

SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL CORPORATIVA
EXP. 20/143 - 2000017638

Pliego de Prescripciones Técnicas

Comisión de Compras
Madrid, Junio 2020

ÍNDICE



Tabla de contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN	5
2.1. Control de calidad, coordinación y seguimiento del servicio.	5
3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO	6
3.1. Alcance del servicio.	6
3.2. Disponibilidad y afectación del servicio.	7
3.3. Despliegue de Red.	7
3.3.1. Mejoras de las infraestructuras para cualquier ubicación de IFEMA	7
3.4. Integración de la red móvil con la red fija.	8
3.4.1. Red Privada Virtual.	8
3.5. Requerimientos funcionales y de aprovisionamiento.	9
3.6. Líneas móviles.....	10
3.6.1. Proyectos especiales demandados como actividad de negocio.	10
3.7. Gama de terminales objeto del contrato.	10
3.7.1. Periodo de suministro.	11
3.7.2. Plan de soporte y sustitución.	11
3.8. Tipología y Volumen de tráfico de Voz telefonía móvil.	12
3.8.1. Volumetría total, resumen año 2019 MÓVIL a FIJO.	12
3.8.2. Desglose volumetría, resumen junio 2019 a diciembre 2019	13
3.9. Definición de Perfiles de Tráfico para llamadas de Voz.	14
3.10. Tarifas de Voz.	15
3.11. Tarifas de Datos.....	15
3.11.1. Tarifa plana en territorio Nacional y zona Euro (EEE).	15
3.11.2. Tarifa de datos para el resto del mundo (zona fuera del EEE).	16
3.12. Servicios de Valor añadido.	16
3.13. Servicios de Gestión (Solicitudes y Configuraciones en las líneas).	17
3.13.1. Soporte remoto y asesoramiento telefónico.....	18
3.13.2. Plataforma en internet.	19
3.14. Informes mensuales de tarificación detallada.....	19
4. FASES DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO.....	20
4.1. Fases principales del servicio.....	20
4.2. Fase implantación del servicio.....	20
4.2.1. Plazo de entrega “ventana de cambio”.....	20
4.2.2. Puesta en marcha.	21
4.3. Fase de operación y mantenimiento.	22
4.4. Fase de devolución del servicio.....	22
5. ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS.	23
5.1. Documentación Técnica.....	23



IFEMA
Feria de
Madrid

5.1.1. Resumen	23
5.1.2. Solución Técnica	23
5.1.3. Plan de implantación	23
5.1.4. Plan de Pruebas	24
5.1.5. Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento	24
6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	24
6.1. Definición, términos generales.....	24
6.2. Condiciones de medida	25
6.2.1. Categoría de las incidencias, Tabla2	26

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de esta contratación lo constituyen los servicios de soporte para la gestión de las comunicaciones móviles para usuarios de IFEMA comprendiendo el ámbito nacional e internacional incluyendo la mejora en la infraestructura móvil en las dependencias y zonas de tránsito de IFEMA de cara a un mejor servicio para nuestros empleados y nuestro cliente final. El fin principal es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria de los servicios de comunicaciones móviles entre empleados, visitantes y expositores y todos aquellos usuarios que lo precisen para su actividad.

Los principios que regirán la ejecución de la presente contratación son los siguientes:

- Acuerdos de nivel de servicio (en adelante, ANS): los servicios estarán sujetos al cumplimiento de compromisos específicos en el desempeño de los mismos, definidos en el punto 10 del presente documento.
- Flexibilidad: la carga en las comunicaciones será variable, en función de la actividad y eventos, en ningún caso será fija, por lo que la empresa adjudicataria deberá adecuar su capacidad de servicio a la actividad e infraestructura en función de la demanda solicitada por parte de IFEMA.
- Roles y responsabilidades: IFEMA será el propietario y cliente final. El adjudicatario será el responsable de cuantos procesos se estimen desde la propiedad para cumplir con los requerimientos de servicio establecidos sobre las comunicaciones móviles de IFEMA teniendo la empresa adjudicataria la operación de cuantos procesos queden establecidos.
- Optimización: el adjudicatario deberá unificar los procesos de gestión y operación de las distintas infraestructuras incluidas en el alcance de la contratación, según las directrices marcadas por IFEMA de tal forma que obtengamos procesos eficientes adaptados a la operativa y gestión de servicio de la DTI-IFEMA.

IFEMA emplea, como referencia metodológica, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada como ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), que es un marco de trabajo de buenas prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información, convertido en estándar como norma ISO 20.000. La aplicación de ITIL será íntegra, abarcando todos los procesos y funciones que incluye.

El adjudicatario se adecuará a este actual marco de trabajo, y deberá presentar un modelo de gestión del servicio basado en ITIL como parte de su propuesta, que describirá las

actividades, procesos y procedimientos ajustados al entorno tecnológico y funcional del proyecto.

2. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El modelo de relación del contrato tiene como objetivo establecer un marco organizativo que permita cumplir los objetivos para los cuales se contratan los servicios descritos.

La empresa adjudicataria deberá especificar un Jefe de Proyecto a efectos del contrato, que formará parte de los equipos técnicos permanentes solicitados y coordinará la ejecución de los servicios de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas.

Corresponde al adjudicatario la ejecución, la dirección y la coordinación directa que se realicen en las actuaciones objeto del Contrato. A tal efecto, el adjudicatario designará a un Jefe de Proyecto cuyas funciones en relación con el presente pliego serán:

- Definir un modelo de relación adecuado para la gestión del proyecto que se adapte a las necesidades de IFEMA y detallar los elementos funcionales y organizativos que permitan un seguimiento y control del suministro del servicio.
- Realizar la gestión y seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio, realizar la gestión de los incidentes y problemas y liderar la gestión del cambio.

Esta figura de Jefe de Proyecto deberá tener dedicación para el desarrollo del proyecto y poseer una cualificación técnica necesaria y apropiada para el correcto desempeño de los trabajos inherentes al puesto.

IFEMA, a través de la persona a cargo del proyecto, comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del Contrato al Jefe de Proyecto.

La DTI-IFEMA, a través de la persona a cargo del proyecto, podrá fijar reuniones periódicas con el Jefe de Proyecto, con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del contrato.

El comité técnico del proyecto estará formado, como mínimo, por el responsable del Contrato de IFEMA, el Director del proyecto designado por IFEMA y el Jefe de proyecto del adjudicatario. Comité que será constituido al inicio del proyecto y se encargará de

2.1. Control de calidad, coordinación y seguimiento del servicio.

Durante el desarrollo de los trabajos, la IFEMA podrá establecer los controles de calidad que considere necesarios sobre la actividad desarrollada. El seguimiento y control del servicio de gestión de las comunicaciones móviles de IFEMA, se efectuará mediante la presentación por

parte de la empresa adjudicataria de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

El adjudicatario nombrará a un gestor del servicio que se encargará de:

- Será el responsable de la fase de puesta en marcha del servicio
- Será el responsable del cumplimiento y ejecución de las tareas relativas al servicio.
- Será el encargado de gestionar las incidencias de forma continua y correcta, haciendo el seguimiento de las mismas evitando que se descontrolen, se paren o se desvíen de sus objetivos principales y que se resuelvan en modo y forma adecuada.
- Deberá informar a IFEMA del estado de las incidencias de manera continua hasta su resolución.
- Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA.
- Interlocución con los comités y responsables de IFEMA.
- Búsqueda de soluciones adaptadas a las necesidades y contexto de IFEMA.
- Gestionará y coordinará internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
- Deberá realizar la gestión de la Calidad, en cuanto a recursos, procedimientos y resolución de las incidencias.
- Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA, incluyendo reducción de problemas, estandarización, etc.
- Representar a IFEMA dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA en relación al servicio requerido.
- Canalizar el asesoramiento del proveedor como partner tecnológico, sobre nuevas tecnologías, productos, plataforma tecnológica, estándares, herramientas, soporte a la elaboración de pliegos técnicos, establecimiento de procedimientos de gestión, etc.

Las tareas realizadas por este gestor no serán objeto de facturación.

3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

3.1. Alcance del servicio.

El adjudicatario deberá dotar a IFEMA de todos cuantos medios sean necesarios para garantizar la comunicación móvil previa a este PPT, se incluyen en este apartado las líneas, terminales móviles y la infraestructura requerida para garantizar la continuidad del servicio de comunicación móvil objeto de este contrato.

Todas las líneas actualmente en servicio deberán conservarse, será responsabilidad del adjudicatario la realización de todos los trámites necesarios con el operador actual, si éste no fuera el adjudicatario. A tal efecto IFEMA facilitaría las autorizaciones oportunas para la gestión de dicha portabilidad.

Ante el escenario de un cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, puesto que es requisito imprescindible en este concurso mantener la numeración actual.

Puesto que en la actualidad IFEMA tiene algunas líneas móviles asociadas a líneas personales en una misma SIM, el licitador deberá asegurar la portabilidad numérica y las gestiones administrativas asociadas (en el caso de un cambio de operador) de las líneas personales de los empleados de IFEMA.

3.2. Disponibilidad y afectación del servicio.

Los servicios de comunicaciones móviles responden a una prestación crítica para el funcionamiento y desarrollo de la actividad en IFEMA. La disponibilidad en las comunicaciones será de 24x7x365 servicio ininterrumpido, asumiendo las interrupciones por fuerza mayor (incidencia grave, mantenimiento o mejora técnica controlada) que pudiesen afectarnos.

Los recursos técnicos asociados a la disponibilidad deben estar altamente especializados, tener amplia cualificación en el ámbito técnico a soportar, así como de los procedimientos específicos a aplicar a nivel técnico y metodológico.

El adjudicatario debe comprometerse y actuar de acuerdo con los requisitos descritos en el apartado de ANS.

3.3. Despliegue de Red.

El Servicio de Comunicaciones Móviles prestado deberá estar soportado por estaciones base con tecnología digital de última generación y previsión de ampliación futura de los últimos sistemas en cuanto a cobertura (5G y futuras tecnologías) que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada mediante un plan de mejora continua presentado por el adjudicatario que se adecúe a las infraestructuras existentes en IFEMA aportando garantía de servicio para todas las comunicaciones móviles manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

Será responsabilidad del adjudicatario la arquitectura de red necesaria que soportará el servicio. Debiendo intervenir, sin coste para la propiedad, en el refuerzo o mejora técnica en aquellas zonas o puntos críticos que por garantizar el servicio se le demande por parte de la DTI-IFEMA llegando así a cualquier punto de nuestras dependencias.

3.3.1. Mejoras de las infraestructuras para cualquier ubicación de IFEMA

El adjudicatario se compromete a realizar sin coste adicional las mejoras necesarias en su infraestructura para garantizar total cobertura (100%), en la última tecnología disponible, en todas las instalaciones y dependencias de IFEMA (oficinas, pabellones, centro de convenciones,

auditorios, etc.), incluyendo galerías de servicio y zonas de instalaciones para asegurar una comunicación de calidad.

El Servicio de Comunicaciones Móviles prestado deberá ofrecer cobertura en todas las infraestructuras propiedad de IFEMA, tanto el exterior como el interior deberán estar debidamente actualizadas con las últimas tecnologías del momento, permitiendo su ampliación, adecuación y mejora continua de las mismas.

El adjudicatario será responsable de utilizar las frecuencias que estime para la propagación de los servicios de voz y datos de las comunicaciones móviles teniendo en cuenta la legislación vigente (Real Decreto BOE) en cuanto a emisión de frecuencias y respetando el espectro radioeléctrico según la normativa establecida para la actividad de los operadores móviles.

El adjudicatario tratará de mantener su infraestructura en las dependencias de IFEMA a la vanguardia en cuanto a que los sistemas nos permitan grandes velocidades para la transición de datos en las comunicaciones móviles utilizando siempre la última tecnología existente en el mercado (4,5G o LTE-Advanced, 5G etc.).

En determinadas dependencias de IFEMA por exigencias estructurales se planteará un escenario futuro en el que los operadores móviles colaboren con un proveedor de red utilizando su infraestructura en un único despliegue multi-operador que comprenda las últimas tecnológicas (2G,3G,4G, LTE, 5G etc.)

El adjudicatario durante el ciclo de vida a través de un proceso de mejora continua deberá proporcionar con antelación sus proyectos y planes de actuación sobre sus infraestructuras dentro del recinto de IFEMA con el suficiente detalle para que ésta pueda valorar la idoneidad y las repercusiones de dichas actuaciones sobre el servicio.

3.4. Integración de la red móvil con la red fija.

El adjudicatario tiene como requisito fundamental conseguir una alta integración entre el Servicio Corporativo de Telefonía Fija y el Servicio de Comunicaciones Móviles, en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación móvil del Servicio Corporativo de Telefonía Fija, tanto en cuanto a numeración, para lo cual el licitador deberá integrar su plan de numeración con el de Telefonía Fija, así como sus funcionalidades.

El adjudicatario deberá proporcionar, instalar configurar y operar todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida para la prestación del servicio.

3.4.1. Red Privada Virtual.

El licitador deberá implementar una Red Privada Virtual (RPV) para IFEMA que agrupará no sólo la infraestructura de comunicaciones móviles de voz de IFEMA, sino que garantice su integración con la infraestructura de telefonía fija. La RPV de telefonía móvil dispondrá de un Plan Privado de Numeración integrado a su vez con el del Servicio de Telefonía Fija, de forma que un terminal de la RPV de telefonía móvil puede ser alcanzado mediante su número corto desde un terminal fijo de la Red Privada de Voz de IFEMA y viceversa.

Esta RPV de comunicaciones móviles de voz estará formada por:

- Las líneas móviles asociadas a diferentes usuarios de IFEMA.
- Las líneas de telefonía Fija de la central propiedad de IFEMA
- Accesos fijos, en forma de enlaces hacia las centralitas presentadas por la propiedad.

Estos enlaces realizarán la interconexión entre la Red Privada de Voz de Telefonía Fija de IFEMA y la red del operador de comunicaciones móviles. A través de estos enlaces se cursarán las llamadas originadas en los terminales fijos de IFEMA que están destinadas a terminales móviles internos o externos, así como las llamadas entre terminales móviles y fijos de IFEMA

En la actualidad esta interconexión se realiza con un primario RDSI, que deberá sustituirse durante la vigencia del presente contrato, IFEMA determinará junto con el proveedor la mejor solución para la futura central de Voz (SIP TRUNK u otros).

Alta disponibilidad de circuitos, debiendo ser la disponibilidad mínima del servicio en su conjunto mayor que el 99,8 % tanto del periodo mensual como anual.

Esta RPV de comunicaciones móviles de voz debe permitir el tráfico interno corporativo sin suponer coste alguno tal como se especifica a continuación.

3.5. Requerimientos funcionales y de aprovisionamiento.

El adjudicatario deberá:

- Proveer servicios móviles finales de telefonía de voz y de datos, así como servicios de valor añadido.
- Proveer un conjunto de accesos fijos, cuyo sistema permita cursar las llamadas originadas en los terminales fijos de IFEMA que estén dirigidas hacia terminales móviles, así como las llamadas originadas en los terminales móviles y destino terminales fijos de la Red Privada de Voz de IFEMA utilizando la numeración abreviada asociada a cada línea.
- Respetar el plan de numeración privado asociado a cada línea proporcionado por IFEMA o en su defecto proponer un plan alternativo que encaje con los requerimientos de IFEMA en cuanto a operatividad.
- Realizar la tarificación detallada por cada línea y de forma global, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas por criterios a definir.
- Establecer un servicio de soporte y mantenimiento acorde a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.

3.6. Líneas móviles.

El adjudicatario deberá mantener todas las líneas pertenecientes actualmente a IFEMA o realizar la portabilidad de las mismas con el operador en cuestión en el caso de ser necesario respetándose el plan de numeración corta RPV establecido hasta el momento fundamental dentro de la organización de IFEMA.

El número de líneas móviles actual puede variar en el tiempo ya que IFEMA podrá solicitar altas y bajas de acuerdo a las necesidades de negocio respondiendo a la actividad ferial.

Esto podría ocurrir de manera habitual, atendiendo a la demanda de la actividad en IFEMA y sus eventos. El volumen de altas y bajas mensuales podría oscilar en torno a +- 150 líneas.

Presentamos un resumen actual de las líneas en posesión de IFEMA.

Líneas Móviles solo VOZ	265
Líneas Móviles VOZ + DATOS	378
Líneas Móviles solo DATOS	34
Total Líneas Móviles	677

3.6.1. Proyectos especiales demandados como actividad de negocio.

De manera más esporádica, en IFEMA se pueden producir eventos especiales en los que se requiera un aprovisionamiento de líneas móviles excepcional durante los días de celebración del evento. En determinados casos, respondiendo a nuestras necesidades de negocio se han desplegado hasta 400 líneas móviles. En estos casos, las líneas estarán incluidas en el ámbito de este contrato y se tarificarán de acuerdo a las tarifas ofertadas.

3.7. Gama de terminales objeto del contrato.

El adjudicatario será el responsable del suministro, soporte y mantenimiento de todos los terminales móviles que se adquieran durante la vigencia de este contrato, debiendo ser siempre, tanto terminales como accesorios, compatibles con la solución propuesta e incorporar las características necesarias descritas para asegurar un servicio de calidad.

El proveedor deberá suministrar los terminales móviles nuevos a los usuarios del servicio de comunicaciones móviles de IFEMA. Los terminales se suministrarán según las categorías y perfiles de usuarios de acuerdo con la siguiente tabla.

	Unidades
<u>Terminales Gama Alta</u> Actualmente se dispone de terminales Apple iPhone 11. Siempre serán el último modelo de Apple o Samsung disponible en el mercado en la fecha de sustitución (equivalente o superior).	31
<u>Terminales Gama Media</u> Actualmente se dispone de terminales Samsung A70. Siempre será el modelo superior de gama media, de una marca reconocida en el mercado y de unas características iguales o superiores a los actuales.	385
<u>Terminales de Gama Baja</u> Siempre será el modelo superior de gama baja, de una marca reconocida en el mercado y de unas características iguales o superiores a los actuales. Deberán cumplir con especificaciones IP65 o equivalentes.	185
TOTAL TERMINALES	611

3.7.1. Periodo de suministro.

IFEMA, solicitará la entrega de terminales en cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, así como dentro de su periodo máximo de renovación si esta se produjese, debiendo ajustarse a la gama de terminales objeto del contrato.

Los terminales de la Gama Alta y Media serán los definidos por IFEMA en su momento, para los de Baja el proveedor podrá optar por presentar alternativas a los modelos solicitados por IFEMA, pero será ésta la que determine los modelos concretos a suministrar.

Se proporcionará un terminal de gama alta concreto para Alta Dirección, actualmente en uso iPhone 11 PRO MAX 256 GB. Para este caso el adjudicatario proporcionará el modelo que se determine, pudiendo ofertar modelos equivalentes o superiores, pero atendiendo a los requerimientos y la conformidad de la Dirección de IFEMA.

Los terminales ofertados de gama baja, deben ser Smartphone pero deben considerarse para un uso más resistente adaptado a exteriores y trabajo de campo cumpliendo una protección mínima IP65. Los mismos deberán disponer de un sistema de bloqueo para evitar en caso de pérdida o sustracción el uso de los terminales al margen del servicio corporativo.

3.7.2. Plan de soporte y sustitución.

El adjudicatario se hará cargo del soporte y mantenimiento de todos los terminales móviles suministrados, incluidos sus accesorios (auriculares, alimentadores, amplificadores, módulos de

expansión, módulos de audioconferencia, etc.). El soporte y mantenimiento de los terminales incluye la reparación y en caso necesario su sustitución si este terminal fuese irreparable.

El adjudicatario incluirá un servicio de garantía extendida, reposición y mantenimiento de los terminales, y todo el equipamiento y componentes durante la vigencia del contrato. Este servicio debe hacer posible que IFEMA cuente con un parque de terminales móviles en stock plenamente operativos, actualizados y capacitados para su utilización para atender los casos de contingencia.

Para ello el adjudicatario entregará a IFEMA, un stock adicional (cuyo coste está incluido en el servicio de mantenimiento) de:

- Hasta 3 terminales de Gama Alta. (Reservando una unidad para uso de alta dirección).
- Hasta el 5% de los terminales totales de Gama Media.
- Hasta el 5% de los terminales de Gama Baja.

En caso de avería o mal funcionamiento del terminal, IFEMA lo enviará al proveedor del servicio a través de un procedimiento que éste tendrá habilitado, sin coste para IFEMA. El proveedor devolverá el terminal reparado o uno nuevo a IFEMA en el menor tiempo posible y de acuerdo a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio del contrato.

En caso de que el terminal a sustituir se encuentre descatalogado, el proveedor ofrecerá un modelo de características superiores o equivalentes al actual.

El adjudicatario deberá facilitar, como parte del Catálogo de Servicios, los precios unitarios de los diferentes modelos de terminales ofertados para los distintos perfiles.

IFEMA podrá optar por mantener los terminales actuales al inicio del presente pliego para todo el parque de terminales móviles o particularmente en los casos en los que decida, o bien reemplazarlos, siempre cumpliendo con las características presentadas en este pliego.

3.8. Tipología y Volumen de tráfico de Voz telefonía móvil.

El servicio de comunicaciones móviles incluye todo el tráfico generado y recibido de llamadas de telefonía móvil, incluyendo las de la Red Privada Virtual en sus condiciones particulares según lo descrito en este pliego, en base a la oferta de tarifas presentada en esta licitación y durante todo el período de contratación.

Esa estructura de tarifas se basa en el coste de la llamada por minuto sin coste de establecimiento, y tarificación tomando como unidad los segundos, su detalle se refleja en la hoja de presentación de ofertas.

Como orientación y ayuda para la elaboración de las ofertas por parte de los licitadores, se presenta a continuación la tipología general de tráfico de telefonía móvil de IFEMA durante el año 2019 y desglose de los últimos 6 meses.

3.8.1. Volumetría total, resumen año 2019 MÓVIL a FIJO.

En este apartado como referencia hacia el adjudicatario, reflejaremos un resumen con la volumetría de llamadas y tráfico de datos desde la VPN entre fijos y móviles durante el ejercicio 2019.

	Número Llamadas	Minutos / Megas
DATOS EN ROAMING (Megas)	2331	19613,9
DATOS INTERNET	66146	2494695,43
DATOS INTERNET EUROPA	672	55750,55
EN ROAMING (Minutos)	259	842,18
INTERNACIONAL	2155	5521,64
INTERNO CORPORATIVO	454095	525907,43
INTERNO CORPORATIVO EN UE	950	2135,31
INTERNO MOVILES	93712	221294,86
INTERNO MOVILES EN UE	518	1258,51
LLAMADAS 80X/905, 51X, 80/900/901/902/INFORMACION Y EMERGENCIAS	998	3651,25
MENSAJES (multimedia, especiales, internacionales, movistar...)	4069	12,89
RECIBIDAS EN ROAMING (Minutos)	176	581,83
RESTO DE TRAFICO NACIONAL	56	214,34
TRAF. NACIONAL OTROS OPER. MOVIL UE	606	1370,11
TRAFICO NAC.OTROS OPER.MOVILES	97320	232660,67
TRAFICO NACIONAL A FIJOS	12767	29938,96
TRAFICO NACIONAL A FIJOS EN UE	205	509,89

3.8.2. Desglose volumetría, resumen junio 2019 a diciembre 2019

En la siguiente tabla reflejaremos un desglose desde junio de 2019 a diciembre de 2019 solo en referencia a la volumetría genera por los móviles:

TOTAL MÓVIL	Número Llamadas	Minutos / Megas
DATOS EN ROAMING Zona 2	131	8794,342741
DATOS EN ROAMING Zona 3	118	6746,328197
DATOS INTERNET	42750	1697703,18
DATOS INTERNET EUROPA	380	29669,81
EN ROAMING Zona 2 (Minutos)	118	432,35
EN ROAMING Zona 3 (Minutos)	81	242,25
INTERNACIONAL (Minutos)	1726	4166,73



INTERNO CORPORATIVO (Minutos)	207581	245878,48
INTERNO CORPORATIVO EN UE (Minutos)	231	990,48
INTERNO MOVILES (Minutos)	41194	97869,54
INTERNO MOVILES EN UE (Minutos)	283	744,2
LLAMADAS 80X/905, 51X, 80/900/901/902/INFORMACION Y EMERGENCIAS (Minutos)	633	2359,14
MENSAJES (multimedia, especiales, internacionales, movistar...)	2540	10,16
RECIBIDAS EN ROAMING Zona 2 (Minutos)	65	157,45
RECIBIDAS EN ROAMING Zona 3 (Minutos)	57	241,0666667
RESTO DE TRAFICO NACIONAL (Minutos)	48	186,2
TRAF. NACIONAL OTROS OPER. MOVIL UE (Minutos)	219	551,28
TRAFICO NAC.OTROS OPER.MOVILES	33980	82129,36
TRAFICO NACIONAL A FIJOS (Minutos)	8277	19338,18
TRAFICO NACIONAL A FIJOS EN UE (Minutos)	108	284,38

3.9. Definición de Perfiles de Trafico para Llamadas de Voz.

El adjudicatario deberá clasificar todas las líneas de IFEMA dentro de un sistema de perfiles cada uno de los cuales con unas características particulares que permita atribuir a cada línea un conjunto de funcionalidades:

Definición actual de perfiles:

- **Perfil Interno:** Solo llamadas a fijos y móviles corporativos. Red RPV.
- **Perfil Nacional:** Llamadas de ámbito corporativo a móviles y fijos nacionales.
- **Perfil Internacional:** Llamadas al EEE y resto del mundo.

El adjudicatario atendiendo a las necesidades de IFEMA deberá ofrecernos la posibilidad de establecer un servicio de perfiles dinámico que nos permita realizar nuevas configuraciones y definir así nuevos perfiles, este servicio de perfiles debe ofrecernos las siguientes características:

- Posibilidad de definición de al menos 10 perfiles o categorías aplicables a las diferentes líneas móviles de IFEMA.
- Cada línea móvil estará asociada a un perfil o categoría.
- Cada modificación en el perfil definido afectará a la totalidad de las líneas encuadradas en ese perfil.
- Para cada perfil o categoría se definirán diferentes atributos o servicios asociados a líneas, como por ejemplo:
 - ✓ Servicios de restricción de llamadas salientes hacia numeraciones concretas que conlleven un sobre coste.

- ✓ Servicio de definición de límites de consumo.

3.10. Tarifas de Voz.

El adjudicatario deberá proveer unos precios por minuto competitivos ajustándose a la realidad de la oferta del mercado actual. La facturación se realizará por segundos y responderán a los siguientes requerimientos:

- a) Para todas las líneas móviles las llamadas internas entre los números de la RPV no tendrán coste alguno, aunque no tengan una tarifa plana asociada.
- b) Existirá una tarifa plana de voz que incluirá las llamadas internas RPV y las nacionales a fijos y móviles de cualquier operador.
- c) Para aquellas líneas que no se le aplique tarifa plana de voz, para las llamadas a móviles nacionales y a fijos nacionales se establecerá un precio por minuto tomándose como medida un segundo.
- d) Para llamadas a móviles y fijos fuera de territorio nacional dentro del EEE (Espacio Económico Europeo) se tarificará según precio de mercado por minuto tomándose como unidad de medida un segundo.
- e) Para llamadas internacionales las llamadas serán tarificadas por zonas o grupos de países (sin necesidad de contratar planes específicos) según precio de mercado por minuto tomándose como unidad de medida un segundo.

3.11. Tarifas de Datos.

El adjudicatario para todo el conjunto de líneas de IFEMA dedicadas a smartphone, iPad o Tablets o líneas que tengan asociado un consumo de datos deberá proveer un plan de **“tarifas planas de datos”** que incluya el consumo generado en España y la zona del EEE (Espacio Económico Europeo) ofreciendo un consumo de datos a máxima velocidad hasta el límite que se establezca, minimizando la velocidad superado dicho límite, pero garantizando siempre la continuidad en la comunicación de datos.

3.11.1. Tarifa plana en territorio Nacional y zona Euro (EEE).

Todas las líneas que incluyan tarifa de datos deberán ser suministradas con una tarifa mínima de 10 GB mensuales que serán renovados el primer día de cada mes.

Existirán tres tipos de tarifas de datos:

- Tarifa plana de datos para EEE de 10 GB.
- Tarifa plana de datos para EEE de 15 GB.

- Tarifa plana de datos para EEE de 30 GB con posibilidad de ampliar el servicio haciendo ininterrumpido a máxima velocidad, tarificando el exceso por lotes.

3.11.2. Tarifa de datos para el resto del mundo (zona fuera del EEE).

Para las tarifas Internacionales (Resto de países fuera del EEE) la tarificación se realizará por tramos o lotes de MB o GB.

Los bonos o lotes de datos serán solicitados por personal autorizado de IFEMA para aquellas líneas que se especifiquen y se irán renovando de forma automática en función de las necesidades que nos demande el usuario. Pudiéndose establecer límites informativos y límites restrictivos concretos para cada línea.

Como ejemplo: Se dará de alta un bono/lote que se ira renovando de forma automática y que repercutirá con un importe sobre la factura del usuario renovandose automáticamente o no si el usuario así lo decide.

IFEMA deberá contar con la posibilidad de realizar, mediante los métodos descritos en los “métodos de gestión” a tiempo real, consultas de consumo, definir límites informativos, restrictivos y de aviso para el usuario y/o administrador.

3.12. Servicios de Valor añadido.

El proveedor prestará todos aquellos servicios de su oferta global a clientes finales.

En particular los detallados a continuación:

- Identificación del número llamante.
- Notificación mediante SMS de llamadas perdidas
- Buzón de mensajes de voz.
- Servicios de roaming: El adjudicatario deberá asegurar la comunicación móvil en territorio internacional. Deberá indicar en su oferta el ámbito de roaming disponible, así como soluciones alternativas en los países o regiones donde no disponga de cobertura o convenio con el operador existente.
- Servicio de restricción de llamadas salientes en función de la definición de perfiles que se establezca junto con el adjudicatario.
- Servicio avanzado de restricción de llamadas. El adjudicatario realizará la restricción de llamadas para las líneas especificadas por IFEMA atendiendo a las siguientes indicaciones cuando se solicite por parte de IFEMA:
 - ✓ A teléfonos de servicios de tarificación adicional, en particular con prefijos: 803.806 y 807 incluyendo futura numeración que implique sobre coste.

- ✓ Restricción de llamadas salientes según horarios.
- ✓ Restricción para llamadas entrantes para líneas concretas o grupo de líneas según prefijos.
- ✓ Restricción en los números a los que un terminal móvil puede realizar sus desvíos.
- Posibilidad de integración de dos líneas diferentes en una misma tarjeta SIM. Esta funcionalidad está dirigida a la utilización de un mismo terminal en el ámbito personal y corporativo, por tanto, la facturación deberá realizarse de forma separada, el adjudicatario deberá presentar una propuesta que permita diferenciar las llamadas personales de las corporativas con sistemas de facturación distintos.
- Servicio de mensajería SMS, MMS y alertas: El adjudicatario prestara los servicios de mensajería de mensajes cortos SMS, MMS y alertas por SMS, notificación mediante SMS de llamadas perdidas etc. No se permitirá el acceso a servicios SMS Premium, excepto para aquellos terminales que se solicite específicamente.

La puesta en marcha de cualquier servicio asociado a las líneas no conllevará ningún coste adicional por el mero hecho de su activación.

La activación de estos servicios en cada una de las líneas deberá estar solicitada y supervisada por IFEMA, en ningún caso se activará por parte del adjudicatario ningún servicio que no esté explícitamente solicitado por IFEMA.

3.13. Servicios de Gestión (Solicitudes y Configuraciones en las líneas).

Las actuaciones sobre las líneas móviles podrán realizarse a través de los usuarios autorizados por IFEMA.

El adjudicatario para cualquier operación sobre las comunicaciones móviles ofrecerá un servicio de atención a través de diferentes canales

Existirán 3 formatos en la solicitud de cambios y gestión del servicio:

- Mediante correo electrónico con el gestor de móviles, donde incluiremos el tratamiento de datos a través de archivos en el formato IFEMA determine para su explotación.
- Mediante una plataforma en internet, que nos permita la activación, configuración o modificación de cualquier servicio asociado a línea y su consulta.
- Mediante actuaciones directas con el gestor de móviles.

Dichos modelos de gestión deberán ser ágiles en el tratamiento y efectividad en los cambios administrativos y se verán reguladas mediante los ANS establecidos al efecto.

3.13.1. Soporte remoto y asesoramiento telefónico

El soporte remoto del servicio, comentado anteriormente, será solicitado por los usuarios administradores IFEMA para realizar cualquier tipo de gestión que sea precisa con la mayor agilidad regulando estas acciones mediante los ANS establecidos.

Tareas de gestión inmediata solicitadas al proveedor:

- Modificación del perfil de línea para llamadas de voz, datos y configuraciones especiales.
- Activación / Desactivación servicios o planes de datos internacionales. Periodos de latencia máximo de activación de 12 horas.
- Activación / Desactivación de servicios asociados a la línea independientemente del perfil tales como roaming, llamada en espera etc. Configuraciones a medida de la línea.
- Activación / Desactivación de suscripciones a servicios.
- Soporte en llamada para consultas con el servicio avanzado de voz o datos para revisar, resetear o cancelar servicios asociados a línea.
- Solicitud de cambio de tarjeta de forma inmediata para cualquier línea por sustitución de terminal, pérdida, robo etc.
- Suspensión temporal de líneas por robo o pérdida de al menos 90 días.
- Consultas sobre el control de reparación terminales con el fin de conocer el estado y tiempo de resolución o sustitución.
- Consulta en línea sobre datos de facturación tales como consumo aproximado tanto en voz como en datos.
- Consultas sobre el estado y el tiempo de resolución de cualquier incidencia abierta.

Informes y tareas de gestión al proveedor con una respuesta de 48 horas máxima:

- Informes sobre los detalles de configuración de las líneas. Por ejemplo: Informe de líneas por perfiles: RPV, Nacionales, Internacionales.
- Informes sobre detalles de facturación, globales, detallados etc.
- Servicio de gestión para la reparación o sustitución de terminales.
- Modificación de los perfiles de una línea o parcial de líneas.
- Suspensión temporal o baja de una línea o parcial de líneas.
- Suministro de tarjetas SIM.
- Suministro de terminales junto con los datos IMEI en un archivo.

- Suministro de alta de líneas específicamente configuradas a partir de un archivo.
- Suministro de alta de líneas para cubrir las necesidades de eventos un máximo de 150 líneas en un periodo de 24 horas.
- Informes o resúmenes del estado y resolución de incidencias abiertas.

3.13.2. Plataforma en internet.

El adjudicatario deberá ofrecer una plataforma en internet de gestión, donde se pueda realizar cualquier operación respecto a las líneas:

- Operaciones de configuración.
- Consulta de la información pertinente de los servicios asociados a cada línea.
- Cambio de perfiles de voz y Datos
- Extracción de informes detallados de llamadas, consumo, etc. en el formato definido por IFEMA etc. para cada línea o grupo de líneas, con agrupación según la estructura de corporativa de IFEMA editable desde la plataforma para modificar los cambios de organización, altas y bajas que se produzcan
- Consultar el consumo total de una o varias líneas adscritas a Ifema hasta ese momento.
- Gestión de peticiones e incidencias
- Gestión de ampliación de Bonos Internacionales (Roaming)
- Informes sobre detalles de facturación, globales y/o detallados

El acceso a dicha plataforma se realizará mediante la definición de roles / usuarios por parte del administrador a los que se les asignarán los atributos que corresponda.

El servicio debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Será obligación del operador el suministro y mantenimiento del hardware y software en el caso de que sea necesario.

3.14. Informes mensuales de tarificación detallada.

El proveedor deberá realizar la tarificación detallada por cada terminal/acceso y de forma global, siendo capaz de proporcionar informes detallados y estadísticas agregadas por criterios a definir.

El proveedor facilitará el detalle de llamadas, o CDR, para su posterior tratamiento informático.

Se entregará mensualmente a IFEMA un fichero con el detalle de la tarificación, tanto fija como móvil, en un formato de datos compatible con Access o Excel.

Dado el gran volumen de la información a tratar, el adjudicatario debe proveer una vía por la que el gestor designado para la tarificación pueda descargar un fichero vía web que contenga la

información solicitada (información detallada de llamadas, en formato Access o Excel) que le permita tratar los datos de forma adecuada.

El adjudicatario del servicio deberá reflejar en la factura el detalle de las llamadas tanto de fijo como de móvil con los precios y tarifas tal como aparecen en su oferta. No será válido que en las facturas aparezcan los precios estándar de mercado, a los que luego se le aplique un descuento.

4. FASES DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO.

El adjudicatario siguiendo la metodología de buenas prácticas de ITIL incluirá en su oferta un **plan de transformación del servicio** detallado que describa los objetivos, fases, tareas/actividades y el horizonte temporal en que desarrollará la evolución y mejora continua del servicio de gestión de comunicaciones móviles.

Este plan de transformación tendrá como objetivo **la gestión del cambio** y la mejora del servicio en términos de incremento de funcionalidad, calidad, eficiencia y reducción de costes, debiendo estar alineado con las líneas estratégicas en materia de sistemas e infraestructuras de la Organización y minimizando el impacto por el cambio de adjudicatario.

4.1. Fases principales del servicio.

En la puesta en servicio se reconocen las fases necesarias en las que se dividirá la prestación de los servicios adjudicados se dividirá en tres fases principales:

- **Fase de Aprovisionamiento e Implantación de las estructuras**
- **Fase de Operación y Mantenimiento**
- **Fase de Devolución del Servicio.**

4.2. Fase implantación del servicio.

Su duración será desde la formalización del contrato hasta el 01 de Octubre del 2020. Dentro de esta fase se incluyen las pertinentes pruebas de aceptación y puesta en servicio para cada uno de los servicios.

Será responsabilidad del adjudicatario que se realice en el tiempo y forma establecida en el presente pliego, siendo objeto de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) solicitados.

4.2.1. Plazo de entrega “ventana de cambio”.

El adjudicatario tendrá en cuenta que el **servicio deberá estar totalmente operativo a fecha 1 de OCTUBRE del 2020**, es decir, que a esa fecha deberá iniciarse la fase de operación.

IFEMA impondrá las penalidades correspondientes en el caso de incumplimiento de los ANS, con cantidades iguales a los perjuicios derivados de los retrasos y servicios implicados.

4.2.2. Puesta en marcha.

El adjudicatario deberá planificar detalladamente todas las tareas y actividades implicadas en el proyecto, indicando el detalle y plazo previsto para las mismas, los recursos materiales y humanos necesarios de IFEMA, los hitos de interés, etc.

La planificación deberá elaborarse procurando minimizar el impacto de las modificaciones sobre el entorno actual, de manera que la transición sea lo más transparente posible. Esta planificación deberá contemplar, al menos, los siguientes puntos:

- **Plan de Implantación**, desde la situación actual hasta el comienzo de la prestación del servicio por parte del nuevo adjudicatario, debiendo constar al menos, y obligatoriamente, de un Plan de Pruebas.
- **Plan de Pruebas**, previo a la explotación, cuyo objetivo es revisar y garantizar la calidad y funcionalidad de los servicios implantados, así como su adecuación a lo solicitado en este Pliego. Este Plan deberá ser consensuado previamente con IFEMA.
- **Plan de Operación y Gestión del Servicio**, cuyo objetivo será la gestión y control del funcionamiento del sistema soporte del servicio.
- **Plan de Calidad**, aplicable durante el desarrollo y ejecución de las diferentes fases del proyecto, definirá la metodología de seguimiento de la calidad de los trabajos realizados.
- **Plan de Emergencia**, en donde se definirá el procedimiento a seguir en caso de desastres o incidencias graves en los servicios ofrecidos tanto en la fase de implantación como en la posterior de explotación.
- **Plan de Formación**, al objeto de dotar al personal de IFEMA de los conocimientos técnicos necesarios para la correcta supervisión y gestión de la infraestructura desplegada.
- **Plan de Corte y Portabilidad** Se especificará con detalle el plan de corte y el proceso de portabilidad del servicio al nuevo proveedor.
- **Documentación** De forma previa al plan de corte, se entregará a IFEMA toda la documentación necesaria para la prestación del servicio. Se incluirá un documento a entregar a cada usuario con los detalles necesarios para el proceso de portabilidad.
- **Entrega de tarjetas SIM** El proveedor deberá preparar y entregar a IFEMA todas las tarjetas SIM necesarias para los terminales de IFEMA.
- **Red Privada Virtual (RPV) y numeración** El proveedor deberá tener preparadas y migradas todas las numeraciones de IFEMA, tanto num. largos como cortos, para su

correcta entrada en producción.

La responsabilidad de los problemas surgidos por acción u omisión durante cualquiera de las fases expuestas recaerá exclusivamente sobre el adjudicatario.

El adjudicatario deberá proporcionar, instalar y operar todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida para la prestación del servicio.

Igualmente, la detección de problemas graves durante las fases de implantación y ejecución del proyecto, la caída prolongada del servicio durante la sustitución del mismo, la incapacitación técnica del personal instalador o cualquier otra causa injustificada que afecte esencialmente a la prestación de los servicios podrá ser causa de resolución del contrato por parte de IFEMA.

4.3. Fase de operación y mantenimiento.

Su duración será desde el 1 de octubre de 2020 hasta la finalización del contrato.

Esta fase comprende el período posterior a la implantación de las infraestructuras, una vez que el servicio entra en operación tras pasar el correspondiente plan de pruebas.

Asimismo, incluye el mantenimiento, la gestión, detección y resolución de incidencias y actualización o ampliación (cuando sea preciso) de los servicios, enlaces y elementos contratados de acuerdo a los requerimientos descritos posteriormente.

4.4. Fase de devolución del servicio

El adjudicatario incluirá en su propuesta plan de devolución del servicio en el que está obligado a facilitar al máximo la entrega del servicio a IFEMA y al siguiente responsable que se designe al efecto. La entrega del servicio incluye tanto los elementos materiales que lo componen como la documentación, historial y transferencia de conocimiento necesarios para lograr la prestación completa del servicio por parte del nuevo proveedor.

Se elaborará un plan para acometer la fase de devolución de los servicios y se dispondrán los recursos materiales necesarios cuyo objeto será habilitar la prestación de los servicios por el siguiente responsable que se designe al efecto. En este plan se incluirán la entrega a IFEMA de la documentación generada, de todos los datos y ficheros y de la transferencia del conocimiento del servicio.

El adjudicatario facilitará la portabilidad de líneas móviles y demás servicios que se requieren por parte de IFEMA al nuevo proveedor ofreciendo toda la información necesaria para el proceso de transición y facilitando el mismo. Todo ello, con el objetivo de que dicha transición se realice de la mejor manera posible, evitando al máximo los cortes en el servicio.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de la ejecución del contrato (en particular las bases de datos de incidencias y soluciones), no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de IFEMA.

5. ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Las ofertas incluirán descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente Pliego, además de otros aspectos que se consideren necesarios.

Los documentos que formen parte de las ofertas presentadas por los diferentes licitadores deberán entregarse en formato digital.

La estructura de las ofertas deberá ajustarse al formato especificado para cada uno de los documentos que se describen a continuación.

El tamaño máximo de la oferta será de 40 páginas.

5.1. Documentación Técnica.

La Documentación técnica en formato digital estará formada por diferentes documentos que deberán seguir la siguiente nomenclatura.

5.1.1. Resumen.

Consistirá en un resumen de la oferta, indicando de forma esquemática, los siguientes puntos:

- Resumen descriptivo de la solución y de la infraestructura que facilitarán los servicios.
- Resumen de los servicios. Soluciones planteadas y características operativas.
- Resumen del sistema de gestión, facilidades de operación y mantenimiento ofertados.
- Resumen de los parámetros de calidad y compromisos propuestos.

5.1.2. Solución Técnica.

Se describirá, la solución técnica propuesta, indicando claramente si se trata de infraestructuras ya existentes o de nueva implantación.

Se confirmarán, de forma explícita, todas las funcionalidades solicitadas en el presente pliego.

5.1.3. Plan de implantación.

Se detallará un plan que garantice la conectividad permanente de las redes actuales de IFEMA mientras dure el tránsito de la actual situación a la situación propuesta. Este plan de migración debe explicitar cómo se prestará el servicio durante la fase de migración y si se contempla algún acuerdo compartido entre operadores.

5.1.4. Plan de Pruebas.

El ofertante deberá incluir un protocolo de pruebas y aceptación del servicio, que será una descripción detallada de las pruebas que realizará el adjudicatario tras la implantación de un nuevo servicio (equipamiento, línea, servicio de interconexión, etc.), y que permitirá a IFEMA comprobar la disponibilidad y calidad del mismo como requisito previo a la su aceptación.

5.1.5. Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento.

El adjudicatario deberá proponer en su oferta unos procedimientos de actuación, que serán validados tras la firma del contrato, y que incluirán al menos, los siguientes aspectos:

- Gestión de peticiones de provisión y administración: el adjudicatario deberá proponer un procedimiento o Modelo de relación para las actuaciones con el Operador.
- Gestión y mantenimiento reactivo: el adjudicatario deberá proponer un procedimiento que permita la tramitación de incidencias.
- Gestión de acuerdos de nivel de servicio (SLAs): el adjudicatario deberá disponer de los mecanismos necesarios que permitan la evaluación del cumplimiento de los niveles de servicios definidos.
- **Facilidades del entorno WEB a disposición de IFEMA para la gestión del servicio.**

Toda la documentación se presentará en soporte electrónico en formato PDF

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).

6.1. Definición, términos generales.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Los recursos, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en el presente PPT.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

IFEMA, a través de su departamento técnico, durante el ciclo de vida del servicio podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con el adjudicatario. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio.

6.2. Condiciones de medida.

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos en los casos que se indican a continuación:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas con la propiedad salvo que IFEMA considere que se vulnera el acuerdo inicial establecido.
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), aunque en este caso se aplicarán los acuerdos alcanzados en el proceso de continuidad.

La definición de cada uno de los Indicadores incluidos en las siguiente tabla se detalla al final de este apartado.

Tabla 1.

Servicio de Comunicaciones Móviles	SLA solicitado	Penalización
<i>Tiempo asociado a la gestión del servicio</i>		
Peticiones de configuración de gestión inmediata, especificadas en el punto "3.13. Servicios de Gestión"	Gestión en inmediata inferior a 30 minutos.	5% de la facturación mensual media del servicio por cada día adicional
Peticiones de configuración de gestión en 48 horas, especificadas en el punto "3.13. Servicios de Gestión"	Gestion inferior a 48 horas desde su solicitud.	5% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
Ausencia de algunas facilidades especificadas en el punto "3.13.2 Plataforma en Internet"	Disponibilidad del servicio.	5% de la facturación mensual.
Facturación y Tarificación. (Entrega de los informes y ficheros de tarificación detallada y de la factura periódica en plazo y sin errores).	Inferior a 20 días desde su solicitud.	5% de la facturación mensual media del servicio por cada día adicional
Disponibilidad de terminales (Servicio de mantenimiento y reposición)	Inferior a 12 días desde su envío.	3% de la facturación mensual media del servicio por cada día adicional

Tiempo de Resolución de incidencias		
Tiempo de resolución de incidencias muy graves	Inferior a 2 horas desde su notificación	10% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
Tiempo de resolución de incidencias graves	Inferior a 4 horas desde su notificación	5% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
Tiempo de resolución de incidencias leves	Inferior a 8 horas desde su notificación	3% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional

En general una incidencia es cualquier suceso o situación que afecte las condiciones del servicio comprometiendo su disponibilidad, continuidad, capacidad, en definitiva, la calidad en las comunicaciones móviles.

Se entenderá como incidencia cualquier situación, anomalía o degradación del servicio que derive en un perjuicio económico o que afecte a la buena imagen o a la reputación de IFEMA.

También se tratarán como incidencias cualquier solicitud evolutiva o de modificación de cualquiera de los elementos que componen el servicio. A modo de ejemplo podemos indicar, Altas o configuración de líneas, solicitud de terminales, etc.

Hay incidencias cuya criticidad vendrá predeterminada objetivamente en función del impacto que originan sobre el negocio de IFEMA. Las incidencias se clasifican según el marco descrito en el apartado ANS.

Se dispondrá de un servicio de soporte 24 x 7 x 365 que actuará como help-desk, donde se tramitarán las incidencias en el servicio. También el adjudicatario propondrá un sistema de escalado que permita agilizar las gestiones oportunas para su resolución.

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

Una vez detectada o comunicada una incidencia, el proveedor pondrá en marcha los procedimientos previstos para el tratamiento y resolución de la incidencia.

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

La calificación de la criticidad de las incidencias atenderá siempre a criterios justificados tales como el impacto en el negocio, el impacto en la imagen de IFEMA, la obstrucción del acceso de usuarios autorizados a alguna aplicación, la introducción de retrasos o costes adicionales en proyectos planificados, el ciclo de vida de la actividad ferial, el número de usuarios afectados, etc.

6.2.1. Categoría de las incidencias, Tabla2.

Es el tiempo transcurrido, dentro de la ventana de medida, desde que una incidencia es notificada o detectada mediante monitorización hasta su completa resolución y recuperación de funcionalidad, incluidos todos los elementos de servicio asociados.

El valor de ANS objetivo es el indicado en la Tabla 1.

Se considerarán los siguientes criterios en cuanto la gravedad de las Incidencias:

Tabla 2.

Gravedad de la Avería	
Muy graves	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe interrupción total o pérdida de alguna funcionalidad principal en las comunicaciones móviles.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta al 10% de los usuarios.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si la interrupción degradación o configuración del servicio afecta alguna de las 30 líneas móviles definidas como críticas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe reiteración de una incidencia grave estimándose desde IFEMA como Muy Grave por su retraso.
Graves	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe una interrupción parcial o aleatoria en alguna funcionalidad que degrade las comunicaciones móviles.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta al 5% de los usuarios.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe un potencial riesgo en la interrupción total o degradación en las comunicaciones móviles.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe reiteración de una incidencia leve estimándose desde IFEMA como Grave por su retraso.
Leves	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe un riesgo potencial en la interrupción parcial de alguna de las funcionalidades del servicio.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta a menos del 5% de los usuarios.
	<ul style="list-style-type: none"> • Retraso en la entrega de los informes solicitados.
	<ul style="list-style-type: none"> • Retraso en la gestión, reparación o sustitución de los terminales en reparación.
	<ul style="list-style-type: none"> • Si se ven afectados en su funcionamiento los canales de comunicación con el servicio técnico del operador.

Para calcular el nivel de servicio, se establece la ventana de medida de 24x7 y se realizará la suma mensual de todas las penalizaciones, con un máximo aplicable mensual del 30%. Después de haber incumplido dos veces consecutivas o 4 veces a lo largo del año la penalización mensual máxima, IFEMA se reserva el derecho de anular el contrato.



IFEMA
Feria de
Madrid

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales.

En el caso de que se den más 3 incumplimientos leves en el plazo de dos semanas, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave.

En el caso de que se den más de 3 incumplimiento graves en el plazo de un mes, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento muy grave

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo que dure la prestación del servicio.

Madrid, 29 de junio de 2020

José Vicente de los Mozos Obispo
Presidente del Comité Ejecutivo