

**ANEXO I AL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES**

**CUADRO DE CARACTERÍSTICAS**

<b>1.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO</b> (Cláusula 2)	
1.1.-OBJETO DEL CONTRATO: El objeto del servicio es la adquisición de licencias en modalidad SaaS (Software as a Service) de una plataforma CRM (Customer Relationship Management) en la nube que cubra el ciclo completo de la experiencia de cliente de IFEMA, incluyendo una herramienta de integración que permita centralizar y gestionar la comunicación del CRM con el resto de los sistemas de IFEMA.	
1.2.- NOMENCLATURA CPV	48000000-8; 72000000-5
1.3.- DIVISIÓN EN LOTES: <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> [N] (En caso afirmativo) Número y denominación de los lotes (Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar o ser adjudicatarios) <sup>1</sup>	
Pueden presentarse ofertas para: <input type="checkbox"/> Todos los lotes <input type="checkbox"/> N.º máximo de lotes: [Nº]	
<input type="checkbox"/> Número máximo de lotes que pueden adjudicarse a un único licitador: [Nº] (En caso afirmativo) Criterios objetivos para determinar la adjudicación de los lotes	
<input type="checkbox"/> Se admite oferta integradora	
<b>2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN</b> (Cláusulas 6 y 10)	
2.1.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: Comité Ejecutivo de IFEMA, según las Instrucciones Internas de Contratación publicadas en el perfil de contratante y en el Portal de Licitación Electrónica de IFEMA.	
2.2.- COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN: Según lo señalado en el perfil de contratante y en el Portal de Licitación Electrónica de IFEMA.	
2.3. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: El contrato se adjudicará por procedimiento ordinario con publicidad	
<b>3.- PRESUPUESTO, VALOR ESTIMADO Y REVISIÓN DE PRECIO</b> (Cláusulas 3, 4, 5 y 35)	
3.1.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA EXCLUIDO): 1.900.000 euros (IVA EXCLUIDO)	
3.2.- SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO: <input type="checkbox"/> Precios unitarios <input checked="" type="checkbox"/> A tanto alzado <input type="checkbox"/> Otra modalidad	
3.3.- VALOR ESTIMADO (IVA EXCLUIDO): 3.736.666 € (IVA EXCLUIDO)	
3.4.- REVISIÓN DEL PRECIO: NO : <input checked="" type="checkbox"/> SÍ: <input type="checkbox"/> Fórmula.-	
3.5.- VARIACIÓN DE PRECIOS:	

NO :

SÍ:

Objetivos de plazos o de rendimiento:

**4.- PERFIL DE CONTRATANTE** (Cláusula 8)

Portal de Licitación Electrónica de IFEMA.

Enlace: <https://licitaciones2.ifema.es/>

**5.- CONSULTAS** (Cláusula 47)

Forma de remisión: A través del Portal de Licitación Electrónica de IFEMA.

Plazo de consultas: Hasta el día 10 de enero del 2020 a las 10:00 hrs.

**6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES** (Cláusulas 12, 13 y 14)

Por medios electrónicos (licitación electrónica): <https://licitaciones2.ifema.es/>

Plazo de presentación de ofertas: **Desde el día 23 de diciembre hasta 22 de enero de 2020**, podrán entregarse las proposiciones y la documentación adjunta, exclusivamente de forma electrónica, a través del portal de licitación electrónica.

Cualquier notificación o comunicación en el ámbito del procedimiento regulado por este Pliego se deberá hacer por medio del portal de licitación electrónica indicado.

Los licitadores o el adjudicatario, una vez presentada cualesquiera comunicación a través del referido portal de licitación electrónica, deberá comunicarlo igualmente al siguiente correo electrónico: marisa.cruz@ifema.es

En soporte papel

**7.- SOLVENCIA** (Cláusulas 9 y 14 y 19):

La documentación exigida para su acreditación se solicitará **únicamente** al licitador que haya presentado la mejor oferta de conformidad con lo previsto en la Cláusula 19 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

SÍ

NO  Se solicita a todos licitadores que presenten esta documentación en el Sobre o archivo electrónico nº1.

**7.1.- APORTACIÓN DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS OBLIGATORIA A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

No será necesario aportar un documento concreto de compromiso de adscripción de medios a la ejecución del contrato en atención a que los licitadores, además de acreditar la solvencia mínima requerida en este Cuadro de Características, deberán conformar su oferta detallando en ella (Sobre 2) los medios personales que van a destinar o adscribir a la ejecución del contrato. Por tanto, su oferta será suficiente y eficaz compromiso. Y ello sin perjuicio de

que, con la presentación de las ofertas, los licitadores quedan obligados a adscribir, como mínimo, los medios exigidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas.

[ ] Si. El licitador aportará un compromiso firmado de no sustitución, ni definitiva ni puntualmente, durante toda la vigencia del contrato, incluidas sus posibles prórrogas, de los integrantes del equipo que haya identificado en su oferta, por personas distintas. En ese compromiso deberá manifestar expresamente que cualquier cambio o sustitución de las referidas personas deberá someterlo a aprobación por escrito de IFEMA, sin cuya autorización no podrá llevarlo a efecto.

Estos compromisos se integrarán en el contrato. Su incumplimiento podrá ser causa de:

- [ ] Resolución del contrato
- [ ] Penalidades (Ver Apartado 22)

#### 7.2.- CLASIFICACIÓN

- No
- [ ] Si (art. 77 LCSP).

#### 7.3.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

El licitador deberá acreditar la solvencia económica y financiera (art. 87 LCSP), mediante los medios señalados a continuación:

- a) Declaración del volumen anual de negocios del licitador, o bien del volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles por importe igual o superior a 5.600.000 € **Se adjunta Anexo XI**
- [ ] b) Seguro de responsabilidad civil

#### 7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

El licitador deberá acreditar la solvencia técnica o profesional (art. 90 LCSP), mediante los medios señalados a continuación:

a) Relación de los principales contratos de servicios realizados de igual o similar naturaleza y análoga dimensión que los que constituyen el objeto del contrato, en el curso de, como máximo los 3 últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Esta relación se acompañará de tres certificados de buena ejecución en la selección de herramientas de CRM para un mínimo de 100 usuarios, realizados en los tres últimos años **Se adjunta Anexo XII**

[ ] b) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad.

- Especificar requisitos mínimos.
- Especificar forma de acreditación.

[ ] c) Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

- Especificar requisitos mínimos:
- Forma de acreditación:

<p>[ ] d) Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Especificar requisitos mínimos.</li><li>➤ Especificar forma de acreditación.</li></ul> <p>[ ] e) Titulaciones académicas y profesionales, así como experiencia concreta, del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Titulaciones académicas y profesionales/experiencia</li><li>➤ Forma de acreditación</li></ul> <p>[ ] f) Medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Especificar requisitos mínimos.</li><li>➤ Especificar forma de acreditación.</li></ul> <p>[ ] g) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y del número de directivos durante los tres últimos años.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Requisitos mínimos:</li><li>➤ Forma de acreditación</li></ul> <p>[ ] h) Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Especificar requisitos mínimos.</li><li>➤ Especificar forma de acreditación.</li></ul> <p>[ ] i) Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene el propósito de subcontratar.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Especificar criterio de selección.</li></ul> <p>Especificar forma de acreditación.</p>
<p>7.5.- HABILITACIÓN EMPRESARIAL EXIGIBLE PARA REALIZAR LA PRESTACIÓN (art. 65 LCSP)</p> <p>[ X ] No se exige</p> <p>[ ] Si se exige:</p>

<p><b>8.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS (Cláusulas 11, 17, 18 y 22)</b></p>
<p><b>8.1.- CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS</b></p>
<p><b>La documentación aportada para su valoración con los criterios definidos en este apartado</b></p>

**se deberá incluir únicamente en el Sobre o archivo electrónico número 2.** Si en el sobre número 1 figurase documentación correspondiente al sobre número 2 o al sobre número 3, el licitador será excluido del procedimiento de adjudicación por vulnerar el carácter secreto que han de tener las proposiciones.

[ ] No

[X] Si. Especificar:

**CRITERIO .-**

**USABILIDAD DE LA PLATAFORMA**

Se valorará el diseño y usabilidad de la interfaz con la que interactúan los usuarios de la plataforma CRM propuesta, a partir de la documentación técnica requerida.

Para su valoración se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Limpieza y claridad de las pantallas: pocos elementos, ordenadamente distribuidos, diseño moderno con poco texto e iconos adaptados a su situación en la pantalla y su estética. 50 puntos
- Rapidez y agilidad en la ejecución de las tareas y procesos: pocos clicks, pasos y pantallas para conseguir el objetivo, no repetición de datos ya introducidos. 50 puntos
- Facilidad de uso a la hora de ejecutar funciones básicas: ayudas al usuario, interacción con elementos en pantalla de forma intuitiva, iconos representativos de la funcionalidad ofrecida. 50 puntos
- Movilidad: nivel de adaptación de la visualización y de la operativa a dispositivos móviles, manteniendo la funcionalidad y la productividad de otros entornos. 50 puntos

**1.1.- DOCUMENTACIÓN:**

En este sobre nº2 se deberá incluir la documentación técnica necesaria para evaluar la usabilidad de la plataforma CRM propuesta. Dicha documentación consistirá en un video en formato electrónico AVI o MP4. La duración total del video no podrá superar los 40 minutos.

En él, se deberán mostrar los pasos realizados sobre la interfaz de usuario de la plataforma para llevar a cabo cada uno de los cuatro casos de uso descritos a continuación.

**CASO DE USO Nº1: GESTIÓN COMERCIAL**

1. Alta de un nuevo cliente
2. Registro de interacciones con el cliente
3. Alta de una nueva oportunidad comercial
4. Seguimiento de oportunidades comerciales existentes
5. Creación de un formulario web para que los clientes puedan introducir sus datos

**CASO DE USO Nº2: COMERCIO ELECTRÓNICO**

1. Alta de un nuevo artículo / servicio en la plataforma de comercio electrónico B2B, mostrando los campos más importantes que tiene el artículo / servicio (ej: descripción, imágenes, tipo, validez, etc.)
2. Personalización de la oferta de artículos / servicios mostrados en función de la

tipología de clientes.

3. Compra por parte de un cliente de un artículo / servicio, incluyendo el proceso de check-out.
4. Consulta por parte de un cliente de los artículos / servicios adquiridos con anterioridad (acceso a histórico de pedidos).

**CASO DE USO Nº3: ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Alta de un nuevo caso / incidencia relativa a un cliente existente
2. Gestión y asignación de casos / incidencias entre distintos departamentos
3. Consulta y seguimiento del estado de los casos / incidencias existentes

**CASO DE USO Nº4: MARKETING**

1. Alta y configuración de una nueva campaña con integrada con Google Marketing Platform y Facebook, así como medición en Google Analytics
2. Creación de un journey automatizado a través de e-mail y SMS
3. Análisis de resultados de una campaña

A efectos de valorar la usabilidad de la herramienta únicamente serán tenidos en cuenta estos casos de uso, pero son sólo un subconjunto de todos los casos de uso a los que deberá dar respuesta la plataforma, de acuerdo a las prescripciones técnicas recogidas en este pliego.

Este video deberá entregarse en un USB en el Registro General de IFEMA, ubicado en la tercera planta del Edificio de Oficinas mencionado. El citado USB deberá presentarse en un sobre precintado, debiendo indicar en el anverso del sobre:

**At: Dirección de Compras**

**Expediente: 19/277**

**ADQUISICIÓN DE LICENCIAS EN MODO SERVICIO DE UNA PLATAFORMA CRM EN LA NUBE**

**Presentado por: .....**

No serán admitidas a trámite aquellas ofertas que no hayan entregado en el Registro General de IFEMA el USB solicitado en el plazo previsto para la presentación ofertas.

**1.2.- PONDERACIÓN: Puntuación máxima 200 puntos.**

**8.2.- CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

La documentación aportada para su valoración con los criterios definidos en este apartado se deberá incluir únicamente en el Sobre o archivo electrónico número 3. Si en el sobre número 1 o en el sobre número 2 figurase documentación correspondiente al sobre número 3, el licitador será excluido del procedimiento de adjudicación por vulnerar el carácter secreto que han de tener las proposiciones.

[ ] Sólo criterio precio

[ X ] Varios criterios para valorar la documentación presentada en el SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO NÚMERO 3:

**CRITERIO.- CRITERIOS TÉCNICOS VALORABLES**

REQUERIMIENTO				PRIORIDAD		
Categoría	Nº	Descripción	Criterio de valoración	Prioridad	Peso	Puntuación Máxima
Productividad	1	Buscador global en la aplicación. Esto realiza la búsqueda en todos los objetos de la aplicación incluyendo los personalizados	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Baja	0,1	1
Productividad	2	Posibilidad de generar emails a partir de plantillas (HTML o Microsoft Word) y que incluyan archivos adjuntos.	B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Productividad	3	Los usuarios pueden configurar su página de inicio, seleccionando diferentes elementos y su ubicación.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Baja	0,1	1
Productividad	4	Los usuarios disponen de calendarios compartidos entre ellos y con clientes o potenciales clientes	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
Movilidad	5	Aplicación móvil nativa para iOS y Android con funcionalidades de venta, marketing y atención al cliente	A.- La funcionalidad se encuentra distribuida en 2 o más apps: 0 puntos D.- Toda la funcionalidad se encuentra en 1 app única: 10 puntos	Alta	0,8	8
Movilidad	6	Puntuación media de la aplicación móvil en los marketplace de iOS (App Store) y de Android (Google Play). Para su valoración se tendrá en cuenta la puntuación inferior entre las apps de iOS y de Android.	A.- Puntuación inferior a 1 sobre 5: 0 puntos B.- Puntuación entre 1 y 2,9 sobre 5: 2 puntos C.- Puntuación entre 3 y 3,9 sobre 5: 6 puntos D.- Puntuación superior a 4 sobre 5: 10 puntos	Alta	0,8	8
Movilidad	7	Funcionamiento de la aplicación móvil sin conexión de datos (por ejemplo, en un avión).	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Movilidad	8	Funcionalidad de búsqueda en modo sin conexión: posibilidad de encontrar registros en el dispositivo móvil sin conexión a internet	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4

<b>Movilidad</b>	9	Integración con el correo electrónico nativo del dispositivo móvil.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Movilidad</b>	10	Integración con la agenda de contactos del dispositivo móvil.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Movilidad</b>	11	Integración con el calendario del dispositivo móvil.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Movilidad</b>	12	Accesibilidad de todos los objetos y campos personalizados desde el dispositivo móvil.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Extensibilidad</b>	13	Posibilidad de crear nuevos elementos de menú que puedan servir como extensiones personalizadas a la aplicación CRM o para una nueva aplicación	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Extensibilidad</b>	14	Acceso a través de un market oficial a aplicaciones de terceros desarrollados para la plataforma CRM	A.- No cuenta con un market de aplicaciones: 0 puntos B.- El market cuenta con menos de 2000 aplicaciones: 2 puntos C.- El market cuenta con entre 2000 y 2999 aplicaciones: 6 puntos D.- El market cuenta con con más de 3000 aplicaciones: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Extensibilidad</b>	15	Los campos y objetos añadidos están disponibles automáticamente en el API de la plataforma.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Extensibilidad</b>	16	Posibilidad de conectar dispositivos IoT a la plataforma para la provisión de datos	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Datos</b>	17	Funcionalidad para identificar y revisar datos duplicados	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Datos</b>	18	Posibilidad de solucionar la duplicación de datos por medios manuales y medios automáticos	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Datos</b>	19	Capacidad para exportar los datos y ficheros de la aplicación de manera masiva, manual y programada	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Datos</b>	20	Capacidad para exportar el esquema de tablas de relaciones de la base de datos	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4

Administración	21	Posibilidad de cambiar campos y etiquetas para adaptarlos a las necesidades y funciones de la organización	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Administración	22	Herramientas de carga masiva de datos, incluyendo datos personalizados	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
Administración	23	Posibilidad de personalizar la disposición de las páginas de la plataforma	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Baja	0,1	1
Administración	24	Panel de control de adopción: informes y paneles predefinidos que indican los niveles de adopción de los usuarios (por ejemplo, tasas de inicio de sesión, uso de funciones, etc.)	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
Administración	25	Posibilidad de delegar ciertas funciones de administración a usuarios	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
Administración	26	El administrador de la plataforma puede logarse como un usuario de la misma	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
Administración	27	Tiempo sin servicio (downtime) durante actualizaciones planificadas de la plataforma	A.- Tiempo sin servicio superior a 3 horas: 0 puntos B.- Tiempo sin servicio entre 1 y 3 horas: 2 puntos C.- Tiempo sin servicio entre 15 minutos y 1 hora: 6 puntos D.- Tiempo sin servicio inferior a 15 minutos: 10 puntos	Alta	0,8	8
Entornos de desarrollo y pruebas	28	Posibilidad de actualizar y migrar los cambios entre los entornos en tiempo real	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Entornos de desarrollo y pruebas	29	Posibilidad de disponer diferentes entornos de desarrollo / pruebas	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Baja	0,1	1
Entornos de desarrollo y pruebas	30	Posibilidad de realizar pruebas de carga y test de usuarios en todos los entornos de pruebas. Todos los usuarios pueden tener acceso a los entornos de preproducción.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
Disponibilidad	31	El rendimiento general del sistema y situación de incidencias se puede consultar en tiempo real a través de aplicativos del fabricante	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Seguridad	32	Posibilidad de filtrar el acceso a la plataforma en función del usuario y el horario	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Alta	0,8	8
Seguridad	33	Los datos en los repositorios del fabricante se almacenan encriptados	A.- La encriptación utiliza una llave de 128 bits o inferior: 0 pts D.- La encriptación emplea una llave superior a 128 bits: 10 pts	Media	0,4	4

<b>Seguridad</b>	34	Cifrado de datos en las comunicaciones	A.- La encriptación utiliza una llave de 128 bits o inferior: 0 pts D.- La encriptación emplea una llave superior a 128 bits: 10 pts	Alta	0,8	8
<b>Seguridad</b>	35	Redundancia de datos	A.- El fabricante tiene los datos duplicados en el mismo CPD: 0 puntos D.- El fabricante duplica los datos en un CPD de respaldo diferente al principal: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Seguridad</b>	36	Acceso a la plataforma mediante un subdominio personalizado y redirección de accesos a través de un proxy	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Seguridad</b>	37	Posibilidad de filtrar el acceso a la plataforma desde los orígenes (rango de direcciones IP) que se estipulen	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Reporting</b>	38	Informes históricos de tendencias que permiten comparaciones entre períodos.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Baja	0,1	1
<b>Reporting</b>	39	Generación automática y periódica de informes sin intervención manual. Envío automático por email a usuarios.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Reporting</b>	40	Generación automática de informes a partir de eventos. Envío automático por email a usuarios.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Atención al cliente</b>	41	Posibilidad de configurar enrutamientos avanzados a operadores, IVRs, call me-back, contestadores según múltiples criterios de segmentación (tipología de petición, segmento cliente, historial cliente, ANS definidos, etc.)	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Atención al cliente</b>	42	Posibilidad de realizar seguimiento en las redes sociales	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Atención al cliente</b>	43	Posibilidad de crear una base de conocimiento para agentes	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Atención al cliente</b>	44	Envío automático de correos de respuesta cuando se recibe una consulta por correo o desde una página web	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Atención al cliente</b>	45	Escalado de consultas en función de criterios avanzados de gestión de ANS y otros requisitos de atención	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Baja	0,1	1
<b>Atención al cliente</b>	46	Posibilidad de lanzar alertas automáticas en el tratamiento de las consultas en caso de cumplimiento o no de ANS y otros criterios de atención	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8

<b>Atención al cliente</b>	47	Capacidad para definir diferentes procesos de atención, reglas de aprobación y apertura de oportunidades	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Atención al cliente</b>	48	Capacidad para generar informes estándar y personalizados de indicadores propios de un servicio de atención al cliente y monitorizar la situación del servicio.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Marketing</b>	49	Posibilidad de extraer una listado de los contactos de una campaña en diferentes formatos para su tratamiento por un tercero	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Baja	0,1	1
<b>Marketing</b>	50	Informes de ingresos, costes y ROI de las campañas	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Marketing</b>	51	Capacidad de probar las campañas definidas antes de efectuar puesta en marcha	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Marketing</b>	52	Capacidad para asociar a las campañas los usuarios registrados y las ventas registradas para tener una visión completa de la efectividad de la campaña	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Marketing</b>	53	Integración completa con la plataforma de publicidad en línea de Google AdWords, permitiendo rastrear qué clics, palabras clave, creativos, grupos de anuncios y campañas publicitarias generaron nuevos candidatos, oportunidades e ingresos.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Media	0,4	4
<b>Marketing</b>	54	Acceso a datos de segunda parte (2nd party data) y tercera parte (3rd party data) que permitan aumentar el reach de campañas en un entorno de cumplimiento con GDPR	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Marketing</b>	55	Capacidad de poder usar datos anonimizados y agregados para ofrecer audiencias segmentadas a terceros para la monetización de los datos	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Marketing</b>	56	Posibilidad de identificar usuarios que navegan desde distintos dispositivos para poder identificar al usuario de forma unificada a través de identificación determinística y probabilística	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
<b>Marketing</b>	57	Posibilidad de contactar a usuarios anónimos identificados por el DMP para activar campañas a esos perfiles con medios propios como el Email si el cliente estaba previamente almacenado en el CRM de IFEMA	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8

Ventas	58	Posibilidad de personalizar las vistas de las páginas por función de ventas.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Ventas	59	Capacidad para establecer avisos y recordatorios programados para hacer un seguimiento de las oportunidades.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Ventas	60	Capacidad de generar una puntuación de clientes a partir de datos recopilados (histórico de ventas, interacciones, intención de compra, plazos, etc.)	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Comercio electrónico	61	Posibilidad de visualizar áreas sobre plano o una imagen, seleccionarlas y añadir al carrito directamente desde el plano.	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
Comercio electrónico	62	Sistema de búsqueda avanzado (además de por palabras, por medidas, colores, precios, etc.)	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Comercio electrónico	63	Acceso a pedidos anteriores y listas personalizadas	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Alta	0,8	8
Comercio electrónico	64	Posibilidad de convertir presupuestos en contratación	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Comercio electrónico	65	Posibilidad de compartir artículos con otras personas	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Baja	0,1	1
Comercio electrónico	66	Posibilidad de definir menús de productos con varios niveles de submenús	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos B.- Requiere desarrollo tecnológico: 2 puntos C.- Requiere configuración de la plataforma: 6 puntos D.- Funcionamiento ESTÁNDAR sin necesidad de configuración o desarrollo: 10 puntos	Media	0,4	4
Integración	67	Herramienta de visualización única para análisis de dependencias y detección temprana de errores, tanto para integraciones onpremise como cloud	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Alta	0,8	8
Integración	68	Herramienta web para la definición de procesos de integración y transformación de datos, sin necesidad de instalar ninguna herramienta de desarrollo en local	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Alta	0,8	8
Integración	69	Repositorio propio de artefactos y activos para facilitar el gobierno de APIs de Integración y proveer de un entorno colaborativo de desarrollo para incrementar la reusabilidad y reducir el tiempo de desarrollo	A.- Capacidad no soportada por la plataforma: 0 puntos D.- Capacidad soportada por la plataforma: 10 puntos	Alta	0,8	8

TOTAL	400
<p><b>1.1.- DOCUMENTACIÓN:</b></p> <p>Para su valoración, el licitador deberá cumplimentar las columnas H e I del fichero Excel “Anexo A – Criterios Técnico Valorables”, según las instrucciones incluidas en la pestaña “Carátula” del mismo fichero Excel.</p> <p>Adicionalmente, si el licitador lo estima necesario, podrá ampliar la información sobre la respuesta a cada criterio técnico valorable mediante la aportación de documentación justificativa.</p> <p>Se incluye a continuación el listado completo de criterios técnicos valorables a través de una tabla con las siguientes columnas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requerimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Categoría: Área en la que se agrupa el requerimiento.</li> <li>- N.º: Número que identifica de manera unívoca el requerimiento.</li> <li>- Descripción: Descripción del requerimiento.</li> <li>- Criterio de valoración: Criterio de valoración que se utilizará para la valoración del requerimiento.</li> </ul> </li> <li>• <b>Prioridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioridad: Prioridad asignada por IFEMA al requerimiento, pudiendo ser Alta/Media/Baja.</li> <li>- Peso: Peso asignado por IFEMA al requerimiento en función de la prioridad del mismo.</li> <li>- Puntuación máxima: Puntuación máxima del requerimiento en función de la prioridad del mismo.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>1.2.- PONDERACIÓN CRITERIO: Puntuación máxima 400 puntos</b></p> <p><b>CRITERIO ...- PROPUESTA ECONÓMICA:</b></p> <p><b>2.1.- DOCUMENTACIÓN.</b> Modelo de Proposición económica que se presentará redactada conforme al modelo que se incorpore como <b>Anexo IX al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares</b>, debidamente firmada por quien tenga poder suficiente y fechada. La oferta, para ser admitida al procedimiento, deberá ser igual o inferior al presupuesto base de licitación indicado en el <b>Apartado 3.1 del Cuadro de Características</b>; expresará claramente, escrita en letra y cifras, la cantidad de euros por la que el licitador se compromete a la ejecución del contrato, impuestos indirectos excluidos, En el caso de no ser coincidentes la letra y la cifra y no se pueda interpretar claramente, se dará siempre prevalencia a la letra sobre la cifra.</p> <p><b>2.2.- PONDERACIÓN CRITERIO: Puntuación máxima 400 puntos.</b>  <b>Se valorarán con cero (0) puntos a aquellas proposiciones económicas que coincidan con el presupuesto tipo incorporado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.</b></p> <p>La valoración de la propuesta económica se realizará mediante la utilización de la siguiente fórmula matemática:</p> $Y = \frac{M \times \text{Min}}{X}$	

Siendo para este caso:

Y: puntuación de la oferta que se valora.

M: máxima puntuación a otorgar.

X: precio ofertado a valorar.

Min: precio más bajo ofertado.

### 8.3.- CRITERIOS DE DESEMPATE.-

Si. Preferencia en la adjudicación:

1.- Tendrán preferencia en la adjudicación en caso de empate entre dos o más licitadores, las empresas que acrediten tener en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por cien del total de la plantilla siempre que dichas proposiciones iguallen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación.

Si dos o más de las empresas licitadoras que hubieren empatado en cuanto a la mejor oferta acreditaran así mismo tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por 100, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

A efectos de aplicación de esta circunstancia IFEMA requerirá a los licitadores que hayan empatado para que presenten la documentación acreditativa del porcentaje y número de trabajadores con discapacidad en plantilla.

2.- En aquellos casos en los que no se pueda aplicar el criterio de preferencia indicado anteriormente (por ausencia de acreditación de las circunstancias descritas o incluso por coincidencia en el número de trabajadores minusválidos) y se presentasen dos o más proposiciones que iguallen en todos sus términos a la más ventajosa, se utilizará como criterio la justificación de tener publicadas en su web políticas cumplimiento normativo o "compliance penal" que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 31bis, apartado 2, del Código Penal, deberá contener las siguientes determinaciones:

- Código de Conducta.

- Mapa de Riesgos Penales: en el que se identificaran los riesgos penales que puedan tener mayor incidencia en la contratista, incluyendo los riesgos penales propios de su modelo de negocio y los comunes a cualquier clase de empresa.

- Manual de Prevención de Delitos Penales, en el que se recogerán las conclusiones y propuestas extraídas del estudio realizado en la fase anterior.

- Canal de Denuncias y Protocolo de actuación en caso de detección de riesgos.

3.- Y, en aquellos casos en los que tampoco pueda aplicarse el criterio de preferencia indicado anteriormente, se decidirá la adjudicación mediante sorteo para cuya realización se convocará a las partes. En el caso de no presentarse alguna de ellas, el sorteo tendrá lugar igualmente en la fecha y hora señaladas en la convocatoria.

### 8.4.- OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

Se considerarán como anormales o desproporcionadas, las ofertas de los licitadores que:

Criterio precio (se aplican parámetros objetivos art. 85 RGLCAP)

De las ofertas admitidas se podrán considerar desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.

- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- Cuando concurren tres licitadores, las ofertas admitidas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media.
- Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas. No obstante, si existieran ofertas superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará considerando las tres ofertas de menor cuantía.
- Aquella oferta cuya baja en relación al presupuesto tipo sea superior a 25 unidades porcentuales.

En el caso de presentarse una oferta que, de acuerdo con los criterios establecidos anteriormente, pueda ser considerada desproporcionada a criterio de la Comisión de Compras y Contratación y, previamente a su consideración definitiva como desproporcionada o temeraria, se solicitará al licitador con la proposición con mejor relación calidad-precio los informes complementarios que especifiquen las circunstancias por las cuales considera el ofertante que la proposición presentada puede ser cumplida en los términos ofertados.

Para la valoración de las ofertas como desproporcionadas, la Comisión de Compras y Contratación podrá considerar la relación entre la solvencia de la empresa y la oferta presentada.

*(En todo caso, de conformidad con lo previsto en el artículo 147.4 de la LCSP, los órganos de contratación rechazarán las ofertas si comprueban que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes)*

#### 8.5.-SUPUESTOS DE EXCLUSIÓN AUTOMÁTICA DE LAS OFERTAS,

Además de los recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se producirá la exclusión automática de las ofertas en los siguientes supuestos:

- El video en formato electrónico AVI o MP4 de una duración total no superior a los 40 minutos.  
En él, se deberán mostrar los pasos realizados sobre la interfaz de usuario de la plataforma para llevar a cabo cada uno de los cuatro casos de uso descritos anteriormente, tanto en dispositivos de escritorio como en dispositivos móviles.

#### 9.- OFERTAS VARIANTES (Cláusula 12)

- No se admiten variantes  
 Se admiten variantes. Especificar.

#### 10.- FASES DE VALORACIÓN DE OFERTAS (Cláusulas 11, 14 y 16)

10.1.- EXISTENCIA DE FASES SUCESIVAS:

- (Especificar fases)  
 No

10.2.- EXISTENCIA DE UMBRALES MÍNIMOS EN LA PUNTUACIÓN DE FASES:

- Si  / No

<b>11.- GARANTÍAS</b> (Cláusulas 15, 19, 21 y 42)
<b>11.1.- GARANTÍA PROVISIONAL</b> <input type="checkbox"/> No se exige <input checked="" type="checkbox"/> Si se exige Importe.- 3% del presupuesto base de licitación (IVA EXCLUIDO) Justificación.- Según lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: aval bancario, seguro de caución o ingreso en efectivo en la cuenta.  Identificación de la cuenta corriente en la que ha de hacerse el ingreso si se opta por prestarla en metálico: <u>BANCO SABADELL</u> IBAN ES23 0081 5136 70 0001425550 Swift BSABESBB
<b>11.2.- GARANTÍA DEFINITIVA</b> <input type="checkbox"/> No se exige <input checked="" type="checkbox"/> Si se exige Importe.-5 % del importe de adjudicación. (IVA EXCLUIDO) Justificación.- Según lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: aval bancario, seguro de caución o ingreso en efectivo en la cuenta.  Identificación de la cuenta corriente en la que ha de hacerse el ingreso si se opta por prestarla en metálico: <u>BANCO SABADELL</u> IBAN ES23 0081 5136 70 0001425550 Swift BSABESBB
<b>11.3.- GARANTÍA COMPLEMENTARIA</b> <input checked="" type="checkbox"/> No se establece <input type="checkbox"/> Si se establece
<b>11.4.- CONSTITUCIÓN MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO</b> (art. 108.2 LCSP) <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si.

<b>12.- IMPORTE MÁXIMO DE GASTOS DE PUBLICIDAD A ABONAR POR EL ADJUDICATARIO</b> (Cláusula 36) El adjudicatario estará obligado a satisfacer los gastos de publicidad de licitación hasta el siguiente importe máximo: No aplica
---

<b>13.- COMPENSACIÓN POR RENUNCIA A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN</b> (Cláusula 20) Importe máximo de indemnización: una cuantía máxima de hasta 300 euros, previa solicitud del licitador y justificación documental del efectivo gasto en que se ha incurrido.
---

<b>14.- ASEGURAMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL</b> (Cláusulas 23 y 36) <input type="checkbox"/> No se exige <input checked="" type="checkbox"/> Si se exige:
---

## **SEGUROS**

El contratista vendrá obligado a indemnizar cualquier tipo de daños personales, materiales y perjuicios consecuenciales, derivados de la ejecución del servicio adjudicado, tanto a IFEMA y sus dependientes, como a terceros.

A efectos de garantizar la indemnización, el contratista deberá suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil que contemplará las siguientes coberturas y condiciones mínimas. La vigencia del seguro deberá mantenerse durante todo el periodo de contratación del servicio adjudicado, incluyendo el montaje y desmontaje.

### **A) SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL**

**LIMITE MINIMO DE INDEMNIZACION: 1.200.000 euros por siniestro.**

**RESPONSABILIDADES Y COBERTURAS GARANTIZADAS:**

1. Responsabilidad Civil de Explotación.
2. Responsabilidad Civil Patronal (Sublímite por víctima no inferior a 150.000€).
3. Responsabilidad Civil Subsidiaria de Contratistas y Subcontratistas (*sólo en caso de que se autorice al adjudicatario esta circunstancia*).
4. Responsabilidad Civil Cruzada (*sólo en caso de que se autorice al adjudicatario la intervención de contratistas y subcontratistas, así como la intervención de varias empresas en la ejecución del contrato*).
5. Defensa jurídica y constitución de fianzas civiles y criminales.

### **B) SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL**

**LIMITE MINIMO DE INDEMNIZACION: 1.200.000 euros por siniestro.**

**RESPONSABILIDADES Y COBERTURAS GARANTIZADAS:**

1. Responsabilidad Civil Profesional que incluya la actividad informática y tecnológica a desarrollar por cuenta de IFEMA.
2. Defensa jurídica y constitución de fianzas civiles y criminales.

**FRANQUICIAS MÁXIMAS:**

- a. Daños materiales: 1.200 euros por siniestro
- b. Daños personales: SIN FRANQUICIA

**ASEGURADO ADICIONAL:**

IFEMA y sus dependientes SIN PERDER LA CONDICION DE TERCERO EN LAS PÓLIZAS.

**OBJETO DE LOS SEGUROS:**

Garantizar el aseguramiento de las reclamaciones y sus consecuencias económicas derivadas de cualquier responsabilidad civil que se formulen en relación con la realización del servicio adjudicado contra el contratista asegurado, los subcontratistas en su caso, la propia Institución Ferial de Madrid (IFEMA) y sus dependientes.

## **15.- PLAZOS DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE ENTREGA DE LOS TRABAJOS O DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Cláusulas 28 y 39)**

**15.1.- PLAZO DE EJECUCIÓN:**

- a) Exigencia de plazos parciales:

No

Si

- b) Plazo máximo de ejecución: 36 meses desde el inicio de la implantación de la herramienta

más dos posible prorrogas anuales, en caso de que IFEMA haga uso de la facultad de prórroga prevista en el **Apartado 18 de este Cuadro de Características**.

Las licencias de la plataforma se activarán atendiendo al siguiente calendario tentativo:

**Solución de ventas**

- En el mes 1 se activarán 20 licencias para los equipos de desarrollo, miembros de la dirección de tecnologías de la información y usuarios adscritos al proyecto.
- En el mes 8 se activarán 20 licencias adicionales para la fase de pruebas de carga de datos, integridad y test de usuarios.
- En el mes 10 se activará la totalidad de las licencias requeridas para dar servicio en producción a las volúmetrías indicadas en el apartado 3.

**Solución de comercio electrónico**

- En el mes 4 se activarán las licencias mínimas requeridas para poder llevar a cabo los trabajos de desarrollo e implantación de la solución.
- En el mes 10 se activarán la totalidad de las licencias requeridas para prestar servicio en producción a las volúmetrías indicadas en el apartado 3.

**Solución de marketing**

- En el mes 5 se activarán las licencias mínimas requeridas para poder llevar a cabo los trabajos de desarrollo e implantación de la solución.
- En el mes 12 se activarán la totalidad de las licencias requeridas para prestar servicio en producción a las volúmetrías indicadas en el apartado 3.

**Solución de atención al cliente**

- En el mes 9 se activarán 25 licencias para los equipos de desarrollo, miembros de la dirección de tecnologías de la información y usuarios adscritos al proyecto.
- En el mes 14 se activarán 25 licencias adicionales para la fase de pruebas de carga de datos, integridad y test de usuarios.
- En el mes 15 se activará la totalidad de las licencias requeridas para dar servicio en producción a las volúmetrías indicadas en el apartado 3.

**Solución de DMP**

- En el mes 10 se activarán las licencias mínimas requeridas para poder llevar a cabo las funciones de recopilación de datos.
- En el mes 22 se activarán las licencias requeridas para poder llevar a cabo la totalidad de las funciones requeridas por la solución.

c) Se admite reducción del plazo de ejecución:

No

Si

15.2.- LUGAR DE ENTREGA DE LOS TRABAJOS O DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Dependencias de IFEMA

Otros (especificar).

16.- PROGRAMA DE TRABAJO (Cláusula 26)

No se exige

Si se exige.

Plazo de presentación del Programa de Trabajos:

**17.- PAGO** (Cláusula 35)

**17.1.- PERIODICIDAD Y ALCANCE DE LOS PAGOS:**

La facturación se realizará anualmente en el momento de activación de las licencias, por un periodo de 12 meses. En caso de activación de licencias adicionales durante el transcurso de un ciclo anual, éstas serán facturadas en el momento de su activación, por el periodo restante hasta la fecha de la próxima facturación anual.

Una vez conformada la/s factura/s, se procederá a su pago mediante transferencia, con vencimiento a 60 días contados desde la fecha de realización del servicio. En caso de recepcionarse la factura en el Departamento de Contabilidad después de los 10 días autorizados, prevalecerá la fecha de recepción de ésta para el cálculo del plazo de pago.

**17.2.- ABONOS A CUENTA** (art. 198.3 LCSP) :

No se establecen

Si se establecen

**17.3.- DATOS QUE DEBEN CONSTAR EN LAS FACTURAS:** Razón social, Domicilio Social, CIF, describir el servicio prestado en factura y número de pedido facilitado por IFEMA.

**18.- PRÓRROGA** (Cláusula 29)

No

Sí, posibilidad de dos prórrogas, de forma anual

Preaviso de 6 meses

**19.- OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO** (Cláusula 37 y 38)

**19.1.- OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES**

Son obligaciones esenciales de ejecución las siguientes

- a) Adscripción de los medios específicos que se señalan en el Apartado 7.1 del Cuadro de Características.

Se exigen:  No

Sí: El licitador, con la presentación de su oferta ha quedado obligado a mantener adscritas durante la ejecución del contrato a todas las personas identificadas en la misma, y cuya valoración ha sido determinante de la adjudicación a su favor. En consecuencia, sólo podrá cambiarlas o sustituirlas, incluso aunque sólo fuera puntualmente, con la autorización expresa y por escrito de IFEMA. El incumplimiento de esta obligación contractual esencial será causa directa de resolución del contrato.

- b) Condiciones especiales de ejecución del contrato que se señalan en el Apartado 19.2 del Cuadro de Características.

Sí

[ ] No

- c) El cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa laboral, social y fiscal. Sin perjuicio de lo anterior, y de lo dispuesto en la cláusula 25 del Pliego, en particular son obligaciones contractuales esenciales las siguientes:

**-Obligaciones fiscales, laborales y sociales.-**

El contratista está obligado al cumplimiento de la legislación vigente, especialmente en todo lo previsto en las disposiciones en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, u otros que le sean de aplicación. A tal efecto, deberá presentar a IFEMA, la documentación que ésta le solicite al respecto para cerciorarse del cumplimiento por parte del adjudicatario de todas sus obligaciones.

En consecuencia, la empresa contratista, como único empresario de su personal adscrito a los trabajos contratados, se compromete expresamente a cumplir, respecto del mismo, con todas las obligaciones derivadas, tanto laboral y social, como fiscal, declinando IFEMA cualquier responsabilidad a este respecto.

El incumplimiento de las mismas constituirá causa suficiente para la resolución del contrato, sin derecho a indemnización alguna.

Asimismo, en materia de prevención de riesgos laborales, el contratista deberá tener a disposición de IFEMA su plan de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con la legislación vigente, así como acreditación suficiente de haber transmitido a su personal la información y las instrucciones recibidas del empresario titular del centro de trabajo en los términos previstos en el artículo 18.1 LPRL, en relación con el artículo 9.3 del RD 171/2004.

**-Obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social.**

El contratista ejecutará el contrato con personal que tenga con él suscrito un contrato laboral, siendo el adjudicatario/contratista por tanto, titular exclusivo de los derechos y obligaciones que dicho carácter de empresario le confiere, liberando en consecuencia a IFEMA de toda responsabilidad frente al citado personal.

-Conforme a la normativa vigente en materia de subcontratación de obras y servicios, control del empleo sumergido, lucha contra el empleo irregular y fraude a la Seguridad Social, el contratista es responsable de acreditar fehaciente y documentalmente el debido cumplimiento de las obligaciones de inscripción, afiliación y cotización de su empresa como empleadora y de sus empleados como trabajadores en relación con los trabajos objeto del contrato. Para ello, está obligado a recabar por sus medios, disponer y entregar a IFEMA los documentos más válidos en derecho respecto de su participación en la actividad contratada y de los trabajadores asignados a la misma.

-El contratista se obliga a que todos los conceptos salariales abonados a sus trabajadores por los trabajos realizados para el desarrollo del presente contrato son adecuados a derecho, responden a la naturaleza de los trabajos efectivamente ejecutados, tienen el debido reflejo en los recibos salariales y en los documentos de cotización, y son gravados con los impuestos que, en su caso, correspondan.

-El contratista se obliga bajo su exclusiva responsabilidad a comprobar el cumplimiento de tales obligaciones respecto de las empresas, trabajadores autónomos o profesionales subcontratados, en su caso, por él para la realización de trabajos objeto del presente contrato.

-El contratista se obliga a facilitar a IFEMA la siguiente información y/o documentación:

- Con carácter previo a comienzo de la ejecución de los servicios contratados:
  - Copia del documento acreditativo de la inscripción empresarial en la Seguridad Social del adjudicatario.
  - Certificación negativa de descubiertos frente a la Seguridad Social.
  - Relación de trabajadores asignados a la actividad con identificación de apellidos y nombre, y documento de identificación (DNI o NIE).
  - Acreditación del alta efectiva en la Seguridad Social de los trabajadores asignados a los trabajos objeto del contrato mediante resolución de alta o Informe de Trabajadores en Alta (ita) emitido por la Seguridad Social con huella de control a través del sistema RED.
  
- Con carácter mensual:
  - Certificación negativa de descubiertos frente a la Seguridad Social.
  - Acreditación del alta efectiva en la Seguridad Social de los trabajadores asignados a los trabajos objeto del contrato mediante resolución de alta o Informe de Trabajadores en Alta (ita) emitido por la Seguridad Social con huella de control a través del sistema RED.
  - Documentación acreditativa del efectivo pago de salarios devengados por la realización de los trabajos objeto del contrato a los trabajadores asignados a los mismos.

Las anteriores relaciones se entiende de carácter enunciativo y no limitativo, pudiendo IFEMA en cualquier momento solicitar la entrega de información y/o documentación adicional a la contemplada para cerciorarse del cumplimiento por parte del adjudicatario de todas sus obligaciones.

- d) Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa sobre subcontratación. En particular, la obligación de estar al corriente en los pagos a sus subcontratistas o suministradores (art. 227 LSP). En caso de haberse autorizado la subcontratación, según lo dispuesto en el apartado 20 de este Cuadro de Características de Características, tienen la consideración de obligaciones esenciales, particularmente, las siguientes:

-La empresa asignataria no podrá variar el objeto ni el contenido de los servicios, ni cederlos o subcontratarlos con terceros, salvo autorización previa y por escrito de IFEMA.

-En el supuesto de que el adjudicatario subcontrate o ceda algún servicio, sin el preceptivo permiso, figurará ante IFEMA como único responsable a todos los efectos.

-La Adjudicataria antes de celebrar contratos con sus subcontratistas, en el marco del contrato adjudicado, informará de los trabajos que pretende subcontratar con indicación de los Subcontratistas propuestos. La identificación de los subcontratistas deberá comunicarse previamente a IFEMA, que podrán ser vetados justificadamente dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la comunicación.

-Para los servicios subcontratados con la autorización de IFEMA, la Adjudicataria estará obligada a enviar a IFEMA, una copia de los contratos entre la Adjudicataria y cada Subcontratista en los diez días siguientes a su formalización.

-Para los servicios subcontratados con la autorización de IFEMA, la Adjudicataria estará obligada a comunicar y a hacer cumplir a los Subcontratistas los requisitos y condiciones técnicas, de calidad y comerciales establecidas en la Documentación Contractual, en tanto les sean aplicables.

-La Adjudicataria deberá incluir en cada uno de sus contratos con los Subcontratistas la obligación de cada Subcontratista de cooperar con IFEMA a fin de favorecer las labores de supervisión y coordinación de la actividad de IFEMA.

- La Adjudicataria se obliga a comunicar fehacientemente a los subcontratistas las condiciones del Contrato con IFEMA.

- La Adjudicataria se obliga a la obligación de estar al corriente en los pagos a sus subcontratistas o suministradores.

- e) Condiciones mínimas de calidad en la ejecución del servicio (SLA:Acuerdo de Nivel de Servicio). Las siguientes:

El incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas estará sujeto a penalizaciones. La naturaleza de las penalizaciones será de carácter económico. Se persigue con esta medida que el servicio se preste adecuadamente y con la calidad exigida durante todo el período de contratación.

Se entiende por incumplimiento de los ANS lo que sigue:

- Disponibilidad (ANS1). Se entiende por incumplimiento leve del ANS de disponibilidad una desviación de hasta un 1% del valor mínimo exigido. Para valores superiores de incumplimiento, se considerará incumplimiento grave.
- Tiempo de respuesta antes incidencias (ANS2). Se entiende por incumplimiento leve del ANS cuando el tiempo de respuesta antes incidencias sea superior a 1 hora entre un 5% y un 10% de las ocasiones. Para valores superiores de incumplimiento, se considerará incumplimiento grave

- f) Obligaciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales.-

El adjudicatario, como empresario de los trabajadores adscritos a los servicios contratados, vendrá obligado al cumplimiento íntegro de las obligaciones que en materia de Seguridad y Salud laboral se contienen en la Normativa aplicable, con especial mención a lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y Reglamentaciones específicas que sean de aplicación en relación con el servicio contratado.

- g) Plazos de ejecución del contrato:

Cumplimiento del plazo total

Cumplimiento de los siguientes plazos parciales:

- h) Otras.

Su incumplimiento tiene consideración de:

Causa de resolución del contrato: las de los apartados c), d), f) (*señalar cualesquiera otros apartados que procedan según cada contrato*)

Causa de imposición de penalidades: las de los apartados c), d), f) (*señalar cualesquiera otros apartados que procedan según cada contrato*)

Infracción grave a los efectos establecidos en la letra c) del apartado 2 del artículo 71 LCSP (*señalar apartados...*)

19.2.-CONDICIONES **ESPECIALES** DE EJECUCION

Son condiciones especiales de ejecución las siguientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 202 de la LCSP (*será obligatorio el establecimiento en el pliego de cláusulas administrativas particulares de al menos una de las condiciones especiales de ejecución de entre las que enumera el apartado 2 del art. 202 LCSP -condiciones de tipo social o relativas al empleo o condiciones de tipo medioambiental-*).

a) Condiciones de tipo social o relativas al empleo

Se exigen:  No  Sí

b) Condiciones de tipo medioambiental.

Se exigen:  No  Sí

c) Condiciones relacionadas con la innovación.

Se exigen:  No  Sí

Se exigen los siguientes:

Especificar

d) Otras. Especificar

**20.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN (Cláusulas 33 y 34)**

20.1.- SUBCONTRATACIÓN

No se admite

Si se admite.

20.2.- CESIÓN

No se admite

Si se admite

20.3.- SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES ADSCRITOS AL OBJETO DEL CONTRATO.-

No

Si

**21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32)**

No

Sí

Supuestos:

a) Modificaciones no previstas: Según lo indicado en las Instrucciones Internas de Contratación de IFEMA.

b) Modificaciones previstas:

Procedimiento: Según lo indicado en la Instrucciones Internas de Contratación de IFEMA.

30 % € Límite porcentual máximo obligatorio para el contratista e importe máximo de la modificación 570.000 €

**22.- PENALIDADES (Cláusulas 30 y 37)**

22.1.- POR DEMORA

Especificar penalidades

22.2.- POR INCUMPLIMIENTO O CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO DE LA PRESTACIÓN OBJETO DEL

CONTRATO [ ] Especificar penalidades																				
22.3.- POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS [ ] Especificar penalidades																				
22.4.- POR INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO [ ] Especificar penalidades.																				
22.5.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL, SEGURIDAD EN EL TRABAJO, SOCIAL O LABORAL [ ] Especificar penalidades.																				
22.6.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN En caso de incumplimiento de las condiciones especiales establecidas en el apartado 19.2 anterior, la Administración podrá imponer una penalidad de hasta un .....% del precio del contrato. [ ] Especificar penalidades.																				
22.7.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA VINCULADA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN [ ] Especificar penalidades																				
22.8.- POR INCUMPLIMIENTO OBLIGACIONES EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN [ ] Especificar penalidades.																				
22.9.- Por incumplimiento SLA (niveles de calidad mínima en la ejecución del servicio): [ X ] Especificar penalidades.																				
<p>El incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas estará sujeto a penalizaciones. La naturaleza de las penalizaciones será de carácter económico. Se persigue con esta medida que el servicio se preste adecuadamente y con la calidad exigida durante todo el período de contratación.</p> <p>Se entiende por incumplimiento de los ANS lo que sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad (ANS1). Se entiende por incumplimiento leve del ANS de disponibilidad una desviación de hasta un 1% del valor mínimo exigido. Para valores superiores de incumplimiento, se considerará incumplimiento grave.</li> <li>• Tiempo de respuesta antes incidencias (ANS2). Se entiende por incumplimiento leve del ANS cuando el tiempo de respuesta antes incidencias sea superior a 1 hora entre un 5% y un 10% de las ocasiones. Para valores superiores de incumplimiento, se considerará incumplimiento grave.</li> </ul> <p>Para el cómputo de los incumplimientos se atenderá a la siguiente clasificación:</p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">PENALIDADES</th> </tr> <tr> <th>ANS</th> <th>Valor incumplimiento leve</th> <th>Penalización incumplimiento leve</th> <th>Valor incumplimiento grave</th> <th>Penalización incumplimiento grave</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ANS1</td> <td>98% &lt; X &lt; 99%</td> <td>2%</td> <td>X &lt;= 98%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>ANS2</td> <td>&lt; 1 hora en un 95% &lt;= X &lt;= 90% de las ocasiones</td> <td>0,5%</td> <td>&lt; 1 hora en un X &lt; 90% de las ocasiones</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	PENALIDADES					ANS	Valor incumplimiento leve	Penalización incumplimiento leve	Valor incumplimiento grave	Penalización incumplimiento grave	ANS1	98% < X < 99%	2%	X <= 98%	8%	ANS2	< 1 hora en un 95% <= X <= 90% de las ocasiones	0,5%	< 1 hora en un X < 90% de las ocasiones	2%
PENALIDADES																				
ANS	Valor incumplimiento leve	Penalización incumplimiento leve	Valor incumplimiento grave	Penalización incumplimiento grave																
ANS1	98% < X < 99%	2%	X <= 98%	8%																
ANS2	< 1 hora en un 95% <= X <= 90% de las ocasiones	0,5%	< 1 hora en un X < 90% de las ocasiones	2%																

La evaluación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos se realizará de forma trimestral y las penalizaciones se aplicarán al importe total a facturar para el periodo en el que se ha producido el / los incumplimiento / s.
<b>22.10.- OTRAS:</b>
<b>22.11.- LÍMITE MÁXIMO DEL IMPORTE DE PENALIDADES:</b> 10 % del importe de adjudicación del contrato.
<b>22.12.- PLAZO MÁXIMO PARA EL PAGO A IFEMA DEL IMPORTE DE LAS PENALIDADES IMPUESTAS:</b> Según se indica en el Pliego Administrativo.
<b>23.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN CONTRACTUAL (Cláusula 44)</b>
23.1.- Las recogidas en la cláusula 44 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Se aplicarán también las del artículo 313 de la Ley de Contratos del Sector Público en cuanto no contradigan o difieran de las del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
23.2.- EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES que se señalan en el Apartado 19.1 de este Cuadro de Características y las previstas en las Instrucciones Internas de Contratación.
23.3.- LAS RECOGIDAS EN EL ARTÍCULO 211 DE LA LCSP: en cuanto no contradigan o difieran de las del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
23.4.- OTRAS [ ]
<b>24.- RECEPCIÓN (Cláusula 41)</b>
PLAZO [ X ] NO [ ] Sí Dadas las características de la licitación que se propone establece para este contrato un plazo máximo para la celebración de la recepción o conformidad de.... días naturales a partir de la fecha de entrega o realización del objeto del contrato.
ACTO FORMAL Y POSITIVO DE RECEPCIÓN O CONFORMIDAD [ X ] NO [ ] Sí. Especificar procedimiento y forma:
PREVISIÓN DE RECEPCIONES PARCIALES [ X ] No procede [ ] Se establecen las siguientes:
<b>25.- PLAZO DE GARANTÍA (Cláusula 42)</b>
[ X ] No [ ] Sí
<b>26.- DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL (Cláusula 1)</b>
Sin perjuicio de las obligaciones asumidas por el adjudicatario al formular su proposición, revestirán carácter contractual los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El pliego de cláusulas administrativas particulares y el presente Cuadro de Características que lo completa.</li> <li>- El pliego de prescripciones técnicas.</li> <li>- El programa de trabajo en aquellos casos en los que este sea exigible según el pliego de prescripciones técnicas particulares</li> </ul>

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Cuantos otros documentos técnicos integren el expediente aprobado por la Administración.</li><li>- El documento de formalización.</li><li>- La oferta del adjudicatario.</li></ul> |
|--|

<b>27.- DEBER DE CONFIDENCIALIDAD (Cláusula 39)</b>
---

- |  |
|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> No se exige<br><input type="checkbox"/> Sí. Duración mínima: |
|--|

<b>28.- VISITA A LAS INSTALACIONES DE IFEMA (Cláusula 48)</b>
---

- |  |
|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> No<br><input type="checkbox"/> Sí. |
|--|