Objetos Perdidos	RF
RQ-16	Requisas a vehículos	RF
RQ-17	Retirada de Mobiliario	RF
RQ-18	Informar Cobros realizados	RF
RQ-19	Solicitud de Autorizaciones	RF
<b>Gestión de Servicios Internos</b>		
RQ-20	Solicitudes relacionadas con la prestación del servicio	RF
RQ-21	Elaboración informes de Conserjería	RF
<b>Gestión de Emergencias y Autoprotección</b>		
RQ-22	Elaborar plan de emergencia	RF
RQ-23	Asignación de equipos a los planes de emergencia	RF
RQ-24	Gestión personal de emergencia	RF
RQ-25	Gestión de Simulacros	RF
RQ-26	Gestión de Formaciones	RF
RQ-27	Gestión de Auditorías	RF
<b>Gestión de Incidencias e Informes</b>		
RQ-28	Generación de Partes	RF



RQ-29	Generación de Incidencias	RF
RQ-30	Gestión de Partes Unificados	RF
RQ-31	Generación de Informes asociados a incidencias	RF
RQ-32	Generación de Informes asociados a Siniestros	RF
Gestión de Mejoras y Sugerencias		
RQ-33	Alta de mejoras y sugerencias	RF
Gestión de Extintores		
RQ-34	Control de Extintores de IFEMA	RF
Gestión de Obras de Arte		
RQ-35	Control de Obras de Arte	RF
Gestión de Bombines y Llaves		
RQ-36	Control de Bombines y Llaves	RF
Gestión de comunicaciones y relaciones institucionales de la DSyA		
RQ-37	Registro de las comunicaciones y relaciones institucionales de la DSyA	RF
Gestión de Catálogos		
RQ-38	Catálogos de información de la solución	RF
Requerimientos Técnicos y No Funcionales		
RQ-39	Gestión de Roles y perfiles	RT
RQ-40	Accesibilidad desde dispositivos móviles	RT
RQ-41	Propiedad de la información	NF
RQ-42	Auditoría de registro de información	NF
RQ-43	Control de la información	NF
RQ-44	Soporte On Premise y Cloud	RT
RQ-45	Solución de arquitectura abierta	RT
RQ-46	Clientes del Centro de Control	RT
RQ-47	Certificado para el GDPR europeo	NF
RQ-48	Ventanilla Única de DSyA	RT

#### 4.4.1. REQUISITOS FUNCIONALES

Seguidamente se procede a detallar cada uno de los requisitos funcionales indicados en el punto anterior.

##### 4.4.1.1. GESTIÓN DE MEDICINAS DE EMERGENCIAS

Número de Requisito	<b>RQ-01</b>
Nombre del Requisito	<b>Informar actuaciones médicas</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>La solución debe permitir informar y consultar a los usuarios con perfil médico, el número de actuaciones que se realizan desde el departamento de Medicina de Emergencias durante el transcurso de una feria.</p> <p>La información necesaria a registrar por el usuario es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Feria → Identificar la feria a la que quiere acceder el</li> </ul>



	<p>usuario con el que se ha producido la incidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha → Fecha para la que se quiere registrar las actuaciones realizadas.</li><li>• Número de atenciones Médicas en el Centro Sanitario</li><li>• Número de movimientos de Ambulancia</li><li>• Número de atenciones producidas en las instalaciones de IFEMA</li><li>• Número de actuaciones derivados en traslado hospitalario</li></ul>
--	---

Número de Requisito	<b>RQ-02</b>
Nombre del Requisito	<b>Generar informe de actuaciones médicas</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Desde la solución se debe permitir explotar la información para poder generar informes de número de actuaciones que se han producido.</p> <p>La solución permitirá filtrar la consulta por los campos que crea convenientes el usuario.</p> <p>Solamente estará permitido generar informes al personal interno de la DSyA que tengan un perfil con permiso de acceso a esta consulta.</p>

#### 4.4.1.2. GESTIÓN DE CONTROL DE ACCESO COMERCIAL

Número de Requisito	<b>RQ-03</b>
Nombre del Requisito	<b>Informar incidencias control de acceso comercial</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Se debe informar por parte de los usuarios de la empresa proveedora del servicio de control de acceso comercial, las incidencias que se producen diariamente en el acceso.</p> <p>En una primera instancia se define que la información necesaria a grabar debe ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Feria → Identificar la feria a la que quiere acceder el usuario con el que se ha producido la incidencia.</li><li>• Fecha → Fecha en la que se produce la incidencia.</li><li>• Ubicación → Identificar la ubicación donde se produce el problema.</li><li>• Tipo de Incidencia → Se debe categorizar el tipo de incidencia ocurrido.</li><li>• Descripción → Detalle de la incidencia producida.</li><li>• Usuario → Usuario que genera la incidencia en la solución. Este valor se almacenará de forma automática sin que tenga que ser informado por el usuario que registra la incidencia.</li></ul>



Número de Requisito	<b>RQ-04</b>
Nombre del Requisito	<b>Consulta de incidencias de control de acceso comercial</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Se debe permitir a los usuarios de la DSyA con perfil con privilegios de acceso, consultar las incidencias que se producen en el control de acceso comercial.</p> <p>La consulta mostrará un listado de todas aquellas incidencias que cumplan con los filtros de búsqueda que se hayan seleccionado. Permitiendo acceder a consultar los datos en detalle de cada una de ellas.</p>

#### 4.4.1.3. GESTIÓN DE VIGILANCIA Y AUTOPROTECCIÓN

Número de Requisito	<b>RQ-05</b>
Nombre del Requisito	<b>Elaboración de norma operativa</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>El personal interno de la DSyA debe registrar en la solución, el listado de necesidades a cubrir por un periodo de tiempo para el desarrollo de las tareas de Seguridad y Autoprotección (Norma Operativa).</p> <p>Cuando se registra dicha información y se valida desde la DSyA, la solución notificará a cada uno de los proveedores la obligación de que informen el personal necesario para cubrir las necesidades solicitadas desde IFEMA.</p> <p>Se permitirá a los usuarios de la DSyA exportar desde la solución a un documento Word o PDF la Norma Operativa generada.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-06</b>
Nombre del Requisito	<b>Informar previsión de personal</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>Una vez realizada la norma operativa y recibida la notificación por los proveedores, los usuarios deberán reflejar las personas que se prevé que van a trabajar durante el periodo de tiempo solicitado en la norma operativa.</p> <p>Este cuadrante debe estar informado con una antelación de 1 mes a 15 días.</p> <p>La información que tienen en la actualidad es:</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha → Fecha del servicio.</li><li>• Horario → El horario correspondiente a cada persona.</li><li>• Ubicación → Se identifica la ubicación en la que se va a encontrar el personal.</li><li>• FERIA → Se identifica si hay alguna feria en el día del servicio.</li><li>• Nombre → Nombre y apellidos de la persona</li><li>• Servicio → Se indica si el servicio que va hacer durante su turno es el Principal, Secundario o No tiene asignado ningún servicio.</li></ul> <p>Esta información deberá ser definida en las siguientes fases del proyecto.</p>
--	---

Número de Requisito	<b>RQ-07</b>
Nombre del Requisito	<b>Informar cuadrante diario del personal de Seguridad</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>Se debe registrar cada día en la solución, las personas de la DSyA (Vigilantes de Seguridad, Bomberos, Detectives...) que se encuentran trabajando en IFEMA y el puesto que va a ocupar cada uno de ellos durante el horario laboral.</p> <p>Este fichaje solamente se podrá realizar por personas que se encuentren dadas de alta en la solución y por lo tanto se encuentre registrado en la Gestión de Personal con la ficha correspondiente.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-08</b>
Nombre del Requisito	<b>Validación previsión con personal diario</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>La solución cotejará diariamente y automáticamente la información del personal previsto y el personal que se encuentra realizando la jornada laboral.</p> <p>En el caso de que la información sea diferente, la solución deberá lanzar alertas al personal interno de la DSyA definido.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-09</b>
Nombre del Requisito	<b>Gestión de solicitudes de imágenes</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Se debe implementar en la solución el proceso de solicitudes de imágenes. A continuación se detalla cada una de las fases que se deben tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se realiza solicitud desde la DSyA al Centro de Control. Dicha solicitud, puede ser realizada telefónicamente o por</li></ul>



	<p>correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Centro de Control registra en la solución la solicitud realizada con la información facilitada (Fecha, Incidencia asociada a la solicitud, Persona que realiza la solicitud, Motivo por el que se realiza la petición, etc...).</li> <li>• Desde el Centro de Control, se revisan si existen imágenes que cumplan con los requisitos de la solicitud realizada.</li> <li>• En el caso de que no existan, se indica en la solicitud y se finaliza el procedimiento.</li> <li>• En el caso de que existan, se deben adjuntar las imágenes a la solicitud realizada y se finaliza el procedimiento.</li> </ul> <p>Es importante tener en cuenta las siguientes necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las imágenes deben ser guardadas durante 30 días.</li> <li>• La solución debe enviar notificación a los usuarios internos de la DSyA que se definan, cuando se encuentre próxima la fecha de caducidad de almacenamiento de las imágenes.</li> <li>• Si la DSyA no indica lo contrario, dichas imágenes serán borradas de forma automática por la solución. En el caso de que sean necesarias almacenarlas, la solución no borrará dichas imágenes.</li> </ul>
--	---

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-10</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Gestión de quejas y reclamaciones</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	<p>La solución debe reflejar las respuestas que se producen a las quejas y reclamaciones que se realizan al departamento de la DSyA. Estas quejas son recibidas por fuera de la solución.</p> <p>Al generar la respuesta en la solución, será obligatorio adjuntar la queja que se ha recibido, para que queden registradas tanto la queja como la respuesta.</p> <p>Una vez grabada la respuesta, se genera automáticamente un documento Word con los datos informados (este documento será una plantilla predefinida).</p> <p>Se debe tener en cuenta con este requisito que es un procedimiento que afecta de forma global a IFEMA, por lo que se debe tener presente que esta funcionalidad pueda ser de uso general para todos los usuarios de IFEMA.</p>

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-11</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Gestión de Personal</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta



Descripción del Requisito	<p>Desde la solución se debe tener control de los vigilantes de seguridad que están dadas de alta como personal de la DSyA necesario que la solución tenga una ficha con la información de cada uno de los vigilantes de seguridad que ha facilitado el proveedor.</p> <p>La información más importante a tener en cuenta en la ficha es la siguiente (estos datos deberán ser definidos en fases posteriores):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto, Nombre y TIP</li> <li>• Fecha de alta en IFEMA</li> <li>• Dispositivo</li> <li>• Tipo de puesto</li> <li>• Servicio Principal y Secundario</li> <li>• Observaciones</li> </ul> <p>Esta ficha podrá ser informada por el proveedor, pero toda alta o modificación que se realice sobre la información existente, deberá ser aprobada por el personal interno de la DSyA definido.</p> <p>Cada vez que se realice un alta o modificación, la solución realizará una comunicación al personal interno de la DSyA definido para su revisión, y proceder a aprobar o denegar el cambio realizado.</p>
---------------------------	---

#### 4.4.1.4. GESTIÓN DE OCUPACIÓN Y ACTIVIDAD

Número de Requisito	<b>RQ-12</b>
Nombre del Requisito	<b>Solicitud de Ocupaciones</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Los usuarios del Departamento de Convecciones y grupos Feriales con permiso de acceso a la solución deben registrar las notas de servicios de ocupaciones y actividades.</p> <p>La información que deben informar, y deberá ser validada en posteriores fases son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salas reservadas.</li> <li>• Empresa que realiza la reserva.</li> <li>• Fechas de la reserva.</li> <li>• Hora desde hasta de la ocupación o actividad a realizar.</li> <li>• Datos particulares sobre seguridad.</li> </ul>

Número de Requisito	<b>RQ-13</b>
Nombre del Requisito	<b>Comunicación de avisos de ocupaciones</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	La solución debe parametrizarse para que lance avisos cada vez que



	<p>surja alguna de las siguientes casuísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se genera una nueva nota de servicio en la solución</li><li>• Todos los días por la mañana con las ocupaciones y actividades que se van a llevar a cabo durante el día. La hora de lanzamiento del aviso será parametrizable por la solución.</li><li>• Lanzar aviso cuando una actividad ha llegado a la hora final indicada en la Nota de Servicio generada en la solución.</li></ul>
--	--

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-14</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Consultar ocupaciones</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	<p>La solución debe permitir consultar el estado de cada uno de los espacios que forman parte de IFEMA.</p> <p>Es necesario que esta consulta pueda ser visual a través de un mapa del recinto, donde se marque a través de leyendas de colores las situaciones de las salas.</p> <p>Las posibles situaciones en las que se puede encontrar una sala o pabellón son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Libre.</li><li>• Ocupada.</li><li>• Finalizada ocupación pendiente de verificar.</li></ul> <p>Estos estados deberán ser definidos junto a la DSyA en una fase posterior.</p>

#### 4.4.1.5. GESTIÓN DE TRÁFICO Y APARCAMIENTOS

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-15</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Control de objetos perdidos</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	<p>Se debe registrar en la solución la retirada de objetos que se realizan por los oficiales internos u oficiales de tráfico y vialidad, que no se han retirado tras la celebración de una feria.</p> <p>Es imprescindible que la solución deje trazabilidad del recorrido de un objeto desde que ha sido retirado.</p> <p>Por cada retirada de un objeto se debe informar en la solución:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Objeto retirado → Definición del objeto que se retira.</li><li>• Lugar de donde ha sido retirado → Identificación del</li></ul>



**IFEMA**  
**Feria de**  
**Madrid**

	<p>espacio dentro de IFEMA de donde se ha recogido.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lugar en el que se deja el objeto → Identificación de donde se deja y a quién se ha dejado el objeto.</li><li>• Estado → Estado físico en el que se encuentra el objeto.</li><li>• Fecha de la retirada → Fecha en la que se produce la retirada del objeto.</li><li>• Feria en la que se ha producido el olvido o pérdida del objeto → Identificar la feria en la que se ha producido la pérdida.</li></ul>
--	--

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-16</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Requisas a vehículos</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	En la actualidad, se realizan requisas a vehículos que acceden al recinto ferial de IFEMA. Dejando registrado la puerta en la que se realiza la requisas, fecha, vigilante que la realiza y coche.

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-17</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Retirada de Mobiliario</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	<p>Se debe registrar en la solución las retiradas de mobiliario tras la celebración de una feria. El procedimiento a seguir es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En primer lugar se genera en la solución por el personal interno de IFEMA, un informe de las retiradas de mobiliarios que se deben producir tras la celebración de una feria.</li><li>• Desde el pabellón el vigilante de seguridad va informando en la solución las retiradas que se van produciendo por parte de los transportistas.</li><li>• A la salida de la mercancía, en las puertas de salida del recinto de IFEMA, el vigilante de seguridad, comprueba en la solución que los datos de la retirada son correctos y procede a permitir la salida de la mercancía de IFEMA. La comprobación de estos datos se realiza cotejando la octavilla que portan los transportistas con la información que exista en la solución.</li></ul> <p>Una vez finalizada la retirada de mobiliario, se comprueba en la solución que se han producido todas las retiradas programadas, en este caso, se dará por cerrado el informe.</p> <p>En el caso de que no se haya retirado todo el mobiliario, el informe quedará abierto, hasta que se proceda a la retirada de los mobiliarios pendientes.</p>



	<p>Si no se produce la retirada y es necesario ocupar el pabellón, DSYA registrará en el informe que se procede a la retirada de mercancía por su parte. En el caso de que no existan más retiradas de mercancía pendientes en el informe, se podrá dar por cerrado.</p> <p>El personal interno de IFEMA, tendrá acceso a todos los informes para analizar que ha sucedido en cada una de las retiradas de mercancías programadas.</p>
--	--

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-18</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Informar cobros realizados</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	<p>Los oficiales de tráfico y viabilidad deben registrar en la solución los cobros que se realizan. El procedimiento a seguir es:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los oficiales son avisados telefónicamente por los vigilantes de seguridad para la realización del cobro.</li><li>• Los oficiales realizan el cobro mediante efectivo o tarjeta y deben registrar los datos del cobro realizado en la solución.</li><li>• Al registrar el cobro, la solución genera un aviso al personal del Tesorería para informar del cobro realizado.</li><li>• En el caso de ser efectivo el cobro, el personal de seguridad y autoprotección se encargará de facilitar el importe en mano a Tesorería. Una vez entregado el efectivo se debe registrar en la solución que el cobro ya ha sido entregado al departamento de Tesorería.</li></ul>

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-19</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Solicitud de autorizaciones</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	<p>En la solución se deben registrar las solicitudes de autorizaciones de acceso al recinto de IFEMA para permitir excepcionalmente o temporalmente el acceso de vehículos.</p> <p>Esta opción de la solución, se encontrará habilitada para el personal interno de la DSYA encargado de realizar estas solicitudes.</p> <p>El usuario debe informar las características y el motivo por el que se debe permitir. Al registrar la solicitud, se genera un aviso a la DSYA para su aprobación o denegación.</p> <p>En el caso de aprobarse, la solución avisa al centro de control y a los vigilantes de seguridad de las autorizaciones de acceso aprobadas.</p>



	Es necesario que la solución de forma automática genere un aviso diario, al personal de la DSyA que se defina, indicando el resumen de autorizaciones para ese día.
--	---

#### 4.4.1.6. GESTIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

Número de Requisito	<b>RQ-20</b>
Nombre del Requisito	<b>Solicitudes relacionadas con la prestación del servicio</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>En la solución se deben registrar las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio. Por ejemplo, en el caso de una solicitud de megafonía para la emisión o prohibición de emisiones de mensajes.</p> <p>Cada tipo de solicitud se encontrará habilitada para el personal interno de IFEMA encargado de realizarla.</p> <p>El usuario debe informar las características y el motivo de la solicitud. Al registrar la solicitud, se genera un aviso a la DSyA para su aprobación o denegación.</p> <p>En el caso de aprobarse, la solución avisa al personal encargado según el tipo de la solicitud.</p> <p>Es necesario que la solución de forma automática genere un aviso diario, al personal de la DSyA que se defina, indicando el resumen de cada tipo de solicitud que existe para ese día.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-21</b>
Nombre del Requisito	<b>Elaboración informes de Conserjería</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Se debe registrar en la solución las actuaciones diarias y el control de llaves realizado por Conserjería.</p> <p>La información será registrada en la solución directamente por el personal de Conserjería y se debe permitir explotar posteriormente por los usuarios internos de la DSyA.</p>

#### 4.4.1.7. GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y AUTOPROTECCIÓN

Número de Requisito	<b>RQ-22</b>
Nombre del Requisito	<b>Elaborar plan de emergencia</b>
Prioridad del Requisito	Alta



HEMA  
Feria de  
Madrid

Descripción del Requisito	<p>La DSyA registra en la solución el plan de emergencia necesario para cada feria y establece los puestos que son necesarios para cubrir, así como los lugares que ocupan en un pabellón.</p> <p>Una vez finalizado el plan de emergencia y aprobado por parte de la DSyA, el plan queda disponible para que el jefe de zona asigne a las personas a los diferentes puestos definidos en el plan.</p> <p>Desde la solución, se permite exportar a documento Word o PDF el plan de emergencia generado.</p>
---------------------------	---

Número de Requisito	<b>RQ-23</b>
Nombre del Requisito	<b>Asignación de equipos a los planes de emergencia</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>El día de la feria, por parte del jefe de zona, debe informar en la solución el equipo de evacuación según los datos que se solicitan en el plan.</p> <p>El jefe de zona debe informar el puesto que ocupa cada persona y que momento temporal del día lo está ocupando.</p> <p>En el caso de que la persona no tenga formación de emergencia, se registra en la solución la incidencia producida y que se le ha informado in situ sobre el proceso de evacuación.</p> <p>Una vez constituido el equipo, el jefe de zona informa en la solución de que se ha finalizado el proceso. La solución automáticamente envía correo electrónico a la DSyA sobre la finalización de la constitución del equipo de emergencia.</p> <p>Es de vital importancia que en la solución se registre el tiempo que se ha tardado en configurar el equipo, además de permitir consultar la persona que está ocupando cada puesto y en qué hora se encuentra ocupando dicha posición. Debe mantenerse un histórico de esta información con el objetivo de poder ser consultada en cualquier momento.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-24</b>
Nombre del Requisito	<b>Gestión personal de emergencia</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Es necesario tener registrados en la solución las diferentes personas que forman o han formado parte del equipo de evacuación. La información que se quiere mantener en la solución es:</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Datos personales de los integrantes del equipo</li><li>• Empresa proveedora</li><li>• Puesto que ocupa en el equipo de emergencia</li><li>• Formación sobre emergencia recibida</li><li>• Fecha de formación</li></ul> <p>Se permitirá desde la solución generar informes de las personas dadas de alta en el equipo de evacuación para poder ayudar a la toma de decisiones sobre los planes de emergencia y formaciones a realizar.</p>
--	---

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-25</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Gestión de Simulacros</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	<p>La DSyA debe registrar la información relacionada con los simulacros.</p> <p>Se debe recoger en la solución toda la información relacionada con los simulacros, sobre cómo se ha realizado, quien ha participado, cuando se ha realizado...</p> <p>Además de los datos del simulacro, el centro de control y el supervisor deben adjuntar un informe cada uno, con todo lo que ha sucedido durante el mismo.</p>

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-26</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Gestión de Formaciones</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	<p>Es necesario que la solución tenga una gestión de las formaciones de emergencias que se deben impartir en IFEMA.</p> <p>Desde la DSyA se informará las diferentes formaciones que se deben realizar al personal de emergencias dado de alta en la solución.</p> <p>Es importante registrar las personas que acuden a cada una de las formaciones.</p>

<b>Número de Requisito</b>	<b>RQ-27</b>
<b>Nombre del Requisito</b>	<b>Gestión de Auditorías</b>
<b>Prioridad del Requisito</b>	Alta
<b>Descripción del Requisito</b>	La solución deberá tener un registro de los planes de autoprotección vigente en cada momento y de las auditorías que



	<p>tenga asociadas.</p> <p>De las auditorias se registrarán cuando se han realizado, el informe de las no conformidades que se han producido y todo el plan de acción que se va a seguir para solucionarla, así como el tiempo para ello.</p> <p>Se generarán alertas automáticas desde la solución, cuando se aproxime el plazo para que tenga que estar resuelta y no se haya informado en la solución la resolución de la no conformidad.</p>
--	--

#### 4.4.1.8. GESTIÓN DE INCIDENCIAS E INFORMES

Número de Requisito	<b>RQ-28</b>
Nombre del Requisito	<b>Generación de Partes</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>La solución debe reflejar los partes diarios de las personas que se encuentran trabajando para la DSyA, en el que se detallan las tareas realizadas durante su jornada laboral.</p> <p>Es importante que este parte diario pueda ser informado en tiempo real y desde aplicativo móvil, evitando tener que esperar a tener la información en la solución hasta que el personal se pueda desplazar a un equipo fijo con acceso al aplicativo.</p> <p>Es necesario reflejar los siguientes partes diarios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Centro de Control</li><li>• Por cada uno de los vigilantes de seguridad</li><li>• Oficiales de seguridad (Supervisores servicio interior)</li><li>• Oficiales de tráfico (Supervisores del servicio exterior)</li><li>• Control de accesos</li></ul> <p>Cada uno de los usuarios indicados anteriormente solamente tendrá acceso a sus partes, salvo el personal interno de la DSyA que tendrá acceso a todos.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-29</b>
Nombre del Requisito	<b>Generación de Incidencias</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>La solución debe tener una gestión de incidencias que se producen dentro del recinto ferial de IFEMA, siendo necesario que esta información se encuentre actualizada en tiempo real.</p>



IFEMA  
Feria de  
Madrid

Cada actor que interviene en una incidencia (vigilante de seguridad, supervisor, centro de control, médico, etc), debe realizar su informe y quedar registrado debidamente en la solución.

Lo informes generados por cada uno de ellos es necesario que se encuentren asociados a través del mismo número de incidencia.

Las incidencias pueden ser abiertas por cualquiera de los actores, por lo que la solución debe evitar duplicidades de incidencias ya abiertas.

Se han tipificado y definido los flujos de trabajo por cada tipo de incidencia. La solución no debe permitir cerrar una incidencia si no se ha pasado por el flujo de trabajo definido.

Se debe permitir adjuntar a las incidencias archivos de imagen o video.

En la gestión de las incidencias, es necesario identificar aquellas que están relacionadas con un plan de autoprotección, debiendo quedar correctamente reflejado en la solución la relación de la incidencia con el plan de emergencia generado.

Aquellas incidencias que sean provocadas por un incendio, emergencia médica, actos antisociales (manifestaciones), paquetes sospechosos e inundación será obligatorio asociarlas a un plan de autoprotección.

Es importante tener en cuenta que no todos los perfiles tienen acceso a todos los datos de una incidencia, por lo que cada uno de los actores solamente podrá consultar su información, salvo el personal interno de IFEMA, que tendrá acceso a todos los datos.

Número de Requisito	<b>RQ-30</b>
Nombre del Requisito	<b>Gestión de Partes Unificados</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>La solución debe permitir informar los accidentes que han sucedido en el recinto ferial. Los usuarios que pueden acceder a generar el parte son los oficiales de seguridad, oficiales de tráfico y los responsables de la DSyA con los permisos correspondientes.</p> <p>El inicio del procedimiento se produce cuando los oficiales registran la información del accidente en la solución. Una vez registrado, la solución genera un aviso a los responsables de la DSyA de la generación de un nuevo parte para su revisión.</p>



FEMA  
Fuerza Especial de  
Madrid

	<p>Los responsables de la DSyA deben verificar que el parte sea correcto. En el caso de que este no sea correcto y sean necesarias modificaciones, deberán realizar las modificaciones oportunas o devolver el informe al oficial para que sea él, el que realice los cambios.</p> <p>Una vez sea aprobado el parte unificado por los usuarios de la DSyA con permisos suficientes para realizar la acción, la solución enviará un correo automático a las personas o departamentos que se definan con el parte generado.</p> <p>El informe contiene datos de carácter personal por lo que la información del parte unificado solamente estará disponible en la solución desde que se registra por los oficiales hasta que se realiza la notificación al departamento. Una vez realizado el envío, la información será borrada y en la solución solamente se quedará reflejado de que se ha producido el envío del parte unificado.</p>
--	---

Número de Requisito	<b>RQ-31</b>
Nombre del Requisito	<b>Generación de Informes asociados a incidencias</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>Se debe registrar en la solución los informes de cada una de las personas que intervienen en una incidencia (vigilantes de seguridad, supervisores, centro de control, etc).</p> <p>El informe, siempre debe quedar asociado en la solución a una incidencia que se ha producido. Por lo que, no puede existir un informe sin estar asociado a una incidencia y haber más de un informe ligado a una sola incidencia.</p> <p>Cada usuario, solamente podrá acceder a los informes asociados a su perfil, salvo el personal interno de la DSyA, que tendrá acceso a todos los informes.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-32</b>
Nombre del Requisito	<b>Generación de Informes asociados a Siniestros</b>
Prioridad del Requisito	Muy Alta
Descripción del Requisito	<p>La solución debe permitir generar los informes de siniestralidad asociados a las incidencias con tipología incendio.</p> <p>En la actualidad, solamente se generan informes de siniestralidad para este tipo de incidencias, pero la solución debe estar preparado para poder generar dichos informes si el tipo de incidencia es actuación médica, actos antisociales (manifestaciones), paquetes sospechosos e inundación.</p>



	Todo informe de siniestralidad, debe estar asociado a una incidencia en la solución, en caso contrario, no se permitirá generar el informe.
--	---

#### 4.4.1.9. GESTIÓN DE MEJORAS Y SUGERENCIAS

Número de Requisito	<b>RQ-33</b>
Nombre del Requisito	<b>Alta de mejoras y sugerencias</b>
Prioridad del Requisito	Baja
Descripción del Requisito	<p>Se debe disponer de una opción en la solución para que se realicen sugerencias y mejoras donde los usuarios de la solución puedan registrar posibles mejoras en cuanto al plan de autoprotección, a los sistemas de extinción, simulacros, etc.</p> <p>Al generar una sugerencia o mejora en la solución, se debe realizar una comunicación al personal interno de la DSyA.</p> <p>Una vez revisada la sugerencia por parte del personal de la DSyA, la solución la marcará como leída.</p> <p>Se permitirá a los usuarios de la DSyA consultar todas las sugerencias que se hayan realizado, pudiendo realizar consultas informando diferentes filtros de búsqueda.</p>

#### 4.4.1.10. GESTIÓN DE EXTINTORES

Número de Requisito	<b>RQ-34</b>
Nombre del Requisito	<b>Control de extintores de IFEMA</b>
Prioridad del Requisito	Baja
Descripción del Requisito	<p>Se debe informar el registro de todos los extintores existentes en el recinto ferial de IFEMA. Alguno de los datos que son necesarios registrar son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número industrial</li><li>• Número asignado por IFEMA</li><li>• Marca</li><li>• Modelo</li><li>• Ubicación</li><li>• Eficacia</li><li>• Próxima revisión</li><li>• Próximo retimbrado</li><li>• Persona que realiza la inspección...</li></ul>



	Es importante que desde la solución los usuarios internos DSyA puedan generar listados de cuándo es necesario realizar retimbrado de los extintores.
--	--

#### 4.4.1.11. GESTIÓN DE OBRAS DE ARTE

Número de Requisito	<b>RQ-35</b>
Nombre del Requisito	<b>Control de Obras de Arte</b>
Prioridad del Requisito	Baja
Descripción del Requisito	<p>La solución debe tener el registro de todas las obras de arte de valor que tiene IFEMA en sus instalaciones.</p> <p>Es necesario que cada 15 días se haga una revisión de las mismas y se actualicen los datos, por si han cambiado de ubicación.</p> <p>La solución deberá generar una alarma cuando se requiera hacer esta tarea e indicar las obras que se deben revisar.</p>

#### 4.4.1.12. GESTIÓN DE BOMBINES Y LLAVES

Número de Requisito	<b>RQ-36</b>
Nombre del Requisito	<b>Control de Bombines y llaves</b>
Prioridad del Requisito	Baja
Descripción del Requisito	<p>La solución debe tener el registro de todos los bombines existentes en IFEMA, así como las llaves que los abren.</p> <p>De los bombines es necesario registrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Marca</li><li>• Modelo</li><li>• Tipo de llave (maestra, submaestra)</li><li>• Existen reservas del mismo.</li></ul>

#### 4.4.1.13. GESTIÓN DE COMUNICACIONES, REUNIONES, COORDNACIÓN

Número de Requisito	<b>RQ-37</b>
Nombre del Requisito	<b>Registro de las comunicaciones y relaciones institucionales de la DSyA</b>
Prioridad del Requisito	Muy alta
Descripción del Requisito	La solución debe permitir registrar toda aquella información de interés relativa a la actividad generada con instancias de la administración



IFEMA  
Feria de  
Madrid

	<p>pública, ya sean Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (Policía Nacional, Policía Local, Guardia Civil,...), como Protección Civil, Ministerio de Defensa, etc., ya sea como consecuencia del cumplimiento de normativa legal, o de otro tipo de vinculación.</p> <p>Se deberá permitir realizar un seguimiento de las comunicaciones realizadas así como incorporar ficheros adjuntos a la comunicación, ya sean documentos Word, emails, imágenes...</p> <p>No se contempla integración ninguna con las plataformas destinatarias de los envíos</p>
--	---

#### 4.4.1.14. GESTIÓN DE CATÁLOGOS

Número de Requisito	<b>RQ-38</b>
Nombre del Requisito	<b>Administración de la información fija</b>
Prioridad del Requisito	Baja
Descripción del Requisito	<p>La solución debe permitir catalogar toda aquella información que es fija en la aplicación. El usuario puede realizar el alta, baja o modificación de los datos para que una vez realice el cambio se vea implementado en todo la solución.</p> <p>A continuación se indican alguno de los datos que deben catalogarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferias</li> <li>• Ubicaciones del recinto ferial</li> <li>• Tipos de Incidencias</li> <li>• Tipos de Vigilantes de Seguridad</li> <li>• Puestos de los equipos de emergencia</li> </ul> <p>En fases posteriores, se deberá definir toda aquella información que debe ser catalogada y gestionada desde la solución.</p> <p>A los catálogos solamente podrán acceder aquellos usuarios con perfil Administrador.</p>

#### 4.4.2. REQUISITOS NO FUNCIONALES Y TÉCNICOS

A continuación se detallan los requisitos no funcionales y técnicos indicados en el catálogo de requisitos

Número de Requisito	<b>RQ-39</b>
Nombre del Requisito	<b>Gestión de roles y perfiles</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>La solución deberá permitir gestionar los diferentes perfiles y acciones de la solución que se deseen controlar, así como asociar los diferentes perfiles a los usuarios de la misma.</p> <p>Un usuario únicamente podrá asociarse a un perfil, y la asociación al perfil condicionará las acciones que pueda realizar en la solución, altas, modificaciones, lectura de información, etc...</p> <p>Todo usuario deberá estar asociado a un perfil para poder hacer uso de la solución.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-40</b>
Nombre del Requisito	<b>Accesibilidad desde dispositivos móviles</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Se debe permitir el acceso la solución desde dispositivos móviles (Tablet, móviles...) con el objetivo de tener la información actualizada en tiempo real y evitar pérdidas de tiempo y abandono de los puestos de trabajo.</p> <p>En el caso de proporcionar un app para su explotación por el personal de seguridad debe estar disponible para los principales dispositivos (Android/iOS).</p>

Número de Requisito	<b>RQ-41</b>
Nombre del Requisito	<b>Propiedad de la información</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>La información registrada en la solución será propiedad de IFEMA, la cual estará disponible durante todo el ciclo de vida de la solución, sin depender de esta disponibilidad de los proveedores externos.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-42</b>
Nombre del Requisito	<b>Auditoria de registro de información</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Es necesario implementar en la solución un registro de auditoria, en el que se refleje qué usuario ha realizado el alta, modificación o baja de un registro la solución.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-43</b>
Nombre del Requisito	<b>Control de la Información</b>



IFEMA  
Feria de  
Madrid

Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p>Las información que sea registrada desde los proveedores, una vez que ya ha sido grabada en la solución no se deberá permitir realizar modificaciones por dichos usuarios.</p> <p>Solamente se permite realizar modificaciones sobre dicha información por usuarios con perfil de Administrador de la solución.</p>

Número de Requisito	<b>RQ-44</b>
Nombre del Requisito	<b>Soporte Cloud y On Premise</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p><b><u>En primera instancia es requisito que la instalación de la solución se realice en Cloud.</u></b></p> <p>El sistema ofertado, aun tratándose de un servicio On Cloud, deberá permitir una transformación hacia una solución tipo On premise, con migración de toda la información disponible en la nube sin pérdida de datos.</p> <p><b>En el caso de una instalación Cloud:</b> Deberá alojarse físicamente en un centro de datos ubicado en la Unión Europea.</p> <p><b>En el caso de una instalación On Premise:</b> Siempre se deberá adaptar a la infraestructura de redes y sistemas y a las políticas de seguridad de IFEMA. La solución debe ser totalmente compatible con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VMWare ESXi 6.0 o superior.</li><li>• La Base de datos debe estar alojada en el servidor de base de datos corporativos de SQLServer de IFEMA.</li><li>• Acceso a los sistemas implicados a través de las redes y proxies existentes en IFEMA respetando la arquitectura existente en IFEMA.</li></ul> <p>En caso de esta posible implementación de la solución On Premise el proveedor se conectará a IFEMA siempre usando una conexión de tipo VPN tal y como se describe en el <a href="#">ANEXO PARA CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS CON TEMAS RELACIONADOS CON LA T.I.</a></p>

Número de Requisito	<b>RQ-45</b>
Nombre del Requisito	<b>Solución de arquitectura abierta</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	<p><b>Debe ser una solución que tenga ya una base implementada enfocada a la gestión de temas de seguridad similar a las requeridas por IFEMA y presentadas en este pliego.</b></p> <p><b>Así mismo, debe poseer las capacidades tecnológicas y de</b></p>



	<b>integración con las que cuenta un PSIM.</b>  Debe ser una solución escalable y extensible, que permita el crecimiento e integración con soluciones de terceros en caso de ser requerido y/o desarrollos a medida.
--	--

Número de Requisito	<b>RQ-46</b>
Nombre del Requisito	<b>Clientes del Centro de Control</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	Para la administración (Centro de Control) de la solución se demandan clientes seguros basados en la web.  Compatibles con Internet Explorer v8 y superior, Mozilla Firefox v40 y superior, Chrome v28 y superior

Número de Requisito	<b>RQ-47</b>
Nombre del Requisito	<b>Certificado para el GDPR europeo</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	La herramienta debe estar certificada para cumplir la Ley General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea.  <b>Para una instalación en Cloud:</b> Los datos de la herramienta deben estar físicamente ubicados en un centro de proceso de datos de la Unión Europea cumpliendo la normativa GDPR

Número de Requisito	<b>RQ-48</b>
Nombre del Requisito	<b>Ventanilla única de DSyA</b>
Prioridad del Requisito	Alta
Descripción del Requisito	Se debe proporcionar un cliente web seguro independiente de la solución y que se integre con la herramienta ofertada encargado de realizar la tramitación informativa de cualquier necesidad o solicitud que se desee gestionar con la DSyA y que, en caso de aprobarse, se pueda vincular a la gestión del servicio ya sea en el desarrollo de un evento y su información como del día a día de la información a gestionar por esta área y su personal directo o de empresa colaboradora con acceso a la herramienta.  Tras el desarrollo, el código del cliente web pasará a ser propiedad de IFEMA.  Se propone HTML+Javascript para el desarrollo Front-End que implemente el patrón MVVM y un diseño responsivo para su uso en web y dispositivos móviles y una arquitectura SOA bajo C# para el desarrollo Back-End  Se deberá proporcionar la documentación necesaria sobre la solución aportada (documentación técnica, manual de usuario,...).



El cliente deberá ser compatible con Internet Explorer v8 y superior, Mozilla Firefox v40 y superior, Chrome v28 y superior, así como en los principales dispositivos móviles (Android/iOS).

#### 4.4.3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES MÍNIMOS (MATRIZ DE REQUERIMIENTOS)

Se pretende que la herramienta ofertada cumpla la totalidad de los requerimientos funcionales definidos. No obstante los marcados como obligatorios en la siguiente tabla se toman como requerimientos mínimos indispensables.

Adicionalmente se incluyen aquellos requerimientos, que si bien sería deseable que se incluyeran, no son imprescindibles.

Se incide en la obligatoriedad del cumplimiento de los requisitos funcionales obligatorios y la flexibilidad de la solución para integrarse con herramientas de terceros y/o la realización de desarrollos a medida para personalizar y/o suplir las carencias funcionales que se detecten.

Id Req.	Descripción corta	Tipo
Gestión de Medicinas de Emergencias		
RQ-01	Informar actuaciones médicas	OBLIGATORIO
RQ-02	Generar informe de actuaciones médicas	OBLIGATORIO
Gestión Control de Acceso Comercial		
RQ-03	Informar incidencias control de acceso comercial	OBLIGATORIO
RQ-04	Consulta de incidencias de control de acceso comercial	OBLIGATORIO
Gestión Vigilancia y Autoprotección		
RQ-05	Elaboración de la norma operativa	OBLIGATORIO
RQ-06	Informar previsión de personal	OBLIGATORIO
RQ-07	Informar cuadrante diario del personal de Seguridad	OBLIGATORIO
RQ-08	Validación previsión con personal diario	OBLIGATORIO
RQ-09	Gestión de solicitudes de imágenes	OBLIGATORIO
RQ-10	Gestión de quejas y reclamaciones	OBLIGATORIO
RQ-11	Gestión de personal	OBLIGATORIO
Gestión de Ocupación y Actividad		
RQ-12	Solicitud de ocupaciones	OBLIGATORIO
RQ-13	Comunicación avisos de ocupaciones	OBLIGATORIO
Gestión de Tráfico y de Aparcamientos		
RQ-15	Control de Objetos Perdidos	OBLIGATORIO
RQ-16	Requisas a vehículos	OBLIGATORIO
RQ-18	Informar Cobros realizados	OBLIGATORIO
RQ-19	Solicitud de Autorizaciones	OBLIGATORIO
Gestión de Servicios Internos		
RQ-20	Solicitudes relacionadas con la prestación del servicio	OBLIGATORIO
RQ-21	Elaboración informes de Conserjería	OBLIGATORIO
Gestión de Emergencias y Autoprotección		
RQ-22	Elaborar plan de emergencia	OBLIGATORIO



RQ-23	Asignación de equipos a los planes de emergencia	OBLIGATORIO
RQ-24	Gestión personal de emergencia	OBLIGATORIO
RQ-25	Gestión de Simulacros	OBLIGATORIO
RQ-26	Gestión de Formaciones	OBLIGATORIO
RQ-27	Gestión de Auditorías	OBLIGATORIO
Gestión de Incidencias e Informes		
RQ-28	Generación de Partes	OBLIGATORIO
RQ-29	Generación de Incidencias	OBLIGATORIO
RQ-30	Gestión de Partes Unificados	OBLIGATORIO
RQ-31	Generación de Informes asociados a incidencias	OBLIGATORIO
RQ-32	Generación de Informes asociados a Siniestros	OBLIGATORIO
Gestión de Mejoras y Sugerencias		
RQ-33	Alta de mejoras y sugerencias	OBLIGATORIO
Gestión de Extintores		
RQ-34	Control de Extintores de IFEMA	OBLIGATORIO
Gestión de Obras de Arte		
RQ-35	Control de Obras de Arte	OBLIGATORIO
Gestión de Bombines y Llaves		
RQ-36	Control de Bombines y Llaves	OBLIGATORIO
Gestión de Comunicaciones y relaciones institucionales de la DSyA		
RQ-37	Registro de las comunicaciones y relaciones institucionales de la DSyA	OBLIGATORIO
Gestión de Catálogos		
RQ-38	Catálogos de información de la solución	OBLIGATORIO

RQ-14	Consultar ocupaciones	PUNTUABLE
RQ-17	Retirada de Mobiliario	PUNTUABLE

## EXPOSICIÓN ORAL/DEMO DE LA SOLUCIÓN

IFEMA convocará a las empresas ofertantes para una exposición oral/demo in-situ basada en la documentación técnica aportada.

Para la mejor comprensión de la aplicación y la documentación presentada, y comprobación del cumplimiento de los requisitos técnicos que figuran en el pliego IFEMA convocará a las empresas ofertantes para una exposición oral/demo in-situ basada en la documentación técnica requerida en el apartado 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha convocatoria se realizará en un plazo no mayor a 5 días después de la apertura de sobres técnicos estimada para el día 25 de abril, y tratará de la exposición de las funcionalidades de la aplicación basada en la documentación técnica solicitada en el sobre Nº 2 en los hitos 1 y 2 (Descripción funcional, descripción técnica y matriz de cumplimiento de los requisitos establecidos, y presentación de la metodología a aplicar). No se admitirá la incorporación de documentación adicional a la presentada junto con la oferta.



La duración de la exposición será de una hora para la presentación de la herramienta y de media hora para la realización de preguntas.

LA REALIZACIÓN DE LA EXPOSICIÓN TENDRÁ CARÁCTER OBLIGATORIO PARA EL OFERTANTE, ENTENDIENDO QUE SI RENUNCIARA A REALIZARLA, SU OFERTA QUEDARÍA RECHAZADA.

#### 4.4.4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

La solución deberá satisfacer la totalidad de los requisitos técnicos y No Funcionales.

Id Req.	Descripción corta	Tipo
Requerimientos Técnicos y No Funcionales		
RQ-39	Gestión de Roles y perfiles	OBLIGATORIO
RQ-40	Accesibilidad desde dispositivos móviles	OBLIGATORIO
RQ-41	Propiedad de la información	OBLIGATORIO
RQ-42	Auditoría de registro de información	OBLIGATORIO
RQ-43	Control de la información	OBLIGATORIO
RQ-44	Soporte On Premise y Cloud	OBLIGATORIO
RQ-45	Solución de arquitectura abierta	OBLIGATORIO
RQ-46	Clientes del Centro de Control	OBLIGATORIO
RQ-47	Certificado para el GDPR europeo	OBLIGATORIO
RQ-48	Ventanilla única de DSyA	OBLIGATORIO

## 5. PLAN DE PROYECTO

### 5.1. DESCRIPCIÓN

El ofertante deberá profundizar en la solución ofertada y el grado de cumplimiento de los requisitos de la DSyA. Para ello se deberá aportar la siguiente documentación:

- Descripción funcional
- Descripción técnica
- Matriz de cumplimiento de los requisitos establecidos

El ofertante deberá indicar si la solución ofertada satisface los requisitos funcionales puntuables (RQ-14, RQ17) y detallar cómo se llevarían a cabo dentro de la solución.

Se entenderá que los requisitos se cumplen si toda la funcionalidad se satisface al 100% sin necesidad de realizar trabajos adicionales que repercutan en la propuesta económica y siempre dentro del tiempo máximo de ejecución del proyecto de implantación.

El detalle sobre las especificaciones técnicas de la solución no deberá superar las 8 páginas.

## 5.2. METODOLOGÍA

Presentación de la metodología a aplicar definiendo el modelo de implementación, seguimiento y control del proyecto, enfocado a ir poniendo en funcionamiento, en la medida que sea viable, cada fase del proyecto de manera que se permita una validación continua de cada una de estas fases por parte de todos los departamentos implicados, de forma que se facilite la incorporación de las adecuaciones, siempre dentro del alcance del proyecto aprobado, que los departamentos consideren necesarias. Así mismo se deberá incluir un planteamiento para la evaluación y mitigación de los posibles riesgos del proyecto.

El detalle sobre la metodología a emplear no deberá superar las 3 páginas.

## 5.3. IMPLANTACIÓN

IFEMA persigue que el resultado de esta implementación sea óptimo y responda a las necesidades planteadas. Es por ello, que se considera de especial importancia la labor de seguimiento y control del proyecto, a nivel de detalle y durante todas sus fases, de manera que se pueda asegurar que la solución entregada cuente con la total satisfacción de los departamentos implicados en los procesos.

El objetivo final es la implantación de la solución para la gestión integral de las necesidades y procesos de la DSyA descritos en los apartados anteriores.

El adjudicatario deberá seguir la metodología adecuada que permita realizar el proyecto contando con una solución de calidad, enfocada a ir realizando entregas iterativas con incremento de valor.

Esto permitirá realizar una validación continua, que facilite la incorporación de las adecuaciones de detalle que la DSyA u otros departamentos consideren necesarias para contar con la mejor solución. Todo ello, teniendo siempre en cuenta que el marco de alcance del proyecto queda definido en los requisitos indicados.

En la planificación que se presente se deberán incluir las fases especificadas en el apartado correspondiente [3. FASES DEL PROYECTO](#)

Se incluye el detalle priorizado de los requisitos agrupados por bloques funcionales. Esta priorización deberá respetarse en la medida de lo posible. IFEMA podrá aceptar otra propuesta de implantación por fases por parte del proveedor, si se considera que es más óptimo para el objetivo resultado del proyecto.

En la implantación, cada bloque funcional debe acompañarse de su correspondiente configuración, parametrización y adaptación, formación a usuarios, despliegue y puesta en producción, así como su soporte post-productivo hasta garantizar el correcto funcionamiento de los requerimientos solicitados.

### **BLOQUE 1: Gestión de la Vigilancia y Autoprotección + Incidencias e informes**

RQ-05	Elaboración de la norma operativa
RQ-06	Informar previsión de personal
RQ-07	Informar cuadrante diario del personal de Seguridad
RQ-08	Validación previsión con personal diario
RQ-11	Gestión de personal
RQ-28	Generación de Partes
RQ-29	Generación de Incidencias
RQ-30	Gestión de Partes Unificados
RQ-31	Generación de Informes asociados a incidencias
RQ-32	Generación de Informes asociados a Siniestros
RQ-37	Registro de las comunicaciones y relaciones institucionales de la DSyA

### **BLOQUE 2: Tráfico y Aparcamiento**

RQ-15	Control de Objetos Perdidos
RQ-16	Requisas a vehículos
RQ-17	Retirada de Mobiliario
RQ-19	Solicitud de Autorizaciones

### **BLOQUE 3: Gestión de Emergencias y Autoprotección**

RQ-22	Elaborar plan de emergencia
RQ-23	Asignación de equipos a los planes de emergencia
RQ-24	Gestión personal de emergencia
RQ-25	Gestión de Simulacros
RQ-26	Gestión de Formaciones
RQ-27	Gestión de Auditorías

### **BLOQUE 4: Gestión de Servicios Internos + Gestión de Acceso Comercial + Gestión Servicio Médico**

RQ-01	Informar actuaciones médicas
RQ-02	Generar informe de actuaciones médicas
RQ-03	Informar incidencias control de acceso comercial
RQ-04	Consulta de incidencias de control de acceso comercial
RQ-20	Solicitud de Megafonía
RQ-21	Elaboración informes de Conserjería

### **BLOQUE 5: Resto de RQ's pendientes**

RQ-12	Solicitud de ocupaciones
RQ-13	Comunicación avisos de ocupaciones
RQ-14	Consultar ocupaciones



RQ-33	Alta de mejoras y sugerencias	<b>IFEMA</b> Feria de Madrid
RQ-34	Control de Extintores de IFEMA	
RQ-35	Control de Obras de Arte	
RQ-36	Control de Bombines y Llaves	
RQ-38	Catálogos de información de la solución	
RQ-09	Gestión de solicitudes de imágenes	
RQ-10	Gestión de quejas y reclamaciones	
RQ-18	Informar Cobros realizados	

Los requisitos técnicos y no funcionales son de aplicación desde la FASE 1.

Así mismo, se tiene previsto realizar reuniones semanales o quincenales, dependiendo de la fase del proyecto para informar sobre los avances, realizar los entregables, dar soporte, entre otros.

Es requisito indispensable que **la implantación de la solución se lleve a cabo en Cloud**, si una vez finalizada la puesta en producción la solución, IFEMA considerase que la experiencia de uso no es la apropiada (rendimiento, disponibilidad del sistema,...) se deberá realizar una migración de la solución a una instalación On Premise. En este supuesto el licitante será el responsable único de realizar las actividades necesarias para migrar la plataforma sin que IFEMA sea afectada económicamente y en un plazo no superior a 3 meses desde la comunicación formal.

IFEMA se reserva el derecho de poder optar a la instalación On Premise del producto por motivos ajenos a la experiencia de uso y que no sean responsabilidad directa del adjudicatario. En este caso se evaluará conjuntamente el impacto del cambio y será necesario presupuestar las acciones a realizar para evaluar su viabilidad.

En el supuesto que sea necesario realizar la instalación de la solución On Premise, no será competencia del adjudicatario la adquisición, instalación, configuración ni mantenimiento de los servidores en los que se aloje, serán proporcionados por IFEMA. Aunque sí deberán ser revisados para garantizar que se cumplan las necesidades para la implantación de la herramienta.

En la fase de Consultoría se podrán recoger propuestas de mejoras que repercutan de manera positiva en la institución y que sean ejecutadas durante la fase de acompañamiento.

El ofertante deberá detallar en su oferta el Plan de Proyecto de Implantación de la solución. Éste contendrá el diagrama apropiado con las diversas fases y tareas, estimación de la duración de cada una de las fases con sus entregas iterativas (distintos bloques funcionales), sus posibles dependencias y los requisitos técnicos que se requieran en cada una de ellas.

Se debe incluir un plan de formación en la solución para todos los departamentos implicados, que garantice el buen uso y comprensión de la misma.



El detalle sobre el plan de proyecto e implantación de la solución no deberá superar las 3 páginas.

IFEMA  
Feria de  
Madrid

La implantación de la solución en su conjunto deberá ser ejecutada en un plazo no superior a 25 semanas desde la fecha de inicio del contrato. De igual manera, el periodo de acompañamiento se establece desde la finalización de la implantación, hasta la finalización del contrato.

#### 5.4. ORGANIZACIÓN

Presentación y organigrama del equipo encargado de realizar el proyecto, especificando una descripción de las funciones a realizar por cada uno de los integrantes y la dedicación estimada de cada uno de ellos en las distintas fases.

IFEMA considera necesario, que como mínimo el equipo de trabajo deberá estar formado por un Jefe de Proyecto, un Consultor y un Analista-Programador.

El Jefe de Proyecto o Responsable el servicio, será el interlocutor y deberá contar con la dedicación necesaria para el adecuado control y seguimiento del proyecto.

El detalle sobre la organización del proyecto no deberá superar las 3 páginas.

#### 5.5. LICENCIAMIENTO

El ofertante deberá explicar el licenciamiento del producto, módulos adicionales a los obligatorios, así como su detalle funcional.

Se deberá especificar la forma en la que se licencia la herramienta ofertada haciendo mención expresa de, al menos, estos puntos:

- Licencias de la solución.
- Licencias de servidor
- Licencias de Usuarios Administradores del Centro de Control
  - Personal del DSyA administradores del Centro de Control
- Licencias de Usuarios del personal de Seguridad (Clientes de aplicaciones móviles)
  - Personal del DSyA
  - Personal de empresas colaboradoras
- Licenciamiento de los módulos ofertados

Se incorpora una estimación del volumen de licencias de usuarios de la solución.

Tipo	Nº de usuarios
Usuarios Administradores del Centro de Control (concurrentes)	5
Personal del DSyA	25



Personal de empresas colaboradoras	135	<b>IFEMA</b>
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>Feria de Madrid</b>

El detalle sobre el licenciamiento de la solución no deberá superar las 3 páginas.

## 5.6. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

La propuesta ofertada deberá incluir el soporte y mantenimiento de la solución desde el inicio del proyecto, con una duración de dos años.

Dentro del soporte y mantenimiento se incluyen los costes de alojamiento, licencias, y cualquier otro coste adicional imputable al producto, que se desprenda del uso de la solución en Cloud.

**El proveedor debe garantizar a IFEMA, el correcto funcionamiento de todos los trabajos realizados mientras dure el periodo de contratación del servicio.**

## 5.7. ACOMPAÑAMIENTO

Se incluye una fase de acompañamiento que cubra las necesidades de desarrollo, personalización, parametrización y consultoría de la herramienta que pudieran surgir desde la finalización de la implantación de la solución y hasta la finalización del contrato, garantizando de esta manera la correcta implantación de la solución.

En estos trabajos no se engloban los propios incluidos en el soporte anteriormente mencionado, ni los necesarios a realizar por la propia garantía de implantación de la solución.

Es de vital importancia que el equipo asignado durante este periodo sea personal experto y conocedor del entorno implantado en IFEMA.

Se establece un desglose de jornadas y tarifas a consumir durante este periodo asignado a este tipo de trabajos, y siempre con un concepto variable (se facturará según las jornadas efectivamente realizadas en los trabajos asignados).

Categoría Profesional	Jornadas	Precio Máximo / Jornada
RESPONSABLE PROYECTO	12	800
CONSULTOR SENIOR	12	900
ANALISTA PROGRAMADOR	60	700

Toda tarea a realizar imputable al acompañamiento de la solución deberá ser previamente detallada y estimada por el adjudicatario y deberá contar con la aprobación explícita de IFEMA para su realización. Así mismo, se podrá solicitar a criterio de IFEMA la incorporación de otros perfiles bajo presupuesto aprobado previamente por IFEMA.

## **6. EQUIPO DE TRABAJO**

### **6.1. PERFILES**

Los integrantes del equipo encargado del servicio de consultoría, implantación y acompañamiento de la solución, deberán estar capacitados para la realización de las tareas correspondientes objeto de este contrato.

Deberán disponer de la experiencia necesaria que asegure la implantación de la solución ofertada con la calidad requerida.

A petición de IFEMA y de acuerdo a la mejor adecuación por las necesidades de trabajo y siempre con el objetivo de obtener los resultados esperados objeto de este pliego, podrían realizarse los trabajos en las instalaciones de IFEMA.

IFEMA realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos designados por el proveedor. IFEMA podría entrevistar a cualquiera de los técnicos designados por el proveedor para comprobar la veracidad de la información aportada y su adecuación a los perfiles definidos.

Se deberá incluir el detalle de los currículos de cada una de las personas que vaya a participar en el proyecto, sin incorporar datos personales.

### **6.2. CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Durante la ejecución del servicio, IFEMA, debido a comportamientos o resultados deficientes, podrá solicitar el cambio de cualquier de los técnicos designados por el adjudicatario.

En este caso, el proveedor volverá a realizar el proceso de designación correspondiente, para cubrir la vacante. El adjudicatario se compromete a presentar el CV en un plazo máximo de 15 días naturales desde la solicitud del cambio.

De igual forma, si el cambio en el equipo de trabajo se promueve por iniciativa del adjudicatario, se seguirá el mismo procedimiento que si el cambio se hubiese solicitado por IFEMA.

En cualquier caso de sustitución de los recursos, la transferencia de conocimiento deberá realizarse de una manera adecuada, causando el menor impacto posible en los trabajos a realizar y correrá enteramente por cuenta del proveedor.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del sustituto, de sus habilidades y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato. De igual manera, la presentación reiterada de

recursos que no cumplan los requerimientos establecidos, o la imposibilidad de poder controlar el equipo, también será causa de resolución inmediata del contrato.

## ACUERDOS MÍNIMOS A NIVEL DE SERVICIO

En este apartado se presenta el sistema de evaluación de la calidad del servicio que el adjudicatario debe cumplir.

### 1. INTRODUCCIÓN

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación y cumplimiento adecuados de los servicios solicitados dentro del ámbito del presente pliego. No obstante lo anterior, hay ciertas prestaciones que se regularán por el sistema de “Acuerdo de Nivel de Servicio” (ANS).

El sistema de evaluación tiene como objetivo la determinación del índice de calidad de la prestación del servicio o ICS (Índice de Calidad del Servicio), basado en los acuerdos de nivel de servicio (ANS) mínimos imprescindibles, que el adjudicatario debe cumplir en la ejecución de los servicios a prestar.

Los acuerdos de nivel de servicio se van a materializar en una serie de “Indicadores de nivel de servicio (INS)” y unos “valores objetivos” (VO) que deben cumplir y que van a permitir evaluar los distintos ámbitos de servicios prestados por la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de los acuerdos definidos será penalizable y dicha penalización será determinada en base al índice de calidad obtenido. La fijación de las penalizaciones atenderá a un modelo de intervalos de puntuación de los valores obtenidos de calidad y éstos conllevarán una penalización económica.

Será en la fase inicial de la prestación del servicio en la que se deberán definir y poner en marcha los indicadores que inicialmente constituirán las medidas de calidad del servicio.

El conjunto de indicadores puestos en marcha inicialmente, podrá ser revisado durante el período de prestación del servicio como consecuencia de la evolución del servicio o de las necesidades de IFEMA. Se podrán entonces acordar modificaciones en el sistema de ANS que deberán respetar las siguientes condiciones:

- Se deben cumplir siempre los mínimos establecidos en este anexo.
- Se deben recoger las mejoras propuestas en la oferta del adjudicatario.
- Los nuevos indicadores o las modificaciones deberán contar con el acuerdo de ambas partes.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, siempre prevalecerá lo dispuesto en el presente ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de IFEMA.

## **2. CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS**

Con el cumplimiento de las prestaciones reguladas por los ANS se pretende que el adjudicatario garantice una calidad mínima en la prestación del servicio.

Por este motivo, los INS y VO definidos van a tener carácter de mínimos. El adjudicatario podrá ampliar los indicadores INS y los valores objetivos VO a establecer de común acuerdo con IFEMA, siempre respetando los mínimos.

Los factores principales que inspiran este modelo tienen como objetivo último la garantía de la calidad de los servicios prestados, el incentivo a la mejora continua del adjudicatario en la provisión de los mismos y la consecuente mejora en la satisfacción de los usuarios de IFEMA.

En relación a los Acuerdos de Nivel de Servicio, el adjudicatario se obliga a:

- Enviar en el periodo establecido de medición de los ANS, un informe detallado de los indicadores obtenidos.
- Es obligación del proveedor del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
- Recoger y calcular fielmente, de acuerdo a las definiciones establecidas, todos los indicadores y sus valores periodo a periodo. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA, la recogida errónea de los indicadores y sus valoraciones será sancionada económicamente, según lo indicado en el apartado de penalizaciones de este anexo.
- El adjudicatario es responsable de comunicar a IFEMA cualquier anomalía que pueda existir en los datos utilizados para el cálculo, o en los propios cálculos, en un período máximo de 15 días naturales tras la emisión de cada informe.
- El adjudicatario debería mejorar los resultados de los indicadores periodo a periodo de medición. Deberá prestar especial atención a aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita o bien a aquellas situaciones que provoquen una bajada de la calidad del servicio.
- El incumplimiento continuo del nivel de calidad establecido en el servicio en función de los niveles exigidos en el pliego de bases y los ofertados expresamente por el adjudicatario será motivo suficiente para la extinción del contrato de forma unilateral por parte de IFEMA.

## **3. MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS**

En este apartado se describe el modelo de cálculo de los ANS.

El sistema de ANS evaluará no sólo las distintas prestaciones del servicio sino que concederá un papel destacado a las no conformidades.



Se producirá una **No Conformidad** en toda aquella situación en la que IFEMA no está satisfecha con la actuación realizada por el proveedor, así como para indicar el grado de cumplimiento de aspectos formales del servicio, como por ejemplo, una estimación a la que no se llega a un acuerdo, un análisis de impacto no satisfactorio, una documentación no adecuada, un requisito no cubierto, una cláusula del pliego no cumplida, una resolución no satisfactoria de una tarea, de un proyecto o de alguna de sus fases o entregables, una transferencia de conocimiento no adecuada, un recurso no adecuado, etc. IFEMA indicará el motivo y la posible subsanación de la no conformidad. El proveedor está obligado a registrar las no conformidades, recogiendo toda esta información más la que considere oportuna y dispondrá de un plazo de tiempo fijado en cada caso para proceder a su subsanación. Si transcurrido el plazo de tiempo establecido no se ha subsanado, o bien, si el proveedor desestima su subsanación, contabilizará como una no conformidad no resuelta que aplicará en el periodo que corresponda y en periodos sucesivos hasta su subsanación.

Para finalizar con el modelo, también se va a determinar la criticidad de cada uno de los indicadores, con ponderación mayor de los críticos respecto de los no críticos para el cálculo del índice de calidad (ICS).

#### 4. INDICADORES DEL SERVICIO

Las prestaciones iniciales sujetas a medición con ANS son las siguientes:

- **GESTIÓN DEL SERVICIO:** Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio (y complementarias que se definan en el pliego y o mejoras que el adjudicatario proponga) a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Incluye la evaluación de los objetivos establecidos, errores en producción, documentación de herramientas y en general el cumplimiento del plan de proyecto y la realización de todas aquellas acciones acordados en el mismo. La inexistencia de alguna medida de calidad / hito / entregable / acciones / documento o de cualquier otro elemento de trabajo, supondrá el incumplimiento de estos indicadores.
- **GESTIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES.** Se consideran aspectos de soporte relacionados con las peticiones: tiempos de atención, resolución, evaluación, etc.
- **DISPONIBILIDAD HERRAMIENTAS.** Se incluyen los tiempos de disponibilidad de las herramientas utilizadas en la prestación del servicio, disponibilidad de las comunicaciones y disponibilidad de las aplicaciones y datos que éstas contengan en el entorno de producción.

Los indicadores mínimos establecidos, agrupados por las prestaciones a medir son los siguientes:

DEFINICIÓN DE ANS - GESTIÓN DEL SERVICIO						
TIPO CRITERIO	CODIGO	INDICADOR (INS)	DEFINICIÓN	VALOR OBJETIVO MÍNIMO (VO)	CRITICIDAD	PESO
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>						
	GES01	INFORME DE ANS	Informe de valoración de los ANS. Se debe entregar dentro de los (x) días, según lo estipulado.	≤ 5 días naturales	CRÍTICO	1,5
	GES02	NO CONFORMIDAD	No Conformidades no resueltas en el periodo	≤ 1	CRÍTICO	1,5
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
	CAL01	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ESTABLECIDOS	Grado de cumplimiento de los objetivos establecidos (en cuanto a plazos, planificaciones, entregables, formaciones y garantías)	≥ 95%	CRÍTICO	1,5
<b>GESTIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES (SOPORTE / MANTENIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO)</b>						
	PTG01	TIEMPO DE ATENCIÓN	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta la primera respuesta	≤ 4 horas	CRITICO	1
	PTG02	TIEMPO RESOLUCIÓN DE PETICIONES CRÍTICAS	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta su resolución satisfactoria	< 1 día laborable	MUY CRITICO	1,5
<b>DISPONIBILIDAD HERRAMIENTAS</b>						
	DIS01	DISPONIBILIDAD DE LAS APLICACIONES	Disponibilidad de la aplicación y de acceso a la información que ésta contenga.	≥ 99,9 %	MUY CRÍTICO	2
<b>TOTAL SUMA DE PESOS</b>						<b>9</b>

## 5. APLICACIÓN DE LOS INDICADORES A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Un indicador se cumple cuando se ha cumplido la condición del indicador. Por ejemplo, el indicador “INFORME DE ANS” se cumple en un periodo, si se ha entregado el informe de seguimiento de ANS del periodo anterior dentro del plazo indicado. Si no se cumple, seguirá incumpléndose en periodos posteriores hasta su subsanación. Es decir, en ningún caso, se espera a que se entregue la documentación, y en ese periodo ver si se ha cumplido o no. Si lleva un retraso de varios periodos aplicará el incumplimiento en todos esos periodos anteriores hasta su subsanación.

De igual forma se deben entender el resto de indicadores. Es decir, periodo a periodo se mira en su globalidad si se incumple el indicador, desde el momento en el que se produce el hecho del incumplimiento y en los periodos sucesivos hasta que se cumpla.

## 6. CALIDAD RELACIONADA CON SERVICIO

El objetivo de esta métrica es evaluar la gestión o actuación realizada por la empresa adjudicataria, evaluación que se deberá realizar de forma periodica. Para ello se define la métrica de **Calidad del Servicio en la Gestión del Servicio prestado por la empresa en el periodo (CSp)**, como el porcentaje de indicadores (de los recogidos en el cuadro “DEFINICIÓN DE ANS-GESTIÓN DEL SERVICIO”) cumplidos en el periodo con respecto al número de indicadores totales ponderados por su peso. Se facilitará un documento Excel con los cálculos que se deben realizar ya incorporados.

## 7. PENALIZACIONES.

Tal y como se indica en la introducción de este anexo, el incumplimiento de los acuerdos será penalizable. La naturaleza de las penalizaciones por incumplimiento de los acuerdos será de carácter económico. Se persigue con esta medida que el servicio se preste adecuadamente y con la calidad exigida durante todo el período de contratación.

## **PENALIZACIONES EN EL PERIODO**

La obtención de la penalización económica en el periodo medido será aplicable en la facturación de cada fase/mes correspondiente a la ejecución del servicio. Se deberá seguir el siguiente esquema de aplicación:

1. Se calculará la métrica de Calidad del Servicio en la Gestión del Servicio prestado por la empresa (CSp) del periodo en curso. Cálculo incorporado en el documento Excel que facilitará IFEMA.
2. Se determinará el rango en el que se sitúa el valor CSp de los recogidos en la siguiente tabla:

<b>ESCALA DE PENALIZACIONES</b>			
	<b>Lím. Inferior</b>	<b>Lím. Superior</b>	<b>Penalización</b>
<b>Rango 1</b>	≥ 75	< 100	<b>0%</b>
<b>Rango 2</b>	≥ 50	< 75	<b>5%</b>
<b>Rango 3</b>	≥ 25	< 50	<b>10%</b>
<b>Rango 4</b>	0	< 25	<b>15%</b>

Los valores extremos se consideran pertenecientes al rango anterior, por ejemplo, un valor de indicador igual a 50, se considera perteneciente al rango 2 y no al rango 3.

El valor de penalización obtenido, se aplicará como porcentaje a descontar de la facturación del periodo correspondiente.

3. **Cláusula de recurrencia:** puesto que el objetivo de este planteamiento es ir mejorando mes a mes el servicio, aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita más de tres periodos sin causa justificada y aceptada por IFEMA, aumentaran su criticidad y por lo tanto su peso, hasta que se cumplan.

Por ejemplo, un indicador que se incumple en el tercer periodo consecutivo, si es no crítico pasará a ser crítico (de peso 1,5), o si es crítico pasará a ser muy crítico (de peso 2), a partir de ese momento para todos los periodos posteriores hasta que se cumpla el indicador, su peso se duplicará cada tres periodos de incumplimiento.

4. **Cálculo incorrecto de ANS.** El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una **penalización del 20%** de la facturación del periodo en el que se produce, independientemente de otras penalizaciones.

## **8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR EN EL SOBRE N°2.**

Incorporará la firma de la persona que represente legalmente al ofertante. Deberán presentar en este sobre, exclusivamente, la documentación siguiente, cuyo contenido se detalla en el apartado 3.3 PROCESOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA SOLUCIÓN, del ANEXO II – PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:-

1. Descripción funcional, descripción técnica y matriz de cumplimiento de los requisitos establecidos (Máximo 8 páginas)
2. Presentación de la metodología a aplicar (Máximo 3 páginas)
3. Plan de proyecto e implantación de la solución (Máximo 3 páginas)
4. Organización del proyecto: fases y perfiles que participan (Máximo 3 páginas)
5. Currículos del equipo
6. Licenciamiento
7. Soporte y Mantenimiento
8. IFEMA convocará a las empresas ofertantes para una exposición oral/demo in-situ basada en la documentación técnica aportada.

**En este sobre no se deberá incluir documentación o información alguna referente a la propuesta económica o a los criterios objetivos de valoración, que, obligatoriamente, deberán incluirse en el sobre número 3 respectivamente.**

**NO SERÁN ADMITIDAS A TRÁMITE AQUELLAS OFERTAS QUE NO ENTREGUEN LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA SOLICITADA EN ESTE APARTADO.**

## ANEXO - WORKFLOW INCIDENCIAS

Se detallan los flujos de trabajo y tipologías de incidencias que se generan en la DSyA como ampliación del requisito **RQ-29. Gestión de incidencias**.

PARTE DE INCIDENCIAS		QUIEN ABRE	QUIEN CUMPLIMENTA	QUIEN DA POR CERRADA INCIDENCIA	NOTIFICACIÓN PARA SUPERVISIÓN
ALARMAS 00	00.1 ALARMA AGUA PCI	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	00.2 ALARMA FUEGO	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE QUE COMPRUEBA	INSPECTOR	DSyA
	00.3 ALARMA INTRUSION	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE QUE COMPRUEBA	INSPECTOR	DSyA
	00.4 ALARMA SALA DE BOMBAS PCI	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
AVERIAS 01	01.1 AVERIA AGUA CORRIENTE	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	01.2 AVERIA AIRE COMPRIMIDO	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	01.3 AVERIA ASCENSORES/MONTACARGAS	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	01.4 AVERIA LECTORES DE TARJETA	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	01.5 AVERIA PORTONES	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	01.6 AVERIA SISTEMA AGUA PCI	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	01.7 AVERIA SISTEMA CCTV	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	01.8 AVERIA SISTEMA CLIMATIZACION	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	01.9 AVERIA SISTEMA DETECCION INCENDIOS	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	01.10 AVERIA SISTEMA INTRUSION	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	01.11 AVERIA SISTEMA MEGAFONIA	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	01.12 AVERIA SISTEMA PARKING	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA



**IFEMA**  
Feria de Madrid

INCIDENCIAS 02	01.13 AVERIA SISTEMA SOL	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	01.14 AVERIA SISTEMAS CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	02.1 ACCESOS PERIMETRALES	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE	VIGILANTE QUE INTERVIENE	INSPECTOR	DSyA
	02.2 ACTUACIONES MUSICALES	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE QUE INTERVIENE	INSPECTOR	DSyA
	02.3 ALTERCADO	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.4 AMBULANCIA	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.5 APERTURA DESDE DORLET	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	02.6 ASCENSORES/MONTACARGAS ACTIVACION	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE	INSPECTOR	DSyA
	02.7 AUTORIZACIONES	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE	VIGILANTE QUE INTERVIENE	INSPECTOR	DSyA
	02.8 BARRERAS	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.9 CAIDA/DERRUMBE DE STAND	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.10 CAJEROS	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.11 CAMARAS CCTV	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	02.12 CANALETAS	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.13 CARTELERIA	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.14 CONATO/INCENDIO REAL	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL/BOMBERO QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.15 DESFIBRILADORES	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.16 ELEMENTOS DETERIORADOS	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.17 ENCLAVAMIENTOS ACTIVACION/DESACTIVACION	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.18 EXTINTORES	VIGILANTE/OFICIAL/BOMBOS	VIGILANTE/OFICIAL/BOMBERO QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
02.19 GARITAS	OFICIAL	OFICIAL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA	
02.20 GOTERAS	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA	



**IFEMA**  
Feria de Madrid

	02.21 INTERVENCION CANERO	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE	VIGILANTE QUE INTERVIENE	INSPECTOR	DSyA
	02.22 INUNDACION	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.23 LIMPIEZA	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.24 MANIFESTACION	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.25 MAQUINAS Y TOROS	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.26 MERCANCIA DE EXPOSICION	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.27 MERCANCIA SIN RETIRAR	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.28 MONTAJE/DESMONTAJE	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.29 NIÑOS PERDIDOS	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.30 OBJETOS PERDIDOS	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.31 AMENAZA BOMBA TELEFÓNICA	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	02.32 PABELLON CERRADO SIN ACTIVIDAD	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.33 PABELLON CERRADO SIN ILUMINACION	CENTRO DE CONTROL/VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.34 PRUEBAS DE TENSION ELECTRICA	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	02.35 PRUEBAS INCENDIO/INTRUSION	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR	DSyA
	02.36 PUERTAS	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.37 REQUISAS NOCTURNAS PABELLONES	VIGILANTE	VIGILANTE QUE INTERVIENE	INSPECTOR	DSyA
	02.38 REQUISAS DIURNAS	VIGILANTE	VIGILANTE QUE INTERVIENE	INSPECTOR	DSyA
	02.39 SEÑALES EMERGENCIA	VIGILANTE/OFICIAL/BOMBEROS	VIGILANTE/OFICIAL/BOMBERO QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.40 SIMULACRO	CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.41 SISTEMA DE ALUMBRADO	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.42 SUSTRACCIONES	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.43 TARJETAS	VIGILANTE/OFICIAL/CONTROLADOR	VIGILANTE/OFICIAL/CONTROLADOR	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
	02.44 VEHICULOS	VIGILANTE/OFICIAL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	INSPECTOR/DSyA.	DSyA
INTERVENCIONES 03	03.1 INTERVENCION BOMBEROS	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA



**IFEMA**  
Feria de  
Madrid

	03.2 INTERVENCION DETECTIVES	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	03.3 INTERVENCION GUARDIA CIVIL	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	03.4 INTERVENCION JUZGADO	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	03.5 INTERVENCION POLICIA AUTONÓMICA	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	03.6 INTERVENCION POLICIA LOCAL	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	03.7 INTERVENCION POLICIA NACIONAL	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	03.8 INTERVENCION SAMUR	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	03.9 INTERVENCION SERVICIO MEDICO	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	03.10 INTERVENCION VIGILANTES	CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE/OFICIAL QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
	ACTUACIONES 04	04.1 ACOMPAÑAMIENTO	VIGILANTE DE SEGURIDAD	VIGILANTE QUE INTERVIENE	DSyA
04.2 APERTURA/CIERRE DEPENDENCIAS		VIGILANTE DE SEGURIDAD	VIGILANTE QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
04.3 CONTROL ALTERNATIVO		CENTRO DE CONTROL	CENTRO DE CONTROL	DSyA	DSyA
04.4 INICIO/FINALIZACION SERVICIO		CADA PUESTO DE VIGILANTE	CADA PUESTO DE VIGILANTE	DSyA	DSyA
04.5 PRUEBAS MEGAFONIA		CENTRO DE CONTROL	VIGILANTE QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA
04.6 RECOGIDA/ENTREG A LLAVES		CONSERJERÍA A	CONSERJERÍA	DSyA	DSyA
04.7 RONDAS		VIGILANTE DE SEGURIDAD	VIGILANTE QUE INTERVIENE	DSyA	DSyA

## **ANEXO PARA CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS CON ELEMENTOS RELACIONADOS CON TI**

Condiciones generales de diseño, implantación, explotación y acceso a los sistemas de IFEMA

Cualquier producto o servicio relacionado con los recursos informáticos de IFEMA, en adelante, solución, debe ajustarse a las condiciones generales que se describen en este apéndice.

El objeto de estas condiciones generales es obtener soluciones seguras, eficientes, sostenibles en su explotación y acordes tanto con la legislación y reglamentación vigentes como con las circunstancias y estrategias de la explotación de los Sistemas de IFEMA y asimismo conformes también con las mejores prácticas de sistemas actuales.

Todas las condiciones generales de sistemas se tendrán en cuenta desde el principio, por diseño, para evitar la introducción de retrasos de última hora. El equipo de Proyecto se reunirá con Sistemas de IFEMA en las fases iniciales del proyecto para informar de los elementos de sistemas de que consta la solución, con los datos y criterios necesarios para que el equipo de Sistemas de IFEMA pueda adoptar los compromisos y las decisiones informadas más adecuadas en materia de sistemas para IFEMA.

El presente documento también detalla todos los aspectos técnicos relacionados con la seguridad en los accesos a los recursos informáticos IFEMA.

### **Seguridad**

El diseño de la solución ofrecida y su implantación serán seguros desde el principio, se adoptarán las metodologías y paradigmas desde un enfoque de seguridad por diseño.

El proyecto activará de forma adecuada y aprovechará todas las medidas y procedimientos que ofrezcan todos los productos o servicios relacionados con el fin de incrementar la seguridad del resultado final de la implantación, de acuerdo con los requisitos y necesidades de IFEMA.

### **Dimensionamiento**

El dimensionamiento, la parametrización y la asignación de recursos de los productos o servicios que integren el proyecto tendrán en cuenta la actividad esperada y las condiciones particulares del proyecto. Se propondrán valores para conseguir un rendimiento y tiempos de respuesta adecuados si incurrir en excesos en la asignación de recursos que no se vayan a aprovechar. La capacidad asignada a los recursos deberá cubrir las necesidades previstas para un período razonable y sin desaprovechar. Por ejemplo, para cubrir las necesidades de un año u otro período que se especifique para el producto o servicio en particular.

### **Pruebas de carga**

Antes del primer uso productivo de las soluciones ofrecidas se realizarán las pruebas de carga simulando la actividad máxima esperada. Con objeto de comprobar que la solución implantada ofrece los tiempos de respuesta adecuados para un sistema productivo y que el consumo de recursos es acorde a la capacidad de la infraestructura asignada.

### **Alta disponibilidad y redundancia**

Las ofertas de soluciones críticas para el negocio de IFEMA cuya indisponibilidad ocasionar un impacto elevado estarán dotadas de medidas de alta disponibilidad y de redundancia adecuadas. En la fase de comprobaciones del proyecto de implantación se comprobará el funcionamiento correcto de todas estas medidas de alta disponibilidad y redundancia. A conveniencia de IFEMA podrían pactarse otras condiciones de disponibilidad.

### **Conformidad con normativa de Protección de Datos**

El resultado del proyecto y sus productos serán conformes a la normativa legal vigente dando cumplimiento a las directivas, leyes y reglamentos en vigor así como a las normas internas de IFEMA.

Por ejemplo: los datos y tratamientos de una solución “Cloud” deben estar físicamente ubicados en un centro de proceso de datos de la Unión Europea.

### **Infraestructura virtual**

Todas las soluciones ofrecidas para una solución “On Premise” deberán funcionar apropiadamente en el entorno de virtualización VMWare vSphere en su versión 6 actual disponible en IFEMA y en sus versiones posteriores, según se modernice.

### **Inicios, apagados y reinicios consistentes automáticos**

Las soluciones diseñadas para funcionar en los propios sistemas de IFEMA se integrarán automáticamente y sin requerir la intervención de persona alguna con las operaciones de inicio, apagado y reinicio de dichos sistemas en los que funcionan. Todas estas operaciones mantendrán la consistencia de los datos. El apagado del sistema operativo consolidará de forma consistente todos los datos de la solución antes de detenerla. El encendido del sistema operativo también arrancará automáticamente todos los productos de la solución hasta el estado normal para dar servicio a los usuarios, sin requerir la intervención de ninguna persona.

### **Actualizaciones**

Todas las soluciones ofrecidas dispondrán como mínimo de actualizaciones de seguridad, actualizaciones para resolver errores, para adaptarse a los cambios en las normativas legales, etc.

La implantación inicial de las soluciones ofrecidas se hará con sus últimas versiones y actualizadas hasta los niveles más modernos disponibles.

### **Monitorización**

Las situaciones durante la explotación de las soluciones ofrecidas que requieran la atención de personas de Sistemas de IFEMA, producirán alertas adecuadas en seguida, dirigidas a las personas responsables con información suficiente para proceder a su remedio. Por ejemplo, las soluciones ofrecidas enviarán emails a las direcciones que se indiquen durante dichas situaciones.

### **Copia de seguridad**

Para las soluciones “On Premise”, se activarán los mecanismos para obtener copias de seguridad eficientes y consistentes de la solución y sus datos con el producto Veeam Backup 9.5 disponible actualmente en IFEMA y con sus versiones más modernas, según se vaya actualizando. Se documentarán y comprobarán, de acuerdo con IFEMA, los procedimientos para



recuperar de forma consistente desde datos unitarios individuales hasta la solución completa de todos sus datos, pasando por recuperaciones de conjuntos parciales de los datos necesarios para resolver los diferentes tipos de desastres posibles y minimizando las interrupciones totales del servicio en los casos de recuperaciones parciales.

Para las soluciones “Cloud”. El volumen de datos en riesgo de pérdida que se considera aceptable (RPO) es el de 24 horas. El tiempo que se puede tolerar la caída de servicio por recuperación de datos (RTO) es de 24 horas.

También para soluciones “Cloud” se proporcionará el mecanismo que garantice la disponibilidad de los datos de IFEMA para IFEMA ante un cese súbito y permanente de la prestación del servicio por parte del adjudicatario.

### **Logs**

La generación de logs será la adecuada para un sistema productivo. Los logs se rotarán, comprimirán o borrarán con antelación suficiente a que puedan ocasionar un incidente por agotar todo el espacio disponible en el sistema productivo. No se dejará activado permanentemente ningún modo de depuración o “debug” en el sistema productivo. Los logs no contendrán información con datos sensibles o protegidos, de modo que no sean posibles incidentes de confidencialidad al investigar los logs.

### **Operaciones periódicas de mantenimiento de sistemas automáticas**

Las operaciones periódicas rutinarias de mantenimiento de sistemas se entregarán automatizadas. Operaciones tales como búsqueda y borrado de elementos temporales, reindexaciones de contenidos, optimizaciones de funcionamiento, optimizaciones de datos, etc. Todas estas operaciones rutinarias se realizarán periódicamente de forma desatendida y por las noches, fuera del horario productivo, para evitar impacto en disponibilidad y en tiempos de respuesta.

Otras operaciones de sistemas que implican impacto o riesgo en la disponibilidad o integridad del servicio productivo, no serán automáticas porque no son en absoluto rutinarias. Estas operaciones se documentarán bien para que el equipo de Sistemas de IFEMA las planifique y las lleve a cabo, en su caso, en el momento más oportuno. Operaciones tales como las actualizaciones de software, por ejemplo.

### **Manual de operaciones de sistemas**

Se entregará con la solución el manual de operaciones de sistemas habituales para el producto. Se hará hincapié en la elaboración de procedimientos precisos para aquellas operaciones de sistemas que sean industrializables y frecuentes, para que las puedan llevar a cabo equipos de Sistemas no especializados de primer nivel o de atención al usuario.

- Determinar el estado del servicio o producto, en particular su estado de disponibilidad.
- Alta y baja de nuevos usuarios en el producto. Cambios de departamento o de las funciones de usuarios existentes, etc.
- Desbloqueo de identificadores de usuarios. Resolución de olvidos de contraseñas.
- Cualquier otra operación específica del producto, servicio o solución que sea frecuente, se documentará de forma precisa para que la lleve a cabo personal menos especializado.

Se documentarán también las operaciones de sistemas de segundo nivel. Entre ellas, por ejemplo:



**IFEMA**  
Feria de  
Madrid

- Procedimientos de apagado consistente y arranque integrados con el apagado del sistema operativo
- Investigación de incidentes: apertura de casos en el soporte oficial, priorización de incidentes, escalado de incidentes, obtención y envío de datos de los logs al soporte oficial.
- Operaciones periódicas de mantenimiento no rutinarias, por ejemplo, aplicación de actualizaciones
- Ajustes en la configuración de los servicios, optimización de recursos, parametrización, etc.
- Mantenimiento de las interfaces de los productos de la solución entre sí como de las interfaces con otros productos. Por ejemplo, documentar la ubicación de elementos que pueden cambiar con la evolución de las infraestructuras tales como los datos de credenciales o conexión IP y puerto del driver de una base de datos o de la interfaz a un servicio RFC, cambios en la URL de un webservice, cambios de elementos de seguridad, de elementos de autenticación con otros productos (básica, integrada, single-sign-on, certificado digital, etc.)

### **Condiciones de Soporte**

Las soluciones ofrecidas contarán con soporte específico de sistemas. En el caso de soluciones que sean críticas para el negocio de IFEMA será 24x7x365 en castellano y con tiempos de respuesta de menos de una hora ante incidentes graves (24 horas al día, 7 días por semana, todos los días del año). De lo contrario, a conveniencia de IFEMA, se podrían pactar condiciones de soporte diferentes. Por ejemplo: para soluciones no críticas el soporte podría ser 14x7x365, en horario laboral de IFEMA, con tiempo de respuesta de menos de una hora ante incidentes graves.

### **Autenticación y Autorizaciones de los usuarios**

La solución incluirá el diseño y la implantación de las autorizaciones para los usuarios de los productos o servicios. Tendrá en cuenta las obligaciones y las atribuciones de los diferentes usuarios que la emplearán: se permitirá a cada tipo de usuario ejecutar sólo lo necesario sobre los datos que le correspondan y se impedirá que puedan realizar las actividades no necesarias y acceder a los datos que no les correspondan.

De los mecanismos de autenticación y autorización disponibles se optará por el que esté integrado con el Directorio Activo (DA) de Microsoft de IFEMA. Caso que no exista integración con DA, se optará por el mecanismo más seguro entre los disponibles, de acuerdo con los requisitos e indicaciones de IFEMA.

Los sistemas de autenticación básica basados en contraseñas deben tener las medidas que impiden que se adivinen o desvelen a personas no autorizadas. Por ejemplo, políticas que obliguen escogerlas con complejidad adecuada de longitud, letras, cifras y símbolos. Contraseñas que fuercen renovación periódica, con periodos de validez y caducidad automática. Contraseñas que no se encuentren ni en los diccionarios ni en las listas de contraseñas frecuentes. Estos sistemas tendrán protección contra los ataques de fuerza bruta bloqueando los intentos fallidos de acceso repetidos.

En las soluciones en "Cloud" las credenciales de autenticación deben viajar por canales cifrados seguros https / TLS. Son imprescindibles todas las medidas de fortaleza de contraseñas descritas así como las medidas de seguridad adicionales presentes en los productos ofrecidos.

En ningún caso se dejarán contraseñas por defecto a los identificadores de usuario predefinidos de los productos de la solución.

El acceso a los datos sensibles de IFEMA requieren las medidas de autenticación más seguras, por ejemplo, la autenticación de dos factores.

### **Confidencialidad de los datos**

Los datos de la solución ofrecida no estarán disponibles para las personas no autorizadas. En todo momento los datos estarán protegidos por las medidas de seguridad de la solución ofrecida.

Para el caso de soluciones con tratamientos o datos confidenciales o sensibles en “Cloud”, la solución dispondrá de medidas técnicas que garanticen que los datos confidenciales o sensibles no pueden accederse ni siquiera por los administradores de sistemas de la solución ni por los del servicio de alojamiento o hosting empleado.

### **Devolución de servicio**

Para soluciones basadas en servicios, en caso de finalizar el servicio, es necesario ejecutar la fase de devolución del servicio a IFEMA. El proveedor deberá devolver todo lo necesario a IFEMA para poder continuar con el servicio en otro proveedor “Cloud” u “On Premise”, en el formato y forma que IFEMA decida. Se emplearán los formatos estándar de intercambio de datos para los tipos de elementos que se trate. Por ejemplo, se incluirán todos los datos, toda la documentación del servicio, de procedimientos, de medidas de seguridad, de integración con otros productos o servicios, etc

Durante la fase de devolución del servicio, el proveedor del contrato que finaliza colaborará plenamente con el nuevo prestador del servicio con objeto de lograr una transición íntegra, rápida y segura de todos los elementos que consta el servicio. La fase de devolución del servicio es una de las fases incluidas en la propia solución.

### **Integraciones con otros productos o servicios**

Las integraciones de la solución con otros productos o servicios se realizará de forma totalmente segura, tal y como corresponde al diseño de la solución, para conseguir una integración invulnerable. Por ejemplo, las comunicaciones entre diferentes productos irán autenticadas, firmadas y cifradas entre ambos extremos.

Las integraciones serán resistentes y a indisponibilidades en cualquiera de los extremos y se repondrán automáticamente. Por ejemplo, si uno de los extremos se hallase indisponible temporalmente por mantenimiento o por contingencia, en cuanto vuelva a estar disponible, la integración entre ambos extremos se debe reanudar automáticamente, sin intervención de las personas, de un modo consistente con el tratamiento y con los datos de ambos extremos.

## **A. ACCESO A LA INFORMACIÓN**

En el caso en que la solución conste de acceso a la información o a los tratamientos de IFEMA, dicho acceso está autorizado únicamente a los recursos dentro de los objetivos y alcance de este contrato. Además dicho acceso estará sujeto a las condiciones que se describen a continuación.

No están permitidos otros accesos que se encuentren fuera de los objetivos y alcance de este contrato.

El adjudicatario deberá implementar los mecanismos de seguridad necesarios para garantizar la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de las soluciones: datos, tratamientos, sistemas, productos, servicios, etc.

El adjudicatario respetará las disposiciones legales reglamentarias y normativas vigentes, incluyendo la normativa de seguridad de la información de IFEMA y su Política de Seguridad.

IFEMA entregará al adjudicatario el documento de normativa interna, perteneciente a la Política de Seguridad de IFEMA, 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, tratamientos o datos de IFEMA, tanto de forma remota como presencial.

- Sólo aquellos empleados del adjudicatario debidamente autorizados en razón del servicio podrán acceder a los tratamientos o sistemas informáticos de IFEMA y sólo desde aquellos puestos (terminales) y emplazamientos debidamente autorizados, y sólo a los recursos, tratamientos e información autorizados por IFEMA.
- El adjudicatario informará de cualquier cambio de su personal con autorización de acceso a los tratamientos o sistemas informáticos de IFEMA con tiempo suficiente para la revocación/autorización de sus accesos. Se deberá proporcionar por parte del adjudicatario una lista de usuarios autorizados por IFEMA para acceder a la plataforma, además de auditar y controlar quien accede, en que momento y con qué objetivo
- IFEMA podrá monitorizar cualquier acceso a sus tratamientos y 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. Las autorizaciones de acceso a los tratamientos de IFEMA son personales e intransferibles, por tanto el personal del adjudicatario no podrá ceder sus cuentas ni claves de acceso a otras personas.
- El adjudicatario pondrá todos los medios técnicos y adoptarán todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar que sólo podrán acceder a los tratamientos, recursos y sistemas de IFEMA únicamente aquellas personas autorizadas para la prestación de la solución objeto de este contrato, sin que haya intromisión de otros recursos y soluciones que el adjudicatario pudiese prestar a terceros.
- El uso por parte de los empleados del adjudicatario de los tratamientos o de los sistemas informáticos de IFEMA 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. Cualquier ampliación del horario del servicio sólo podrá ser autorizado por IFEMA previa solicitud escrita a su responsable.
- Siempre que el adjudicatario esté en relación con el tratamiento de datos de carácter personal, en su calidad de encargado de tratamiento, para la prestación del servicio objeto del contrato, conoce y acepta que todo su personal que preste servicio a IFEMA estará informado de los términos y condiciones establecidas 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 deberá firmar el correspondiente Acuerdo de Confidencialidad y recibirá unas las Normas de Uso de Sistemas de IFEMA.



- 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. No está permitido acceder a los recursos de IFEMA no autorizados expresamente por IFEMA. Se accederá únicamente a los recursos, datos, servicios y aplicaciones autorizadas.
- El uso de los recursos informáticos de IFEMA se ajustará a lo estipulado en las presentes condiciones y únicamente con el propósito de acometer exclusivamente los fines y objetivos de IFEMA.
- No deberán imprimirse en papel, grabarse ni obtener copias de los datos procedentes de IFEMA 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.
- Cualquier incidencia o brecha de seguridad deberá ser notificada a IFEMA.
- Ningún usuario deberá poseer, para usos no propios de su responsabilidad u objeto del contrato, material o información alguna propiedad de IFEMA, tanto ahora como en el futuro..
- Todos los recursos informáticos disponibles, son propiedad de IFEMA 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.
- En el caso de que, por motivos directamente relacionados con el servicio a prestar, 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, 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, no supondrá, en ningún caso, una modificación de esta cláusula.
- Los tratamientos de datos personales a los que pueda tener acceso el adjudicatario son responsabilidad de IFEMA quien manifiesta haber dado cumplimiento a todas las obligaciones legales que con respecto a tratamientos automatizados y no automatizados que contengan datos de carácter personal, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), así como las posteriores normas nacionales que puedan desarrollar esta materia.
- 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 contrato, quedando expresamente prohibida cualquier comunicación de los mismos a otras personas.
- Los usuarios de los sistemas de información de IFEMA 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, tanto en soporte material como electrónico. Esta obligación continuará vigente tras la extinción del contrato o de la relación laboral o la prestación del servicio.
- Llegado el vencimiento del contrato o finalizado cada servicio encomendado, el adjudicatario borrará totalmente de sus sistemas informáticos los datos de IFEMA sin necesidad de previo requerimiento.



IFEMA  
Instituto Fomento de  
Estudios de Madrid

- 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 distinto del reseñado, constituye una vulneración del presente acuerdo de confidencialidad y de la normativa vigente de protección de datos de carácter personal declinando IFEMA cualquier responsabilidad al respecto.
- IFEMA 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 normativa de protección de datos de carácter personal vigente en cada momento, así como de las sanciones y/o indemnizaciones debidas a terceros, incluida IFEMA, por consecuencia de ese incumplimiento.

## **B. SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES Y RECURSOS DE RED**

En el caso en que la solución conste de interconexión con IFEMA, dicha interconexión no deberá plantear ningún riesgo para IFEMA, dispondrá de las medidas necesarias para resolver las amenazas de seguridad y tendrá la disponibilidad adecuada que requiera la solución.

- 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 seguridad en la comunicación tanto con las máquinas como con los aplicativos, utilidades y servicios implicados en las actividades de IFEMA; se compromete además a cumplir los estándares de comunicación en que se basa la arquitectura de red de IFEMA, por ejemplo adaptándose a la configuración de los elementos de seguridad tales como firewalls, proxys, etc. de IFEMA.
- 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 estudiarán las ofertas más ventajosas para IFEMA por parte del adjudicatario.
- Cuando dentro del alcance del contrato se encuentre establecer conectividad para la prestación del servicio, la preparación de la misma se hará justo a continuación de la formalización del contrato. 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 prestación del servicio, 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. Para ello debe ponerse en contacto con la Dirección de la Tecnología de la Información de IFEMA
- Cuando en el contrato se establezcan Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relacionados con las comunicaciones, el adjudicatario es responsable del cumplimiento de los mismos.
- 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 o propuestas alternativas que garanticen las comunicaciones entre las instalaciones del proveedor y las de IFEMA, para el óptimo desarrollo del servicio.
- El adjudicatario debe aislar las conexiones para la solución, de forma que solo se puedan acceder a las mismas desde los equipos desde los que se preste servicio a IFEMA.
- 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.
- Cuando se precisen realizar tareas desde las instalaciones del adjudicatario debido a la naturaleza del servicio, este deberá proveer Conexión a Internet propia y gestionada por él mismo para sus operadores, con un ancho de banda suficiente para garantizar el nivel de servicio, incluyendo líneas de respaldo (backup) en alta disponibilidad.
- Cuando el adjudicatario se conecte a IFEMA a través de su red corporativa facilitará plano de red con máximo nivel de detalle para validar que dicha conexión cumple con los requisitos de seguridad requeridos por IFEMA.
- Estos requerimientos técnicos pueden ser modificados por IFEMA por necesidades de negocio o técnicas y ningún cambio puede ser abordado por el adjudicatario sin consentimiento de IFEMA.

## C. SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO

En el caso en que la solución requiera que el adjudicatario emplee sus propias estaciones de trabajo o en cualquier caso que se empleen estaciones de trabajo que no son de IFEMA, es necesario que dichas estaciones no planteen ningún riesgo para IFEMA, que dispongan de las medidas necesarias para resolver las amenazas de seguridad y seguir todos los procedimientos para el uso seguro de estaciones de trabajo, como los que se describen a continuación.

- Cuando el objeto del servicio requiera que el adjudicatario tiene que prestar el mismo desde su propia plataforma tecnológica, el adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica que soporte los sistemas y herramientas utilizados, tanto propios como de IFEMA y garantice el funcionamiento del servicio y el cumplimiento de los acuerdos sobre el mismo consensuados con IFEMA. El adjudicatario deberá soportar la posible instalación de aplicaciones cliente-servidor, que pudieran ser utilizadas en función de cómo decida implementar IFEMA el acceso por los operadores.
- En todo momento el adjudicatario deberá seguir las instrucciones que IFEMA le solicite respecto de la actualización de las condiciones técnicas de los puestos de trabajo.
- Las estaciones de trabajo y dispositivos que disponga el adjudicatario para la prestación del servicio, deben cumplir con todos los requisitos de seguridad que garanticen que los recursos de IFEMA a los que acceden no sean dañados. Estos requisitos pasan por mantener un antivirus con motor y fichero de firmas actualizado y un nivel de parches de seguridad de sistema operativo actualizado con la última versión que no permitan explotar bugs, vulnerabilidades del sistema e infectarse con virus o malware. Además deberá tener activo y correctamente configurado un firewall que proteja las estaciones de trabajo.
- El adjudicatario deberá garantizar que dentro de sus instalaciones no se puedan manipular la configuración de los equipos destinados al servicio destinado para IFEMA por personal no autorizado.
- 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 tratamientos o 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 queden 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.
- Cuando los requisitos del contrato lo requieran, el adjudicatario estará obligado a dotar la solución 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, asumiendo el adjudicatario los costes que estos originen. Será igualmente responsable de su mantenimiento y copias de seguridad.
- Si el objeto de la solución lo requiere, IFEMA puede proporcionar al adjudicatario dispositivos de acceso seguros, siendo estos dispositivos personales e intransferibles y que deben ser custodiados, responsabilizándose al adjudicatario de su pérdida o uso indebido por terceras personas. Una vez finalizado el servicio, el adjudicatario deberá devolver dicho dispositivo.
- Si el objeto de la solución lo requiere, IFEMA puede proporcionar software de acceso seguro a los sistemas informáticos, siendo este software de uso personal e intransferible, debiéndose eliminar a la finalización del servicio.