

**ANEXO XVI**

(Este anexo cumplimentado por el licitador se deberá incluir en el Sobre o archivo electrónico nº 3)

**CRITERIO 2.- SERVICIOS ADICIONALES SIN COSTE**

---

D.....  
con D.N.I. o documento que lo sustituya nº ....., actuando en su nombre (o en representación de la empresa .....), frente a IFEMA y con relación al expediente ..... para la contratación de.....  
.....

La oferta realizada incluye los siguientes servicios:

<b>Tipo servicio</b>	<b>SI/NO</b>
Dashboard (pantalla de gestión analítica de los datos de los últimos 365 días)	
Dashboard (pantalla de gestión analítica de los datos de un período superior a 365 días)	
Módulo de gestión	
Histórico superior a 60 días	
Pool bancario de máximo 30 cuentas	

En Madrid, a .....

Fdo.: .....

(Representante Legal)

**ANEXO XVII**

(Este anexo cumplimentado por el licitador se deberá incluir en el Sobre o archivo electrónico nº 3)

**CRITERIO 3.- MEJORA DE LOS ANS**

D.....  
con D.N.I. o documento que lo sustituya nº ....., actuando en su nombre (o en representación de la empresa .....), frente a IFEMA y con relación al expediente ..... para la contratación de.....  
.....

La oferta realizada incluye las siguientes mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio:

<i>ANS</i>	<i>Mejora</i>	<i>SI/NO</i>
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES CRÍTICAS	Solución incidencias 2h	
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES GRAVES	Solución incidencias 6h	
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE	Solución incidencias 8h	
ATENCIÓN AL CLIENTE DE 8 A 19:00H	Disponibilidad de 24 horas	
INCLUSIÓN NUEVA CUENTA BANCARIA EN 5 DÍAS	Disponible en el pool bancario en 3 días	

En Madrid, a .....

Fdo.: .....

(Representante Legal)