



**Servicio de mantenimiento del sistema SAP para IFEMA
EXP.- 19/254 – 2000015422**

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, septiembre de 2019**

ÍNDICE

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.-	2
1. OBJETO DEL SERVICIO.-	2
2. SITUACIÓN ACTUAL.-	3
2.1. DESCRIPCIÓN Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA.....	3
2.2. ARQUITECTURA FÍSICA ACTUAL.....	5
2.3. ÓRGANOS DE GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DEL SISTEMA.....	6
3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS.-	7
3.1. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO.	8
3.1.1. <i>COORDINACIÓN DEL SERVICIO.</i>	8
3.1.2. <i>MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.</i>	10
3.2. RECURSOS TÉCNICOS E INSTALACIONES.	18
4. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	18
4.1. FASE 0: PREPARACIÓN Y LANZAMIENTO.	18
4.2. FASE I: ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO	20
4.3. FASE II: PRESTACIÓN COMPLETA DEL SERVICIO.	21
4.4. FASE III: TRASPASO DEL SERVICIO.	22
5. EQUIPO DE TRABAJO.-	22
5.1. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	22
5.2. CAPACIDAD TÉCNICA DE LOS RECURSOS.	24
5.3. ADECUACIÓN DEL EQUIPO. PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.	26
5.4. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	28
6. CALIDAD.	28
7. CONFIDENCIALIDAD, GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y TITULARIDAD.	28
8. GESTIÓN ECONÓMICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	30
8.1. COMPONENTE FIJO	30
8.1.1. <i>TAREAS INCLUIDAS EN ESTE COMPONENTE.-</i>	31
8.2. COMPONENTE VARIABLE	31
8.2.1. <i>TAREAS INCLUIDAS EN EL COMPONENTE.-</i>	31
8.2.2. <i>JORNADAS ESTIMADAS PARA ESTE COMPONENTE.</i>	32
9. VISITA A LAS INSTALACIONES DE LOS OFERTANTES.-	33
10. ANEXOS	33

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.-

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

El objeto del servicio a prestar por el adjudicatario consiste en la externalización de las actividades propias del mantenimiento del Sistema SAP de IFEMA, actualmente en producción en IFEMA, incluyendo las actividades de mantenimiento tanto del software aplicativo como del de base de las infraestructuras correspondientes; ya sea por actuaciones directas en el área de responsabilidad comprometida, como en la realización de gestiones con terceros, y todo ello, de acuerdo al alcance definido más adelante.

IFEMA considera que este modelo de externalización del servicio debe contar con beneficios tales como el que se deriva de la asociación con un partner tecnológico, que proveerá de las óptimas soluciones disponibles para estas tecnologías, y un ahorro en costes como resultado de las sinergias de compartir infraestructuras tecnológicas y recursos especialistas. 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.

El modelo que se pretende conseguir es el de la externalización correspondiente a un servicio de mantenimiento, basado en la consecución de los niveles de servicio acordados, y no en el consumo de los recursos por un tiempo determinado. Es en esta línea, en la que las compañías licitantes deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio. Este servicio permitirá disponer de los recursos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio, a las necesidades de mantenimiento, actualización y mejora del sistema, incluyendo la implementación de las modificaciones y mejoras que sean requeridas en el sistema para que éste pueda seguir respondiendo a las necesidades de gestión de IFEMA, de acuerdo al "alcance" que se determina más adelante.

Es por ello que consideramos que el proveedor deberá ser una empresa de servicios informáticos, especializada en el ámbito de las aplicaciones y tecnologías SAP, con amplia experiencia en el mercado y con área de negocio consolidada en la prestación de servicios de mantenimiento y soporte de aplicaciones SAP a terceros, que cuenten con un centro de soporte especializado y con recursos (infraestructuras y personas) propios dedicados a estas actividades.

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.

2. SITUACIÓN ACTUAL.-

2.1. DESCRIPCIÓN Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA.

El Sistema de Información SAP actualmente en producción en IFEMA tiene su origen en la adjudicación a SAP España de un concurso de adquisición de Licencias mySAP.com e implantación de la solución ERP corporativa en diciembre 2000; implantación que permitió la puesta en producción del Proyecto a primeros de 2002. Actualmente la solución SAP R/3 corre sobre los entornos de Producción, Desarrollo y Calidad.

En el 2004, IFEMA implanta un servidor WAS sobre el que se realizan desarrollos BSP's, integrados principalmente con SAP R/3.

En el 2005, IFEMA implanta BW.

En el 2011, IFEMA implanta BO junto con el componente XCELSIUS ENTERPRISE.

En el 2015, IFEMA implanta PM.

En el 2017, IFEMA implanta el módulo de BPC donde se realizan los procesos de planificación, presupuestación y forecasting de IFEMA.

Los módulos actualmente implantados son:

MÓDULOS SAP IMPLANTADOS EN IFEMA	
BC	SISTEMAS (Basis components)
MM	GESTIÓN DE MATERIALES
SD	VENTAS Y DISTRIBUCIÓN
FI	GESTIÓN FINANCIERA
FI-TR	Tesorería
FI-AA	Contabilidad Activos
CO	CONTROLLING
PS	GESTIÓN DE PROYECTOS
PM	GESTION DEL MANTENIMIENTO DE PLANTA
BI	BUSINESS INTELLIGENT
BI-BO	Business Objects
BI-BW	Business Warehouse
WORKFLOW	WORKFLOW
BPC	PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL
WAS	WEB APPLICATION SERVER (BSPs de "Zona de Expositores")
CPI-HCI	HCI, dos tenants de HCI (actualmente conocido como CPI) de pruebas y de producción, para la interconexión de SAP con servicios cloud: Servicio de Información Inmediata de la Agencia Tributaria, el Servicio de Licitación Electrónica. En el futuro, servicio de firma digital.

El módulo de BC engloba el conjunto de productos que componen Sap y permiten que esté operativo de forma óptima y controlada, tales como los sistemas gestores de bases de datos, sistemas operativos, conectividad, monitorización, interfaces, impresión, fax, email, backup, sap-

gui, bussiness explorers, front-ends, solution manager, web dispatcher, iisproxy o saprouter. empleados en conjunto por los sistemas de Sap. En definitiva: todos los elementos relacionados con los Sistemas y con la Administración del sistema SAP.

Es sobre el módulo de SD donde se han realizado la mayor parte de desarrollos personalizados que permiten una mejor adaptación al negocio. De la misma manera, con el módulo de SD existe una mayor integración del resto de nuestros sistemas, sistema comercial y aplicaciones web principalmente, a través de interfaces sobre pedidos de ventas.

Durante el año 2019 se ha realizado un proyecto de actualización e implantación de nuevos WFs relacionados con el proceso de tramitación de gastos, ingresos, convenios, expedientes para cubrir las necesidades organizativas de las contrataciones realizadas en IFEMA. En dicho proyecto también se ha implementado la integración con la Plataforma de Licitación Pública Electrónica con la que trabaja IFEMA.

En el año 2019 IFEMA tiene como objetivo la implantación de un gestor documental integrado con SAP para gestión los todos los documentos asociados a diferentes objetos pertenecientes al flujo de compras de SAP MM: Solicitud de Pedido, Pedidos Abiertos, y el objeto personalizado de Expedientes que está ligado al proceso de licitación pública.

Igualmente en 2019 se tiene como propósito la implantación de un software CRM (Customer Relationship Managment) en IFEMA, el cual requerirá ciertas acciones de integración con el sistema SAP a lo largo de la duración del contrato.

Por otra parte, IFEMA tiene como objetivo ampliar el módulo PM para la incorporación a su uso de otras direcciones de la empresa, así como realizar las adaptaciones necesarias para su uso en movilidad.

Durante el periodo de este contrato se realizarán en paralelo los preparativos de los componentes de sistemas actuales que haya que abordar con anticipación para la migración a HANA de la plataforma actual.

De igual manera podrán surgir nuevas necesidades en los módulos implantados.

IFEMA cuenta asimismo con las licencias del módulo SAP-PI, aunque aún no está implantado.

El número de licencias de licencias por sistema es:

- SAP R/3, BW y CRM → 305 usuarios.
- SAP BO → 20 usuarios.
- SAP BPC → 40 usuarios.
- CPI → 2 Tenants: Pruebas y Producción.
- SAP ERP option for e-Document processing (x 5.000 docs) 1 block

Se entiende por Sistema SAP de IFEMA todos los anteriormente descritos en cualquiera que sea la versión en que se encuentren dichos sistemas a lo largo del servicio, es decir, SAP R/3, con los módulos implantados, la herramienta de Workflow mencionada, los componentes Netweaver y las interfaces existentes con otros sistemas (en su lado SAP) y aquellos que a lo largo del periodo de realización del servicio fuese necesario implantar para dar soporte a los procesos de

IFEMA, dentro siempre del marco tecnológico de SAP y una vez finalizada la correspondiente implantación.

Hasta el momento, las actividades de mantenimiento correctivo, perfectivo y evolutivo de este Sistema SAP descrito anteriormente, han sido realizadas al amparo de acuerdos contractuales sucesivos con sendas empresas del sector.

2.2. ARQUITECTURA FÍSICA ACTUAL.

Actualmente IFEMA cuenta con la siguiente arquitectura física:

SISTEMA SAP ERP			
ENTORNO	PRODUCCION - IFP	CALIDAD - IFQ	DESARROLLO - IFD
Servidor SAP	srhifp	srhifq	srhifd
Servidor BBDD	srhifp	srhifq	srhifd
Plataforma HW	VMware	VMware	VMware
Sistema Operativo	Red Hat Enterprise Linux Server 7 (x86_64)	Red Hat Enterprise Linux Server 7 (x86_64)	Red Hat Enterprise Linux Server 7 (x86_64)
RAM/SWAP/CPU	20G/8G/10	20G/8G/10	20G/8G/10
BBDD	Oracle 12.1.0.2.0	Oracle 12.1.0.2.0	Oracle 12.1.0.2.0
Producto SAP	SAP ECC 6.0	SAP ECC 6.0	SAP ECC 6.0
Kernel	722_EXT (216) NUC	722_EXT (712) NUC	722_EXT (712) NUC
Nivel de parches	Nw 700(35) SAP_APPL 600(30)	Nw 700(35) SAP_APPL 600(30)	Nw 700(35) SAP_APPL 600(30)

SISTEMA WAS		
ENTORNO	PRODUCCIÓN - WAP	DESARROLLO - WAD
Servidor SAP	s280p	s240d
Servidor BBDD	s280p	s240d
Plataforma HW	VMware	VMware
Sistema Operativo	Red Hat Enterprise Linux Server 7 (x86_64)	Red Hat Enterprise Linux Server 7 (x86_64)
RAM/SWAP/CPU	12G/8G/2	8G/9G/2
BBDD	Oracle 12.2.0.1	Oracle 12.2.0.1
Producto SAP	SAP NW ABAP 7.4	SAP NW ABAP 7.4
Kernel	742 (200)	742 (500)
Nivel de parches	Nw 7.40(20)	Nw 7.40(20)

SISTEMA WEBDISPATCHER	
ENTORNO	PRODUCCIÓN - WAP
Servidor SAP	SNTWEB2
Plataforma HW	VMware
Sistema Operativo	Windows Server 2012 R2 (x86_64)
RAM/SWAP/CPU	4Gb/-/2
Producto SAP	SAP WebDispatcher
Kernel	753 (31)

SISTEMA BW		
ENTORNO	PRODUCCIÓN - BWP	DESARROLLO - BWD

Servidor SAP	srhbwpx	srhbwd
Servidor BBDD	srhbwpx	srhbwd
Plataforma HW	VMware	VMware
Sistema Operativo	el6.x86_64	el6.x86_64
RAM/SWAP/CPU	16G/32G/6	6G/16G/2
BBDD	Oracle 12.2.0.1	Oracle 12.2.0.1
Producto SAP	SAP NW ABAP 7.3 EHP1	SAP NW ABAP 7.3 EHP1
Kernel	722_REL (610) UC	722_REL (610) UC
Nivel de parches	Nw 7.31(22) BI_CONT_747(24) CPM BPC 801 (18)	Nw 7.31(13) BI_CONT_747(15) CPM BPC 801 (18)

SISTEMA BUSINESS OBJECTS		
ENTORNO	PRODUCCIÓN - BOP	DESARROLLO - BOD
Servidor SAP	Sntnbop	Sntnbod
Servidor BBDD	Sntnbop	Sntnbod
Plataforma HW	VMware	VMware
Sistema Operativo	Windows Server 2012 (x86_64)	Windows Server 2012 (x86_64)
RAM/SWAP/CPU	12G/2G/8	6G/1G/8
BBDD	SQL Anywhere 12	SQL Anywhere 12
Producto SAP	SAP Business Objects BI 4.1 SP4	SAP Business Objects BI 4.1 SP4
Kernel	14.1.4.1448 (CMS.exe)	14.1.4.1448 (CMS.exe)

SISTEMA SOLUTION MANAGER	
ENTORNO	PRODUCCIÓN - SSM
Servidor SAP	SNTNSSM
Servidor BBDD	SNTNSSM
Plataforma HW	VMware
Sistema Operativo	Windows Server 2012 R2 (x86_64)
RAM/SWAP/CPU	12G/8G/2
BBDD	Oracle 11.2.0.4
Producto SAP	SAP SOLUTION MANAGER 7.1
Kernel	721 (400)
Nivel de parches	Nw 7.02 (16)

CPI-HCI	
tenant	Producción
tenant	Pruebas

2.3. ÓRGANOS DE GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DEL SISTEMA.

Para la gestión del ciclo de vida del sistema existen dos órganos:

- **Comité de Dirección** del Proyecto SAP, con carácter decisorio, constituido por las Direcciones funcionales afectadas y la Dirección de Tecnologías de la Información.
- **Comité de Seguimiento**, con carácter deliberatorio, constituido por los key-users de las Direcciones funcionales, los Jefes de Proyecto de la Dirección de Tecnologías de la Información y el responsable del servicio de mantenimiento externalizado. En la actividad

diaria intervienen los key-users y los Jefes de Proyecto, con ámbito de actuación especializado en las Áreas funcionales afectadas, y tareas relativas fundamentalmente a la especificación de las necesidades/problemas determinados y priorizados por el Comité de Dirección, y el seguimiento y control de calidad de sus soluciones; así como el responsable de Sistemas en el ámbito de su competencia.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS.-

El alcance de los servicios comprende la coordinación del servicio, el soporte técnico, el mantenimiento, la administración de sistemas, la puesta en producción y explotación del Sistema SAP de IFEMA, además de las propias actividades de gestión del servicio. Se incluirán todas las actividades de análisis, definición, diseño, desarrollo, documentación, instalación, monitorización y configuración, así como las de organización y control necesarias para llevar a cabo los servicios.

Este alcance se gestionará bajo un componente Fijo y otro Variable según se indica a continuación:

1) Bajo el Componente Fijo se incluye:

1.1) La realización de toda corrección de comportamientos erróneos, es decir, mantenimiento correctivo, en todo caso. Incluyendo el mantenimiento correctivo de sistemas.

1.2) Acciones de mantenimiento adaptativo (incluyendo el mantenimiento adaptativo por razones legales o normativas de obligado cumplimiento), preventivo, perfectivo y evolutivo, resolución de consultas y análisis de impacto de nuevas funcionalidades planteadas, así como acciones de consultoría requeridas dentro del ámbito del sistema SAP. Cuando el esfuerzo total estimado por los recursos en el análisis de impacto **no supere las 35 horas**. También quedarán incluidas dentro de este componente aquellas tareas que superando este límite se acuerde entre ambas partes su realización.

1.3) Mantenimiento integral de los sistemas de IFEMA. Mantenimiento preventivo proactivo de sistemas. Realización de todo el mantenimiento preventivo de los sistemas con objeto de obtener los máximos niveles de seguridad, disponibilidad y consistencia, así como unos tiempos de respuesta adecuados. Monitorización de los indicadores de funcionamiento de los sistemas y actuación proactiva en caso que los indicadores se desvíen de sus valores óptimos. Monitorización del consumo de recursos y de la capacidad de los sistemas para planificar con anticipación suficiente su aprovisionamiento y las ampliaciones necesarias. Revisión periódica de los logs para detectar y resolver anomalías. Renovación de elementos antes que alcancen sus fechas de fin de validez, certificados digitales u otros.

Todas las acciones de mantenimiento proactivo de sistemas ser realizarán siempre con el conocimiento previo del equipo de sistemas y CISO de IFEMA. Las acciones que requieran indisponibilidad de sistemas deben planificarse con antelación fuera del horario laboral, para anunciarlas adecuadamente a los usuarios. Estas acciones no deben causar impacto en el trabajo de los usuarios ni en la actividad ferial y productiva

de IFEMA. Las acciones incluyen la interlocución en el nombre de sistemas y CISO de IFEMA ante el soporte de SAP para la realización de estas tareas, con la apertura y seguimiento de tickets de sistemas en OSS, apertura de comunicación con SAP vía saprouter, u otras acciones relaciones.

Realización de los informes semanales del estado de los sistemas productivos, con un resumen de la actividad en los sistemas productivos, de los problemas potenciales junto con la recomendación de actividades correctivas necesarias y su prioridad.

Realización de los informes mensuales del estado de todos los sistemas. Es el contenido del informe semanal, extendido a también a los sistemas de desarrollo más todos los datos prácticos de la situación global de la plataforma SAP de IFEMA: inventario de los productos SAP instalados con detalle de sus versiones, estado de licenciamiento con la diferencia entre licencias adquiridas y usadas, u otros similares.

Realización y seguimiento en nombre de sistemas y CISO de IFEMA de las tareas de sistemas de SAP que corresponden a IFEMA en proyectos contratados con terceros. Asesoramiento, recomendaciones y dictámenes acerca de la seguridad, conveniencia, viabilidad, eficiencia y oportunidad de los asuntos de sistemas relacionados con nuevas necesidades, integraciones, cuestiones o productos relacionados con SAP que IFEMA manifieste que son de interés, sean productos del adjudicatario o de terceros.

2) Bajo el Componente Variable se incluye:

2.1) Acciones de mantenimiento adaptativo (incluyendo el mantenimiento adaptativo por razones legales o normativas de obligado cumplimiento), preventivo, perfectivo y evolutivo, resolución de consultas y análisis de impacto de nuevas funcionalidades planteadas, así como acciones de consultoría requeridas dentro del ámbito del sistema SAP. Cuando el esfuerzo total estimado por los recursos en el análisis de impacto **supere las 35 horas**. Esto requiere una aprobación expresa de IFEMA

La gestión de los componentes fijo y variable se describe en detalle en el apartado Gestión Económica de la Prestación del Servicio.

3.1. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO.

Los servicios a prestar por el proveedor se encuadran en los siguientes conceptos:

- **Coordinación del servicio**
- **Mantenimiento del servicio**

3.1.1. COORDINACIÓN DEL SERVICIO.

Estas actividades de coordinación y gestión del servicio incluyen la planificación, 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.

Forman parte de estas actividades las siguientes:

- Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA.
- Interlocución con los comités citados de IFEMA, o sus miembros.
- Interlocución con la Dirección de Tecnologías de la Información (D.T.I.) de IFEMA a través de un único coordinador permanente del servicio por parte de la empresa adjudicataria.
- Gestión, Evaluación y Planificación de actividades relacionadas con todos los servicios del mantenimiento, puesta en producción y explotación, a corto y medio plazo, priorizando en función de las necesidades y de acuerdo con la D.T.I, y velando por el cumplimiento en plazo y forma de los trabajos solicitados.
- Evaluación, planificación, registro y seguimiento de las peticiones e incidencias hasta su cierre. Se debe mantener un informe actualizado de las peticiones e incidencias registradas, su estado, fecha de puesta en producción, y otros datos necesarios.
- El coordinador deberá planificar las tareas a realizar mensualmente. Esta planificación se deberá alterar lo menos posible, gestionando adecuadamente las peticiones e incidencias nuevas que vayan surgiendo y siempre cumpliendo los ANS establecidos.
- Deberá coordinar reuniones operativas solicitadas por la D.T.I con el equipo titular del proveedor y la D.T.I y cualquier otro interlocutor relevante, para realizar el seguimiento de las peticiones e incidencias, y garantizar la óptima ejecución del servicio.
- Deberá perseguir la óptima y correcta resolución de los trabajos, así como de la eficacia en los tiempos dedicados a dicha resolución.
- Deberá realizar todas las acciones necesarias tales como reuniones, comunicaciones directas con el keyuser, para agilizar la resolución de todas las peticiones e incidencias pendientes de alguna actuación o bloqueadas en el tiempo.
- Gestionará y coordinará internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios, de tal forma que sea transparente para IFEMA su organigrama y estructuración de departamentos y tareas.
- Deberá coordinar actividades entre los diferentes equipos: tanto de sistemas y desarrollo del proveedor como de IFEMA o de terceros.
- Interlocución con proveedores y otros terceros.
- Deberá realizar la gestión de la Calidad y del Cambio, tanto de las aplicaciones, como del software de base o de los equipos informáticos.
- Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA, incluyendo reducción de problemas, desarrollo de nuevos servicios, estandarización, entre otros.
- Representar a IFEMA dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA en relación al servicio requerido.

- Asesoramiento proactivo para la evolución y mejora continua de los servicios y aplicaciones. Asesoramiento sobre nuevas tecnologías, productos, plataforma tecnológica, arquitecturas de desarrollo, estándares, herramientas, soporte a la elaboración de pliegos técnicos del área SAP, establecimiento de procedimientos de gestión, utilización de los sistemas y de las aplicaciones.
- Mantener las reuniones de diseño, presentación y seguimiento necesarias para asegurar las implantaciones a abordar.
- Conseguir respuestas, a través del escalado de consultas si fuese necesario, a todas las cuestiones de consultoría de producto que se presenten, independientemente de su aspecto funcional o técnico.
- Planteamiento y seguimiento de las respuestas a las notas OSS de problemas reportados sobre el producto.
- Coordinar el proceso de documentación, asegurando su calidad y entrega en los plazos adecuados.
- Participación en la actualización de los manuales de estilo, estándares y normas relativas al desarrollo, calidad, producción e instalación de los sistemas.
- Atender situaciones excepcionales a lo largo del proyecto. Resolver los problemas urgentes que se presenten. Se deberá diseñar un procedimiento para el tratamiento de las urgencias.
- Elaboración de informes de actividad y de control de calidad, así como el seguimiento de los ANS establecidos. La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de actividad, reflejando los trabajos realizados (peticiones e incidencias, tiempo de respuesta, naturaleza de los trabajos realizados, cumplimiento de ANS, etc.) y de seguimiento económico del componente variable, que será remitido a IFEMA.
- Deberá aglutinar el conocimiento en la tareas de coordinación de aplicaciones, sistemas, procedimientos y operativas propias del Sistema SAP de IFEMA.
- Planificación de los pasos a producción contemplando todas las medidas de necesarias con las garantías suficientes para volver a la versión estable anterior ante cualquier error producido en el paso a producción de manera rápida y con el menor impacto posible.

3.1.2. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.

Está orientado a la resolución de los trabajos de consultoría, funcionales y técnicos, que requieran la realización de actividades relativas tanto a desarrollo y parametrización como a sistemas.

3.1.2.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

En este servicio de mantenimiento se llevarán a cabo todas aquellas actividades necesarias para la correcta prestación del servicio, y que se engloban en:

- Ejecución de los trabajos.
- Documentación de los trabajos.
- Servicio de puesta en producción y explotación.

EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Forman parte de estas actividades las siguientes:

- Mantenimiento de las peticiones e incidencias en la herramienta destinada a su gestión.
- Diagnosticar y analizar de forma individualizada, las peticiones e incidencias recibidas y sus causas, así como acometer su resolución.
- Realización de todas las acciones propias del ciclo de vida del software: toma de requisitos, análisis técnico, análisis funcional, diseño, desarrollo y pruebas en los casos que proceda.
- Desarrollar las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración).
- Velar por un desarrollo del código de calidad que cumpla con los estándares de las mejores prácticas de programación de manera que se garantice su óptima mantenibilidad a lo largo del tiempo.
- Realizar pruebas unitarias e integradas de la solución a implantar contemplando siempre que sea necesario un ciclo completo del proceso modificado con el objetivo de minimizar errores y garantizar el buen funcionamiento.
- Actualizar la petición o incidencia correspondiente, donde quedarán reflejadas las tareas desarrolladas por el adjudicatario para su resolución, así como los estados por los que pase esta petición o incidencia hasta su cierre final.
- Se deben seguir los estándares y manuales de estilo definidos actualmente y los existentes en el futuro, así como los procedimientos definidos en la fase I.
- Mantener la integridad e idoneidad de los juegos de datos de prueba de los sistemas de desarrollo y de calidad realizando copias de mandante si fuese necesario.
- Resolución de las peticiones e incidencias de Administración de Sistemas con celeridad, prontitud, oportunidad y eficacia. Seguimiento de las soluciones de las peticiones e incidencias.
- Implantar las correcciones.
- Mantener actualizada en todo momento la documentación técnica y funcional del sistema, así como los manuales de usuario cuando corresponda, la base de datos de conocimiento, los manuales de operaciones, los documentos de diseño, y resto de documentación relacionada.

- Se entregarán los desarrollos y servicios debidamente finalizados, probados y documentados.
- Recogida, tratamiento y documentación de los ANS.
- Mantenimiento preventivo de la administración de sistemas.

Podrían existir proyectos paralelos realizados por otros equipos de trabajo (de IFEMA o de terceros) sobre el sistema SAP 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 del Coordinador del Servicio y el Jefe de Proyecto de IFEMA correspondiente.

La atención del servicio será de lunes a viernes, de acuerdo al horario de oficina y al calendario laboral de IFEMA. La atención de incidencias críticas no se interrumpe al acabar del horario laboral: se prolongará todo el tiempo que sea necesario hasta alcanzar la solución.

Las actividades de sistemas que requieran indisponibilidad o causen impacto al trabajo de los usuarios se realizarán fuera del horario laboral de IFEMA. En este tipo de planificaciones y actividades se tendrá en cuenta también el calendario y la actividad ferial de IFEMA, para ocasionar el mínimo impacto.

DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

Todas las actividades y mantenimientos realizados deberán estar debidamente documentados.

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar, mantener y actualizar para cada producto obtenido, toda la documentación que sea aplicable.

Se trata de realizar las tareas necesarias para el mantenimiento actualizado de la documentación de cada una de las aplicaciones, procesos, instalaciones, parametrizaciones, manuales, peticiones e incidencias. Cada vez que se entrega un trabajo, se deberá entregar, de forma simultánea, la versión actualizada de la documentación cuyo contenido haya cambiado como consecuencia de la actualización de funcionalidad o corrección de fallos del sistema.

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.

Las entregas de documentación se realizarán en soporte electrónico y estarán acorde con los procedimientos y formatos de trabajo definidos en la fase I del servicio.

SERVICIO DE PUESTA EN PRODUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN

Dentro de los servicios de puesta en producción y explotación de los aplicativos se distinguen las siguientes tipologías:

- **Mantenimiento de los entornos de calidad y desarrollo.** Encargándose de la correcta elaboración de juegos de datos y parametrizaciones, garantizando la disponibilidad y el acceso.
- **Puesta en producción:** comprende todas las tareas necesarias para la correcta actualización derivada del mantenimiento de los aplicativos en los entornos de producción y realización de test de operatividad y funcionamiento de las aplicaciones (ejecuciones de planes de prueba de las aplicaciones). Se deberán realizar puestas en producción de incidencias o proyectos realizados por IFEMA o por otros terceros. Todas las puestas en producción están condicionadas a las fechas de celebración de ferias, tratándose de evitar la interferencia en el correcto desarrollo de los servicios de la feria (facturación, paradas de servidor, evitar errores, etc.) Se deberá calibrar la envergadura: dependiendo del riesgo o magnitud de las puestas en producción, 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 petición o incidencia en la puesta en producción, y considerar cualquier otra medida que pudiera tenerse en cuenta. La puesta en producción incluye una fase de seguimiento a posteriori.
- **Transportes:** La importación de órdenes de workbench y de customizing en el entorno de calidad será llevada a cabo directamente por las personas autorizadas del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria, quienes deberán hacer las comprobaciones necesarias del resultado de los transportes y del funcionamiento correcto de todos los servicios afectados del sistema de calidad. Se comprobará sobre todo que los objetos transportados se integran correctamente con los servicios restantes del sistema de calidad y que no se produzcan efectos no deseados. Una vez se hayan realizado con éxito todas las comprobaciones, se autorizarán las órdenes de transporte y se solicitará a Ifema su transporte a producción.

Se establecerá un procedimiento para que las personas autorizadas del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria puedan solicitar transportes de workbench y de customizing con destino al sistema de producción de IFEMA.

IFEMA llevará a cabo la importación de las órdenes en producción de acuerdo con una planificación preestablecida.

Una vez importados en producción, el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria comprobará que se ha corregido la incidencia que originó el transporte y, durante el seguimiento de la puesta en producción, que no se hayan producido efectos no deseados sobre el sistema de producción que impacten negativamente sobre el comportamiento normal de cualquiera de sus funcionalidades. En caso que hubieran servicios o funcionalidades comprometidas o degradadas en el sistema productivo de Ifema a consecuencia de un transporte, el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria acometerá urgentemente las medidas necesarias para restaurar inmediatamente el funcionamiento normal de todos los servicios y funcionalidades del sistema de producción de IFEMA, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden que puedan concurrir.

- **Fuentes de los aplicativos:** el proveedor deberá gestionar y mantener actualizados las distintas versiones de los fuentes de las aplicaciones. A dichos fuentes deberán acceder tanto los equipos del proveedor como IFEMA o cualesquiera otros terceros que designe IFEMA. El proveedor deberá seguir los procedimientos establecidos en IFEMA sobre el tratamiento, gestión y calidad de las fuentes siempre velando por el desarrollo de un código

de calidad que cumpla con las mejores prácticas de programación de manera que se garantice su óptima mantenibilidad a lo largo del tiempo.

- **Formación:** se trata de realizar las tareas de formación y asesoramiento necesarias tanto para el correcto conocimiento, uso, puesta en marcha y explotación de los aplicativos nuevos o existentes, como para el correcto conocimiento de las metodologías, herramientas y técnicas empleadas en la prestación del servicio.

En caso de que sea necesaria la formación en algún momento del proyecto, la empresa adjudicataria coordinará con la DTI, la preparación, diseño, calendario, metodología y contenidos de la formación a impartir, para garantizar su planificación y prever y subsanar las posibles dificultades o necesidades que se deriven del proyecto.

La formación se impartirá preferiblemente en las instalaciones de IFEMA, para lo cual, el proveedor adjudicatario tendrá en cuenta los requerimientos técnicos de los equipos disponibles en IFEMA a los efectos de la formación o de los puestos de trabajo en los que se vayan a realizar los cursos, tanto a nivel hardware, como software, así como la compatibilidad (o incompatibilidad) con otras aplicaciones ya instaladas en dichos PC's.

Para la formación se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Presentación del curso (objetivos, contenidos, metodología, ayudas).
- Guía didáctica del curso.
- Material Pedagógico de Monitores y Alumnos: Presentaciones, Manuales o guías específicos de formación (independientes de los de la aplicación), que deberán entregarse a la DTI con, al menos, quince días de anticipación para su revisión y reproducción.
- Los formatos y plantillas de los documentos de formación se presentarán a la DTI para su validación.

La empresa adjudicataria formará al personal de la DTI y a los usuarios (key users / usuarios finales) que sean necesarios para el uso de las aplicaciones. Esta formación deberá impartirse previa planificación con los departamentos implicados y la DTI. La formación, a todos los efectos, podrá ser tratada como una petición independiente.

3.1.2.2. MODELO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES E INCIDENCIAS.

En este apartado se describe el modelo de gestión de las peticiones e incidencias que el adjudicatario debe cumplir.

Se denominan petición e incidencia a cualquier solicitud de realización de tareas solicitada por IFEMA (tanto de los usuarios del aplicativo SAP como de los usuarios de la Dirección de Tecnologías de la Información). Las peticiones podrán ser de diversa índole, como consultas de demandas de información, parametrizaciones, realización de actividades de mantenimiento, formaciones, estudios, consultorías, etc. correspondiéndose por su parte las incidencias con solicitudes para la corrección de comportamientos erróneos.

Para el tratamiento de las peticiones e incidencias se cuenta con una herramienta propia para su gestión, que será utilizada por el proveedor tanto para el alta y actualización como para su seguimiento a nivel general, gestión del conocimiento de las mismas y como referencia para el cumplimiento de los ANS especificados en el Anexo correspondiente. El proveedor podrá utilizar

para su gestión de recursos, tiempos y seguimiento interno de detalle la herramienta que considere necesaria, de forma transparente para IFEMA. En cualquier caso, este aspecto sobre la herramienta de gestión de peticiones e incidencias se procederá en la Fase 0 de Preparación y Lanzamiento del Servicio, donde IFEMA decidirá si ésta es la alternativa más adecuada, pudiendo siempre optar, si lo considerase adecuado, por la utilización de la herramienta de gestión de peticiones e incidencias con la que cuenta el proveedor.

El proveedor, tras ser conocedor de la petición o incidencia, realizará el análisis de impacto de la misma (clasificación, análisis y estimación). Como consecuencia de este análisis y en función de las condiciones establecidas en el pliego, el proveedor determinará si debe pedir aprobación a IFEMA para su realización, bien porque no corresponda a un mantenimiento correctivo (que estaría incluido en cualquier caso), o porque siendo un mantenimiento adaptativo, preventivo, perfectivo o evolutivo el esfuerzo total estimado se valore en más de 35h.

- En caso de no requerir aprobación de IFEMA previa a la ejecución de los trabajos, el proveedor procederá a realizar su planificación y resolución, de acuerdo a los ANS establecidos.
- En caso de requerir aprobación de IFEMA previa a la ejecución de los trabajos, se le comunicará inmediatamente a IFEMA, quien manifestará su conformidad. En cualquier caso, siempre se podrá negociar entre ambas partes su inclusión o no, y si no se llegase a un acuerdo, el proveedor deberá justificar adecuadamente su evaluación.

En general, las peticiones e incidencias se van a clasificar según su criticidad (siendo su importancia en función del impacto que origina sobre el negocio) en:

➤ **Incidencia o Petición Crítica:**

Aquella Incidencia que perjudica significativamente al nivel de servicio prestado. El servicio o alguno de sus módulos esta indisponible lo que impide la operativa básica del sistema, afecta a un número elevado de usuarios o puede afectar económicamente a IFEMA.

Aquella Petición que por razones excepcionales de negocio demande una resolución inmediata.

➤ **Incidencia o Petición Alta:**

Aquella Incidencia que afecta parcialmente al servicio, produciendo una degradación del mismo, pero que sin estar el servicio indisponible, afecta a un número elevado de usuarios.

Aquella Petición que por razones de negocio precise una resolución en breve periodo de tiempo.

➤ **Incidencia o Petición Media:**

Aquella Incidencia que no afecta al nivel de servicio prestado aunque existe riesgo potencial de degradación/perdida del mismo afectando a un número considerable de usuarios.

Aquella Petición que no requiera una resolución a corto plazo y pueda ser planificada en el tiempo.

➤ **Incidencia o Petición Baja:**

Aquella Incidencia que no afecta al nivel de servicio prestado y aún existiendo riesgo potencial de degradación/perdida del mismo, afecta a un único o a un número reducido de usuarios.

Aquella Petición relativa a facilitar el funcionamiento del servicio que pueda ser planificada en el tiempo.

La criticidad de una petición o incidencia puede ser elevada de acuerdo a razones de negocio excepcionales previamente indicadas.

La criticidad asignada a una petición o incidencia 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.

El cierre de las peticiones e incidencias vendrá determinado por la conformidad expresa de IFEMA.

3.1.2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.

En los **servicios de mantenimiento** se distinguirán las siguientes tipologías o clasificaciones:

- **Mantenimiento correctivo (desarrollo, parametrización y sistemas):** Clasificadas como incidencias y requieren la realización de las modificaciones oportunas para corregir el funcionamiento incorrecto de los sistemas y aplicaciones sin alterar sus especificaciones funcionales. Resolución de todas las incidencias de mantenimiento correctivo de desarrollo, parametrización y sistemas.

Informar a Ifema del alcance, impacto y consecuencias de las posibles soluciones a las incidencias antes de llevar a cabo la solución autorizada.

- **Mantenimiento adaptativo, preventivo, perfectivo y evolutivo (consultoría, desarrollo, parametrización y sistemas):** Clasificadas como peticiones, incluyen todas las acciones relacionadas con la mejora de la calidad, evolución y perfeccionamiento, detección de deficiencias y comprobación del estado general de los sistemas, aplicaciones y servicios en cualquiera de sus aspectos: creación, ampliación, modificación y mejora de las funcionalidades del Sistema SAP de IFEMA, todas las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, servidores de aplicaciones, comunicaciones, entre otros. Observar la evolución del uso, rendimiento y consumo de recursos de Sap a lo largo del tiempo con el fin de prever con antelación suficiente las acciones oportunas para prevenir incidencias y mantener al máximo la disponibilidad, rendimiento y calidad de los servicios de Sap.

Dentro de estas acciones también se contempla:

- El mantenimiento adaptativo por razones legales o normativas de obligado cumplimiento.
- Análisis de impacto de nuevas funcionalidades planteadas: estudio de alternativas y valoración de estas peticiones, cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo, además de contemplar el grado de adaptación que suponen respecto al modelo implantado.
- Atención y respuesta a dudas, consultas y peticiones de usuarios sobre el aplicativo.

- Dar soporte puntual en determinados aspectos en los que los proyectos de IFEMA requieran del conocimiento del equipo de mantenimiento.
- Detección de problemas recurrentes.
- Identificación, análisis, diseño y ejecución de correcciones necesarias para la resolución de problemas.
- Alertar a IFEMA de los errores descubiertos en el software.
- Generar propuestas de cambios en las aplicaciones para la mejora de los sistemas y su mantenimiento.
- Supervisar el rendimiento de las diferentes aplicaciones o transacciones, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los tiempos de respuesta.
- Administración del sistema SAP ECC, de las Bases de Datos, Web Dispatcher, lisproxy, Solution Manager y resto de componentes de Sap. Proactiva: prevención de incidencias, degradaciones o interrupciones del servicio. Usuarios, autorizaciones, roles, perfiles, licencias.
- Administración del resto de componentes y soluciones de SAP en IFEMA. Por ejemplo: BO y componentes suyos tales como Tomcat, MySQL, SQL Anywhere, y cualquier otro componente implantado.
- Monitorización general del funcionamiento de los sistemas. Seguimiento y estudio de los informes EWA, GoingLive, etc de OSS.
- Mantenimiento preventivo proactivo, que consiste en la prevención de incidencias por medio de tareas tales como: monitorización, configuración y mantenimiento de alertas con CCMS. Revisión diaria del estado y funcionamiento de los sistemas. Revisión de logs, dumps, y errores. Atención al consumo anormal de recursos, CPU, memoria. Monitorización del llenado de disco. Presencia de dumps. Estado de servicios tales como interfaces, destinos RFC, jobs, cadenas de proceso. Vulnerabilidades de seguridad conocidas.
- Estado de las distintas versiones del software y componentes de SAP. Previsión con antelación de intervenciones del ciclo de vida del software de sistemas. Vulnerabilidades de seguridad corregidas por SAP. Conveniencia de aplicación de parches y correcciones. Fechas de fin de mantenimiento de los diversos componentes de SAP.
- Previsión con antelación de las necesidades de ampliación de los recursos disponibles, por ejemplo, ampliaciones de espacio de disco, de recursos de CPU o memoria. Anticipación de intervenciones planificadas en los sistemas para resolver situaciones antes que se conviertan en incidencias.
- Se realizarán planes de prueba y de estrés adecuados a cada caso de resolución. Ejecutarlos y analizar sus resultados.
- Refrescar los juegos de datos de los sistemas de desarrollo y de calidad. Estudiar su viabilidad y conveniencia.
- Seguimiento en OSS el estado de mensajes e incidencias.
- Anticipación con tiempo suficiente de las tareas de envergadura importante tales como los upgrades, migraciones, fin de mantenimiento del software, aplicaciones de parches, hotfixes, notas, para los diversos componentes de Sap.
- Atender y colaborar con Ifema en la administración de la seguridad respecto a usuarios, perfiles, permisos de acceso, roles, autorizaciones, auditorías, planes de backup, certificados digitales, normativas legales (LOPD, LSSI), etc.
- Despliegue e integración de aplicaciones cliente de SAP, versiones, impresión, Sapgui y Business explorer, integración con Office, con navegadores web y otros.

3.2. RECURSOS TÉCNICOS E INSTALACIONES.

Con el objetivo de alcanzar una productividad óptima en la prestación del servicio y cubrir las necesidades de éste con garantías, el proveedor deberá dotarse de los recursos técnicos e instalaciones necesarias entre los que se incluyen los siguientes puntos:

- Dotación de equipos servidores y PC a dedicar para la óptima prestación del servicio.
- Requisitos mínimos de hardware:
 - Procesador i5 o superior
 - Memoria 4GB RAM o superior
 - HDD 250 GB o superior
 - S.O: Windows 10 Profesional o MAC (10.14.1 – Mojave)
- Acceso a la herramienta de soporte del servicio.
- Acceso a los sistemas SAP de IFEMA.
- Instalación de Microsoft Office 2010.
- Software de videoconferencia utilizado en el servicio.
- Navegadores más habituales (IE, Chrome, Firefox, etc) en sus versiones más actualizadas para el correcto seguimiento de incidencias de aplicativos internet.
- Medidas adecuadas para garantizar seguridad.
- Capacidades para la prestación de los servicios.
- Así como otros medios tecnológicos o herramientas utilizados por el proveedor que considere necesario para la realización y seguimiento de los trabajos del servicio.

4. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio global requerido, constará de las siguientes fases:

- **Fase 0:** Preparación y Lanzamiento.
- **Fase I:** Adquisición de conocimiento.
- **Fase II:** Prestación Completa del Servicio.
- **Fase III:** Traspaso del Servicio.

4.1. FASE 0: PREPARACIÓN Y LANZAMIENTO.

El objetivo de esta fase es preparar la infraestructura técnica y organizativa necesaria para la prestación del servicio.

Durante esta fase, se establecerá la conectividad con IFEMA del equipo de trabajo del adjudicatario (según el anexo técnico), se realizarán reuniones de coordinación con IFEMA, se definirán los procedimientos de documentación de los trabajos y de gestión del servicio, los de la gestión de peticiones e incidencias, 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 desplegar las comunicaciones entre el adjudicatario e IFEMA. El adjudicatario será responsable de los posibles perjuicios que se puedan producir en el arranque del servicio, derivados del retraso en la puesta en marcha de dichas comunicaciones, aun cuando ello sea achacable a otras empresas que tengan que instalar o proporcionar alguno de los 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.

En esta fase el proveedor definirá la infraestructura técnica y organizativa interna necesaria para prestar el servicio con la calidad requerida.

De igual modo, el proveedor debe presentar la infraestructura de comunicaciones a utilizar para la prestación del servicio de acuerdo al anexo correspondiente, que deberá ser validada por IFEMA antes de la finalización de esta fase.

Asimismo, en este momento el proveedor deberá presentar la metodología a utilizar durante la prestación del servicio, que deberá ser la más adecuada para los trabajos sobre el sistema SAP y siempre orientada, en la medida de lo posible, a metodologías ágiles considerando validaciones y entregas periódicas. El objetivo es garantizar la eficiencia y agilidad del seguimiento y ejecución de los trabajos. Esta metodología deberá quedar validada por IFEMA durante esta fase.

De la misma manera, en esta fase deberá quedar validado por IFEMA el plan de garantía de calidad a aplicar por el proveedor a lo largo de la prestación del servicio. Se perseguirá especialmente la adecuación del plan a las características del servicio (actividades del plan a realizar, resultados a obtener, entregables, uso de metodologías de calidad, herramientas, etc).

Para una óptima y eficaz interlocución de los equipos implicados en la prestación del servicio, es importante determinar los niveles de relación y coordinar los momentos establecidos para la comunicación.

Para este fin, si bien el proveedor podrá proponer mejoras, IFEMA inicialmente define el siguiente esquema basado en 2 niveles:

- **Nivel Estratégico:** Encargado de establecer las directrices necesarias para que la estrategia y objetivos del servicio estén alineados entre proveedor del servicio e IFEMA. Las

decisiones estratégicas tomadas se concretan mediante *reuniones estratégicas* trimestrales del “Comité de Dirección”.

- **Nivel Operativo:** Encargado de transformar las decisiones estratégicas en planes operativos. A través del “Comité de Seguimiento” se coordinan y controlan los esfuerzos para garantizar que las operaciones que se están realizando se ajustan a las decisiones estratégicas; para ello se realizan *reuniones de Coordinación* con una frecuencia mensual. Asimismo, y por medio del “Equipo de Trabajo” se realiza una supervisión técnica de los recursos asignados al servicio como un seguimiento particularizado de las incidencias mediante *reuniones Operativas del Equipo de trabajo* bajo la petición de IFEMA.

NIVEL	PERFIL	INTEGRANTES		INTERLOCUCIÓN	
		IFEMA	PROVEEDOR	PERIOD.	REUNIÓN
ESTRATÉGICO	Comité de Dirección	Responsables del contrato. Jefes de proyecto.	Director del Servicio	Trimestral	ESTRATÉGICA
OPERATIVO	Comité de Seguimiento	Jefes de Proyecto. Responsables de Área.	Coordinador del Servicio.	Mensual	DE COORDINACIÓN
	Equipo de Trabajo	Jefes de Proyecto. Responsables de Área. Usuarios Clave.	Coordinador del Servicio. Equipo titular (Consultores y Programadores).	<i>Bajo demanda</i>	OPERATIVA

- Funciones reunión “Estratégica”:
 - Definición directrices estratégicas del Servicio.
 - Modificaciones y planificaciones a alto nivel sobre el Alcance del Servicio.
- Funciones reunión “De Coordinación”:
 - Análisis Calidad del Servicio
 - Seguimiento de Acuerdos del Nivel de Servicio.
 - Acciones correctivas del servicio
 - Seguimiento y aprobación de evolutivos.
- Funciones reunión “Operativa”:
 - Revisión de peticiones e incidencias desde el punto de vista operacional.
 - Coordinar con el equipo de trabajo el desarrollo de las peticiones e incidencias.

Al margen de las aquí indicadas, se mantendrán todas las reuniones que se consideren necesarias siempre que el seguimiento y ejecución del trabajo en concreto así lo requiera.

Esta fase se realizará en un periodo máximo de 10 días naturales y será una fase previa al inicio de la facturación.

4.2. FASE I: ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO

El objetivo de esta fase es alcanzar la responsabilidad del servicio en el menor tiempo posible, a través de la obtención del conocimiento funcional y técnico del Sistema SAP de IFEMA.

Para la obtención de este conocimiento funcional y técnica del Sistema SAP de IFEMA, el proveedor tendrá que presentar el procedimiento a realizar para logra dicho objetivo teniendo en cuenta que en todo caso se deberá contar al menos con los siguientes hitos:

- Estudiar la documentación existente para adquirir el conocimiento funcional, técnica, de parametrización del sistema, de las metodologías, técnicas de programación utilizadas, y conocer el landscape de sistemas sap de IFEMA, sus relaciones y dependencias entre ellos y con los demás sistemas externos.
- Presentar el plan con fechas y tiempos de reuniones con los responsables informáticos y key-users de las Áreas Funcionales, con los responsables del Área de Sistemas de IFEMA y con el actual equipo de mantenimiento. Antes de llevarse a cabo el plan de fechas, éste debe ser consensado y ratificado por IFEMA.

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

Analizando las necesidades para cada uno de los módulos implantados, los que siguen el estándar en un porcentaje muy alto deben alcanzar esta situación de autonomía y responsabilidad, es decir, realizando ya de manera autónoma la resolución de peticiones e incidencias, en un período máximo de 10 días naturales desde el inicio de esta fase I. El plazo necesario para alcanzar la situación de Prestación Completa del Servicio en todo su ámbito no superará en ningún caso el período de 30 días naturales desde el inicio de esta fase de Adquisición del conocimiento.

A la finalización de esta fase, el proveedor deberá presentar la documentación correspondiente (Plan de Transferencia de Conocimiento) donde refleje los pasos seguidos en este proceso de adquisición del conocimiento, los recursos implicados, costes y los procedimientos que aplicará durante la fase de prestación completa del servicio, indicando claramente cómo se transmitirá este conocimiento entre el equipo de trabajo, así como la documentación que soportará este flujo de información. Desde la finalización de esta fase I será responsabilidad del proveedor cualquier traspaso interno de conocimiento que fuese necesaria.

4.3. FASE II: PRESTACIÓN COMPLETA DEL SERVICIO.

Esta fase lleva implícito el objetivo principal del proyecto, esto es, alcanzar el máximo nivel de servicio posible a través de la realización de los distintos servicios, tipos de mantenimiento y actividades solicitadas en tiempo y forma.

El mantenimiento de los sistemas de información debe recoger todas las actividades descritas en este pliego, encaminadas 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.

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado.

4.4. FASE III: TRASPASO DEL SERVICIO.

En caso de cese o finalización de contrato, el adjudicatario del servicio queda obligado a transferir el conocimiento funcional y técnico así como el concerniente a herramientas, procedimientos, procesos, fuentes 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.

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 estar dispuesto a prestar a IFEMA servicios de asistencia de transición.

Esta fase se realizará en paralelo a la fase II anterior, es decir, la transferencia de conocimiento no debe ser incompatible con la prestación del servicio necesario para mantener un correcto funcionamiento y calidad de operatividad del sistema SAP de IFEMA. 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.

El proveedor entregará, al final del proyecto, toda la documentación del sistema actualizada con los desarrollos finalizados hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de IFEMA.

5. EQUIPO DE TRABAJO.-

Se pretende disponer de un elenco flexible de profesionales expertos en las tecnologías SAP, con lo que IFEMA se asegurará la disponibilidad de los técnicos adecuados y necesarios, en función de las actividades que corresponda llevar a cabo en cada momento para la prestación adecuada del servicio.

La empresa que realice el servicio debe contar con un centro de soporte especializado en soporte y mantenimiento de sistemas SAP, dedicado a prestar servicios similares a los que se solicitan para IFEMA. **Este centro de soporte deberá estar ubicado necesariamente en territorio español.** De esta manera, entendemos que se obtiene un ahorro en costes como resultado de las sinergias de compartir los recursos especialistas en función de los picos de trabajo. Dicho Centro de Soporte debe contar con un número mínimo de **20 especialistas** SAP, específicamente dedicados a servicios de mantenimiento y sin necesidad de dedicación exclusiva al servicio de IFEMA.

5.1. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

El equipo de especialistas ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas SAP 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 tratamiento de las interfaces con otros sistemas. Así mismo deberá ser un equipo estable para contar con la suficiente calidad en la prestación del servicio y aprovechar de esta manera la eficiencia del traspaso de conocimiento realizado.

En este sentido, el equipo de trabajo estará constituido, al menos, por los siguientes perfiles:

- **Coordinador del servicio:** el proveedor del servicio designará un responsable estable del proyecto que además de tener la visión global de nuestros sistemas e instalaciones, se encargará de las labores descritas de coordinación del servicio y seguimiento del proyecto. Será la persona que velará por la correcta ejecución de los trabajos bajo los parámetros de calidad establecidos. Estas actividades de coordinación se plantean para ser llevadas a cabo por un recurso con suficiente conocimiento y experiencia global en todos los módulos, además de los necesarios para la realización de las actividades específicas de gestión.
- **Consultores especializados** en los diferentes **módulos de SAP implantados en IFEMA.**
- **Desarrolladores especializados tanto en desarrollos ABAP sobre SAP, como BSP's** para los desarrollos relacionados con Internet sobre el servidor **WAS.**
- **Consultores especializados en la plataforma SAP Business Objects (SAP BI), en todas sus herramientas.**
- **Consultores especializados en la plataforma SAP BPC (Business Planning and Consolidation).**
- **Administradores de Sistema SAP.**
- **Consultores especializados en la plataforma SAP CPI (Cloud Platform Integration).**

Cada uno de estos perfiles deberá contar con un responsable estable o titular con un alto conocimiento de los sistemas SAP de IFEMA.

Los perfiles correspondientes al equipo titular solicitado deberán tener la cualificación que figura en el apartado "Capacidad técnica de los recursos".

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.

El equipo titular debe tener una rotación mínima, que asegure la calidad del conocimiento de los sistemas y aplicativos de IFEMA. Este aspecto se considera crítico para la buena ejecución del servicio y se controlará en los SLA correspondientes.

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

IFEMA se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo titular. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de diez días naturales

desde la comunicación por escrito de IFEMA, realizando de manera adecuada la transferencia de conocimiento correspondiente.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio, garantizando la transferencia de conocimiento correspondiente, para que no se vea afectado ni el servicio ni la inversión realizada por IFEMA en la fase I de adquisición del conocimiento del servicio.

En caso de prórroga del contrato, el equipo titular asignado deberá ser el mismo durante el nuevo período.

5.2. CAPACIDAD TÉCNICA DE LOS RECURSOS.

El **equipo de trabajo** titular deberá cubrir las siguientes competencias técnicas:

Coordinación del servicio

El perfil que desarrolle estas actividades deberá tener amplios conocimientos sobre las tecnologías descritas, aportando gran capacidad de análisis y visión estratégica. Deberá disponer de experiencia de al menos 3 años en la realización de funciones similares de servicios de mantenimiento en los entornos tecnológicos y sistemas SAP que conforman el Alcance del Servicio, conocer herramientas de planificación (Microsoft Project) y experiencia en control de calidad y gestión del cambio de las aplicaciones y sistemas.

Consultoría de SAP

Los perfiles que conforman esta parte del equipo tendrán que estar capacitados para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el mantenimiento descrito en el Alcance del Servicio. Deberán disponer de una experiencia de al menos 3 años en los módulos correspondientes, y por tanto amplios conocimientos demostrables tanto en proyectos de implantación como de mantenimiento, y en la versión implantada en IFEMA, así como conocimientos sobre programación lenguaje ABAP IV.

Desarrollo/integración ABAP y BSP's

Los perfiles de esta parte del equipo tendrán que estar capacitados para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el mantenimiento descrito en el Alcance del Servicio.

Deberán disponer de la siguiente especialización según corresponda:

- **Especialización ABAP:** amplios conocimientos demostrables (experiencia de al menos 3 años) en ABAP OBJECTS, ABAP Workbench, diccionario ABAP/Browser datos, biblioteca de funciones, BAPI, menú painter y screen painter, user-exit, BADI, informes utilizando

estructuras ALV, funciones RFC, ALE, Sapscrip, Smartforms, web dynpro, lenguaje SQL y, modelización relacional, principalmente.

- **Especialización BSP's:** deberá contar con experiencia de al menos 3 años en desarrollo en BSP's sobre WAS, ABAP, lenguaje SQL y modelización relacional. Remarcar especialmente, que dentro de esta especialización será imprescindible que se posean conocimientos sobre entorno Internet como Javascript, Html, Css, Ajax, así como conocimientos sobre maquetación y diseño de dicho entorno.

Consultores especializados en la plataforma SAP Business Objects (SAP BI)

Los perfiles de esta parte del equipo tendrán que estar capacitados para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el mantenimiento descrito en el Alcance del Servicio.

Deberán disponer de la siguiente especialización:

- Amplios conocimientos demostrables con experiencia mínima de 2 años en la herramienta Webintelligence, de 2 años en Xcelsius , 2 años en SAP BO Designer, de al menos 1 año en Web Services BusinessObjects, 6 meses Crystal Report y 6 meses en Data Services.
- Debe contar con una experiencia mínima demostrable de 1 año en BW de SAP, así como en BC(R/3, Netweaver).
- En cuanto a tecnologías de BBDD, deberá tener al menos 6 meses de experiencia demostrable en cada uno de los siguientes aspectos: lenguaje SQL, modelización relacional, triggers y procedimientos almacenados, optimización de queries, informix y Oracle.
- Deberá contar además con al menos 6 meses de experiencia en administración SAP BO.

Consultores especializados en la plataforma SAP BPC (Business Planning and Consolidation).

Administración del sistema

Los integrantes de esta parte del equipo tendrán un perfil que les capacite para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el mantenimiento descrito en el Alcance del Servicio.

Deberán disponer de la siguiente especialización:

- Amplios conocimientos demostrables con experiencia de al menos 3 años en las tecnologías de Sap y en las disciplinas propias de los entornos donde tenga que intervenir. Cabe mencionar, por ejemplo, conocimientos y experiencia en tareas de BC de SAP tales como: monitorización, análisis de anomalías, aplicación de support-packages, realización de transportes, ajuste de parámetros de instancia.
- En relación con el entorno del sistema operativo, conocimientos de Solaris 10 y Linux RedHat y experiencia en tareas como las parametrizaciones de solaris, RedHat, revisión de sus logs, instalaciones de kernels de Sap.

- También experiencia de administración de las bases de datos Oracle 10 e Informix 9.4 de Sap, en tareas tales como la gestión de tablespaces y dbspaces, cambios de parámetros, análisis de problemas, revisión de los ficheros de logs y alertas, realización de backups y recuperaciones.
- Conocimientos y experiencia con las tecnologías de Sap como Netweaver, Was Business Intelligence (datawarehouse), ICM, IGS, Web Dispatcher, Iisproxy, etc. Experiencia en los diversos tipos de autenticación que emplean los diferentes componentes de Sap. Conocimientos de instalación, renovación y solución de problemas con certificados digitales.
- Se requiere experiencia de al menos 6 meses en la administración de los elementos de base que componen el sistema BO tales como Tomcat, MySQL.
- Experiencia en la integración de los sistemas de sap entre sí y las tecnologías de integración de Sap con sistemas externos. Por ejemplo, conocimiento y experiencia de las interfaces de comunicaciones empleadas por netweaver, sus protocolos y configuración. Experiencia en solución de problemas con sapcomm, sapconnect, com4abap, rfc, webservices, https, ws-security etc. Conocimientos de las interfaces de sap con sistemas como por ejemplo de fax, de email y de impresión.
- Conocimientos y experiencia en las tareas de administración de un sistema SAP-PI y SAP-CPI: parametrización, administración, monitorización, gestión de cambios y solución de problemas de SAP-PI, SAP-CPI y sus distintos componentes.
- Solución de problemas de administración de sistemas en general.
- Certificación o habilitación de SAP necesaria para la realización de las actividades incluidas en el proyecto que requirieran dichas certificaciones tales como instalaciones de sistemas SAP productivos, upgrades, cambios de versión, copias homogéneas, copias heterogéneas, aplicación de Enhancement Packages, Support Packages, Going Live Checks y su preparación.

5.3. ADECUACIÓN DEL EQUIPO. PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Con un plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la notificación de oferta más ventajosa para la prestación del servicio, y siempre antes del comienzo de la fase 0: "Preparación y Lanzamiento", el proveedor deberá hacer la presentación del equipo de trabajo propuesto como equipo titular que llevará a cabo la ejecución del servicio con el objeto que IFEMA pueda contrastar y validar su adecuación en relación a los servicios solicitados indicados con carácter mínimo en el apartado 5.1 Composición del equipo de trabajo y 5.2 Capacidad técnica de los recursos – de este anexo.

Respecto de los técnicos asignados por el ofertante para estos perfiles, el ofertante que presente la oferta más ventajosa deberá aportar la documentación acreditativa de las capacitaciones técnicas de estos perfiles, con al menos 2 CV por cada uno de ellos y las fichas de los perfiles contenidas en el anexo perfectamente cumplimentadas, que como requisito imprescindible, deberán cumplir con las competencias indicadas.

El ofertante deberá tener en cuenta que se deberá presentar un equipo titular compuesto por un máximo de 1 componente por área de conocimiento o módulo, pudiendo agrupar el conocimiento

de más de un área, en un mismo componente del equipo, en los casos que se considere viable para el servicio.

IFEMA realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos propuestos en la oferta. IFEMA 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.

En caso de que el proveedor no aporte los candidatos adecuados en este plazo o si tras la realización de dichas entrevistas se comprueba que el ofertante no ha presentado los candidatos adecuados que puedan ser validados por IFEMA conforme a los requerimientos del pliego de bases, IFEMA rechazará la oferta presentada por el licitador propuesto, considerándose a todos los efectos como una retirada injustificada de la oferta, con la consiguiente incautación de la garantía provisional, y en este último caso, si hubiera sido ya sustituida por la garantía definitiva, se incautará ésta en el importe equivalente a la garantía provisional.

CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO TITULAR DE TRABAJO

Durante la ejecución del servicio, IFEMA, debido a comportamientos o resultados deficientes, podrá solicitar el cambio de cualquiera de los recursos designados por el adjudicatario en el equipo titular.

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 y las fichas de los perfiles perfectamente cumplimentadas en un plazo máximo de **15 días naturales** desde la solicitud del cambio.

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.

La incorporación al puesto no deberá ser en ningún caso superior a **30 días naturales** desde la solicitud de cambio.

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

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 transferencia y formación a realizar será la correspondiente al perfil según esté reflejado tanto en contenido como en tiempo en el Plan de Adquisición del Servicio establecido en la Fase I de preparación y constitución del servicio.

La falsedad en el nivel de conocimientos 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 responder al servicio objeto de este contrato, también será causa de resolución inmediata del contrato.

5.4. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La prestación de los servicios se realizará en las oficinas del proveedor, no obstante, en determinados períodos, a petición de IFEMA, y siempre con el objetivo de obtener una mayor calidad del servicio, podrían realizarse los trabajos en las instalaciones de IFEMA.

En las ocasiones en que se realice el trabajo en las instalaciones de IFEMA los consultores, con carácter general, se ajustarán al calendario de IFEMA y de forma consensuada con el Jefe de Proyecto correspondiente de IFEMA.

6. CALIDAD.

Los ofertantes presentarán un **Plan de Garantía de Calidad** de aplicación al servicio (debe contemplar todas las actividades del servicio, de consultoría, de desarrollo, de administración de sistemas y de los productos obtenidos), que deberá seguir durante toda la prestación del servicio. Asimismo, IFEMA podrá establecer los controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos que estime oportunos, 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 peticiones e incidencias correctivas, y a perseguir la satisfacción de los usuarios del sistema SAP de IFEMA.

La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través de los productos y entregables y del seguimiento del grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

7. CONFIDENCIALIDAD, GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y TITULARIDAD.

CONFIDENCIALIDAD

PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.-

Tendrá la consideración de información confidencial toda la información que, cualquiera que fuere su soporte y forma de comunicación, hubiera sido comunicada por una de las partes a la otra y que haya sido clasificada como de propiedad exclusiva y/o confidencial o que, por su naturaleza y/o las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse

como confidencial. También tendrá esta consideración, el contenido del contrato. La información confidencial será tratada como tal por las partes y no será revelada por el receptor sin el consentimiento previo de la otra parte. En particular, las partes se comprometen a adoptar las medidas necesarias para evitar que terceros no autorizados puedan acceder a la información confidencial y a limitar su acceso a los empleados autorizados que precisen disponer de ella para la ejecución del contrato, trasladándoles idéntica obligación de confidencialidad.

SEGUNDA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

1.- Exclusivamente para la realización del servicio, el adjudicatario podrá acceder a ficheros informatizados con los registros objeto de tratamiento que se cargarán temporalmente en el sistema informático del adjudicatario al objeto de poder realizar el servicio. Estos ficheros se mantendrán bajo las mismas medidas de seguridad que protegen el sistema informático del adjudicatario que deberán cumplir la normativa de seguridad vigente recogida en el Real Decreto 994/1999 de 11 de junio por el que se aprueba el reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados de Datos de Carácter Personal.

2.- El adjudicatario accederá a los citados ficheros, exclusivamente, en calidad de encargado del tratamiento de los mismos siendo de aplicación, en su integridad, el artículo 12 de la Ley 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.- Los ficheros entregados son propiedad y responsabilidad de IFEMA quien manifiesta haber dado cumplimiento a todas las obligaciones legales que con respecto a los ficheros informatizados que contengan datos de carácter personal establecen las disposiciones vigentes y en particular la citada Ley 15/1999.

4.- 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 pliego quedando expresamente prohibida cualquier comunicación de los mismos a otras personas.

5.- Llegado el vencimiento del contrato o finalizado cada servicio encomendado, el adjudicatario borrará totalmente de sus sistemas informáticos estos ficheros sin necesidad de previo requerimiento.

6.- 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 diferente 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.

7.- 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.

8.- 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 Ley 15/1999 de

Protección de Datos de Carácter Personal y disposiciones complementarias, así como de las sanciones y/o indemnizaciones debidas a terceros, incluida IFEMA, por consecuencia de ese incumplimiento.

9.- El adjudicatario responderá, asimismo, de las infracciones en que pueda incurrir su personal y de los perjuicios derivados de las mismas.

GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

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

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, el software desarrollado (documentación, fuentes y ejecutables) y materiales relacionados obtenidos al amparo del presente contrato quedan íntegramente bajo la propiedad de IFEMA. Dichos derechos se encuentran incluidos dentro del precio del contrato, por lo que IFEMA tendrá todos los derechos de explotación y comercialización, pudiendo hacer todas las instalaciones y modificaciones que se requieran.

8. GESTIÓN ECONÓMICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

A los efectos de la gestión económica del contrato, el importe anual total del contrato se debe distribuir en dos componentes o partidas económicas de gestión independientes:

- **Un componente Fijo.**
- **Un componente Variable.**

8.1. COMPONENTE FIJO

El **componente Fijo** o partida económica fija, cubrirá todos los costes necesarios para la prestación y gestión del servicio.

Necesariamente este componente debe dar cobertura durante todo el período del servicio contratado y se entenderá repercutidos todos los costes durante toda la duración del contrato.

8.1.1. TAREAS INCLUIDAS EN ESTE COMPONENTE.-

Bajo esta partida económica, además de los costes indicados, se deben cubrir todas las actividades descritas en el apartado “Descripción y actividades del servicio”, teniendo en cuenta que debe abarcar:

1) Corrección de comportamientos erróneos, es decir, mantenimiento correctivo, en todo caso.

2) Acciones de mantenimiento adaptativo (incluyendo el mantenimiento adaptativo por razones legales o normativas de obligado cumplimiento), preventivo, perfectivo y evolutivo, así como resolución de consultas y análisis de impacto de nuevas funcionalidades planteadas, así como acciones de consultoría requeridas dentro del ámbito del sistema SAP. Cuando el esfuerzo total estimado por los recursos en el análisis de impacto **no supere las 35 horas** o bien se acuerde entre ambas partes su realización.

A nivel informativo, a continuación se refleja el volumen medio de peticiones e incidencias tratadas menores de 35h. durante el año 2018.

	BC	BPC	BW	CO	FI	MM	PM	PS	SD	WF	WAS	TOTAL
INCIDENCIA ERROR	16	8	2	1	7	1	3	2	33	8	28	109
PETICIÓN CONSULTA	5	0	0	0	3	0	1	2	3	0	2	16
PETICIÓN MEJORA	22	5	3	0	8	2	4	1	29	3	20	97
TOTAL	43	13	5	1	18	3	8	5	65	11	50	222

Este nº de peticiones e incidencias que figuran en el cuadro anterior ha requerido un esfuerzo no superior a 35h., entendiéndose que algunas de ellas han sido de resolución casi inmediata y otras se han realizado con un esfuerzo más elevado pero siempre inferior a las 35h.

8.2. COMPONENTE VARIABLE

Toda tarea a realizar imputable a este componente requerirá evaluación económica en función de las tarifas propuestas, aprobación por IFEMA, planificación y realización. Estas tareas deberán ajustarse al compromiso de evaluación económica realizada, es decir, el proveedor debe realizar y finalizar el trabajo con la calidad requerida respetando siempre la evaluación económica realizada.

8.2.1. TAREAS INCLUIDAS EN EL COMPONENTE.-

Bajo esta partida económica se deben cubrir todas las actividades descritas en el apartado “Descripción y actividades del servicio”, teniendo en cuenta que debe abarcar:

Acciones de mantenimiento adaptativo (incluyendo el mantenimiento adaptativo por razones legales o normativas de obligado cumplimiento), preventivo, perfectivo y evolutivo, resolución de consultas y análisis de impacto de nuevas funcionalidades planteadas, así como acciones de consultoría requeridas dentro del ámbito del sistema SAP. Cuando el esfuerzo total estimado por los recursos en el análisis de impacto **supere las 35 horas**. La ejecución de estos trabajos requiere una aprobación expresa de IFEMA.

Las actividades realizadas bajo este componente deben llevarse a cabo con el mismo equipo de trabajo, titulares y de coordinación que el componente fijo.

Las valoraciones económicas deberán especificar el perfil requerido con la tarifa correspondiente. Los perfiles deberán estar enmarcados entre los siguientes y su tarifa máxima será la indicada a continuación:

CATEGORIA PROFESIONAL	€ / Jornada
COORDINADOR / JEFE DE PROYECTO	480
ESPECIALISTA SENIOR DE PRODUCTO	460
CONSULTOR PRODUCTO	420
CONSULTOR TECNOLOGÍA / TÉCNICO DE SISTEMAS	380
ANALISTA / PROGRAMADOR	330

El proveedor deberá presentar en su oferta tarifas para los perfiles mencionados, no superando en ningún caso las indicadas en la tabla anterior. La categoría de especialista senior de producto solo se utilizará a petición de Ifema en aquellos casos que se considere necesario.

8.2.2. JORNADAS ESTIMADAS PARA ESTE COMPONENTE.

El sentido de este componente es el de proveer de un mecanismo que permita tratar aquellas necesidades puntuales de IFEMA que puedan ir surgiendo durante el período establecido. Es por lo tanto un componente de consumo a demanda.

No obstante, a continuación se indica una estimación de una posible distribución por categoría profesional. **El ofertante deberá cuantificar su propuesta económica para este componente en función del número de jornadas y perfiles que figuran a continuación, teniendo en cuenta que los precios unitarios ofertados serán los que se aplicarán en la realización de trabajos de este componente “bajo demanda”.**

JORNADAS ESTIMADAS	
CATEGORIA PROFESIONAL	1 Año
COORDINADOR	30
ESPECIALISTA SENIOR DE PRODUCTO	14
CONSULTOR PRODUCTO	113
TÉCNICO DE SISTEMAS	52
ANALISTA / PROGRAMADOR	112

9. 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.

10. ANEXOS

- Acuerdos mínimos de nivel de Servicio.
- Proposición económica y Ficha Precio por Jornadas.
- Ficha Criterios Objetivos de Valoración.
- Normas para el acceso a los recursos de IFEMA y medidas de seguridad.
- Infraestructura de comunicaciones para la prestación del servicio.
- Ficha de conocimiento.