

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:

Tipo servicio	SI/NO
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)