

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE IFEMA.
EXP.: 19/181 - 200014610**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Comisión de Compras y Contratación

Madrid, junio de 2019

1. OBJETO DEL SERVICIO

El presente expediente tiene por objeto la contratación del servicio de la gestión de los sistemas corporativos de IFEMA sea en modalidad cloud u onpremises.

El servicio incluirá la administración, configuración, diseño, asesoramiento, implantación, consultoría, integración, viabilidad, operación, apoyo, etc. relacionados con los mismos.

Las especificaciones que se muestran se entienden como las mínimas exigibles.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

El alcance de los servicios comprende las tareas y acciones de mantenimiento, administración, diseño, asesoramiento, implantación, consultoría, integración, viabilidad, operación, apoyo, etc. de los sistemas corporativos e infraestructura de IFEMA.

El departamento de Sistemas de la DTI (Dirección de Tecnologías de la Información) requiere un modelo de trabajo mixto, apoyándose en este servicio de gestión total que realice cualquiera de las tareas que habitualmente se desempeñan en dicho departamento de forma independiente y autónoma.

Entre los beneficios de este modelo se identifican, por un lado, la asociación con un partner tecnológico, que proveerá de las óptimas soluciones disponibles para las nuevas tecnologías, y por otro, un ahorro en costes como resultado de las sinergias de compartir infraestructuras tecnológicas y personal especialista. La empresa adjudicataria debe mostrar una visión global del servicio con el fin de dar soluciones y proponer e impulsar actuaciones de mejora continua del mismo.

Es por ello que consideramos que el proveedor deberá ser una empresa de servicios informáticos, con amplia experiencia en el mercado y con área de negocio consolidada en la prestación de servicios de gestión de Sistemas a terceros. Debe disponer de un centro de soporte desde el que se prestará habitualmente el servicio.

El proveedor debe perseguir el que los sistemas funcionen siempre bien y de forma óptima, cubriendo siempre las necesidades tecnológicas de IFEMA.

Todas las actividades tendrán en cuenta las fechas de celebración de ferias, tratándose de evitar la interferencia en el correcto desarrollo de los servicios de la feria. Se deberá calibrar la envergadura: dependiendo del riesgo o magnitud de la actividad, planificar las medidas de seguridad adecuadas, elaborar planes de detalle, extremar las comprobaciones, prever la vuelta atrás en caso de problemas, prever los recursos necesarios para dar respuesta inmediata a una incidencia en la realización de la actividad, etc. Cada actividad debe incluir una fase de seguimiento a posteriori.

Las compañías licitantes deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos. No se trata de un contrato de asistencia técnica

El servicio está basado en la consecución de los niveles de servicio acordados

En ningún caso el proveedor está autorizado a subcontratar el servicio completo a un tercero, aunque si podrá subcontratar especialistas puntualmente. No obstante la responsabilidad total sobre la prestación del servicio será exclusivamente del adjudicatario.

- Equipo.
- Centro de soporte.
- Horario de prestación del servicio.
- Soporte 24x7.
- Mantenimiento general de los sistemas corporativos de IFEMA.
- Mantenimiento evolutivo.
- Administración y análisis de soluciones Cloud.
- Análisis de soluciones tecnológicas.
- Apoyo en la gestión de las características técnicas en los pliegos.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS

En este apartado se describe la situación actual de los sistemas principales de IFEMA y la volumetría del servicio durante el año pasado.

Las empresas interesadas en obtener esta documentación deberán solicitarlo a la Dirección de Compras de IFEMA, vía telefónica en el tlf. 91.722.53.24 o email (igomez@ifema.es y marisa.cruz@ifema.es), aportando sus datos de contacto y email.

4. DESCRIPCION DEL ALCANCE DEL SERVICIO

4.1 Equipo

Se requiere que el equipo asignado tenga una actitud proactiva, proponiendo e impulsando todas aquellas medidas encaminadas a la mejora y buen funcionamiento del servicio lo que debe permitir trabajar de forma independiente contextualizándose siempre a las necesidades y requerimientos de IFEMA. Todas las soluciones ofrecidas a IFEMA por parte del equipo deben estar adaptadas a IFEMA, no solo basadas en “libros blancos” sino aplicándolas al marco de circunstancias de IFEMA.

Este servicio permitirá disponer de los recursos necesarios en cada momento para poder dar respuesta a las necesidades de diseño, asesoramiento, implantación, consultoría, integración, viabilidad, operación, apoyo, etc. de los sistemas corporativos e infraestructura de IFEMA.

En el desempeño de las funciones el equipo deberá además hablar con otros proveedores, usuarios y empresas colaboradoras de IFEMA, etc.

Podrán existir proyectos paralelos realizados por otros equipos de trabajo (de IFEMA o de terceros) sobre los sistemas de IFEMA. En estas circunstancias, las tareas, funciones y competencias de cada uno de los equipos, incluyendo el del proveedor del servicio que se está solicitando en estas especificaciones técnicas, se determinarán en todo momento según el criterio de IFEMA.

Todas las actividades realizadas de este servicio deberán estar debidamente documentadas.

Será también responsabilidad del adjudicatario la entrega, durante el servicio, de informes de seguimiento, actas de reunión y todos los informes de gestión consensuados con IFEMA.

Periodos de alta actividad

Durante la prestación del servicio habrá periodos de muy alta actividad. En dichos periodos podrían registrarse muchas incidencias y/o peticiones urgentes que deberán resolverse en paralelo y a la vez. Por lo tanto, se requerirá que el proveedor disponga de un equipo suficientemente dimensionado para poder dar respuesta a todas las incidencias y/o peticiones que surjan para poder asumir estos picos de actividad elevada de IFEMA en todas las tecnologías objeto del contrato cumpliendo siempre los ANSs relacionados.

4.1.1 Gestor del servicio

Las actividades de coordinación y gestión del servicio están centradas en el cumplimiento de los procedimientos por parte del equipo de trabajo, así como en la gestión de los recursos dedicados al contrato. Incluyen, control, seguimiento y evaluación del servicio prestado, en cada una de sus fases y actividades, mediante interlocución con los responsables de IFEMA o con terceros en su caso, persiguiendo siempre la orientación a la mejora continua y la calidad en el servicio. El gestor del servicio deberá estar siempre localizable durante la jornada laboral y designará un sustituto por ausencias y periodos vacacionales.

El adjudicatario nombrará a un gestor del servicio que realizará las siguientes actividades:

- Responsabilizarse del cumplimiento y ejecución de las tareas relativas a los sistemas de IFEMA, sean oncloud u onpremises, así como gestionar las incidencias y peticiones de forma continua y correcta, haciendo el seguimiento de las mismas evitando que se descontrolen, se paren o se desvíen de sus objetivos principales y que se resuelvan en modo y forma adecuada. Prestará especial atención a las incidencias críticas persiguiendo su rápida resolución
- Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA.
- Interlocución con los comités y responsables de IFEMA.
- Interlocución con la Dirección de Tecnologías de la Información (D.T.I.) de IFEMA a través de un único gestor permanente del servicio por parte de la empresa adjudicataria para los aspectos relativos a procedimientos de trabajo y gestión de recursos.
- Búsqueda de soluciones adaptadas a las necesidades y contexto de IFEMA.
- Gestionará y coordinará internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
- Realizará el control y seguimiento de la asistencia, horario, etc. de los recursos del servicio.

- Efectuará un control de consumo de horas mensuales de las jornadas de evolutivos que no comprenda el mantenimiento correctivo y pequeño evolutivo todo incluido. En caso de ser sobrepasado, deberá avisar a IFEMA para determinar las prioridades.
- Deberá realizar la gestión de la Calidad, en cuanto a recursos, procedimientos y resolución de las incidencias y peticiones.
- Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA, incluyendo reducción de problemas, estandarización, etc.
- Representar a IFEMA dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA en relación al servicio requerido.
- Canalizar el asesoramiento del proveedor como partner tecnológico, sobre nuevas tecnologías, productos, plataforma tecnológica, estándares, herramientas, soporte a la elaboración de pliegos técnicos, establecimiento de procedimientos de gestión, etc
- Elaboración de informes de actividad, de control de calidad y de facturación, así como la recogida y el seguimiento de los ANS establecidos. La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de actividad del servicio que será remitido a IFEMA. También debe incluir en el informe mensual de actividad del servicio el consumo de horas de la bolsa de jornadas de evolutivos que no comprenda el mantenimiento correctivo y pequeño evolutivo todo incluido, de técnicos junior, senior y consultor en tecnología para poder realizar la facturación de las mismas.
- Se requiere que el gestor esté totalmente involucrado en el servicio, contextualizado con las necesidades de IFEMA. Deberá mantener contacto de primera mano con el equipo de Sistemas de IFEMA. De hecho podría ser necesaria la participación “in situ” del gestor del servicio en las reuniones de trabajo del equipo de Sistema de IFEMA o usuarios, así como en reuniones semanales de coordinación de tal manera que tenga una visión de las prioridades, requerimientos y necesidades.
- Actuará como interlocutor con las distintas empresas que dan soporte a IFEMA y ante otros proveedores, velando por el buen funcionamiento de los sistemas.
- Deberá aglutinar el conocimiento en los procedimientos y operativas propias de los sistemas de IFEMA.

Las tareas realizadas por este gestor para gestionar el servicio no serán objeto de facturación, ya que se considerarán incluidas en el coste horario de los técnicos que prestarán el servicio. Es decir, el adjudicatario debe incorporar el coste de la gestión en el precio de las tarifas de los técnicos. En general, se estima que un máximo del 10% del tiempo imputado en la resolución de las incidencias y peticiones, corresponde a la gestión de la misma por parte del Gestor del Servicio.

Si el gestor realizase tareas a parte de la propia gestión del servicio ya mencionada, su esfuerzo debe facturarse al mismo precio que el un técnico senior.

4.1.2 Expertos en tecnología de sistemas.

Forman parte de las tareas de los expertos, entre otras cosas, los siguientes trabajos:

- Diagnosticar y analizar las incidencias y peticiones recibidas así como sus posibles causas.
- Resolver con celeridad, prontitud y eficacia cualquier petición o incidencia que se produzca, realizando el seguimiento de la misma.
- Analizar y acometer los diferentes análisis evolutivos que puedan conllevar proyectos, migraciones, nuevas mejoras, diseño de soluciones, análisis de viabilidad, consultoría, análisis de licenciamiento de productos, integración con soluciones Cloud, convivencia entre Cloud privado y Cloud público, integración entre diferentes Clouds en las que IFEMA tenga servicios, administración de plataformas Cloud, etc.....
- Acometer las tareas que lo requieran con un enfoque continuo que se pueda alargar en el tiempo, como puede ser la revisión diaria de la plataforma, comprobar si la implementación de una solución da problemas con el tiempo.....
- Actualizar la incidencia o petición correspondiente, donde quedarán reflejadas las tareas desarrolladas por el adjudicatario para su resolución, así como los estados por los que pase esta incidencia o petición hasta su cierre final, la dedicación, etc.
- Mantener actualizada la documentación técnica del sistema, así como los manuales de usuario cuando corresponda, la base de datos de conocimiento, los manuales de operaciones, los documentos de diseño, etc...
- Atención y respuesta a las dudas y consultoría del equipo de Sistemas de la DTI sobre idoneidad de soluciones, realizar planes acerca de oportunidad, realización de dictámenes, ayuda a la selección de nuevos productos, realizar integraciones entre sistemas sean onpremisses o cloud, asesoramiento en el licenciamiento de productos, etc.
- Prestar ayuda puntual en determinados proyectos que no sean responsabilidad del adjudicatario pero que requieran de su conocimiento.
- Al realizar las tareas objeto del contrato, generar propuestas para mejorar los sistemas. A su vez, si al realizar estas tareas el adjudicatario encontrase errores o problemas, deberá alertar al equipo de Sistemas de la DTI de IFEMA informándole del asunto.
- Colaboración con el resto del equipo de Sistemas de la DTI para el correcto funcionamiento de los sistemas de IFEMA.

El equipo de expertos en tecnologías de sistemas debe estar compuesto por técnicos de perfiles junior, senior y consultor en tecnología suficientes para cubrir todas las necesidades de IFEMA.

IFEMA no necesita técnicos de propósito general que conozcan varias tecnologías. Se requieren técnicos expertos con alto nivel de conocimientos y experiencia en cada una de las tecnologías requeridas en cada momento. De forma habitual se podrán abrir incidencias o peticiones de distintas o incluso de la misma tecnología que se deberán acometer de forma paralela.

Durante la ejecución del servicio, IFEMA, debido a comportamientos o resultados deficientes, podrá solicitar el cambio de cualquiera 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 el mínimo tiempo necesario desde la solicitud del cambio.

IFEMA realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos designados por el proveedor y podrá 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.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, transparente para IFEMA, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con capacidad y experiencia similares). En cualquiera de los casos ante un cambio de un miembro del equipo se debe proporcionar su CV y se realizará una entrevista para comprobar su capacitación. Este período de solape no supondrá coste adicional para IFEMA. El proveedor no podrá quitar o cambiar un recurso asignado sin contar con la autorización previa de IFEMA.

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 completar el equipo, también será causa de resolución inmediata del contrato.

Deberá tenerse en cuenta la cobertura del servicio en periodos de vacaciones, etc., para ello se deberá perseguir que las labores estén cubiertas siempre.

El personal del adjudicatario estará dirigido y controlado exclusivamente por el gestor del servicio perteneciente al adjudicatario quién, como interlocutor de dicha empresa, coordinará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA.

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios, y en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá considerarse en ningún caso con relación laboral, contractual o de naturaleza alguna con IFEMA, debiendo la empresa adjudicataria informar a su personal de este extremo, haciéndose constar expresamente esta circunstancia en los contratos laborales que se realicen con posterioridad a la adjudicación del servicio.

IFEMA considera que para una óptima prestación del servicio, el personal asignado deberá tener una muy baja rotación.

En caso de prórroga del contrato, sería deseable la continuidad de los recursos asignados por el proveedor para mejor aseguramiento de los parámetros de calidad y conocimientos transferidos. En otro caso, los costes derivados de la adecuación del equipo, su validación y la transferencia de conocimiento según lo descrito en el Plan de Adquisición del Servicio, correrán por cuenta exclusiva del proveedor así como el resarcimiento de daños y perjuicios que haya podido causar por este motivo.

Los expertos en tecnología de sistemas deberán cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas de IFEMA, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de IFEMA más allá del conocimiento general y funcional de los entornos.

Al objeto de contrastar dicha cualificación y a petición de IFEMA, la empresa adjudicataria deberá aportar la documentación acreditativa de la capacidad técnica de los recursos asignados. Para ello, el adjudicatario deberá acreditar mediante CVs los conocimientos de las diferentes tecnologías del equipo de trabajo. Se realizarán entrevistas para corroborar los CVs de todos los recursos a disposición de IFEMA para la prestación del servicio si se considerase necesario.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal y 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.

Los integrantes del equipo deben poseer como mínimo el título o certificado de estudios de Técnico Superior (FP-2) o equivalente o grado medio o superior, en ciencias relacionadas con la informática o telecomunicaciones. A su vez todos los técnicos con perfiles senior que formen parte del equipo, deberán poseer las certificaciones oficiales oportunas necesarias para la correcta prestación del servicio. Las certificaciones serán por ejemplo, MCSE, MCSA, MCITP y MCDBA de Microsoft, RHCSA, RHCE y RHCA de Red Hat, VCP, VCAP y VCDX de VMWare, OCP de Oracle, etc...

El adjudicatario deberá disponer en sus equipos de los perfiles tecnológicos siguientes, contando con una experiencia mínima de 1 año para el perfil junior, mínima de 5 años en el caso del perfil senior y mínima de 8 años en el caso del consultor en tecnología:

- Tecnologías Microsoft: Directorio Activo, Microsoft Exchange, sistemas operativos servidor y cliente, SharePoint, gestión de usuarios e identidades, etc.
- Tecnologías VMWare: Administración y gestión de infraestructuras de sistemas virtuales, VirtualCenter, Horizon View, etc.
- Tecnologías de administración en cabinas de almacenamiento consolidado, redes SAN (Storage Area Network) y con diferentes tecnologías de discos (SAS, NLSAS, SSD...).
- Análisis de herramientas comerciales que pueda necesitar IFEMA, sea en modalidad cloud, onpremises, multicloud, integrándolas con los sistemas ya existentes y detectando por ejemplo asuntos como su viabilidad, carencias de seguridad en los diseños, etc.
- IFEMA someterá a dictamen del adjudicatario cuestiones de TI relacionadas con seguridad. Son cuestiones importantísimas para IFEMA, teniendo en cuenta su impacto si no se resuelven adecuadamente; pueden ser cuestiones de cualquier tipo dentro de la seguridad, sea infraestructura, conectividad, procedimientos, análisis de riesgos,

productos de terceros, cloud, onpremise, autenticación, cifrado, tecnologías, algoritmos, disponibilidad, confidencialidad, interfaces, configuraciones, directivas, etc.

El adjudicatario entonces, emitirá dictamen y propondrá a IFEMA las medidas tecnológicas de seguridad concretas necesarias para resolver las cuestiones planteadas, para mitigar los riesgos, teniendo en cuenta las circunstancias de IFEMA. Por ejemplo, medidas concretas de autenticación, de cifrado, de redundancia. Productos concretos del mercado. Configuraciones concretas en productos disponibles en IFEMA, etc.

- IFEMA también someterá a dictamen del adjudicatario cuestiones de licenciamiento de productos de TI para obtener la recomendación más adecuada y eficiente para IFEMA en estos asuntos.

- Tecnología administración de sistemas de backup para Disaster Recovery, archivado, restauración del día a día usando Veeam Backup y las soluciones estándar para el respaldo de los diferentes de sistemas gestores de bases de datos y de los diferentes sistemas de IFEMA: Exchange, SAP, Oracle, SQLServer, TeamFoundation, etc.

- Ejecución de procedimientos de sistemas de IFEMA totalmente documentados e industrializados como checklist, revisiones de la plataforma, procedimiento de pérdida de dispositivos móviles, etc.

- Tecnología Linux: Red Hat, Solaris, Linux..., etc.

- Administración de Citrix Xenmobile y de dispositivos móviles con sistemas operativos: Android, IOS, etc.

- Tecnologías relacionadas con la seguridad de la información: PKIs, generación y uso de certificados digitales, cifrado, autenticación, firma digital, CAs, https, SSL, WSSecurity, VPNs, administración de endpoint Sophos, doble factor de autenticación, etc.

- Monitorización de los sistemas corporativos IFEMA: El proveedor monitorizará de forma proactiva los sistemas de IFEMA usando las herramientas de IFEMA o las suyas propias. Como resultado de esa monitorización el propio proveedor abrirá de forma proactiva las incidencias necesarias

- Administración general de sistemas: análisis de rendimiento de los sistemas, aplicaciones y procesos ante problemas, analizando parámetros tales como encolamiento de disco, uso de memoria, uso de CPU, ancho de banda en comunicaciones, etc.. de los diferentes sistemas objeto del contrato.

- Administración de sistemas Citrix Xenapp usando doble factor de autenticación de Swivel, etc...

- Tecnología de gestión de base de datos: Informix, Oracle, SQL Server y MySQL.

- Tecnología en sistemas relacionados con Internet: Servidores de aplicaciones (Tomcat, Jboss, J2EE, PHP, .NET, etc.), servidores web y proxy (IIS, Apache, etc.), Citrix Netscaler, uso de webservices seguros y su arquitectura, seguridad, implementación, etc...

- Tecnologías de redes WAN y LAN: Monitorización y análisis de tráfico de red. Configuración de VLAN's en Switches. Enrutamiento y seguridad en redes. Implantación

y administración de puntos de acceso Wifi seguros y acceso a la red usando por ejemplo, protocolo 802.1X.

4.2 Centro de soporte

El proveedor debe contar con un centro de soporte especializado en gestión de sistemas de Tecnologías de la Información, dedicado a prestar servicios similares a los que se solicitan para IFEMA a otros clientes. Este centro de soporte deberá estar ubicado necesariamente en territorio español. Se debe poder contar con el teléfono directo de los técnicos para una comunicación más ágil.

El servicio se prestará habitualmente de forma remota en el centro de soporte del proveedor aunque ocasionalmente se podrá prestar en las oficinas de IFEMA. En las ocasiones extraordinarias en las que se realice el trabajo en las instalaciones de IFEMA los técnicos, con carácter general, se ajustarán al calendario de IFEMA y de forma consensuada con el Departamento de Sistemas de IFEMA. De la misma manera, cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, etc. correrá siempre por cuenta del proveedor del servicio.

A solicitud de IFEMA, cualquier miembro del equipo de trabajo deberá poder presentarse en las instalaciones de IFEMA en un plazo máximo de 4 horas, para atender a los requerimientos de IFEMA (reuniones, resolución de incidencias, coordinación de trabajos, realización de proyectos o tareas concretas, etc.). Cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. correrán por cuenta del proveedor del servicio, no siendo imputable de ningún modo al servicio.

Las reuniones de seguimiento mensual del servicio deben realizarse en las oficinas de IFEMA de forma presencial. De igual manera se organizarán en las instalaciones de IFEMA reuniones con otros proveedores, usuarios, departamento de Desarrollo de aplicaciones de la DTI de IFEMA, etc. y el adjudicatario para diferentes asuntos relacionados con el servicio como por ejemplo, integraciones de productos con los sistemas y servicios de IFEMA sean onpremises o cloud, alguna nueva necesidad, etc.

Se podrá contactar con este centro de soporte para comunicarse con los técnicos expertos en el trabajo día a día así como para los trabajos necesarios en horario 24x7.

4.3 Horario de prestación del servicio

La atención normal del servicio será de lunes a viernes, de acuerdo al horario de oficina y al calendario laboral de IFEMA, en jornadas de ocho horas.

Por el importe ofertado el proveedor realizará todo el mantenimiento correctivo y pequeño evolutivo con un límite de 20 horas por incidencia o petición (ver capítulo 4.5) y el evolutivo más grande basado en una bolsa de 325 jornadas de perfil de senior (ver capítulo 4.6). La facturación será de un importe fijo mensual y el importe consumido de la bolsa de jornadas del evolutivo no incluido en la línea base.

Para la parte del servicio basado en la bolsa de 325 jornadas de perfil de técnico senior, podrán surgir evolutivos que puedan ser realizados por técnicos de perfil junior.

En esos casos el consumo contra la bolsa de 325 jornadas de perfil de técnico senior será calculada haciendo la conversión según las tarifas de técnico junior y senior ofertada por el proveedor.

El precio de la tarifa del perfil técnico Junior no debe superar el 60% del total de la tarifa del perfil de técnico Senior.

También se necesita una disponibilidad 24x7. Para los detalles consultar el capítulo “4.4 Soporte 24x7”.

4.4 Soporte 24x7

IFEMA necesita para este servicio una disponibilidad 24x7 para incidencias críticas o urgentes que se produzcan fuera del horario de oficina de IFEMA, intervenciones planificadas en las que se vea afectada la actividad diaria de IFEMA o cuando debido a una incidencia crítica o urgente sea necesario extender la jornada hasta quedar resuelta. Este soporte 24x7 no debe estar solo dedicado para IFEMA, es decir el proveedor debe ya estar prestando servicios similares a otros clientes.

Para ver los detalles de la volumetría del servicio de un año en IFEMA se debe consultar el Anexo II “Prescripciones técnicas - situación actual”.

4.5 Mantenimiento general de los sistemas corporativos de IFEMA.

El modelo que se pretende conseguir es el correspondiente a un servicio que comprenda el mantenimiento correctivo y pequeño evolutivo todo incluido. En este servicio el proveedor actuará como segundo nivel de soporte puesto que IFEMA ya cuenta con un CAU.

Dicho mantenimiento está orientado a la resolución de incidencias y peticiones que requieran la realización de actividades de modificación, corrección, adaptación o mejora a los sistemas asegurando su correcto funcionamiento y su disponibilidad cubriendo las necesidades tecnológicas de IFEMA.

Se denomina incidencia a toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. Pueden ser fallos reportados por los usuarios, el equipo de Sistemas de IFEMA, por alguna herramienta de monitorización de eventos, por el propio proveedor del servicio de forma proactiva como resultado de su monitorización de los sistemas de IFEMA, por el CAU de IFEMA, etc. El objetivo principal ante las incidencias es restaurar cuanto antes la operativa normal del servicio minimizando el impacto negativo en el negocio.

Las peticiones podrán ser de diversa índole como asesoramiento, consultoría, parametrizaciones, diseño de soluciones, realización de tareas de mantenimiento, implantaciones, integraciones, análisis de viabilidad, operaciones, estudios, informes, instalaciones de sistemas, configuraciones, etc. También habrá tareas que requerirán por parte del proveedor un enfoque de tarea continua, como revisiones diarias de la plataforma, revisión de implantación de soluciones... que se alargarán en el tiempo, lo que requerirá un amplio conocimiento de la plataforma de IFEMA por parte del proveedor, haciéndola suya para poder trabajar de forma independiente contextualizándose siempre a las necesidades y requerimientos de IFEMA. Es decir se trata acometer de todas las acciones necesarias para un óptimo funcionamiento de los sistemas de IFEMA. Dichas acciones estarán sujetas a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Para el tratamiento de las incidencias y peticiones, en IFEMA se cuenta con BMC Remedy, herramienta que será utilizada por el proveedor tanto para el alta y actualización como para el

seguimiento de incidencias y peticiones a nivel general y la gestión del conocimiento de las mismas.

Cuando en IFEMA se produzca una incidencia o surja una petición de sistemas se realizará una solicitud al proveedor. De igual manera el proveedor debe abrir también incidencias de forma proactiva según vaya detectándolas.

Si se produce una incidencia que no es crítica o una incidencia o petición no urgente, el adjudicatario indicará el tiempo que se tardará en realizar una tarea y si será asignada a un técnico de perfil junior o a un técnico de perfil senior o a un consultor en tecnología. IFEMA evaluará la propuesta. En caso de disconformidad el adjudicatario deberá realizar otra propuesta llegando a un acuerdo. Se procederá a su resolución previa autorización por parte de IFEMA. Una vez concluida la incidencia o petición se debe remitir a IFEMA un informe con el consumo finalmente realizado.

Si se produce una incidencia crítica o una incidencia o petición urgente se debe atender de forma inmediata en consonancia con su ANS.

En general, las acciones objeto del contrato se van a clasificar según su criticidad (es la importancia de la incidencia o petición en función del impacto que origina sobre el negocio) en:

- Incidencia crítica: Aquella que afecta significativamente al nivel de servicio prestado. El servicio esta indisponible lo que impide la operativa básica del sistema, afecta a un número elevado de usuarios o puede afectar económicamente a IFEMA. También es una incidencia crítica el incumplimiento de los ANS contratados.
- Incidencia o petición urgente: Aquella que afecta parcialmente al servicio, produciendo una degradación del mismo, pero sin estar el servicio indisponible y afectando a un número moderado de usuarios pero que requiera una solución urgente. Se podrá realizar una petición urgente porque sea de interés prioritario para IFEMA.
- Incidencia grave: Aquella que afecta parcialmente al servicio, produciendo una degradación del mismo, pero sin estar el servicio indisponible y afectando a un número reducido de usuarios.
- Incidencia o petición leve: Aquella que no afecta al nivel de servicio prestado aunque existe riesgo potencial de degradación/perdida del mismo.

La criticidad asignada a una petición será determinada por IFEMA en el momento de su apertura, pudiendo ser recalificada a petición del proveedor con el acuerdo de la D.T.I.

IFEMA cerrará las incidencias y peticiones cuando estén resueltas en modo y forma correcta.

Para ver los detalles de la volumetría del servicio de un año en IFEMA se debe consultar el Anexo II "Prescripciones técnicas - situación actual".

4.6 Mantenimiento evolutivo.

Además del manteniendo general mencionado en el capítulo 4.5, el servicio comprende también el manteniendo evolutivo más grande basado en una bolsa de jornadas.

Este tipo de mantenimiento incluye proyectos completos con la metodología adecuada, incluidos las fases de análisis, diseño, planificación, puesta en producción, pruebas, documentación, etc.

Para ello el proveedor deberá identificar todas y cada una de las tareas del proyecto con todas las dependencias entre las mismas, su duración y responsable de cada tarea, presentando para ello un documento tipo planning para poder hacer un seguimiento correcto del estado.

En estos proyectos el proveedor tendrá la responsabilidad completa. Además deberá tener especial cuidado en cumplir las planificaciones acordadas, entregando documentación y haciendo una correcta puesta en producción del mismo. Para ello podrá realizar los chequeos que considere oportunos para asegurar la calidad en el trabajo.

La finalización del proyecto tendrá que contar con la aprobación de la DTI.

Para el tratamiento de los proyectos parte del mantenimiento evolutivo, en IFEMA se cuenta con BMC Remedy, herramienta que será utilizada por el proveedor para el seguimiento la gestión del mismo.

Para ver los detalles de la volumetría del servicio de un año en IFEMA se debe consultar el Anexo II "Prescripciones técnicas - situación actual".

4.7 Administración y análisis de soluciones Cloud.

Las tareas de administración de sistemas cloud, en cualquier modalidad, que correspondan a IFEMA, están dentro del alcance de este servicio, es decir: las llevará a cabo el nuevo adjudicatario. Incluyendo, por ejemplo, la interacción con los diversos proveedores de los diferentes servicios cloud.

Ifema apuesta por los servicios cloud en todas sus modalidades: Software como Servicio (SaaS), Infraestructura como Servicio (IaaS), Plataforma como Servicio (PaaS). El crecimiento y la evolución de los sistemas de IFEMA irán preferentemente por ese camino, tanto para incorporar servicios innovadores como para reemplazar servicios onpremise ya existentes. Todas las tareas de administración de dichos entornos cloud se encuentran dentro del alcance de este contrato. A modo de ejemplo de tareas incluidas, sin pretender ser exhaustivos, cabe mencionar la realización de configuraciones y parametrizaciones de sistemas, la administración de la autenticación, la gestión de identidades, las autorizaciones, los roles, la apertura y seguimiento de incidencias en soporte, la vigilancia, las comunicaciones seguras, la seguridad en la gestión y explotación de los diversos productos, la redundancia, la disponibilidad, el backup de la información, las actualizaciones y parches periódicos, etc. Hay que indicar que existirá integración entre los distintos servicios en la nube de IFEMA, tanto entre sí, como con los servicios onpremise. Todas las tareas de sistemas relacionadas con estas integraciones se encuentran también, como es natural, dentro del alcance del presente servicio.

Por ejemplo, cuando en un futuro en IFEMA se migre su actual servicio de correo electrónico de Exchange Onpremise a Office365, el proveedor deberá administrar igualmente dicha plataforma, poniéndose por ejemplo, en contacto con Microsoft en caso de problemas, realizando la gestión de buzones de correo, así como cualquier otra actividad de administración de este tenant.

4.8 Análisis de soluciones tecnológicas.

Ante la necesidad de nuevas soluciones tecnológicas, IFEMA requiere del nuevo proveedor el informe adecuado con su propuesta, su diseño y su dictamen junto con todos los elementos y datos necesarios, contextualizados a la situación de IFEMA, para la toma de una decisión motivada respecto de la solución objeto del análisis.

El informe debe incluir los asuntos relevantes que deben importar a IFEMA para tomar la mejor decisión en cada caso: para empezar, el informe tratará la adecuación de la solución tecnológica concreta a la necesidad de IFEMA. Dictaminará también acerca de la viabilidad técnica, de la integración con soluciones existentes, etc. El informe se complementará con estimaciones de plazos de implantación, costes ocultos de importancia, la necesidad de planes de implantación, la necesidad de planes de gestión del cambio, la ampliación de recursos de cualquier tipo sean recursos materiales o no, tales como licenciamientos adicionales, potencia de computación, almacenamiento, etc. Es decir, incluirá todo lo necesario para que IFEMA adopte la mejor decisión.

Es muy importante que el proveedor tenga en cuenta en sus informes siempre el contexto y necesidades de IFEMA. Por ejemplo, para estos análisis siempre tendrá en cuenta la integración con las soluciones que usa actualmente IFEMA, sean Onpremise (SAP, Exchange, Acitve Directoty, Remedy, etc.) o Cloud (Office 365 en un futuro próximo).

Otro aspecto muy importante que solicita IFEMA a la hora de analizar una solución tecnológica son los asuntos de seguridad. Se requiere la identificación de amenazas y la realización de los oportunos análisis de riesgo y evaluaciones de impacto. Por un lado para la propuesta de las medidas viables más adecuadas para hacer frente a dichas amenazas, medidas que minimicen los riesgos y el impacto. Y por otro lado, para dar cumplimiento a los requerimientos GDPR en esta materia.

Asimismo, también dentro de los asuntos de seguridad, es fundamental tener en cuenta el acceso seguro con dispositivos móviles y portátiles corporativos, respetando los estándares e infraestructura de seguridad de IFEMA.

4.9 Apoyo en la gestión de las características técnicas en los pliegos.

Una de las tareas y responsabilidad habitual del departamento de Sistemas de IFEMA es la gestión de toda la información técnica de los pliegos, es decir de las solicitudes de información, solicitudes de propuesta y dictámenes de adecuación de ofertas para la solicitud ser servicios y soluciones tecnológicas.

El proveedor de este servicio elaborará los borradores de estos documentos técnicos (RFIs, RFPs, etc.), incluyendo valoraciones, respuestas a cuestiones técnicas, etc. para su validación final por parte de IFEMA.

Los documentos contemplarán la viabilidad de la solución tecnológica o servicio que IFEMA necesita teniendo en cuenta si cubre la necesidad planteada por IFEMA, si es compatible con el marco tecnológico y estratégico de IFEMA.

También tendrán en cuenta los aspectos de seguridad respecto a las mejores prácticas, respetando siempre las políticas de IFEMA a este respecto. Los documentos siempre tendrán en cuenta la adecuación de los productos o servicios tecnológicos a la normativa vigente en materia de seguridad.

5. DOTACIONES DE MEDIOS

El adjudicatario deberá disponer de la infraestructura de conectividad para materializar las comunicaciones necesarias para la prestación del servicio. Dispondrá de los elementos físicos y lógicos adicionales para garantizar la calidad en la comunicación tanto con los sistemas como con los aplicativos, utilidades y servicios implicados en las actividades propias del mantenimiento del sistema 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. El adjudicatario desplegará las líneas y método de comunicación más adecuado para el servicio que se está prestando. Será en la fase I de la prestación del servicio donde se establecerá la conexión con IFEMA. En caso de elegir comunicación VPN LAN to LAN el adjudicatario dispondrá de una VPN compatible con el terminador VPN de IFEMA. No se habilitará ningún acceso adicional a los sistemas de IFEMA que no sea a través del medio de comunicación elegido. El proveedor del servicio deberá poseer un plan de contingencia de las comunicaciones que debe aplicar en caso de problemas para no dejar de prestar el servicio. Durante esta fase, el adjudicatario deberá definir los parámetros para la conexión junto con IFEMA y llevará a cabo todas las tareas necesarias para que la conectividad esté plenamente operativa y comprobada.

A partir de la fase II 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.

El adjudicatario es responsable del cumplimiento de los ANS relacionados con las comunicaciones, sus herramientas y sus equipos.

El adjudicatario permitirá la conexión a IFEMA únicamente a los sistemas autorizados, no pudiendo acceder a otros que se escapen del objetivo de este contrato y exclusivamente para las tareas relacionadas con el mismo.

El adjudicatario deberá proporcionar y actualizar periódicamente una lista de usuarios autorizados por IFEMA para acceder a la plataforma, además de auditar y controlar quien accede, en qué momento y con qué objetivo. A su vez, también deben identificar los equipos clientes que se vayan a conectar usando los medios necesarios para que se garantice que sólo se permite el acceso desde los equipos autorizados.

Los equipos desde los que el adjudicatario se vaya a conectar con Ifema deben cumplir ciertos requisitos de seguridad como tener un antivirus actualizado y operativo, un nivel de parches de sistema operativo que no permitan explotar bugs, etc. Deben poseer una password segura y su acceso debe ser restringido.

Desde dichos equipos del proveedor se accederá a escritorios virtuales en IFEMA. El acceso a estos sistemas será a través del cliente de Horizon View. Para acceder a estas máquinas virtuales de Ifema desde las que se realizarán las tareas objeto del contrato, se les proporcionará usuarios del dominio Ifema con una password segura. También se les proporcionará usuarios con privilegios suficientes para poder desempeñar correctamente la prestación del servicio. No se debe revelar esas passwords a nadie y además se deben cumplir las normas referentes al acceso a los sistemas de Ifema.

IFEMA entregará al adjudicatario el documento de normativa interna, perteneciente al Documento de Seguridad de IFEMA, llamado “**Normas del Personal externo con acceso a los sistemas**” que será de obligado cumplimiento por todos que requieran algún tipo de acceso a los sistemas de IFEMA, tanto de forma remota como presencial.

Como ya se ha mencionado, para IFEMA la seguridad de la información es un aspecto muy importante. En lo relacionado con las actuaciones, decisiones, planificaciones, etc. en que están involucrados los sistemas de IFEMA siempre se deben tener en consideración la seguridad en todas sus vertientes, tanto en la confidencialidad como en la integridad y disponibilidad de datos y sistemas.

El adjudicatario deberá aprovechar y preservar los recursos de IFEMA puestos a su disposición, sin desviarlos de sus objetivos sustanciales ni se desviarán hacia actividades que no se hallen directamente relacionadas con la prestación del servicio.

El empleo de estos recursos informáticos debe ser siempre acorde con el prestigio y la imagen corporativa de Feria de Madrid, especialmente si se proyecta al exterior.

El adjudicatario es responsable de garantizar con medios técnicos y organizativos que a la red de IFEMA sólo se conectarán los usuarios autorizados para realizar las tareas autorizadas por este contrato.

La instalación y el mantenimiento del servicio de comunicaciones correrán por cuenta del adjudicatario.

6. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio global requerido, constará de las siguientes fases:

- **Fase I:** Preparación y Constitución del Servicio.
- **Fase II:** Fase de transición.
- **Fase III:** Prestación completa del Servicio.
- **Fase IV:** Traspaso del Servicio.

En la fase I - Preparación y Constitución del Servicio los objetivos son:

- Preparar el equipo designado por el proveedor para poder comenzar con el servicio.
- Preparar la infraestructura técnica y organizativa necesaria para la prestación del servicio.

Así mismo, se establecerá la conectividad con IFEMA del equipo de trabajo del adjudicatario, se realizarán reuniones de coordinación con IFEMA, se definirán los procedimientos de trabajo y de gestión del servicio, los de la gestión de tareas, y todos aquellos que resulten necesarios para que el servicio se pueda comenzar a prestar con la calidad necesaria de acuerdo con las especificaciones de este pliego.

Para evitar retrasos indeseados, es muy importante que desde el momento de la adjudicación del servicio se pongan en marcha, rápidamente, todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos indicados. El adjudicatario será responsable de los posibles perjuicios que se puedan producir en el arranque del servicio, derivados del retraso tanto de la disponibilidad del equipo como de la puesta en marcha de las comunicaciones necesarias, aun cuando ello sea achacable a otras empresas que tengan que proporcionar o instalar alguno de los recursos/elementos necesarios.

El adjudicatario deberá poner en marcha todos los medios técnicos y organizativos necesarios para garantizar la seguridad de la plataforma. Es decir, se establecerán los mecanismos necesarios para que el acceso a la red de IFEMA esté disponible únicamente para los usuarios autorizados y solamente para realizar las tareas autorizadas por este contrato. Tener en cuenta la información reflejada en el anexo IX "Condiciones generales de diseño, implantación, explotación y acceso a los sistemas de IFEMA".

Es en esta fase es donde se realizarán las entrevistas a los recursos y la selección del equipo, pudiendo ser rechazados candidatos en caso de no cumplir con las expectativas.

Una vez comprobadas las capacitaciones de los recursos declarados y de la disponibilidad de los recursos técnicos y organizativos se pasará a la fase de transición, que no podrá comenzar hasta la finalización de todas las tareas de la fase I.

En la fase II – Transición -, el equipo de trabajo comenzará con los trabajos en las dependencias de IFEMA dónde se realizará el traspaso de conocimiento de los sistemas de IFEMA. El proveedor tendrá que estudiar la documentación técnica existente, así como realizar entrevistas con los responsables del Área de Sistemas de IFEMA y con el actual adjudicatario contratado como apoyo de sistemas que son los que realizarán dicha transferencia.

Después de dicha transferencia de conocimiento será necesario un periodo de tiempo de trabajo presencial del equipo en las oficinas de IFEMA, hasta garantizar que los recursos han alcanzado un nivel de autonomía suficiente (seguimiento de los procedimientos establecidos, conocimiento técnico, etc.), para la elaboración de las tareas descritas en este pliego. Al principio de esta fase, el proveedor no tendrá responsabilidad sobre la ejecución de las actividades contempladas en el servicio.

La transferencia de esta responsabilidad se hará de forma escalonada, con el objetivo de que, a la finalización de esta fase, el proveedor sea el único responsable de la prestación de todos los servicios.

Con el fin de asegurar el grado de aprendizaje alcanzado por el equipo, durante los últimos días de esta fase, el proveedor deberá afrontar la realización de los trabajos de forma autónoma.

La fase II durará un **máximo de 30 días**, al final de los cuales se deberá pasar a la fase de prestación completa del servicio. Únicamente será facturable la fase II.

La fase III - Prestación Completa del Servicio -, lleva implícito el objetivo principal del proyecto, esto es, alcanzar el máximo nivel de servicio posible a través del análisis y resolución de las incidencias y peticiones que se generen en tiempo y forma.

El servicio de gestión de sistemas debe recoger todas las actividades descritas en este pliego encaminado a asegurar el aprovechamiento de los sistemas, su disponibilidad y su evolución ante los cambios, todo dentro de un marco metodológico que garantice un máximo de calidad y eficiencia en este servicio.

Durante este periodo se pondrán en marcha tanto los ANS determinados como mínimos en estas especificaciones técnicas como los ofrecidos en la oferta del proveedor, siendo posible la precisión, mejora y definición de nuevos indicadores con el acuerdo de ambas partes.

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado.

La fase IV - Traspaso del servicio- se producirá en caso de cese o finalización de contrato. El adjudicatario del servicio queda obligado a transferir el conocimiento técnico así como el concerniente a herramientas, procedimientos, procesos y documentación, a la entidad que sea designada por IFEMA para que, en el menor tiempo y las mejores condiciones posibles, dicha entidad pueda ofrecer con garantías la continuidad en el servicio.

Deberá, además, generar toda la documentación necesaria para que este traspaso sea lo más efectivo y ágil posible, sin penalizar el objeto del contrato.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades, obteniéndose un Plan de Reversión del servicio.

El proveedor deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantienen los servicios a IFEMA durante el traspaso del control de servicios y deberá colaborar activamente con IFEMA y con el futuro proveedor, durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios. Parte de esta fase será necesariamente presencial en colaboración con el proveedor entrante.

El proveedor entregará, al final del contrato, toda la documentación del sistema actualizada hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de IFEMA. Así mismo, el proveedor deberá borrar y destruir de su instalación todos los datos, ficheros, programas, documentos, etc. utilizados para la prestación del servicio que sean propiedad de IFEMA.

7. CALIDAD

Los ofertantes presentarán un Plan de Garantía de Calidad del servicio que deberá seguir durante toda la prestación del mismo. Asimismo, IFEMA podrá establecer los controles de calidad sobre la actividad desarrollada y el resultado obtenido que estime oportuno, o como consecuencia de la aplicación de marcos de referencia de planes específicos que IFEMA implante.

Dichas modificaciones y cambios le serán comunicados a la empresa adjudicataria con la suficiente antelación para que los incorpore en el servicio.

La calidad deberá ir enfocada a contar con un sistema cada vez más robusto, lo que se debe traducir en una reducción de las incidencias y a perseguir la satisfacción de los usuarios de los sistemas de IFEMA sean onpremises o cloud, así como la correcta prestación del servicio y la resolución correcta de las distintas tareas.

La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través de la coordinación de los equipos de trabajo y del seguimiento del grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

8. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y TITULARIDAD

GARANTIA DE LOS TRABAJOS

Con independencia de la duración prevista en el contrato, el proveedor debe a IFEMA, a partir de la aceptación por parte de esta de cada uno de los trabajos y actividades realizadas y por un periodo no inferior a seis meses, el correcto funcionamiento de todos los servicios prestados. Se compromete a subsanar, sin coste adicional y sin impacto en la prestación normal del servicio, cualquier error que pudiera aparecer durante dicho periodo.

TITULARIDAD

En ningún caso el proveedor podrá hacer uso, dar acceso o divulgar la información, programas y materiales a los que haya tenido conocimiento y acceso en virtud del presente contrato de mantenimiento, para cualesquiera asuntos que no estén directamente relacionados con las actividades y tareas descritas en este documento.

Todos los derechos sobre los estudios, análisis, documentación y materiales relacionados obtenidos al amparo del presente contrato quedan íntegramente bajo la propiedad de IFEMA.

8. VISITA A LAS INSTALACIONES DE LOS OFERTANTES

En caso de considerarlo necesario, el personal de IFEMA podrá visitar las instalaciones de los ofertantes propuestas para la ejecución del servicio.

9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE.

El ofertante incluirá en el sobre nº 2 - Documentación Técnica – Se deberá presentar un original de la citada documentación en papel y una copia en soporte informático (CD, USB, etc.) en formato PDF.

El ofertante deberá tener en cuenta que ante discrepancias en la documentación facilitada, la documentación presentada en papel prevalecerá sobre la copia en soporte informático.

Se deberá aportar la documentación técnica que se requiere en este apartado, para la validación de su oferta técnica.

La documentación que debe presentar el ofertante tendrá el objetivo de concretar su propuesta para el servicio solicitado. Esta documentación deberá ser descriptiva, exacta, pertinente, breve y concisa, abarcando los elementos de la solución propuesta.

Serán descartados aquellos licitadores que técnicamente no presenten un servicio bajo los estándares y requerimientos exigidos en el presente pliego. Igualmente, IFEMA descartará aquellas propuestas que no incluyan información sobre los aspectos que se citan.

La información a incluir en este sobre, hasta el punto 5 incluido, NO DEBERÁ EXTENDERSE EN MÁS DE 25 PÁGINAS y deberá seguir estrictamente el guión indicado a continuación:

1.- ÍNDICE

2.- ORGANIZACIÓN, EQUIPO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

- * Planteamiento general del servicio
- * Organización de los trabajos y actividades
- * Descripción detallada de la infraestructura de comunicación y modo de conexión
- * Descripción detallada de la gestión del servicio
- * Descripción detallada y estructura del equipo de gestión de sistemas
- * Descripción detallada de las instalaciones del proveedor

3.- METODOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- * Metodología a aplicar
- * Descripción de los procedimientos de trabajo
- * Uso de herramientas de soporte estándares y su adecuación a la prestación del servicio.

4.- PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD

- * Medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos: medios materiales, seguridad y confidencialidad
- * Medidas dispuestas por el oferente para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato

5.- SEGURIDAD

- * Descripción de las medidas de seguridad que se adaptarán para la prestación del servicio: VPN, aislamiento de la red con acceso a IFEMA del resto de la red del proveedor, procedimiento de contingencia, etc.

6.- Otra documentación

Otra documentación que el ofertante considere de interés.

