

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Soporte y mantenimiento de la plataforma de portales de Internet Oracle WebCenter
Sites de IFEMA**

EXP. - 20/113 – 2000017640/ 2000017677

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, octubre 2020

INDICE

1. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	3
1.1. ANTECEDENTES	3
1.2. OBJETO DEL SERVICIO	3
1.3. SITUACION ACTUAL	4
1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	4
1.3.2. ESPECIFICACIÓN TECNOLOGÍAS	7
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	8
2.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	8
2.2. GESTIÓN PROACTIVA DEL SERVICIO	9
3. FASES Y ALCANCE DEL SERVICIO.....	10
3.1. FASE I: PREPARACIÓN Y CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO.....	10
3.2. FASE II: FASE DE TRANSICIÓN.....	11
3.3. FASE III: FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.....	12
3.3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO	12
3.3.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	13
3.3.3. SOPORTE MARKETING Y DTI	14
3.3.4. TRABAJOS ADICIONALES (BAJO DEMANDA).....	17
3.4. FASE IV: FASE DE TRASPASO DEL SERVICIO.	19
4. GESTIÓN DEL SERVICIO	19
4.1. MODELO DE GESTIÓN	19
4.2. MODELO DE RELACIONES CON EL ADJUDICATARIO	20
4.2.1. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC).....	20
4.2.2. AREAS DE RESPONSABILIDAD EN IFEMA	21

4.3.	EQUIPO DE TRABAJO	22
4.3.1.	COMPOSICIÓN DEL EQUIPO	23
4.3.2.	PERFIL DE SOPORTE CONSULTOR DE ORACLE	23
4.3.3.	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO	24
4.3.4.	CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	24
4.3.5.	PRÓRROGA DEL CONTRATO	25
4.4.	MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS	26

1. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

IFEMA quiere acometer el mantenimiento de su plataforma de portales basada en la plataforma Oracle Web Center, por lo que el trabajo a desarrollar por el adjudicatario consistirá en llevar a cabo las tareas que sean necesarias para el soporte, mantenimiento de este producto y el software implantado y su correcto funcionamiento, según los requerimientos indicados en los siguientes apartados.

1.1. ANTECEDENTES

IFEMA es el primer operador ferial de España y uno de los más importantes de Europa, convirtiéndola en uno de los ejes clave del Madrid de los negocios. Acoge anualmente más de 80 ferias de las cuales el 78% son ferias profesionales, B2B y un 22% ferias dirigidas al público general.

IFEMA se encuentra en un momento estratégico de cambio y crecimiento con unos objetivos de negocio de incremento fuerte de facturación a corto plazo, crecimiento en el número de visitantes anuales y un incremento en la celebración de eventos de ocio dirigidos al público general. Desde 2019 gestiona un nuevo espacio, Palacio Municipal de Congresos, que permitirá apoyar la celebración de nuevos eventos y congresos. IFEMA también tiene como foco seguir creciendo en presencia internacional, organizando algunas de sus principales ferias en otros países, en colaboración con operadores locales y con proyectos de consultoría, aportando know-how.

Algunos datos: En 2018, IFEMA recibió a más de 3.500.000 visitantes en los más de 700 eventos que acogió. Un 10% internacionales, principalmente de la UE y Latinoamérica, seguidos de Asia, Norteamérica y África. Participaron más de 31.000 empresas.

1.2. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del servicio a prestar por el adjudicatario consiste en las actividades propias del soporte y mantenimiento de la plataforma de portales basada en Oracle WebCenter Sites y Content en los distintos entornos en los que está instalada y se encuentra funcionando.

IFEMA considera que este servicio debe aportar beneficios tales como el que se deriva de la asociación con un partner tecnológico durante la vigencia del contrato y sus posibles prorrogas, que proveerá de las óptimas soluciones disponibles para las tecnologías implicadas, optimizando costes como resultado de las sinergias de compartir recursos especializados. La empresa adjudicataria debe mostrar una visión global del servicio con el fin de dar soluciones y proponer e impulsar actuaciones de mejora continua del mismo.

Este servicio permitirá disponer de los recursos necesarios para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio, a las necesidades de mantenimiento, actualización y mejora del sistema, incluyendo la implementación de las modificaciones y mejoras que sean requeridas en el sistema

para que éste pueda seguir respondiendo a las necesidades de gestión de IFEMA, de acuerdo al alcance que se determina en este pliego y sus anexos.

El adjudicatario debe disponer al menos de un centro de soporte especializado y con recursos (infraestructuras y personas) propios dedicados a estas actividades. El centro de soporte deberá contar con medios humanos adecuados en cantidad y calidad para el óptimo control, desarrollo, mantenimiento, monitorización y soporte de la plataforma y aplicaciones informáticas en las tecnologías objeto de este pliego.

1.3. SITUACION ACTUAL

IFEMA ha acometido la renovación de su plataforma de portales de Internet mediante la implantación de la herramienta Oracle WebCenter Sites. De esta forma, se ha conseguido modernizar el desarrollo, la puesta en marcha rápida y una mejora sustancial en la contribución de contenidos de las Webs de IFEMA (Webs Institucionales y Webs Feriales). Los portales de IFEMA están desarrollados, por tanto, con Oracle WebCenter Sites. Según su uso y estructura se puede hacer distinción entre los diferentes tipos de portales existentes:

- **Portales Feriales:** Son portales que dan servicio a las distintas ferias que alberga IFEMA. Pueden tener carácter anual siendo renovados en cada edición o pueden estar disponibles varios años si la edición se repite con menos frecuencia. Estos portales mantienen una estructura principal fija con variaciones en función de la feria y del estado de comercialización. En la actualidad se administra un gran volumen de webs (más de 100).
- **Portales Corporativos:** Son portales representativos de IFEMA, que hacen de escaparate de su imagen y su labor. Son portales con contenidos propios o actúan como agrupadores de contenido de otros portales feriales.
- **Portal Institucional (www.ifema.es):** Portal principal y de presentación de IFEMA. Da información de una forma agrupada del resto de portales Feriales (Información de Ferias, Calendario, noticias, etc.). Sobre este portal existen varias integraciones externas para la introducción de noticias, generación de newsletter y sindicación de contenidos.
- **Portal Internacional:** Portal que muestra información sobre las Ferias que IFEMA gestiona en el extranjero.
- **Portal de Convenciones y Congresos:** Portal que muestra información de los congresos y convenciones gestionadas por IFEMA.

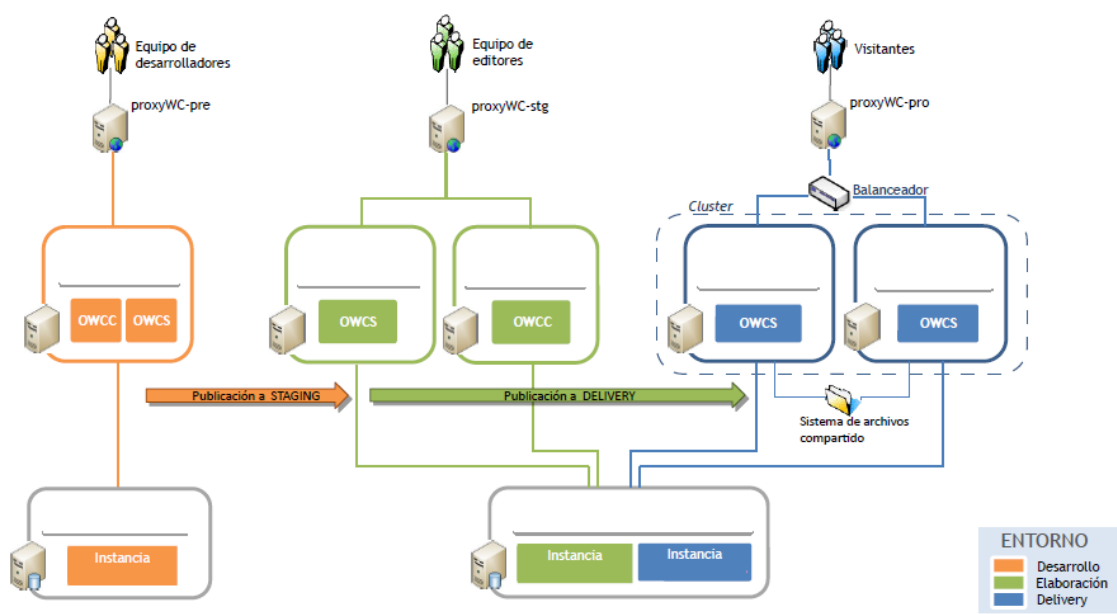
Estos websites tienen integración con los sistemas de back office de IFEMA mediante servicios REST.

1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

Como indica el apartado anterior, IFEMA cuenta con una plataforma de portales de Internet basada en Oracle WebCenter Sites. Oracle WebCenter es una familia de productos de middleware pensada para el desarrollo e implantación de portales web. A destacar:

- Oracle WebCenter Sites (OWCS)** es un gestor de websites de alto rendimiento para contenidos multimedia, contenido web y contenido social. Así mismo, es una plataforma de gestión de experiencia digital que permite la composición de portales web y portales móviles, proporcionando capacidades analíticas y de segmentación. También permite crear y administrar sitios web de gran tamaño y complejidad, sitios web normalmente enfocados al entorno empresarial. Las páginas se componen y se generan de forma dinámica y bajo demanda.
- Oracle WebCenter Content (OWCC)** es un gestor de contenidos que proporciona un almacén unificado en el que alojar los contenidos desestructurados para que las organizaciones puedan ponerlos a disposición de los usuarios de empresa en el formato correcto y dentro del contexto de las aplicaciones que les resultan familiares y encajan con su forma de trabajar. Ofrece un repositorio centralizado, basado en web, seguro y flexible para almacenar contenido no estructurado y servirlo a los usuarios de negocio en el formato adecuado, incluyendo los websites generados mediante Oracle WebCenter Sites.

A continuación, se muestra la arquitectura actual existente en IFEMA para dicha plataforma:



En IFEMA existen tres entornos para la plataforma instalada:

- Entorno de Desarrollo:** Este entorno comparte máquina virtual e instancia de base de datos para OWCC y OWCS. Es utilizado por el equipo técnico de desarrollo con la finalidad de realizar tareas propias de programación, maquetación, diseño, creación de CSS, entre otros.
- Entorno de Elaboración o Staging:** En este entorno existe una máquina virtual para OWCS y una máquina virtual para OWCC. La base de datos se encuentra en otra máquina

virtual, que es compartida con el entorno de Delivery, ya que ambos son considerados entornos productivos, aunque cada entorno dispone de su propia instancia.

Este entorno es utilizado por el equipo de Editores con la finalidad de introducir los contenidos que se mostrarán en el entorno de Delivery. Estos usuarios están integrados con el directorio activo de IFEMA. El proceso de publicación en Delivery requiere del traspaso de los contenidos existentes en OWCC (entorno de Elaboración) a OWCS (entorno de Elaboración), para posteriormente realizar desde éste la publicación en el entorno de Delivery.

- **Entorno de Delivery o Publicación:** En este entorno no existe instancia de OWCC, ya que se trata de un entorno únicamente para la publicación. Existen dos máquinas en clúster cuya carga controla un balanceador y hace el reparto entre las dos instancias de OWCS existentes. Ambas máquinas comparten un sistema de archivos. Estos archivos forman parte del sistema OWC e incluyen los contenidos de los websites; sus metadatos y correspondientes enlaces se guardan en la base de datos.

Los usuarios que interactúan con este entorno son los que visitan los websites (clientes, visitantes de las ferias, expositores, etc.). Este es el único entorno con salida a Internet, ya que debe permitir el acceso de dichos visitantes externos.

La plataforma en su conjunto está integrada con el Directorio Activo de IFEMA para gestionar la seguridad y el acceso a los recursos. La gestión de este Directorio Activo está excluida del alcance del servicio.

Todas las máquinas a las que se refiere esta arquitectura son máquinas virtuales.

1.3.2. ESPECIFICACIÓN TECNOLOGÍAS

Las principales tecnologías de desarrollo que se utilizan para el mantenimiento y realización de aplicaciones/servicios/procesos, dentro del alcance de este contrato, son las siguientes:

Tecnologías

- Java / Groovy / HTML / CSS / XML / Javascript / Servicios Rest / JSON

En cuanto a las herramientas para el trabajo con estas tecnologías, el software de referencia y uso habitual en IFEMA es Eclipse.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Este documento describe las obligaciones y responsabilidades del adjudicatario en relación con la prestación del servicio. El adjudicatario prestará sus servicios de acuerdo con la metodología de gestión de sistemas de información de IFEMA y el modelo de relación con operaciones, o cualquier proceso o metodología aprobado por IFEMA.

Los servicios a realizar se dividen en dos categorías:

- **Servicios continuos:** Actividades de mantenimiento no planificadas o planificadas en el corto plazo (periodo establecido) y de relación con los websites que están en producción.
 - Gestión del servicio
 - Mantenimiento evolutivo, correctivo y preventivo
 - Actividades de soporte y mantenimiento
- **Servicios eventuales:** Actividades no planificadas que requerirán la realización de una oferta, por parte del adjudicatario, y la aprobación por parte de IFEMA. Estos servicios se gestionarán como proyectos. Se incluyen en esta categoría los nuevos desarrollos o mantenimientos considerados como nuevos proyectos, la formación y la consultoría.
 - Nuevos proyectos
 - Trabajos adicionales

2.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Los objetivos del servicio solicitado por IFEMA son:

- Realizar las funciones propias del servicio de soporte, mantenimiento correctivo, evolutivo y nuevos proyectos cubriendo las etapas del ciclo de vida del desarrollo.
- Integración efectiva en un ecosistema integrado con otras aplicaciones, responsabilidad de otros proveedores o colaboradoras de IFEMA.
- Trabajo diario haciendo uso de metodologías ágiles.
- Aumentar los niveles de calidad interna del proceso de desarrollo.
- Aumentar los niveles de calidad entregada y percibida por los clientes del servicio.
- Acotar y reducir el mantenimiento correctivo.
- Flexibilizar la capacidad disponible de servicios de desarrollo.
- Trabajar según la metodología y normativas definidas por IFEMA proponiendo, si fueran necesarias, posibles mejoras.

2.2. GESTIÓN PROACTIVA DEL SERVICIO

IFEMA espera una actitud proactiva y de mejora continua del servicio, así como un aseguramiento de la calidad y garantía en el entorno productivo.

Así el adjudicatario llevará a cabo de forma proactiva actividades como:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones o procesos concretos y propuestas de mejora de los mismos.
- Investigación del impacto sobre la aplicación de un cambio en las aplicaciones, de sus interfaces o bien del aprovechamiento de una nueva funcionalidad.
- Control de calidad interno del código y utilización de estándares.
- Propuesta y ejecución de subida de versión, parches, fixes, etc. en el software de base. El adjudicatario estará al corriente de las recomendaciones del fabricante y propondrá cuando lo considere oportuno una aplicación de parches para subsanar errores en el software de base
- Ejecución de las pruebas de regresión previas a la puesta en producción de una nueva funcionalidad en los sistemas que minimicen el riesgo de impacto, así como las relacionadas con el despliegue de una nueva versión del software de base, parche o fixes.

3. FASES Y ALCANCE DEL SERVICIO

Para cada una de las fases de servicio que se presentan a continuación, el adjudicatario deberá disponer de recursos humanos y materiales para realizar las actividades en los plazos establecidos y con el nivel de calidad acordado tal y como se indica en el Acuerdo de Niveles de Servicio.

Las fases del servicio se han estructurado del siguiente modo:

- **Fase I:** Preparación y Constitución del Servicio
- **Fase II:** Fase de Transición
- **Fase III:** Operación y mantenimiento del Servicio
- **Fase IV:** Traspaso del Servicio

3.1. FASE I: PREPARACIÓN Y CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO.

Esta fase **se realizará en un máximo de 7 días naturales desde la fecha de formalización del contrato.**

Los objetivos de esta fase son:

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

Así mismo, se establecerá la conectividad con IFEMA del equipo de trabajo del adjudicatario, se realizarán reuniones de coordinación con IFEMA, se definirán los procedimientos de trabajo y de gestión del servicio, los de la gestión de tareas, y todos aquellos que resulten necesarios para que el servicio se pueda comenzar a prestar con la calidad necesaria de acuerdo con las especificaciones de este pliego. El adjudicatario elaborará en esta fase una planificación de todas las actividades necesarias hasta la completa prestación del servicio, obteniéndose un **Plan de Adquisición del Servicio**.

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

El adjudicatario deberá poner en marcha todos los medios técnicos y organizativos necesarios para garantizar la seguridad de la plataforma. Es decir, se establecerán los mecanismos

necesarios para que el acceso a la red de IFEMA esté disponible únicamente para los usuarios autorizados y solamente para realizar las tareas autorizadas por este contrato. Tener en cuenta la información reflejada en el anexo 076 para condiciones de seguridad.

3.2. FASE II: FASE DE TRANSICIÓN

La fase de transición de entrada con el proveedor saliente **se realizará en un máximo de 30 días naturales** desde la finalización de la FASE I, al final de los cuales se deberá pasar a la fase de prestación completa del servicio de operación y mantenimiento.

El ofertante podrá mejorar los plazos de la fase de transición, que serán objeto de valoración.

El objetivo fundamental de este periodo será la transferencia del servicio, y del conocimiento funcional y técnico al adjudicatario, así como la preparación y adaptación de los conceptos básicos que han de regir el servicio.

El adjudicatario deberá asumir a lo largo de esta fase la totalidad del servicio y la gestión del proveedor saliente, garantizando que no haya degradación del nivel de servicio actual.

El Plan de Transición deberá contemplar las siguientes actividades:

- **Transferencia del Conocimiento:** Se espera que el adjudicatario incluya su enfoque para esta fase, según la cual el equipo encargado de prestar el servicio esté junto al proveedor saliente para captar el conocimiento necesario para asegurar la correcta documentación y prestación del servicio. De especial relevancia se considera que el adjudicatario incluya su propuesta de plan requerimientos de recursos por parte del proveedor saliente para ser tenida en cuenta en la transición.
- **Adopción y gestión del backlog de trabajo:** El adjudicatario deberá recepcionar las actividades que actualmente incorpora el backlog. Las tareas de día a día y los evolutivos planificados. Durante esta fase se hará una toma de control del servicio. Su objetivo será garantizar que se mantienen los mismos niveles de actividad y calidad en la prestación del mismo, que antes del traspaso de responsabilidad al adjudicatario.
- **Gestión de entornos:** Recepción de la gestión de los entornos descritos en el presente pliego para una gestión efectiva del mismo. Destacamos que la gestión de la capa de IaaS ya se encuentra operativa y gestionada por un proveedor, por lo tanto, del ofertante se espera una gestión de entornos a nivel de configuración/optimización/upgrades de los productos (OWCS y OWCC) y una adecuada coordinación con el proveedor responsable de la infraestructura para realizar de forma ágil y efectiva estas tareas.

Consideraciones

- El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y contenidos del proceso de transición y entregar esa documentación a IFEMA cuando termine dicho proceso.

- IFEMA pondrá a disposición del adjudicatario la documentación existente, respecto de las aplicaciones en el ámbito funcional del contrato. El adjudicatario se compromete a mantener dicha documentación actualizada y a generar la documentación restante en los plazos que acuerde con IFEMA.
- En esta fase se comenzará a facturar en base a los trabajos realizados.

3.3. FASE III: FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

Durante esta fase, el adjudicatario será ya plenamente responsable de la prestación del servicio en los términos y condiciones establecidos en esta RFT (Request For Tender).

Se pretende vertebrar un equipo estable en el tiempo y que trabaje de forma cohesionada con el resto de los participantes, personal de IFEMA y otros proveedores. El servicio requerido, constará de las siguientes actividades.

- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento evolutivo
- Soporte Marketing y DTI
- Nuevos proyectos y trabajos adicionales
- Mantenimiento preventivo

3.3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Las actividades de mantenimiento correctivo comprenderán la resolución de cualquier incidencia del sistema o diferencia entre las especificaciones del sistema y su funcionamiento, incluyendo también cualquier anomalía debido a requerimientos implícitos de usabilidad, rendimiento y eficiencia, y cuando esta diferencia se produce a causa de errores en la configuración del sistema o del desarrollo de nuevas operativas.

En el mantenimiento correctivo debe incluirse la resolución de los datos incorrectos que se generen a causa de una incidencia, así como los provenientes de errores en los procesos de la transición del servicio.

La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento incluye las tareas de desarrollo e implantación del correctivo según la metodología establecida. De este modo, las tareas del mantenimiento correctivo incluyen:

- Construcción/Corrección: Se incluyen los desarrollos realizados, la parametrización funcional del sistema en caso de que fuese necesario.
- Elaboración de los casos y juegos de pruebas unitarias, de integración, de regresión y de stress según los estándares establecidos. En este caso, el adjudicatario deberá

generar esos juegos y casos de pruebas necesarios para asegurar la calidad de los correctivos.

- Pruebas funcionales y participación en las pruebas de aceptación.
- Implantación y despliegue de los correctivos sobre los diferentes entornos.
- Coordinación con otros equipos de mantenimiento para la realización o modificación de interfaces si fuera necesario.

El mantenimiento correctivo también incluye:

- Modificación de datos de producción provocados por errores del propio aplicativo.
- Actualización de la guía de parametrización con las correcciones introducidas para solventar el error o incidencia existente.

Serán los gestores del servicio de IFEMA quienes indicarán el nivel de urgencia de los mantenimientos correctivos planificados.

Para posibles incidencias que produzcan una parada del servicio o un déficit importante en el rendimiento, relacionadas con errores en los desarrollos, bugs, o configuraciones del producto (Oracle WebCenter Content/Sites), el adjudicatario se comprometerá a tener los recursos necesarios para resolverlos en concepto de 24x7, incluyendo por tanto festivos y horas no laborales.

3.3.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Las actividades del mantenimiento evolutivo comprenden las relacionadas con la puesta en marcha de nuevas funcionalidades sobre la plataforma de OWC, constituyendo los cambios necesarios para la actualización de la aplicación de acuerdo a las necesidades de IFEMA.

El mantenimiento evolutivo se gestionará en base a peticiones de servicio siguiendo una planificación periódica.

Principales actividades:

- Análisis funcional y técnico: Previo a la construcción se definirá y detallará con el nivel apropiado y acorde a un evolutivo, el alcance funcional de las tareas a realizar.
- Desarrollo: Contempla la construcción, desarrollo y parametrización funcional del sistema según las especificaciones funcionales dadas por IFEMA.
- Aseguramiento de la calidad: Elaboración de los casos y juegos de pruebas unitarias, de integración, de regresión y de stress según los estándares de IFEMA.
- Transporte entre entornos: Realización de los trabajos necesarios para poner en funcionamiento los desarrollos evolutivos sobre los diferentes entornos.

El mantenimiento evolutivo también incluye:

- El mantenimiento/actualización de las documentaciones globales técnicas y funcionales de los sistemas, incluyendo los siguientes: diseños funcionales, diseños técnicos y guías de parametrización.
- Preparación de documentación y datos para la formación de los usuarios en las nuevas funcionalidades y procesos implantados.
- Si procede, migración o carga de datos

Los entregables resultantes de las peticiones de evolutivo incluirán necesariamente los siguientes elementos:

- Software y parametrización correspondiente, debidamente probados y aceptados por parte de IFEMA.
- Toda la documentación anteriormente mencionada.

3.3.3. SOPORTE MARKETING Y DTI

El soporte lo constituyen aquellas actividades de mantenimiento orientadas a proporcionar a IFEMA la resolución de consultas técnicas o funcionales sobre la plataforma OWC: Recibir, registrar, analizar y solucionar las solicitudes recibidas (consultas, peticiones o incidencias), relativas a las aplicaciones o sistemas de las áreas de Marketing y DTI cubierta por el servicio a través de los canales de soporte definidos.

El adjudicatario deberá asumir responsabilidad global de la función de “Gestión del servicio” haciendo uso de la herramienta que IFEMA ponga a su disposición.

La coordinación del servicio tendrá los siguientes objetivos y responsabilidades:

- Enfoque constante en la mejora continua del servicio
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS-SLA)
- Supervisión y control de la gestión de incidencias, peticiones y cambios
- Adelantarse proactivamente a la incidencia mediante la gestión y diseño un sistema avanzado de monitorización y pronta respuesta a la alerta. Se dotará al equipo de un sistema de monitorización externo donde se podrá evaluar el estado operativo de la plataforma desde la perspectiva del usuario final.
- Ofrecer un único punto de escalado ante contingencias e incidencias críticas
- Gestión y seguimiento del ciclo de vida del servicio mediante un informe periódico y personalizado.

INCIDENCIAS:

- El adjudicatario deberá procesar las incidencias y asegurar su correcto registro y clasificación en la herramienta proporcionada por IFEMA.

- El adjudicatario deberá gestionar el ciclo de vida de sus incidencias siguiendo el proceso de gestión de incidencias propio de IFEMA.
- Recepción y análisis de incidencias: el adjudicatario analizará las incidencias registradas en el sistema, con el objetivo de identificar su causa raíz y proceder con la planificación para su resolución. Si para una incidencia ya existe un error conocido, se comunicará al usuario correspondiente.
- El adjudicatario procederá a la resolución de la incidencia, documentando la resolución adoptada e informando a los actores implicados. El adjudicatario deberá resolver las incidencias dentro de la responsabilidad de los servicios prestados, acorde con los niveles de servicio establecidos.
- Escalado: si la resolución de la incidencia implica la generación/modificación de programas fuera del ámbito de actuación de soporte, la incidencia deberá ser derivada al equipo de proyecto de IFEMA para su tratamiento en el ámbito apropiado.

CONSULTAS:

- Resolución de consultas técnicas relacionadas con la plataforma OWC, como, por ejemplo: temas de administración de la plataforma, consultas del uso de las interfaces de usuario y/o permisos del aplicativo, etc.
- Resolución de consultas sobre algún dato de la plataforma como por ejemplo el resultado de algún listado o de alguna query, consultas de soporte a usuarios para el cuadro de datos de informes con la información de los sistemas origen, verificación de datos de las interfaces, etc.

PETICIONES:

- El adjudicatario deberá procesar las peticiones y asegurar su correcto registro y clasificación en la herramienta proporcionada por IFEMA.
- El adjudicatario debe resolver las peticiones dentro de la responsabilidad de los servicios prestados y acorde con los niveles de servicio establecidos.
- El adjudicatario deberá asegurar el cumplimiento estricto de los flujos de aprobación establecidos
- Arreglo de datos en el entorno productivo, independientemente de si se han generado por un mal uso o por un mal funcionamiento de la aplicación.
- Atender solicitudes y peticiones de listados e información para los cuales no exista pantalla o herramienta adecuada para su extracción.
- Cargas o extracciones de datos con herramientas estándar de la propia aplicación y los cuales no requieran la creación de un software de extracción.

GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS

- El adjudicatario deberá gestionar las incidencias y asegurar su correcto registro y clasificación en la herramienta proporcionada por IFEMA.
- El adjudicatario debe resolver las incidencias dentro de la responsabilidad de los servicios prestados y acorde con los niveles de servicio establecidos.
- Definir fechas de resolución y realizar un seguimiento activo de la resolución de los problemas siguiendo el proceso propio de IFEMA y reportando al Gestor del Servicio y a IFEMA.

GESTIÓN DE CAMBIOS

- El adjudicatario deberá procesar los cambios y asegurar su correcto registro y clasificación en la herramienta proporcionada por IFEMA.
- El adjudicatario deberá gestionar los cambios siguiendo la metodología y procedimientos de trabajo acordados con IFEMA, aportando la información sobre las pruebas realizadas, los mecanismos de contingencia y marcha atrás para minimizar la disrupción del servicio al usuario, y la trazabilidad y validación del cambio tras la puesta en marcha de mismo.

GESTIÓN DE EVENTOS Y CAPACIDAD

- El adjudicatario incorporará mecanismos de monitorización de la plataforma OWC que permita identificar proactivamente problemas o degradación del rendimiento. Cualquier coste derivado de uso de las posibles herramientas necesarias para este cometido, quedará a cargo del adjudicatario.
- El adjudicatario incorporará mecanismos de monitorización para la plataforma OWC que permita planificar su capacidad en cuanto a la infraestructura necesaria.
- La gestión de la capacidad y rendimiento debe utilizar técnicas de modelado y estimación que permita identificar las necesidades de recursos de infraestructura, para su aprovisionamiento con tiempo suficiente para evitar problemas.
- La gestión de la capacidad se realizará regularmente en coordinación con el responsable del servicio de IFEMA y con los planes y previsiones de crecimiento de IFEMA.

GESTIÓN NIVEL DE SERVICIO

- El adjudicatario realizará una revisión periódica de los niveles de servicio integrado en coordinación con el responsable del servicio de IFEMA.
- Establecer objetivos de mejora continua de niveles de servicio.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

- En coordinación con el responsable de seguridad de IFEMA, el adjudicatario asegurará el cumplimiento de la normativa, políticas y procedimientos de seguridad de IFEMA.
- Ante incidencias de seguridad el adjudicatario deberá informar al equipo de seguridad de IFEMA de manera inmediata a través de los mecanismos establecidos.
- El adjudicatario deberá dar el soporte necesario para facilitar la ejecución de las pruebas de seguridad y llevará a cabo las correcciones necesarias que resulten de las mismas.
- Aplicar medidas de protección urgentes cuando se detecten o los fabricantes de software informen de agujeros críticos de seguridad en sus productos en coordinación con el área de Seguridad de IFEMA.

RELACIÓN CON ORACLE

Labores de apertura y seguimiento de casos en Oracle relacionados con las circunstancias del servicio y en el nombre de IFEMA hasta obtener solución completa y satisfactoria.

3.3.4. TRABAJOS ADICIONALES (BAJO DEMANDA)

Las actividades incluidas en trabajos adicionales serán aquellas solicitadas por IFEMA que, por su tipología, no se incluyan en los servicios anteriormente descritos. A modo de ejemplo:

- **Formación:** Se considera trabajo adicional la formación a personal que no responda a las categorías de usuario clave ni equipo técnico, así como las reformaciones, esto es las acciones de formación posteriores a la inicial asociada con la primera implantación de un evolutivo o nuevo proyecto.
- **Consultoría:** Realizar estudios preliminares y de alcance para determinar el funcionamiento de un software nuevo o existente, revisión de procesos, soporte técnico a alguna otra área funcional o técnica, etc. En este ámbito se incluiría la prestación de servicios de soporte experto, tanto a nivel funcional como técnico, para aquellos aspectos que pudieran ser necesarios.
- **Extracciones masivas de información y migraciones de datos:** consiste en la realización de las actividades de extracción de información, con carácter eventual, mediante un proceso consulta masiva de datos, que puede requerir creación de software de extracción y manipulación.

3.3.5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Son los trabajos y actividades proactivas para mantener la solución en estado óptimo de funcionamiento. Se solicita iniciativa para anticiparse a los problemas que impacten negativamente en el funcionamiento de la plataforma y en la imagen corporativa de IFEMA.

- Proponer y aplicar parches que resuelvan las amenazas de seguridad.
- Proponer y ejecutar los cambios que prevengan problemas de rendimiento, de integridad, de disponibilidad o cualquier otro tipo de problema.

3.4. FASE IV: FASE DE TRASPASO DEL SERVICIO.

En caso de cese o finalización de contrato, el adjudicatario del servicio deberá participar en transferir el conocimiento funcional y técnico adquirido, así como el concerniente a herramientas, procedimientos, procesos, fuentes y documentación, a la entidad que sea designada por IFEMA para que, en el menor tiempo y las mejores condiciones posibles, dicha entidad pueda ofrecer con garantías la continuidad en el servicio.

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

Esta fase se realizará en paralelo a la fase anterior, es decir, la transferencia de conocimiento no debe ser incompatible con la prestación del servicio necesario para mantener un correcto funcionamiento y calidad de éste. El adjudicatario deberá realizar el proceso de traspaso, asegurando que se mantienen los servicios a IFEMA durante el traspaso del control de servicios y deberá colaborar activamente con IFEMA y con el futuro proveedor, durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

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

4. GESTIÓN DEL SERVICIO

4.1. MODELO DE GESTIÓN

Con objeto de analizar, evaluar y revisar la calidad del servicio, y efectuar un mayor y mejor control y seguimiento del mismo, se constituirá un comité de Control y Seguimiento, formado por representantes de IFEMA y del adjudicatario.

Además, tendrá como objetivo, la introducción de mejoras en el funcionamiento del servicio, así como recoger posibles actualizaciones de las condiciones de provisión del servicio y del presente documento.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- El adjudicatario presentará la estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio.
- En ella se incluirán las líneas generales de la composición del equipo de trabajo, describiendo la estructura organizativa del mismo en función de los servicios y actividades a desempeñar por cada uno durante la ejecución del servicio.

GESTIÓN DEL SERVICIO

- El adjudicatario será responsable de proporcionar de forma periódica los informes de nivel de servicio acordados y que serán utilizados en las reuniones de calidad y seguimiento convocadas.
- El adjudicatario deberá indicar la composición de los órganos de gestión que participaran en el comité de seguimiento y control del servicio.
- La gestión del servicio debe estar integrada con el gobierno y procesos de IFEMA.
- Será valorada cualquier sugerencia respecto a los mecanismos de control y gestión del proyecto.

4.2. MODELO DE RELACIONES CON EL ADJUDICATARIO

4.2.1. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC)

Tiene como objetivo velar para que la estrategia y los objetivos del servicio estén alineados con los de IFEMA, además de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por IFEMA. Se incluyen las tareas de coordinación, dirección y control de los esfuerzos necesarios para la ejecución del plan de acción conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.

El comité de seguimiento y control se reunirá al menos en las siguientes ocasiones:

- Kick-off de arranque del servicio
- Finalización de la Fase de Transición de entrada
- Mensualmente
- De forma extraordinaria cuando sea requerido por IFEMA.

Las principales funciones son:

- Supervisión de los Planes de Acción
- Monitorización de los avances del proyecto y servicios durante el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
- Resolución de situaciones de especial significación surgidas en la Gestión diaria del Servicio y no resueltas
- Revisión y actualización de la planificación de los trabajos y el grado de avance de los mismos
- Revisión de la prioridad de las tareas solicitadas
- Aprobación de los avances sobre el proyecto y servicios
- Presentación de las propuestas de cambios en los procedimientos del modelo de servicio, herramientas del modelo y sistemas del modelo.

- Revisión del volumen de solicitudes y peticiones recibidas.
- Revisión de las acciones necesarias para coordinar los equipos de trabajo asignados.
- Gestión de los cambios de personal, por parte del adjudicatario y IFEMA.

4.2.2. AREAS DE RESPONSABILIDAD EN IFEMA

En el servicio van a intervenir dos direcciones de IFEMA, cada una con un ámbito de responsabilidad concreto, pero con el objetivo común de disponer de un servicio de calidad, eficiente y que cumpla con los objetivos organizacionales y estratégicos establecidos. La gestión del servicio lógicamente será responsabilidad de ambas direcciones.

El adjudicatario deberá atender y coordinar todos los trabajos maximizando el cumplimiento de ambas responsabilidades, manteniendo informadas a ambas direcciones y reportando al Comité de Seguimiento y Control para resolver las problemáticas que puedan surgir.

Cada área tendrá las siguientes responsabilidades, que se detallarán, revisarán y completarán durante la fase inicial de transición junto con el adjudicatario y su modelo de servicio propuesto, con el objetivo de garantizar la eficacia del servicio, la forma más conveniente en la toma de decisiones y de los procesos de aprobaciones y aceptaciones de los trabajos realizados dentro del servicio.

Área de responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información

- Responsabilidad sobre el entorno productivo
- Operaciones
- Puestas en producción.
- Seguridad y calidad técnica de los desarrollos.
- Arquitectura de componentes.
- Soluciones técnicas necesarias para los desarrollos e integraciones.
- Documentación técnica, de instalación y explotación
- Validación y configuración del equipo de trabajo
- Aprobación de la facturación del adjudicatario (perfiles TI).

Área de responsabilidad de la Dirección de Marketing y Estrategia Digital

- Responsable funcional, diseño y maquetación.
- Puestas en producción (parte funcional).

- Documentación de usuario: manuales y guías de formación si procede.
- Centralización de la demanda e interlocución con los usuarios internos (uso de las herramientas y necesidades funcionales)
- Validación y configuración del equipo de trabajo
- Centralización del backlog de tareas junto con el correspondiente control y seguimiento de carga/dedicación del equipo de trabajo. Todo ello sin perjuicio ni menoscabo de las tareas propias de TI, por ejemplo, el mantenimiento preventivo, las que impacten la seguridad, la integridad, la disponibilidad, etc, del entorno productivo.
- Control y seguimiento de los indicadores de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs)
- Aprobación de la facturación del adjudicatario (perfiles MKT).

4.3. EQUIPO DE TRABAJO

Los profesionales asignados al servicio deberán cumplir con los niveles de conocimiento y certificación que permitan garantizar el correcto desarrollo y gestión del servicio.

Se deberá poner a disposición de IFEMA un equipo senior, estable y con experiencia demostrada. Se requiere que los miembros del equipo propuesto tengan experiencia en las actividades expuestas en las diferentes unidades de servicio.

El dimensionamiento presentado en este apartado debe tomarse como valor de referencia del servicio objeto de este documento.

El adjudicatario deberá incluir en su oferta los perfiles propuestos para dotar de capacidad a este servicio, así como su porcentaje de dedicación.

El equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio requerirá de jornadas presenciales en IFEMA, debido a las reuniones periódicas que se tendrán en las oficinas de IFEMA (reuniones de seguimiento quincenales y otras reuniones de recogida de briefings, presentación de propuestas, etc.).

En caso de que IFEMA solicite un cambio de recurso humano del servicio, el adjudicatario deberá responder según los ANS establecidos.

En caso de que un recurso del proyecto saliese del servicio de forma no consensuada, con IFEMA, el adjudicatario deberá asumir el coste de la transferencia de conocimiento al nuevo recurso, y estaría sujeto a las penalizaciones que se pudieran aplicar.

IFEMA podrá solicitar una reconfiguración del equipo de trabajo debido a las necesidades de negocio o por variaciones en la carga de trabajo. En este caso IFEMA avisaría al menos con 1 mes de antelación para proceder a la reconfiguración/redimensionamiento del equipo de trabajo.

4.3.1. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO

El ofertante deberá proveer a los siguientes perfiles para realizar la prestación del servicio durante todo el período del contrato y prórrogas.

- **Coordinador / Arquitecto:** Será el gestor y coordinador del Servicio. Se espera que sea la persona que se haga cargo de liderar el equipo por parte del adjudicatario.
- **Desarrollador Senior OWC:** Especialista en la suite de Oracle Web Center Site
- **Maquetador & UX:** Especialista en soluciones digitales. Hará de interfaz entre el equipo de desarrollo y diseño. Será una pieza clave en las UATs.
- **Administrador de Oracle WebCenter Sites/Content:** Especialista en labores de administración de la plataforma. Realizará tareas de soporte, configuración y optimización de la plataforma.

4.3.2. PERFIL DE SOPORTE CONSULTOR DE ORACLE

El servicio deberá contar adicionalmente con el soporte puntual de un Consultor del propio fabricante Oracle experto en la suite de ORACLE WEB CENTER.

La finalidad de este soporte es contar con un recurso que tenga un expertise muy alto en las herramientas de la suite de OWC y que controle (de forma puntual) que los nuevos desarrollos y proyectos de IFEMA que estén basados en Oracle WebCenter, estén soportados, cumplan con los estándares dictados por el fabricante y con la arquitectura establecida y tengan coherencia con la configuración del sistema general que se está manteniendo.

Este recurso será un líder técnico de la arquitectura física y lógica de la plataforma y dará soporte y apoyo a los equipos de IFEMA y del adjudicatario en todas las cuestiones que se necesiten, entre ellas podemos destacar las siguientes:

- Propuesta de soluciones técnicas a los requerimientos solicitados.
- Propuestas para la optimización de la plataforma.
- Validación de soluciones técnicas propuestas por el propio adjudicatario del servicio y otras empresas que pudieran realizar desarrollos en Oracle Web Center.
- Comunicación de mejoras de la plataforma en sus nuevas versiones y posibles propuestas de adaptación y migraciones.

Este perfil reportará y seguirá las indicaciones de la DTI de IFEMA.

4.3.3. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo asignado para la realización del servicio deberá acreditar en el conjunto de los miembros, los siguientes conocimientos y experiencias específicos:

EXPERIENCIAS

- El perfil Arquitecto/coordinador del servicio deberá tener:
 - Experiencia de más de 5 años en gestión de servicios de soporte, mantenimiento y desarrollo de plataformas y sistemas de portales web con Oracle WebCenter Sites.
- El perfil de desarrollador OWCS deberá tener:
 - Experiencia de más de 3 años en gestión de servicios de soporte y mantenimiento y desarrollo de plataformas y sistemas de portales web con Oracle WebCenter.
 - Mínimo de 3 años de experiencia en gestión y realización de proyectos en tecnologías HTML, HTML5, CSS, CSS3 y Javascript.
- El perfil de Administrador OWCS deberá tener:
 - Mínimo de 3 años de experiencia en realización de tareas de configuración, optimización, sincronización, monitorización, desarrollo de la suite de Oracle WebCenter (sites y content).
- El perfil de Maquetador & UX (User Experience) deberá tener:
 - Mínimo de 3 años de experiencia en diseños y maquetación de UX para webs.
 - Mínimo de 3 años de experiencia en diseños y maquetación de UX para dispositivos móviles (Web responsive y Apps Nativas).
 - Mínimo de 2 años de experiencia en diseños y maquetación de UX para su uso en Oracle Web Center Sites.
 - Mínimo de 3 años de experiencia en manejo de metodologías de diseño de experiencia de usuario y usabilidad.

La falsedad en el nivel de conocimientos de los miembros del equipo propuesto por el adjudicatario, de sus habilidades y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución de los mismos y, en su caso, la resolución del contrato.

4.3.4. CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO

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

En este caso, el adjudicatario volverá a realizar el proceso de designación correspondiente, para cubrir la vacante. El adjudicatario se compromete a presentar el CV y las fichas de los perfiles perfectamente cumplimentadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde la solicitud del cambio.

IFEMA realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos designados por el adjudicatario. IFEMA podría entrevistar a cualquiera de los técnicos designados por el adjudicatario para comprobar la veracidad de la información aportada y su adecuación a los perfiles definidos.

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

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

En cualquier caso de sustitución de los recursos, la transferencia de conocimiento deberá realizarse de una manera adecuada, causando el menor impacto posible en los trabajos a realizar y correrá enteramente por cuenta del adjudicatario. La transferencia y formación a realizar será la correspondiente al perfil según esté reflejado tanto en contenido como en tiempo en el Plan de Adquisición del Servicio establecido en la Fase I de preparación y constitución del servicio.

La falsedad en el nivel de conocimientos del sustituto, de sus habilidades y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato. De igual manera, la presentación reiterada de recursos que no cumplan los requerimientos establecidos, o la imposibilidad de poder responder al servicio objeto de este contrato, también será causa de resolución inmediata del contrato.

4.3.5. PRÓRROGA DEL CONTRATO

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

4.4. MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS

Todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio será suministrado por el adjudicatario. Cualquier otro gasto relacionado con los equipamientos y no explícitamente enunciado, deberá también ser asumido por éste.

Los miembros del equipo del adjudicatario deben disponer como mínimo de los siguientes requisitos tecnológicos:

- Ordenador portátil y el soporte técnico necesario para garantizar el correcto funcionamiento en el mismo de las aplicaciones requeridas para el servicio.
- Capacidad para conectarse a Internet de manera autónoma (pincho USB, WI-FI y/o cualquier otro sistema que no requiera de WiFi) y con la velocidad satisfactoria para cumplir con el servicio en tiempo y forma. Correrá de cuenta del adjudicatario tanto el gasto en el dispositivo como el coste del consumo de datos necesario para cumplir con todas las tareas exigidas. El adjudicatario no podrá en ningún caso apelar a un límite de datos por encima del cual no asume el coste.
- Cuenta corporativa de correo electrónico.
- Cumplimiento de todas las especificaciones técnicas requeridas por IFEMA.