

Pliego de Prescripciones Técnicas para Servicios TI de Desarrollo y Evolución de Aplicaciones e Integraciones Informáticas y Apoyo a Proyectos para IFEMA MADRID

Exp.: 22/069

Sol. Ped.: 2000021194

Lote 1

1. Objeto del Servicio	3
2. Antecedentes	4
3. Alcance de los Servicios Requeridos	14
4. Fases de la Prestación del Servicio	20
5. Equipo de Trabajo	23
6. Calidad	32
7. Confidencialidad de la Información	33
8. Gestión Económica de la Prestación del Servicio	33
9. Acuerdos Mínimos de Nivel de Servicio, Lote n ^o 1	35
10. Documentación técnica para entregar por el ofertante. Sobre 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS.	41
11. Ficha de los Perfiles y Contenido del Historial Profesional	44

Lote 2

1. Objeto del Servicio	48
2. Descripción y Actividades del Servicio	48
3. Equipo de Trabajo	50
4. Calidad.	53
5. Gestión Económica de la Prestación del Servicio	53
6. Acuerdos Mínimos de Nivel de Servicio, Lote n ^o 2	54
7. Documentación técnica para entregar por el ofertante. Sobre 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS.	59

Confidencialidad, Garantía de los Trabajos y Titularidad. Lote 1 y 2. 61

Personas de contacto. Lote 1 y 2. 63

**LOTE Nº1. SERVICIOS TI DE DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE APLICACIONES E
INTEGRACIONES INFORMÁTICAS. Expediente 22/069_2000021194**

1. Objeto del Servicio

El objeto del servicio a prestar por el adjudicatario consiste en las actividades propias de la evolución de las aplicaciones de IFEMA MADRID, así como la realización de los trabajos necesarios y requeridos en cuanto a integraciones, nuevos aplicativos y soluciones del mercado, ya sea por actuaciones directas en el área de responsabilidad comprometida, como en la realización de gestiones con terceros, y todo ello, de acuerdo con el alcance definido más adelante.

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 evolución, integración, soporte, actualización y mejora de las aplicaciones de IFEMA MADRID.

IFEMA MADRID considera que este servicio debe aportar beneficios tales como el que se deriva de la asociación con un partner tecnológico, 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.

El proveedor debe disponer al menos de un centro de soporte especializado y con recursos (infraestructuras y personas) propios dedicados a estas actividades los cuales deberán ser los adecuados en cantidad y calidad para el óptimo control, desarrollo, mantenimiento, monitorización y soporte de aplicaciones informáticas en las tecnologías objeto de este pliego.

Así mismo, IFEMA MADRID podría solicitar al adjudicatario el desplazamiento, en el plazo máximo de 4 horas, del recurso más adecuado del equipo asignado al servicio, para atender a los requerimientos de IFEMA MADRID (reuniones, resolución de incidencias, coordinación de trabajos, realización de proyectos o tareas concretas, etc.). Cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. correrán por cuenta del proveedor del servicio, no siendo imputable de ningún modo al servicio.

En ningún caso el proveedor está autorizado a subcontratar el servicio completo a un tercero, aunque si podrá subcontratar especialistas puntualmente y previa autorización por parte de IFEMA MADRID. No obstante, la responsabilidad total sobre la prestación del servicio será exclusivamente del adjudicatario.

2. Antecedentes

Desde 2020 a pesar de la disminución de la actividad ferial y de ocio durante algunos meses, IFEMA ha aprovechado para buscar nuevas oportunidades de negocio, acelerar proyectos de innovación e impulsar nuevos productos y servicios. Una de las líneas principales de trabajo ha sido el desarrollo de formatos híbridos que permitan seguir celebrando determinados eventos o proponer nuevos encuentros durante el periodo de limitación de la actividad presencial. El estudio de las posibilidades de este modelo ha llevado, por un lado, al desarrollo de plataformas digitales capaces de soportar estos encuentros y, por otro, a la reflexión general sobre el futuro del sector.

La incorporación de la tecnología aporta un complemento de especial valor para la optimización de todos los recursos que ofrece una feria y para su extensión en el tiempo. Sin embargo, las empresas y los profesionales participantes no quieren renunciar a la interacción personal y la cercanía que aportan los encuentros presenciales. Por ello, la clave de las ferias del futuro parece ser un formato híbrido, progresivamente perfeccionado, que contribuirá además a acelerar la internacionalización alcanzando a mercados y clientes que no tienen acceso a ferias presenciales.

2.1 QUÉ ES IFEMA MADRID

IFEMA MADRID es la Institución Ferial de Madrid. Su experiencia a lo largo de 40 años como organizador ferial le sitúa como primer operador de España, y uno de los más importantes de Europa. Desde su constitución en 1979 hasta nuestros días, IFEMA MADRID ha experimentado un crecimiento y expansión vertiginosos, prestando una completa y amplia variedad de productos y servicios a los distintos sectores económicos. En ese sentido, IFEMA MADRID ha multiplicado y diversificado sus actividades, productos, clientes y servicios. La actividad de IFEMA MADRID se centra en la organización de certámenes comerciales relacionados con los diferentes sectores económicos, así como en la gestión de sus espacios e infraestructuras para la realización de toda clase de actividades: desde ferias organizadas por terceros, a convenciones, congresos y cualquier tipo de reunión o evento. Entre sus principales compromisos se sitúan generar

riqueza y desarrollo para la Región, y promocionar y proyectar la imagen de Madrid dentro y fuera de nuestras fronteras.

2.2 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA ACTUAL

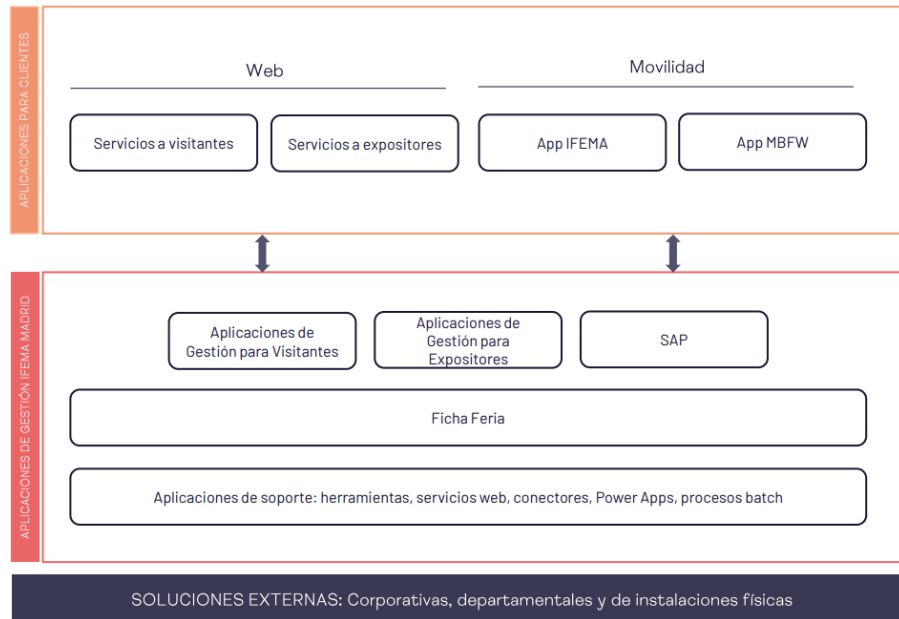
IFEMA MADRID se encuentra actualmente inmerso en un proceso de transformación digital que busca evolucionar y simplificar la arquitectura tecnológica de la compañía, pasando de una arquitectura on-premise con múltiples desarrollos internos basados en tecnologías Delphi (legacy), .NET, Java, SAP o CAD a una arquitectura orientada a eventos con plataformas corporativas (Salesforce, LiveConnect, Visual Space, ...) soportadas sobre infraestructura y servicios Cloud.

2.2.1 SITUACIÓN ACTUAL (AS IS)

IFEMA MADRID parte de una arquitectura tecnológica eminentemente on-premise soportada por un CPD propio. Esta arquitectura está virtualizada a través de tecnología VMware y alberga más de 100 sistemas Windows y Red Hat. Adicionalmente, la plataforma web y sus contenidos se encuentran alojados en un Cloud privado en modo IaaS gestionado por un proveedor externo.

A nivel de aplicaciones, IFEMA MADRID parte de un ecosistema amplio y diverso en cuanto a tecnologías utilizadas, entre las que se encuentran Delphi (legacy), .NET, Java, SAP o CAD.

El mapa de aplicaciones a alto nivel del que ha partido IFEMA MADRID en este proceso de transformación es el siguiente:

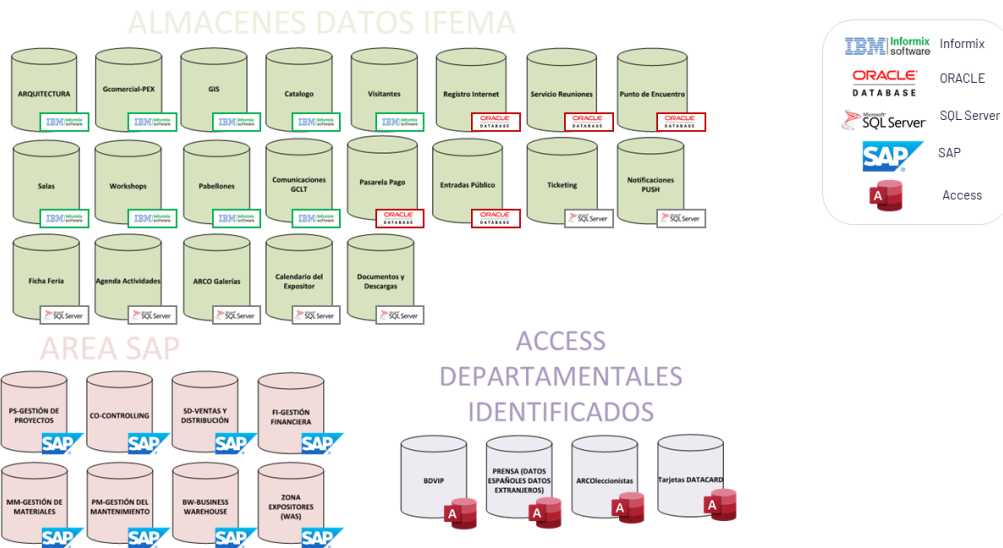


- **Servicios a visitantes:** Conjunto de aplicaciones accesibles desde la web de cada feria, orientadas a dar servicio a los visitantes de las mismas. Esto incluye servicios como la venta de entradas, reuniones, planos de la feria, etc. **Estos servicios se reemplazarán por las plataformas de Salesforce y Live Connect (ver situación prevista).**
- **Servicios a expositores:** Conjunto de aplicaciones accesibles desde la Zona de expositores (previo log in) de cada feria, orientadas a dar servicio a los expositores de las mismas. Esto incluye servicios como la consulta de estado de cuentas y facturas, presupuestación de espacios y servicios, generación de pases, etc. **Estos servicios se reemplazarán por las plataformas de Salesforce y Live Connect (ver situación prevista).**
- **App Ifema:** App móvil única institucional de IFEMA, donde se incluye el calendario de las próximas ferias, meet&scan etc. **Actualmente esta aplicación está en desuso.**
- **App MBFW:** App móvil desarrollada expresamente para la Madrid Benz Fashion Week donde se incluye información de diseñadores, desfiles, emisión videos en directo, etc. **Actualmente esta aplicación está en desuso.**
- **Aplicaciones de gestión para expositores.** Conjunto de aplicaciones

back office encargadas de la gestión de los expositores de las ferias/eventos. Las aplicaciones de expositores dan soporte a los procesos de contratación de espacio y servicios adicionales. Además, se utilizan para gestionar los datos de los expositores y posibles expositores.

- **Aplicaciones para la gestión de visitantes.** Conjunto de aplicaciones back office encargadas de la gestión de los visitantes de las ferias/eventos. Esto incluye el registro de visitantes, registro de prensa, ticketing, etc. Las aplicaciones de visitantes permiten recoger sus datos, facilitando el acceso a la feria. A partir de los datos de visitantes, se calculan estadísticas de visitas a Feria, y se explotan para ayudar a la promoción de las distintas ferias.
- **Ficha Feria.** Aplicación web que muestra información sobre las diferentes ediciones de las ferias.
- **SAP.** Sistema ERP de la entidad, formado por distintos componentes de SAP R/3: BO, BW, SD, CO PS, FI, BP C, WF y PM, además del módulo de CONCUR.
- **Aplicaciones de soporte.** Existen una serie de desarrollos que dan soporte al resto de la infraestructura: herramientas de ayuda al proceso de desarrollo o de utilidad, procesos automáticos, servicios Web y aplicaciones de Gestión Interna realizadas en Power Apps.
- **Soluciones externas.** Soluciones estándar de mercado implantadas en IFEMA MADRID, relacionadas y/o integradas con el resto de los sistemas, tales como el Control de accesos, Sistema de Parking, Pasarela de Pago, Portal de venta de entradas de público o herramienta de networking, entre otras.

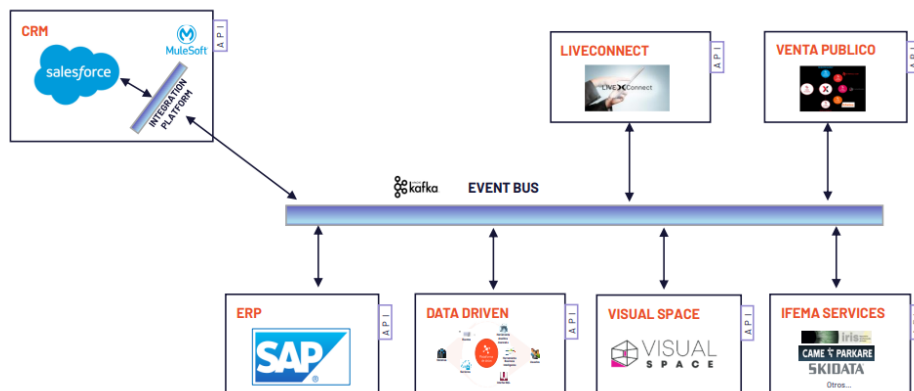
A nivel de almacenamiento, las bases de datos de estas aplicaciones están soportadas en diferentes SGBD: Informix, Oracle, SQL, Server, SAP y Access



2.2.2 SITUACIÓN PREVISTA (TO BE)

Sin embargo, el proceso de transformación digital está cambiando este escenario, simplificando en gran medida el ecosistema de IFEMA y evolucionándolo hacia una arquitectura que se caracteriza por los siguientes aspectos:

- **Centralización de las funcionalidades en un número reducido de plataformas corporativas** que reemplazan al amplio conjunto de servicios y aplicaciones existentes.



En este sentido, la mayor parte de las funcionalidades del ecosistema de IFEMA quedarán cubiertas por los siguientes sistemas:

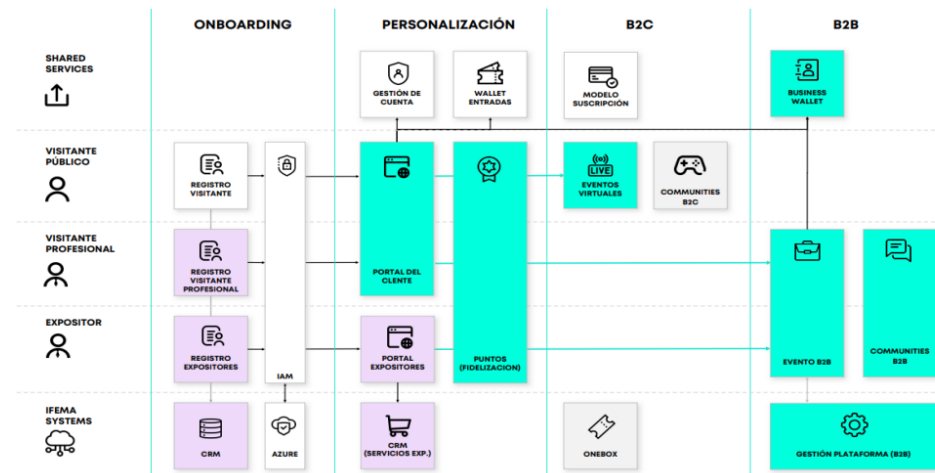
- o **Salesforce.** Durante los últimos años IFEMA ha estado trabajando

en la implantación de los módulos Sales, Service, Marketing, eCommerce y Community de la plataforma de Salesforce, así como su integración con el resto de sistema de IFEMA a través de la plataforma de MuleSoft. De este modo, Salesforce se convierte en el CRM de la compañía, reemplazando a la antigua aplicación de Gestión Comercial y al resto de servicios y aplicaciones cuyas funcionalidades están cubiertas por los módulos listados anteriormente.

La implantación de las funcionalidades principales de Salesforce en IFEMA finalizará en el Q1 2023, posteriormente se mantendrá un equipo reducido para labores de mantenimiento y evolutivos.

- **LiveConnect.** Se trata de la plataforma digital propiedad de IFEMA MADRID desarrollada a medida para dar respuesta tecnológica a los diferentes modelos funcionales feriales y de eventos, tanto propios como externos y que se integre con todos sus sistemas, así como aquellos otros servicios complementarios necesarios para su uso y comercialización en toda su extensión.

El siguiente esquema muestra las principales funcionalidades que ofrecerá esta plataforma.

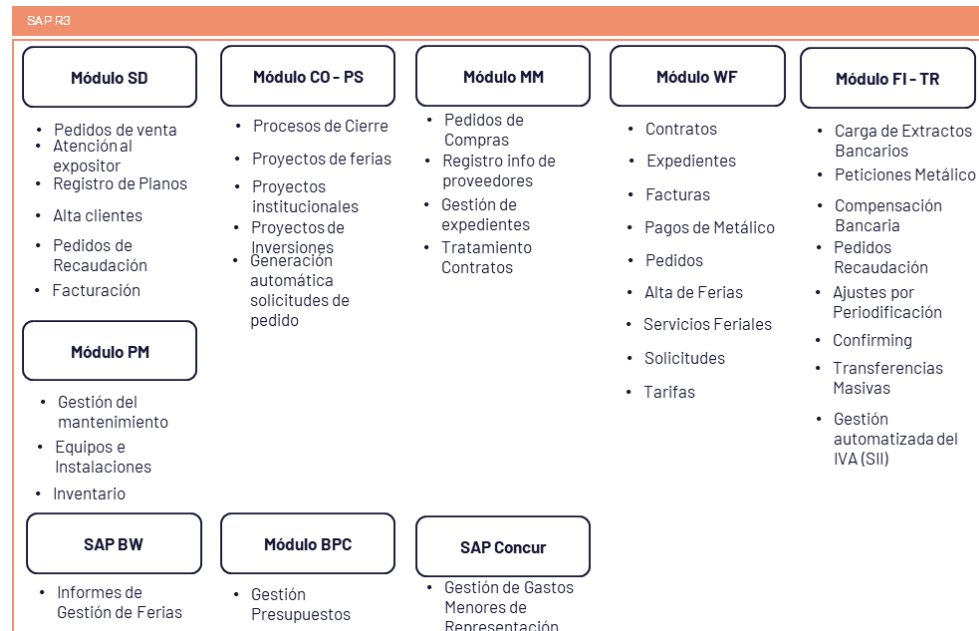


La Plataforma se desplegará bajo un modelo SaaS, sustentado principalmente sobre infraestructura cloud de Azure.

Esta plataforma digital tiene un roadmap de producto iterativo e incremental (en funcionalidades), con el que se van desarrollando y entregando diferentes versiones de software, aportando valor con cada una de ellas, y refinando la solución productiva según el feedback de los usuarios.

- **SAP R/3.** La plataforma SAP R/3 se utiliza en IFEMA como ERP para la gestión de los procesos internos de Compras, Controlling,

Financiero, Logística, Facturación, Ventas y Business Intelligence a través de los siguientes módulos:

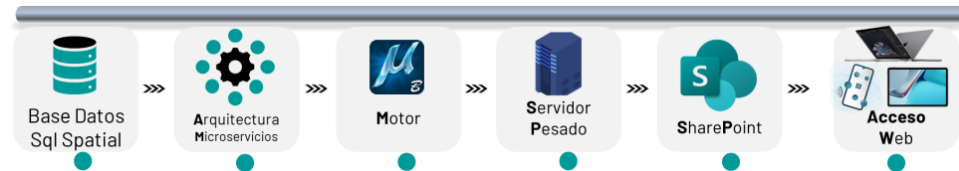


- **Visual Space.** Se trata de un desarrollo a medida de una suite de productos, propiedad de IFEMA, que permiten digitalizar y controlar online el proceso completo de la producción de eventos presenciales, híbridos y virtuales, sobre una base gráfica (gemelo digital), incluyendo las operaciones de preventa, comercialización, construcción, celebración y desmontaje.



La plataforma presenta una arquitectura basada en microservicios que utiliza una base de datos SQL Spatial, el motor

de ingeniería CAD "Betley", un servidor pesado para los cálculos, un repositorio de sharepoint y un frontal web accesible a través de tablets y móviles.



- **Venta Público.** Solución tecnológica que permite gestionar todo el proceso de venta, gestión y distribución de entradas para espectáculos y actividades tanto de B2B como de B2C (empezará en B2C, pero con el tiempo puede adaptarse a la capa B2B). Actualmente, IFEMA MADRID cuenta con el software de OneBox para desempeñar esta función.

- **IFEMA Services.** Se trata de un conjunto de soluciones estándar de mercado implantadas en IFEMA, relacionadas y/o integradas con el resto de los sistemas. A continuación, se incluye un listado de las principales:
 - **Sage XRT Treasury:** herramienta de tesorería
 - **Agencia Tributaria (SII)**
 - **Pixelware:** Plataforma de licitación Pública
 - **Viafirma:** Plataforma de Firma electrónica
 - **Parking**
 - **Handshake (de Skidata):** sistema de control de accesos de todos los asistentes (visitantes, expositores, medios comunicación...) a sus diferentes eventos, congresos y convenciones utilizado por IFEMA.
 - **Indigital:** Solución de marketing impulsada por inteligencia artificial. Automatiza las comunicaciones a través de diferentes canales digitales como tu aplicación móvil con nuestras App Push o In-App o Web push para desktop.
 - **OneTrust:** Software de gestión de privacidad de datos (GDPR).
 - **Oracle WebCenter Sites:** Plataforma de ORACLE para el desarrollo de sitios web

- **Suite de Google:** El área de Marketing cuenta con un conjunto de aplicaciones para la gestión de anuncios y medición web como GA360, CM, DV360, Google Ads, Optimize 360, etc.
 - **Remedy:** Herramienta para la gestión de incidencias
- **Infraestructura y servicios Cloud.** La nueva arquitectura de IFEMA se caracteriza por el viaje hacia al Cloud de sus aplicaciones, destacando los casos de Salesforce (software bajo modelo SaaS) y LiveConnect (desarrollado sobre la infraestructura de Azure).
 - **Integraciones basadas en eventos y servicios,** lo que permite el desacoplamiento de los diferentes sistemas. En este sentido, IFEMA cuenta con un despliegue on-premise de la plataforma Apache Kafka que funciona como bus de eventos corporativo.



- **Arquitectura basada en contenedores y CI/CD.** Para facilitar los procesos de despliegue y el escalado de las aplicaciones, se ha optado por un despliegue basado en contenedores (Docker y Kubernetes) soportado por herramientas que facilitan la Integración Continua (CI) y el Despliegue Continuo (CD) como son Azure DevOps y Jenkins.
- **Desarrollo con soluciones de la suite de Microsoft.** Con el objetivo de homogeneizar las tecnologías y herramientas utilizadas en el proceso de desarrollo de aplicaciones e integraciones, IFEMA está priorizando el uso de las siguientes soluciones de la suite de Microsoft para los desarrollos internos: .NET 5, ASP .NET, Windows Forms, Xamarin y Visual Studio.

A modo de resumen, las principales tecnologías y herramientas de desarrollo que se utilizan para el mantenimiento y realización de aplicaciones/servicios/procesos, dentro del alcance de este contrato, son las

siguientes:

TECNOLOGÍA	HERRAMIENTAS
.NET	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Visual Studio Enterprise 2019 con MSDN - .NET Core 3.1> - Docker Desktop - .NET Framework 4.7.2>
Delphi	Delphi 2006 Win32, Delphi 2006.NET, Delphi 2007.NET
Java	<ul style="list-style-type: none"> - Eclipse Photon Service Release 4.8.0 - Jboss 5.1.2 - Tomcat 6 - JDK 1.8
APP MÓVILES	Para dispositivos IOS, ANDROID, framework Xamarin, React Native
Power Platform	Microsoft Power Platform (Power Apps, Power Automate, etc...)
CAD	Bentley Microstation
Herramientas de diseño	Microsoft Visio
Bases de Datos	Sql Server, Oracle , Informix
CI/CD	Azure DevOps, Jenkins
SAP	SAP GUI
Salesforce	Nubes de Sales, Service, Marketing & eCommerce
DATA	Crystal reports/Microsoft Power BI/Tableau

El número actual de usuarios internos y externos (empresas colaboradoras) de los aplicativos de IFEMA MADRID está estimado en unos 500.

Las tecnologías marcadas en gris no son objeto del presente contrato (SAP, Salesforce y DATA).

3. Alcance de los Servicios Requeridos

El alcance de los servicios comprende la responsabilidad del servicio, tal y como se describe en el apartado **"3.1. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO"**.

Engloba el aseguramiento del funcionamiento global de las aplicaciones, así como la evolución y soporte de las mismas y la realización de los trabajos necesarios y requeridos en cuanto a integraciones, nuevos aplicativos y soluciones del mercado, además de las propias actividades de gestión del servicio.

Se incluirán todas las actividades de gestión de peticiones/incidencias, gestión de recursos, planificación, análisis, definición, diseño, desarrollo, pruebas, documentación, instalación, integración, monitorización de las aplicaciones y configuraciones necesarias, así como las de consultoría, organización y control pertinentes con el alcance requerido, para llevar a cabo los servicios que se describen.

La encomienda de las actividades y proyectos a realizar, así como la indicación de objetivos y compromisos a cumplir será realizada por IFEMA MADRID.

3.1 DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO.

Los servicios a prestar por el proveedor se encuadran en los siguientes conceptos:

- **Gestión y Coordinación del servicio**
- **Servicios TI de Aplicaciones Informáticas**

3.1.1 GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO.

Estas actividades de gestión y coordinación del servicio están centradas en el cumplimiento de los objetivos y compromisos marcados por IFEMA MADRID. Incluyen control, seguimiento y evaluación del servicio prestado, en cada una de sus fases y actividades, mediante interlocución con los responsables de IFEMA MADRID o con terceros en su caso, persiguiendo siempre la mejora continua y la calidad en el servicio.

Forman parte de estas actividades las siguientes:

- a. Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA MADRID.
- b. Interlocución con los comités y responsables de IFEMA MADRID.
- c. Interlocución con la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID, a través de un único gestor permanente del servicio por parte de la empresa adjudicataria, para los aspectos relativos a procedimientos de trabajo y gestión de recursos.
- d. Gestionará y coordinará internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
- e. Realizará el control y seguimiento de la asistencia, cumplimiento de horarios, etc. de los recursos del servicio.
- f. Deberá realizar la gestión de la Calidad y del Cambio, en cuanto a recursos y procedimientos.
- g. Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA MADRID, incluyendo reducción de problemas, estandarización, procedimentación, etc.
- h. Representar a IFEMA MADRID, dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA MADRID, en relación con el servicio requerido.
- i. Canalizar el asesoramiento del proveedor como partner tecnológico, sobre nuevas tecnologías, productos, plataforma tecnológica, arquitecturas de desarrollo, estándares, herramientas y soluciones de mercado, soporte a la elaboración de pliegos técnicos, establecimiento de procedimientos de gestión y de utilización de las aplicaciones, etc.
- j. Elaboración de informes de actividad, de control de calidad y de facturación, así como la recogida y el seguimiento de los ANS establecidos. La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de actividad del servicio que será remitido a IFEMA MADRID, así como información semanal o de manera puntual según sea necesario.
- k. Elaboración y Seguimiento de las planificaciones, así como de las tareas realizadas por cada miembro del equipo adjudicatario, garantizando el cumplimiento de los objetivos marcados por IFEMA MADRID. Existirá una

reunión operativa mensual para revisar dichos objetivos, el desarrollo de los trabajos realizados y acordar acciones necesarias.

- I. Coordinación de las reuniones necesarias con IFEMA MADRID, tanto para el seguimiento del servicio como operativas y de planificación.
- m. Deberá aglutinar el conocimiento en los procedimientos y operativas propias del ámbito de este contrato, para el correcto control y seguimiento de los mismos, con el objetivo de garantizar la calidad técnica, operativa y funcional requerida.
- n. Participación en los procedimientos de actualización de los manuales de estilo, estándares y normas relativas al desarrollo, calidad, producción, instalación y uso de las aplicaciones.

3.1.2 SERVICIOS TI DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Está orientado a la resolución de los trabajos de consultoría, funcionales y técnicos, que requieran la realización de actividades relativas tanto al desarrollo como a los trabajos necesarios para dar respuesta al negocio según las necesidades requeridas por IFEMA MADRID dentro del ámbito de este contrato.

Los trabajos cubrirán el mantenimiento correctivo, adaptativo, preventivo, perfectivo, evolutivo y nuevos desarrollos (consultoría, integración, desarrollo, configuración, parametrización) de los sistemas de IFEMA MADRID. También la realización de los trabajos necesarios para el aseguramiento global del correcto funcionamiento de las aplicaciones.

Estos trabajos serán encomendados por IFEMA MADRID con indicación de objetivos y compromisos a cumplir y el proveedor tendrá la responsabilidad completa de la consecución de estos trabajos con la calidad técnica, operativa y funcional requerida por IFEMA MADRID.

1. Descripción de actividades

En este servicio el equipo de trabajo llevará a cabo todas aquellas actividades necesarias para la correcta prestación del servicio. Dentro de estas actividades podemos destacar las siguientes:

- Interlocución con el usuario y toma de requisitos de las necesidades planteadas en IFEMA MADRID sobre los sistemas indicados.

- Realizar análisis técnico y funcional de la solución en los casos que proceda. Análisis de impacto de nuevas funcionalidades planteadas: estudio de alternativas y valoración de estas peticiones, cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos, además de contemplar el grado de adaptación que suponen respecto al modelo implantado.
- Implementar las modificaciones solicitadas.
- Atender y colaborar con IFEMA MADRID en auditorías, pliegos, certificados digitales, normativas legales (LOPD, LSSI), evaluación de soluciones de mercado, etc.
- Realizar pruebas unitarias e integradas de la solución a implantar. Se realizarán planes de prueba y de estrés adecuados a cada caso de resolución.
- Se entregarán los desarrollos y servicios debidamente finalizados, probados y documentados.
- Atención y respuesta a incidencias, dudas, consultas y peticiones de usuarios objeto de este contrato.
- Dar soporte en determinados aspectos en los que los proyectos de IFEMA MADRID requieran del conocimiento del equipo.
- Identificación, análisis, diseño y ejecución de correcciones necesarias para la resolución de problemas.
- Generar propuestas de cambios en las aplicaciones para la mejora de los sistemas y su mantenimiento.
- Alertar a IFEMA MADRID de los errores descubiertos en el software, detección de problemas recurrentes.
- Mantener la integridad e idoneidad de los juegos de datos de prueba de los sistemas de desarrollo.
- Realización de pasos a productivo. Una vez importados en producción los cambios, el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria comprobará si la solución tiene un funcionamiento correcto en el entorno de producción.
- Mantener actualizada la documentación técnica y funcional del sistema, así como los manuales de usuario cuando corresponda, la base de datos de conocimiento, los manuales de operaciones, los documentos de diseño, los planes de prueba, etc. Esto se realizará siempre de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Se deben seguir los estándares y manuales de estilo definidos actualmente y los existentes en el futuro, así como los procedimientos definidos en la Fase I (apartado 4. Fases de la Presentación del Servicio, del presente documento).
- Mantenimiento y actualización de los elementos de trabajo en el sistema que IFEMA MADRID utilice para la gestión de las tareas a realizar.
- Impartirán la formación o asesoramientos necesarios tanto para el correcto conocimiento, uso, puesta en marcha y explotación de los aplicativos nuevos o existentes, como para el correcto conocimiento de las metodologías, herramientas y técnicas empleadas en la prestación del servicio. Esta formación se realizará en las instalaciones de IFEMA MADRID siempre que así

se requiera. Se realizarán los documentos y preparación necesaria para la realización de esta formación.

- Realización de tareas procedimentadas/automatizadas requeridas en el entorno de producción: cargas de datos, activación de servicios, subidas al market, obtención de estadísticas, chequeos, monitorizaciones, ...
- Realización de los trabajos necesarios para garantizar la correcta operatividad de las aplicaciones en el entorno de producción.

Podrían existir proyectos paralelos en marcha llevándose a cabo por otros equipos de trabajo (de IFEMA MADRID o de terceros) sobre los aplicativos de IFEMA MADRID. Por ello se podrá dar el caso de que en aplicaciones determinadas puedan trabajar simultáneamente equipos de diferentes proveedores de IFEMA. En estas circunstancias las tareas, funciones y competencias de cada uno de los equipos, incluyendo el del proveedor del servicio que se está solicitando en estas especificaciones técnicas, se determinarán en todo momento según el criterio del jefe de proyecto de IFEMA MADRID correspondiente. Como resultado, el proveedor incorporará estas nuevas aplicaciones / funcionalidades, una vez finalizadas, dentro del ámbito de sus tareas de soporte y mantenimiento.

2. Modelo de gestión del trabajo a realizar.

Los trabajos serán encomendados por IFEMA MADRID, indicando los objetivos y compromisos adquiridos, siendo el adjudicatario el responsable de la consecución de estos trabajos en tiempo y forma.

El equipo de trabajo deberá ser estructurado y con total autonomía. Deberá seguir la metodología y procedimientos de trabajo que IFEMA MADRID requiera. En su caso se podrán utilizar algunos elementos de las metodologías ágiles de desarrollo, persiguiendo siempre la mejor integración, comunicación y seguimiento del equipo de trabajo.

Todos los recursos, que formen parte del servicio, deben contar con un funcionamiento integrado y una comunicación fluida con IFEMA MADRID. Esto ha de ser independiente de la ubicación donde se encuentre cada uno de sus miembros, bien en las instalaciones de IFEMA MADRID o en las del proveedor, aunque sería deseable que los miembros del equipo de trabajo asignados siempre se encontrasen físicamente localizados en el mismo centro de trabajo, asegurando así la mayor integración y comunicación posible entre ellos.

IFEMA MADRID considera imprescindible, para la mejor coordinación del equipo de trabajo, la utilización de Microsoft Teams como servicio de chat/audio/video conferencia.

IFEMA MADRID dispone de una herramienta ITSM para la centralización y gestión del soporte a través de la cual se reciben las diferentes peticiones e incidencias que debe tratar y resolver el proveedor.

Además, IFEMA MADRID cuenta también con una herramienta para el soporte al ciclo de vida de las aplicaciones integrado con las herramientas de desarrollo, con la que se gestionan los elementos de trabajo. Esta herramienta será utilizada, por el equipo de trabajo del proveedor, tanto para el alta, actualización y seguimiento de dichos elementos de trabajo a nivel general como para la gestión del conocimiento de estos.

3.2 DOTACIONES DE MEDIOS

El proveedor deberá dotarse de las infraestructuras de comunicaciones necesarias para que pueda acceder a IFEMA MADRID, al proveedor de Hosting donde IFEMA MADRID tiene alojados aplicativos internet, o a otros proveedores según necesidades que pudieran surgir como consecuencia de alguno de los aplicativos.

Cada uno de los miembros del equipo tendrá a su disposición un equipo, proporcionado por el proveedor, configurado con todas las herramientas necesarias para su trabajo diario de la forma siguiente:

- Requisitos mínimos de hardware:
 - ✓ Procesador I5 3.6GHZ o superior
 - ✓ Memoria 16GB RAM o superior
 - ✓ HDD 200 GB o superior (preferible disco ssd)
 - ✓ Dispositivos de soporte a videoconferencia (Webcam y auriculares con micrófono de uso profesional)
 - ✓ Dos monitores de un mínimo de 21" (o en su defecto un monitor de al menos 32"), con el objetivo de mejorar la productividad, dada la necesidad de acceso simultáneo a distintos entornos de trabajo.

- Tendrán instalados como mínimo, las siguientes aplicaciones:
 - ✓ Sistema Operativo Windows 10 Pro o superior
 - ✓ Microsoft Office 365 (Licencia tipo E3 o superior)
 - ✓ Microsoft Visio 2016>
 - ✓ Acceso máquinas virtuales por "Remote Desktop Service"
 - ✓ Software de trabajo en equipo, Microsoft Teams.

- ✓ Herramientas que pudieran servir de apoyo al ciclo de desarrollo, si se considerara necesario a lo largo del contrato, y de acuerdo con el proveedor.

Para la realización de los trabajos, los recursos deberán poder acceder de forma remota a IFEMA MADRID, dónde tendrán disponibles máquinas configuradas con las herramientas de soporte a desarrollo necesarias para la realización de estos trabajos.

El proveedor debe contar con los dispositivos (móviles/tablets/mac...) que será indicado por IFEMA MADRID de acuerdo con el proyecto que lo necesite (con S.O. actualizados a las últimas versiones y/o los más extendidos del mercado IOS/ANDROID), con la configuración necesaria para acceder a los servidores de desarrollo de IFEMA MADRID, para la realización de las pruebas que garanticen el correcto funcionamiento de las aplicaciones de IFEMA MADRID en dichos dispositivos.

Ver otras especificaciones sobre infraestructura de comunicaciones y seguridad en ANEXO XIII_ ANEXO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD PROTECCIÓN DE DATOS (076 Anexo para contratos de bienes y servicios con elementos relacionados con TI), en adelante **Anexo 076**.

4. Fases de la Prestación del Servicio

El servicio global requerido, constará de las siguientes fases:

- **Fase I:** Preparación y Constitución del Servicio
- **Fase II:** Fase de Transición
- **Fase III:** Prestación Completa del Servicio.
- **Fase IV:** Traspaso del Servicio.

4.1 FASE I: PREPARACIÓN Y CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO

Los objetivos de esta fase son:

- Preparar el equipo designado por el proveedor para poder comenzar con el servicio, incluyendo la formación necesaria para cubrir el ámbito tecnológico de este servicio.

- Preparar la infraestructura técnica y organizativa necesaria para la prestación del servicio.

Así mismo, se establecerá la conectividad con IFEMA MADRID del equipo de trabajo del adjudicatario (según el **Anexo 076**), se realizarán reuniones de coordinación con IFEMA MADRID, 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 adecuada de acuerdo con las especificaciones de este pliego (apartado 10. Documentación técnica para entregar por el ofertante. *Sobre 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS*). El proveedor 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** 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. Hay que tener en cuenta la información reflejada en el **Anexo 076** para condiciones de seguridad.

Esta fase se realizará en un **periodo máximo de 30 días naturales. Una vez comprobadas las capacitaciones de los recursos declarados y de la disponibilidad de los recursos técnicos y organizativos se pasará a la fase de transición.**

4.2 FASE II: FASE DE TRANSICION.

En esta fase el equipo de trabajo principal al completo comenzará con los trabajos en las dependencias de IFEMA MADRID dónde se realizará el traspaso de conocimiento necesario de nuestros aplicativos, así como del uso de herramientas y procedimientos establecidos, traspaso que se realizará de forma

gradual y de acuerdo y en paralelo con las tareas encomendadas. Por este motivo será necesario un periodo de tiempo de trabajo presencial del equipo en IFEMA MADRID, hasta garantizar que los recursos han alcanzado un nivel de autonomía suficiente (realización de planificaciones, seguimiento de los procedimientos establecidos, conocimiento funcional y técnico, etc...), para la correcta prestación del servicio requerido en este pliego.

Al principio de esta fase, el proveedor no tendrá responsabilidad sobre la ejecución de las actividades contempladas en el servicio.

La transferencia de esta responsabilidad se hará de forma escalonada, con el objetivo de que, a la finalización de esta fase, el proveedor sea el único responsable de la prestación de todos los servicios.

Con el fin de asegurar el grado de aprendizaje alcanzado por el equipo, durante los últimos días de esta fase, el proveedor deberá afrontar la realización de los trabajos de forma totalmente autónoma.

Esta fase durará **un máximo de 90 días naturales**, al final de los cuales se deberá pasar a la fase de prestación completa del servicio.

En esta fase se comenzará a facturar en base a los trabajos efectivamente realizados.

En esta fase es facturable solo aquello que se realice de manera autónoma y efectiva por el adjudicatario ya sea el Equipo Fijo o el Complementario. Siempre previa autorización de IFEMA MADRID.

4.3 FASE III: PRESTACIÓN COMPLETA DEL SERVICIO.

Esta fase lleva implícito el objetivo principal del proyecto, esto es, alcanzar el máximo nivel de servicio posible a través de la realización de los distintos servicios, tipos de mantenimiento y actividades solicitadas en tiempo y forma.

La responsabilidad del mantenimiento de los sistemas de información debe recoger todas las actividades descritas en este pliego, encaminadas a asegurar el aprovechamiento de los sistemas, su disponibilidad y su evolución ante los cambios, todo dentro de un marco metodológico que garantice un máximo de calidad y eficiencia en este servicio.

Durante este período se pondrán en marcha los ANS definidos en estas especificaciones técnicas (ver apartado 9 del presente documento) siendo

posible la precisión, mejora y definición de nuevos indicadores con el acuerdo de ambas partes.

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado.

4.4 FASE IV: 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 MADRID 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 Reversión del servicio.**

Esta fase se realizará en paralelo a la fase III anterior -y finalizará conjuntamente con ella-, 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 proveedor deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantienen los servicios a IFEMA MADRID durante el traspaso del control de servicios y deberá colaborar activamente con IFEMA MADRID y con el futuro proveedor, durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

El proveedor entregará, al final del proyecto, todas las fuentes y toda la documentación del sistema actualizada con los desarrollos realizados hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de IFEMA MADRID. Así mismo, el proveedor 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 MADRID.

5. Equipo de Trabajo

Se pretende que el proveedor dote al servicio con un conjunto flexible y adecuado de recursos, con perfiles profesionales expertos en las tecnologías descritas en el apartado **"2.2.1 SITUACION ACTUAL (AS IS)"** asegurando el respaldo técnico adecuado y necesario en función de las actividades que corresponda llevar a cabo en cada momento.

La organización de los recursos, implicados en la presentación de los servicios objeto de este contrato, deberá detallarse en la oferta que los licitadores presenten indicando: características del equipo, estructura de este, capacidad para la prestación de los servicios solicitados y roles asociados a cada puesto de la estructura, apartado **"10. Documentación técnica para entregar por el ofertante. Sobre 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS"** punto 2.- **ORGANIZACIÓN, EQUIPO Y GESTIÓN DEL SERVICIO.**

Deberá tenerse en cuenta la cobertura del servicio en periodos vacacionales, siempre de manera coordinada con IFEMA MADRID y considerando los periodos de menor repercusión en negocio de acuerdo con las tareas a realizar. Para ello, se deberá perseguir que las labores de gestión puedan permutar fácilmente, al menos entre el gestor del servicio y otro de los componentes del mismo, y que el equipo sea lo más multidisciplinar posible. De la misma manera, deberá tenerse en cuenta el soporte mínimo del servicio durante estos periodos en relación con los perfiles de las distintas tecnologías/proyectos asignados.

El personal del adjudicatario estará dirigido y controlado exclusivamente por el responsable perteneciente al adjudicatario, mencionado en el apartado **"3.1.1. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO"**, quién, como interlocutor de dicha empresa, gestionará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA MADRID.

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios, y en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá considerarse en ningún caso con relación laboral, contractual o de naturaleza alguna con IFEMA MADRID.

5.1 CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo designado por el adjudicatario deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de IFEMA MADRID objeto de este pliego, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos, tal y como se requiere a continuación y en las **fichas de perfiles del apartado "11.1.Fichas de perfiles"** Así mismo, se considera imprescindible la estabilidad de los recursos asignados, ya que minimizar la rotación influiría en una mejor calidad en la prestación del servicio y aprovechar de esta manera la eficiencia del traspaso de conocimiento realizado.

Los perfiles del equipo tendrán que estar capacitados para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el servicio objeto de este contrato. El proveedor está obligado a formar, sin coste adicional para el servicio, a los recursos en aquellas tecnologías, metodologías, herramientas que sean necesarias para garantizar el correcto funcionamiento y calidad del servicio.

El equipo de trabajo debe cubrir los siguientes perfiles y competencias generales:

- **Gestor del servicio:** Este perfil deberá tener la visión global de los sistemas e instalaciones de IFEMA MADRID y se encargará de las labores descritas de gestión y coordinación del servicio y seguimiento del proyecto. Velará por: la consecución de los objetivos marcados, (garantizando la calidad técnica, operativa y funcional requerida), así como los compromisos adquiridos en plazo, el seguimiento de procedimientos y ejecución bajo los parámetros de calidad establecidos, así como la adecuación de recursos asignados al contrato según necesidades planteadas por IFEMA MADRID. Estas actividades de gestión y coordinación se plantean para ser llevadas a cabo preferiblemente por un recurso con suficiente conocimiento y experiencia global en las tecnologías que se solicitan para cubrir el servicio, además de los necesarios para la realización de las actividades específicas de gestión.
 - Por esto, en función del porcentaje de dedicación necesario para realizar las tareas indicadas anteriormente, podría realizar las tareas propias de un Analista Programador.

- **Arquitecto software:** Este perfil realizará tareas de apoyo en la definición de arquitecturas de soluciones orientadas a microservicios, así como las propias de Analista Programador de desarrollo de aplicaciones. Además, este perfil deberá realizar las tareas propias del perfil "Gestor del Servicio" cuando sea necesario (ej: por vacaciones, baja temporal del gestor titular, etc..). Estas actividades de arquitectura, análisis, desarrollo, gestión y coordinación se plantean para ser llevadas a cabo por un recurso con suficiente conocimiento y experiencia global en las tecnologías que se solicitan para cubrir el servicio, incluidas las labores propias de un arquitecto software, además de los necesarios para la realización ocasional de las actividades específicas de gestión y coordinación.

- **Analistas programadores especializados en desarrollos .NET.** con alguna de estas especializaciones:
 - Desarrollo de soluciones en arquitecturas de microservicios.
 - Desarrollo de aplicaciones Web con patrón MVVM.

- Desarrollo de aplicaciones .NET GIS/CAD con Bentley MicroStation

- **Programadores Senior especializados en desarrollos .NET.**

- **Analistas programadores especializados en desarrollos Delphi.**

- **Analistas programadores especializados en desarrollos Java.**

- **Especialistas en movilidad ANDROID/IOS** con frameworks Xamarin/React Native.

- **Especialistas de productos:** Microsoft Power Platform.

- **Especialistas en PHP, Wordpress.**

5.2 **COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo deberá tener total autonomía y estructurarse de modo que cubra las competencias descritas en el apartado **"3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS"**.

Estará formado inicialmente por 5 recursos Fijos -principales- (uno por cada perfil detallado) y por un conjunto de recursos complementarios a demanda:

- A. **Recursos Fijos -principales-** los cuales tendrán dedicación completa a este servicio, debiendo adquirir un alto conocimiento de los sistemas de IFEMA MADRID a lo largo del contrato, estarán formados, al menos, por:
1. **Gestor del servicio**, que cubrirá el perfil de gestor del servicio y contará con el suficiente conocimiento y experiencia global en las tecnologías que se solicitan para cubrir el servicio (nivel alto obligatorio en .net y nivel medio en desarrollo de soluciones en arquitecturas de microservicios).

 2. **Arquitecto de Software**, deberá contar con conocimiento y experiencia global en las tecnologías que se solicitan para cubrir el servicio y en particular, deberá tener un nivel alto obligatorio en .net, y en desarrollo de soluciones en arquitecturas de microservicios.

 3. **Analista programador Senior**, con nivel alto obligatorio en .net, y en desarrollo de aplicaciones web con patrón MVVM.

4. **Analista programador Senior**, con nivel alto obligatorio en .net, y nivel medio en desarrollo de microservicios.
5. **Programador Senior** con nivel alto obligatorio en .net, y nivel medio en desarrollo de aplicaciones GIS CAD con Bentley Microstation.

Estos recursos cubrirán los conocimientos solicitados de acuerdo a los requerimientos específicos en cada tecnología que figuran en las fichas de perfiles del apartado **"11.1. Fichas de perfiles"** además, cada uno de ellos debe tener los conocimientos indicados en la "Ficha Perfil Conocimientos Generales".

- B. **Recursos/Servicios Complementarios** que podrán ser solicitados a demanda por IFEMA MADRID según necesidades y siempre bajo el seguimiento y control del equipo de recursos fijos.

Mínimamente, se requerirán servicios de atención en tecnología Java, Delphi y Microsoft Power Platform. Por tanto, como mínimo, en este equipo debe existir un nivel alto de conocimiento y experiencia en estas tres tecnologías (consultar las fichas de estas tecnologías).

Además, puntualmente pueden surgir necesidades para aplicaciones móviles, portales Wordpress, PHP u otras tecnologías por lo que en el equipo complementario también se deberá contar con los conocimientos suficientes para la correcta ejecución de cualquiera de estos y otros trabajos solicitados.

Actualmente IFEMA MADRID cuenta con aplicaciones legacy en tecnologías Java y Delphi cuyo mantenimiento es cada vez menor. Estas intervenciones supusieron en los últimos 6 meses una dedicación de:

- Java: 1 jornada/mes
- Delphi: 1 jornada/mes
- Por el contrario, las necesidades en Power Platform van en auge. Se dedicaron una media de 5 jornadas/mes en los últimos 6 meses.

Este es el planteamiento inicial que propone IFEMA MADRID respecto al equipo de trabajo. El proveedor podrá presentar otras propuestas de configuración del mismo siempre teniendo en cuenta que el objetivo es que el equipo completo (fijo + complementario) sea capaz de cubrir todas las tecnologías objeto de este contrato con las dedicaciones estimadas. La adecuación de la propuesta será puntuable tal y como se indica en el *apartado 8.1.- CRITERIOS NO EVALUABLES*

DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS - CRITERIO 1 ORGANIZACIÓN, EQUIPO Y GESTIÓN DEL SERVICIO - del documento "Anexo I Cuadro de Características".

También se valorará muy positivamente, el nivel de conocimiento dentro de los recursos fijos de las tecnologías complementarias: Java, Delphi, Power Platform (En caso de que así sea, se deberá rellenar adicionalmente las fichas que correspondan para justificar estos conocimientos).

Los perfiles del equipo tendrán que estar capacitados para realizar las tareas correspondientes para desempeñar con la calidad requerida, la responsabilidad descrita en el apartado "**3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS**", aportando para ello gran capacidad de organización, análisis y visión estratégica, disponiendo de una importante experiencia, conocimiento de herramientas de planificación y experiencia en control de calidad y gestión del cambio de las aplicaciones y sistemas.

Los recursos fijos y complementarios del equipo tendrán que estar disponibles al inicio de la **Fase I** de Preparación y Constitución del Servicio.

IFEMA MADRID podrá solicitar una reconfiguración del equipo de trabajo, tanto en conocimientos de los perfiles como en número, debido a los planes de evolución de las aplicaciones o por variaciones en la carga de trabajo. En este caso IFEMA MADRID avisaría al menos con 1 mes de antelación y el proveedor dispondría de un máximo de 30 días naturales para ajustarse a estas nuevas necesidades (tal y como se recoge en la tabla de definición de ANS).

5.3 ADECUACIÓN DE LOS EQUIPOS

PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DEL EQUIPO DE RECURSOS FIJOS.

La compañía que haya presentado la oferta más ventajosa dispondrá de un plazo máximo 10 días hábiles desde la recepción de la notificación de mejor oferta, para la presentación de las Fichas de Perfiles ("**11.1. Fichas de perfiles**") complementadas del equipo de recursos fijos que proponga destinar al servicio, con el objeto de que IFEMA MADRID pueda **contrastar y validar** la adecuación y capacitación de los recursos a los requerimientos indicados con carácter mínimo en el apartado **5.2 Composición del Equipo de Trabajo: A. Recursos Fijos**, que como requisito imprescindible, deberán cumplir con las competencias indicadas.

IFEMA MADRID realizará la comprobación, si así lo considera oportuno, de la efectiva capacitación de los recursos humanos propuestos en la oferta. IFEMA

MADRID podrá entrevistar a cualquiera de los recursos designados por el proveedor para comprobar la veracidad de la información aportada y su adecuación a los perfiles definidos.

El ofertante deberá tener en cuenta que las entrevistas se realizarán en un plazo máximo de **05 días** hábiles desde la presentación de las fichas de perfiles.

En caso de que el proveedor no aporte los candidatos adecuados en este plazo o si tras la realización de dichas entrevistas se comprueba que el ofertante no ha presentado los candidatos adecuados que puedan ser validados por IFEMA MADRID conforme al contenido de su oferta técnica y los requerimientos del pliego de bases, **IFEMA MADRID rechazará la oferta presentada por el licitador propuesto**, considerándose a todos los efectos como una retirada justificada de la oferta, con la consiguiente incautación de la garantía provisional, y en este último caso, si hubiera sido ya sustituida por la garantía definitiva, se incautará ésta en el importe equivalente a la garantía provisional.

RECURSOS/SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Durante la ejecución del servicio, en el momento que IFEMA MADRID requiera la intervención de alguno de estos recursos/servicios, lo solicitará al proveedor.

En concreto, el proveedor deberá poder ofrecer a IFEMA MADRID recursos/servicios complementarios, al menos en las siguientes tecnologías:

- Java
- Delphi
- Microsoft Power Platform
- Apps Móviles. (Android/IOS con Xamarin Forms o React Native)

El proveedor deberá asignar el/los recursos que, en conjunto, como requisito imprescindible, deberán cumplir con las competencias solicitadas aportando la documentación acreditativa de su capacidad técnica (Historial profesional) que refleje el cumplimiento general de las fichas de perfiles, con nivel alto obligatorio de conocimientos en las fichas específicas de las tecnologías descritas (según la tecnología a cubrir por el recurso).

IFEMA MADRID realizará la comprobación de la efectiva capacitación de el/los recursos designados por el proveedor y podría mantener una entrevista para comprobar la veracidad de la información aportada.

El proveedor deberá comprometerse a asignar el recurso en un plazo no superior a **30 días naturales** desde la fecha de la solicitud por escrito realizada por IFEMA MADRID.

La falsedad en el nivel de conocimientos, 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 completar el equipo, también será causa de posible resolución inmediata del contrato, dejándolo sin efecto y con derecho a exigir del empresario el resarcimiento de daños y perjuicios que haya podido causar.

En cualquier caso, IFEMA MADRID podría tener otras necesidades que requirieran la intervención de otros perfiles que no estuvieran aquí contemplados. Se procedería a realizar dicha solicitud al proveedor, indicando los conocimientos y experiencia requeridos en una nueva ficha de perfil si fuese necesario. De igual forma y de acuerdo al mismo procedimiento, IFEMA MADRID realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos designados por el proveedor. Teniendo en cuenta que se trataría de especialistas en tecnologías distintas a las mencionadas anteriormente, el plazo de incorporación podría ser superior a 20 días naturales, si bien no podría superar los 30 días naturales.

CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO (Fijo y Complementario)

IFEMA MADRID considera imprescindible la estabilidad de los recursos asignados para garantizar una mayor calidad en la prestación del servicio y aprovechar eficientemente el traspaso de conocimiento realizado.

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

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

IFEMA MADRID realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos designados por el proveedor y podría entrevistar a cualquiera de ellos 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.

Si transcurrido ese periodo, el adjudicatario no ha sido capaz de cubrir la vacante con un perfil adecuado válido para IFEMA MADRID, IFEMA MADRID podría recurrir a la contratación de este recurso a un tercer proveedor. El adjudicatario perdería así la facturación completa de este recurso.

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 MADRID, respetándose el plazo indicado

En 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 proveedor. La transferencia y formación 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 y habilidades del sustituto 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.

Asimismo, IFEMA MADRID podrá solicitar una reconfiguración del equipo de trabajo debido a los planes de evolución de las aplicaciones o por variaciones en la carga de trabajo. En este caso IFEMA MADRID avisaría al menos con 1 mes de antelación para proceder a la reconfiguración/redimensionamiento del equipo de trabajo.

PRÓRROGA DEL CONTRATO

En caso de prórroga del contrato, los integrantes del equipo fijo quedarán adscritos al contrato, en la misma forma que durante la duración del contrato principal 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 proveedor, así como el resarcimiento de daños y perjuicios que haya podido causar por este motivo.

5.4 HORARIO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De forma general, la prestación de los servicios del equipo de trabajo se realizará de forma presencial en las oficinas de IFEMA MADRID. No obstante, a petición de IFEMA MADRID y, de acuerdo a la mejor adecuación por las necesidades del trabajo y siempre con el objetivo de obtener una mayor calidad del servicio, podrían realizarse los trabajos en las instalaciones del proveedor. Es muy probable que se solicite la presencia del equipo del proveedor durante los meses iniciales para garantizar una adecuada adquisición del conocimiento y acompañamiento inicial.

En caso de considerarlo necesario, el personal de IFEMA MADRID podrá visitar las instalaciones propuestas para la ejecución del servicio.

En las ocasiones en que se realice el trabajo en las instalaciones de IFEMA MADRID los recursos, con carácter general, se ajustarán al calendario de IFEMA MADRID y de forma consensuada con el jefe de proyecto correspondiente de IFEMA MADRID. De la misma manera, cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. correrán por cuenta del proveedor, no siendo imputable de ningún modo al servicio.

La atención del servicio será de 8 horas de lunes a viernes, de acuerdo al horario de oficina y al calendario laboral de IFEMA MADRID. Fuera de este horario y si así se requiere, deberá existir un **sistema de guardias**** para poder atender cualquier petición de producción que requiera la atención necesaria y que se definirá junto con el adjudicatario.

** Como información adicional, en el último año se ha requerido de la activación del sistema de guardias en cuatro fines de semana.

6. Calidad

Los ofertantes presentarán un **Plan de Garantía de Calidad** (*apartado "10.Documentación técnica para entregar por el ofertante. Sobre 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS". Sub apartado 4.- PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD*) de aplicación al servicio que deberá seguirse durante toda la prestación de este. Asimismo, IFEMA MADRID podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos que corresponda o como consecuencia de la aplicación de marcos de referencia de planes específicos que IFEMA MADRID implante. Dichas modificaciones y

cambios le serán comunicados a la empresa adjudicataria con la suficiente antelación para que los incorpore en el servicio.

La calidad deberá ir enfocada a contar con un sistema cada vez más robusto, lo que se debe traducir en una reducción de las incidencias y a perseguir la satisfacción de los usuarios de los sistemas de IFEMA MADRID.

La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través de la estabilidad de los sistemas de producción, del seguimiento de las planificaciones y objetivos establecidos, de la calidad técnica, operativa y funcional de los trabajos realizados y del seguimiento del grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

7. Confidencialidad de la Información

Tendrá la consideración de información confidencial toda la información que, cualquiera que fuere su soporte y forma de comunicación, hubiera sido comunicada por una de las partes a la otra y que haya sido clasificada como de propiedad exclusiva y/o confidencial o que, por su naturaleza y/o las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como confidencial. También tendrá esta consideración, el contenido del contrato y todos sus documentos anexos. La información confidencial será tratada como tal por las partes y no será revelada por el receptor sin el consentimiento previo de la otra parte. En particular, las partes se comprometen a adoptar las medidas necesarias para evitar que terceros no autorizados puedan acceder a la información confidencial y a limitar su acceso a los empleados autorizados que precisen disponer de ella para la ejecución del contrato, trasladándoles idéntica obligación de confidencialidad. Esta obligación de confidencialidad se mantendrá de forma indefinida por las partes.

8. Gestión Económica de la Prestación del Servicio

A efectos de la gestión económica del contrato, el importe anual total del contrato se debe distribuir según los perfiles solicitados para la correcta prestación del servicio.

Las valoraciones económicas deberán especificar el perfil requerido con la tarifa correspondiente. Los perfiles deberán estar enmarcados entre los siguientes y su importe máximo:

Categoría Profesional	Importe máximo por jornada (euros)
GESTOR DEL SERVICIO	560
ARQUITECTO SW	530
ANALISTA PROGRAMADOR SENIOR	480
PROGRAMADOR SENIOR	435
CONSULTOR SENIOR (Producto, Comunicaciones...)	520

(656.789,99 €)

El proveedor deberá presentar, en su oferta, tarifas para los perfiles mencionados, no superando en ningún caso las indicadas en la tabla anterior. Dichas tarifas serán de aplicación **durante todo el período de contratación**.

A continuación, se indica una estimación de una posible distribución por categoría profesional. **El ofertante deberá cuantificar su propuesta económica para la configuración del equipo en función del número de jornadas y perfiles que figuran a continuación**, teniendo en cuenta que parte de esas jornadas irán destinadas a los "Recursos Fijos" (dedicación completa) y el resto a los "Recursos/Servicios Complementarios" (ver apartado **5.2. Composición del Equipo de Trabajo**) y/o, en caso necesario, los servicios de guardias (ver apartado **5.4. Horario y Lugar de Ejecución del Contrato**)

Categoría Profesional	JORNADAS ESTIMADAS 1 AÑO
GESTOR DEL SERVICIO	222
ARQUITECTO SW	222
ANALISTA PROGRAMADOR SENIOR	650
PROGRAMADOR SENIOR	222
CONSULTOR SENIOR (Producto, Comunicaciones...)	12

La facturación se realizará con carácter mensual. El importe de la factura será por el total de horas efectivamente realizadas comunicadas por el gestor y aprobado por IFEMA MADRID. La forma de realizar la valoración será la resultante de aplicar las tarifas derivadas de la oferta aplicables a los perfiles del equipo de trabajo. No se podrá aplicar ninguna tarifa distinta de las comprometidas.

El importe a facturar podrá ser corregido por aplicación de las penalizaciones derivadas de los indicadores del servicio.

Tarifas de facturación del sistema de guardias (lunes a domingo):

El sistema de guardias se facturará aplicando a la tarifa horaria habitual un factor de conversión en función del tipo de intervención:

- **Hora de guardia sin intervención** (durante estas horas el recurso ha estado disponible pero no se ha realizado ningún trabajo efectivo), se aplicará un factor de conversión de 0,5 sobre la tarifa habitual del recurso.
- **Hora de guardia con intervención** (durante estas horas el recurso ha tenido que resolver alguna incidencia), se aplicará un factor de conversión de 1,75 sobre la tarifa habitual del recurso.

9. Acuerdos Mínimos de Nivel de Servicio, Lote n^o 1

En este apartado se presenta el sistema de evaluación de la calidad del servicio que el adjudicatario debe cumplir.

9.1 INTRODUCCIÓN

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación y cumplimiento adecuados de los servicios solicitados dentro del ámbito del presente pliego. No obstante, lo anterior, hay ciertas prestaciones que se regularán por el sistema de "Acuerdo de Nivel de Servicio" (ANS).

El sistema de evaluación tiene como objetivo la determinación del índice de calidad de la prestación del servicio o ICS (Índice de Calidad del Servicio), basado en los acuerdos de nivel de servicio (ANS) mínimos imprescindibles, que el adjudicatario debe cumplir en la ejecución de los servicios a prestar.

Los acuerdos de nivel de servicio se van a materializar en una serie de "Indicadores de nivel de servicio (INS)" y unos "valores objetivos" (VO) que deben cumplir y que van a permitir evaluar los distintos ámbitos de servicios prestados por la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de los acuerdos definidos conllevará una penalización económica que será determinada en base al índice de calidad obtenido.

Será en la fase inicial de la prestación del servicio en la que se deberán definir y poner en marcha los indicadores que inicialmente constituirán las medidas de calidad del servicio.

El conjunto de indicadores puestos en marcha inicialmente podrá ser revisado durante el período de prestación del servicio como consecuencia de la evolución del servicio o de las necesidades de IFEMA MADRID. Se podrá entonces acordar modificaciones en el sistema de ANS que deberán respetar las siguientes condiciones:

- Se deben cumplir siempre los mínimos establecidos en este apartado.
- Los nuevos indicadores o las modificaciones deberán contar con el acuerdo de ambas partes.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, siempre prevalecerá lo dispuesto en el presente ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de IFEMA MADRID.

9.2 CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS

Con el cumplimiento de las prestaciones reguladas por los ANS se pretende que el adjudicatario garantice una calidad mínima en la prestación del servicio.

Por este motivo, los INS y VO definidos van a tener carácter de mínimos. El adjudicatario podrá ampliar los indicadores INS y los valores objetivos VO a establecer de común acuerdo con IFEMA MADRID, siempre respetando los mínimos.

Los factores principales que inspiran este modelo tienen como objetivo último la garantía de la calidad de los servicios prestados, el incentivo a la mejora continua del adjudicatario en la provisión de los mismos y la consecuente mejora en la satisfacción tanto de los usuarios como de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID.

Con relación a los Acuerdos de Nivel de Servicio, el adjudicatario se obliga a:

- Enviar de forma mensual un informe detallado de los indicadores obtenidos.
- Es obligación del proveedor del servicio la recogida, tratamiento y

documentación de los mismos.

- Recoger y calcular fielmente, de acuerdo a las definiciones establecidas, todos los indicadores y sus valores mes a mes. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA MADRID, la recogida errónea de los indicadores y sus valoraciones será sancionada económicamente, según lo indicado en la parte de penalizaciones de este apartado.
- El adjudicatario es responsable de comunicar a IFEMA MADRID cualquier anomalía que pueda existir en los datos utilizados para el cálculo, o en los propios cálculos, en un período máximo de 15 días naturales tras la emisión de cada informe.
- El adjudicatario debería mejorar los resultados de los indicadores mes a mes y año a año. Deberá prestar especial atención a aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita o bien a aquellas situaciones que provoquen una bajada de la calidad del servicio.
- El incumplimiento continuo del nivel de calidad establecido en el servicio en función de los niveles exigidos en el pliego de bases y los ofertados expresamente por el adjudicatario será motivo suficiente para la extinción del contrato de forma unilateral por parte de IFEMA MADRID.

9.3 MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS

En este apartado se describe el modelo de cálculo de los ANS.

El sistema de ANS evaluará no sólo las distintas prestaciones del servicio, sino que concederá un papel destacado a las no conformidades.

Se producirá una **No Conformidad** en toda aquella situación en la que la DTI no esté satisfecha con la actuación realizada por el proveedor, así como para indicar el grado de cumplimiento de aspectos formales del servicio, como por ejemplo, una estimación a la que no se llega a un acuerdo, un análisis de impacto no satisfactorio, una documentación no adecuada, un requisito no cubierto, una cláusula del pliego no cumplida, una resolución no satisfactoria de una tarea, de un proyecto o de alguna de sus fases o entregables, una transferencia de conocimiento no adecuada, un recurso no adecuado, etc. La DTI indicará el motivo y la posible subsanación de la no conformidad. El proveedor está obligado a registrar las no conformidades, recogiendo toda esta información más la que considere oportuna y dispondrá de un plazo de tiempo fijado en cada caso para proceder a su subsanación. Si transcurrido el plazo de tiempo establecido no se ha subsanado, o bien, si el proveedor desestima su subsanación, contabilizará como una no conformidad no resuelta que aplicará en el mes que corresponda y en meses sucesivos hasta su subsanación.

En el modelo también se va a determinar la criticidad de cada uno de los indicadores, con ponderación mayor de los críticos respecto de los no críticos.

9.4 INDICADORES DEL SERVICIO

Las prestaciones iniciales sujetas a medición con ANS son las siguientes:

- a. **GESTIÓN DEL SERVICIO:** Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio (y complementarias que se definan en el pliego y/o mejoras que el adjudicatario proponga) a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- b. **GESTIÓN DE LOS RECURSOS:** Incluye la evaluación de la prestación relacionada con los recursos: tiempos de selección e incorporación de recursos y adecuación de los perfiles.
- c. **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Incluye la evaluación de los objetivos establecidos, errores en producción y en general el cumplimiento del plan de calidad y la realización de todas aquellas acciones y productos definidos y acordados en el mismo. La inexistencia de alguna medida de calidad / hito / entregable / acciones / documento / resultados de ejecuciones de test de calidad / uso de herramientas de testing y de validaciones de código y seguridad del desarrollo o de cualquier otro elemento de trabajo, supondrá el incumplimiento de estos indicadores.
- d. **GESTIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES E INCIDENCIAS.** Se consideran aspectos de soporte relacionados con las peticiones: tiempos de atención, resolución, etc.
- e. **DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.** Se incluyen los tiempos de disponibilidad de las herramientas utilizadas en la prestación del servicio, disponibilidad de las comunicaciones y disponibilidad de las aplicaciones en el entorno de producción.

Los indicadores mínimos establecidos, agrupados por las prestaciones a medir son los siguientes:

DEFINICIÓN DE ANS - GESTIÓN DEL SERVICIO					
CODIGO	INDICADOR (INS)	DEFINICIÓN	VALOR OBJETIVO MÍNIMO (VO)	TIPO	PESO INICIAL
GESTIÓN DEL SERVICIO					(NO TOCAR)
GES01	ENTREGA DE INFORMES Informe seguimiento mensual Informe mensual de ANS	Se debe entregar dentro de los (x) días del mes siguiente los siguientes informes: - Informe seguimiento mensual: Informe general de seguimiento del servicio, de carácter mensual. - Informe mensual de ANS: Informe de valoración mensual de los ANS.	≤ 10 días naturales	SI / NO	1,00%
GES02	REALIZACIÓN DE ACTAS DE REUNIONES	Porcentaje de actas del mes entregadas en plazo. Se establece el plazo en 5 días hábiles desde la celebración de la reunión.	≥ 90%	SI / NO	0,50%
GES03	NO CONFORMIDAD	No Conformidades no resueltas al final del mes.	< 1	Número de No Conformes	2,00%
GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
REC01	PERFIL DE RECURSOS	Se cumple si los recursos presentados en el mes, cumplen con el perfil mínimo solicitado	100%	SI / NO	2,00%
REC02	PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS/SERVICIOS	Días naturales máximos en que debe incorporarse el recurso / servicio desde que se solicita por cualquier circunstancia, teniendo siempre en cuenta que este plazo incluye el período de valoración que corresponde a IFEMA.	≤ 30 días naturales	SI / NO	2,00%
GESTIÓN DE LA CALIDAD					
CAL01	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ESTABLECIDOS	Número de objetivos establecidos no cumplidos (en cuanto a plazos, planificaciones, procedimientos, documentación, formaciones, compromisos de negocio)	≤ 1	Número de objetivos no cumplidos a partir de 1	2,50%
CAL02	ERRORES EN PRODUCCIÓN	Nº de peticiones puestas en producción, en las que se detectan errores en la realización de las comprobaciones o utilización, sobre las pasadas a producción en el mes.	≤ 2 de peticiones subidas a producción con error.	Número de errores en producción a partir de 2	2,50%
GESTIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES E INCIDENCIAS					
ATE01	TIEMPO DE ATENCIÓN	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta la primera respuesta	≤ 3 horas	SI / NO	0,50%
INCIDENCIAS					
INC01	TIEMPO RESOLUCIÓN: CRÍTICAS	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta su resolución satisfactoria sin incluir los periodos de tiempo en los estados no imputables al proveedor del servicio.	< 8 horas	Número incidencias no resueltas en tiempo	3%
INC02	TIEMPO RESOLUCIÓN: ALTAS	Idem	< 3 días laborables	Número incidencias no resueltas en tiempo a partir de 2	2,50%
INC03	TIEMPO RESOLUCIÓN: MEDIAS	Idem	< 15 días laborables	Número incidencias no resueltas en tiempo a partir de 2	2,00%
INC04	TIEMPO RESOLUCIÓN: BAJAS	Idem	< 30 días laborables	Número incidencias no resueltas en tiempo a partir de 3	2,00%
DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS					
DIS01	DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DEL PROVEEDOR	Disponibilidad de las herramientas y equipos que el proveedor utilice para la prestación del servicio que sean del ámbito de su responsabilidad	≥ 99,8 %	SI / NO	1,00%
DIS02	DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES	Disponibilidad de las comunicaciones del proveedor con las instalaciones de IFEMA	≥ 99,8 %	SI / NO	1,00%
DIS03	DISPONIBILIDAD DE LAS APLICACIONES	Dentro del ámbito de competencias descritas en el pliego, disponibilidad de las aplicaciones de IFEMA, en el entorno de producción.	≥ 99 %	SI / NO	1,00%
					25,5%

9.5 APLICACIÓN DE LOS INDICADORES A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Un indicador se cumple cuando se ha cumplido la condición del indicador. Por ejemplo, el indicador "ENTREGA DE INFORMES" se cumple en un mes si se ha entregado el informe de seguimiento mensual del mes anterior dentro del plazo indicado. Si no se cumple, seguirá incumpléndose en meses posteriores hasta su subsanación. Es decir, en ningún caso, se espera a que se entregue la documentación, y en ese mes ver si se ha cumplido o no. Si lleva un retraso de varios meses aplicará el incumplimiento en todos esos meses anteriores hasta su subsanación.

De igual forma se deben entender el resto de los indicadores. Es decir, mes a mes se mira en su globalidad si se incumple el indicador, desde el momento en el que se produce el hecho del incumplimiento y en los meses sucesivos hasta que se cumpla.

Los indicadores de tipo "número" (como el de NO CONFORMIDAD) se incumplen desde el momento en el que se supere el Valor Objetivo Mínimo (VO) y penalizarán de forma proporcional de acuerdo al peso asignado a este indicador. Cuanto mayor sea el número de NO CONFORMIDADES sin resolver, mayor será la penalización aplicable en ese mes.

9.6 PENALIDADES.

Tal y como se indica en la introducción de este apartado, el incumplimiento de los acuerdos será penalizable. La naturaleza de las penalidades por incumplimiento de los acuerdos será de carácter económico. Se persigue con esta medida que el servicio se preste adecuadamente y con la calidad exigida durante todo el período de contratación.

PENALIDADES MENSUALES

La obtención de la penalidad económica de carácter mensual será aplicable en la facturación de cada mes correspondiente a la ejecución del servicio. El porcentaje total a descontar, de la facturación mensual, será el sumatorio de los porcentajes a descontar por cada ANS incumplido según el documento Excel facilitado por la DTI.

1. **Cálculo incorrecto de ANS.** El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una **penalidad del 20%** de la facturación del mes en el que se produce, independientemente de otras penalidades.

2. **Cláusula de rotación.** Así mismo, en caso de sustitución de recurso (por causas ajenas a IFEMA MADRID), se aplicará una **penalidad de un 20%** por cada recurso sustituido, sobre la facturación que se haya realizado en el mes correspondiente. La penalización continuará aplicándose hasta encontrar un "sustituto" que pueda cumplir las mismas funciones con mínimamente la misma calidad, eficiencia y productividad, retomando las tareas en el mismo punto que el anterior recurso. Esta penalización y el cumplimiento correcto de sus condiciones serán aprobadas por IFEMA MADRID.

10. Documentación técnica para entregar por el ofertante. Sobre 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS.

Se deberá aportar la documentación técnica que se requiere en este apartado, para la validación de su oferta técnica.

La documentación que debe presentar el ofertante en este sobre (**Documento + Historial Profesional**) tendrá el objetivo concretar su propuesta para el servicio solicitado. Es decir, debe explicar como pretende acometer el servicio que requiere IFEMA MADRID explicando cada parte del mismo. Se tendrá en cuenta la claridad expositiva, la concreción y adecuación efectiva a los servicios solicitados.

La información a incluir en este documento, **TENDRÁ UNA EXTENSIÓN MÁXIMA DE 15 PÁGINAS en formato A4 con tamaño de letra no inferior a 11** (*Historial Profesional del equipo propuesto para el servicio no considerado en la extensión del documento*, pero de presentación obligatoria en este sobre) y deberá contener estrictamente los siguientes apartados:

1.- INTRODUCCIÓN:

- a. Breve presentación de la empresa
- b. Presentación del Centro de Soporte para el mantenimiento de los aplicativos, organización, estructura, coordinación, formación, etc.

2.- ORGANIZACIÓN, EQUIPO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

2.1.- Organización de los trabajos. Este apartado debe contener:

- a. Alcance de los trabajos, descripción de las actividades.
- b. Modelo de relación.
- c. Recursos técnicos e instalaciones (Hardware, software, lugar de trabajo, comunicaciones, etc..) .
- d. Planteamiento propuesto para el equipo de recursos complementarios y posibles proyectos llave en mano.

2.2.- Gestión del servicio. Este apartado debe contener:

- a. Plan de gestión y seguimiento del servicio solicitado.
- b. Sistema de Informes sobre el desarrollo del servicio y periodicidad.

2.3.- Planteamiento del equipo de soporte y mantenimiento. Este apartado debe contener:

- a. Composición, estructura y perfiles cubiertos por los recursos fijos. (Imprescindible indicar el grado de cobertura que tienen estos recursos de las tecnologías complementarias)
- b. Perfiles propuestos para el equipo de recursos complementarios (mínimamente deben ser capaces de cubrir las necesidades que surjan en las tecnologías complementarias: Java, Delphi y Power Platform)
- c. Planteamiento de cobertura de cualquier otra necesidad específica fuera del equipo fijo y de las tecnologías complementarias citadas anteriormente.
- d. Integración y comunicación de los equipos (fijo y complementario) y con IFEMA MADRID.
- e. Organización y gestión del trabajo del equipo fijo con respecto a las peticiones e incidencias.
- f. Para cada miembro del equipo propuesto (fijo y recursos complementarios) el historial profesional.
- g. Posicionamiento del equipo planteado dentro del organigrama de la empresa. Responsabilidades e interlocución con IFEMA MADRID. Capacidad de la estructura organizativa propuesta para adaptarse a las necesidades de IFEMA MADRID.

3.- METODOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 3.1.- Metodología a aplicar.
- 3.2.- Descripción de los procedimientos de trabajo principales.
- 3.3.- Uso de herramientas de soporte estándares y su adecuación a la prestación del servicio.

4.- PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD

4.1.- Medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos: medios materiales, seguridad y confidencialidad.

4.2.- Medidas dispuestas por el oferente para para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

4.3.- Uso de herramientas de soporte estándares.

Se valorará especialmente la adecuación a las características del servicio, en el planteamiento de la gestión de la calidad.

11. Ficha de los Perfiles y Contenido del Historial Profesional

El objetivo que se persigue es que el equipo de trabajo cubra en su conjunto todo el entorno tecnológico de IFEMA MADRID objeto de este pliego, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos.

En este sentido, se han definido una serie de fichas que contienen el detalle de los conocimientos y experiencias demandados distinguiéndose entre conocimientos de carácter obligatorio y opcional, niveles alto, medio y bajo y años de experiencia concretos.

El perfil de un recurso concreto se definirá mediante un conjunto de fichas, que recogerán tanto la formación y los conocimientos generales como los conocimientos específicos según los distintos entornos tecnológicos requeridos.

Cada recurso solicitado deberá cumplimentar obligatoriamente las fichas correspondientes que definan el perfil, indicando su nivel de conocimiento y experiencia en cada uno de los criterios indicados. El Historial Profesional (Oferta. Sobre 2) y Fichas Técnicas (Licitador Mejor Clasificado, *Anexo I Cuadro de Características, apartado 7.4, e*)) deberán estar firmadas por el candidato.

En el presente apartado sólo se han definido las fichas correspondientes a los perfiles exigidos para los miembros del equipo de Recursos Fijos y de los Servicios Complementarios identificados actualmente. Para el resto de los perfiles que se requieran se elaborarán las fichas correspondientes según las necesidades específicas en cada momento para los trabajos a realizar.

11.1. Fichas de perfiles:

A cada historial profesional presentado en la oferta le debe corresponder el conjunto de fichas que identifique el tipo de recurso solicitado, así como los conocimientos y experiencias en los entornos técnicos a desarrollar en IFEMA MADRID.

A continuación, se definen los conceptos y nomenclaturas utilizados en la ficha de perfil:

- a. Tipo de requerimiento:** para cada elemento de conocimiento o requisito se indica si es:

- **N:** Requisito no necesario y no será valorable.
- **O:** Requisito obligatorio de cumplir y valorable.
- **P:** Requisito opcional, no obligatorio pero será valorable.

b. Nivel de conocimiento: se indica el nivel de conocimientos del recurso, tanto los mínimos exigidos como en la experiencia del recurso, valorándose con la siguiente escala:

- **B:** Bajo.
- **M:** Medio.
- **A:** Alto.

Téngase en cuenta que el nivel de conocimiento de una herramienta, producto o tecnología no siempre tiene que ver con el nivel de experiencia, se trata de indicar el grado de conocimiento global de toda la funcionalidad / técnicas del producto / herramienta / tecnología / etc.

c. Tiempo de experiencia: se cuantifica la experiencia en tiempo efectivo de trabajo con la herramienta / tecnología / etc.:

- **D:** Número de días de experiencia de trabajo (p.e. 5 D).
- **M:** Número de meses de experiencia de trabajo (p.e. 8 M).
- **A:** Número de años de experiencia de trabajo (p.e. 3 A).

d. Requisitos mínimos NIVEL ALTO, NIVEL MEDIO, NIVEL BAJO: en estos apartados se indican los requisitos mínimos que debe cumplir el recurso propuesto, en cuanto a elemento de conocimiento, su obligatoriedad, su nivel de conocimiento y su experiencia valorada en tiempo, en los entornos técnicos, productos, herramientas, técnicas, etc.

La clasificación de nivel en los requisitos mínimos viene determinada para poder acotar claramente los diferentes perfiles que se solicitan.

De acuerdo con esta nomenclatura, se adjuntan las siguientes fichas:

- **FICHA GENERAL:** Formación y conocimientos informáticos generales necesarios. Esta ficha la deben cumplir todos los recursos del servicio.
- **FICHA NET:** Perfil especializado en desarrollo .NET.
- **FICHA MICROSERVICIOS:** Perfil especializado en desarrollo con arquitectura de MICROSERVICIOS
- **FICHA WEB MVVM:** Perfil especializado en desarrollo aplicaciones web MVVM

- **FICHA NET GIS CAD MICRO:** Perfil especializado en desarrollo NET con productos Bentley MicroStation.
- **FICHA DELPHI:** Perfil especializado en desarrollo DELPHI.
- **FICHA JAVA:** Perfil especializado en desarrollo JAVA.
- **FICHA MOVILIDAD:** Perfil especializado en desarrollo movilidad (IOS/ANDROID).
- **FICHA MICROSOFT POWER PLATFORM:** Perfil especializado en tecnología Microsoft Power Platform (Power Apps, Power Automate...).

Según esto, la definición de un recurso vendrá determinada por un conjunto de fichas (conocimientos generales y tantas fichas de las distintas tecnologías que se requieran, indicando el nivel en cada una de ellas).

11.2. Historial Profesional

Los datos que se deben de incluir en el Historial Profesional son:

a. Identificación:

- Nombre del proveedor.
- Nombre y apellidos del recurso.

b. Formación académica:

- Formación profesional en las tecnologías requeridas, con indicación de las certificaciones.
- Otras formaciones.

c. Experiencia profesional (en orden descendente por año):

- Empresa y periodo de permanencia.
- Categoría profesional.
- Tecnologías utilizadas.
- Descripción del trabajo desempeñado y proyectos.

11.3. Confidencialidad de los datos

Los datos personales de su personal se incorporarán a un fichero de IFEMA MADRID y se utilizarán para el estudio de las ofertas y selección del adjudicatario. Una vez adjudicado el servicio se conservarán los datos del personal del adjudicatario con el fin de elaborar las acreditaciones, el control y la gestión de accesos y estancias de acuerdo con los protocolos de seguridad general de la Institución cancelándose los datos de los demás licitadores. Es responsabilidad del contratista obtener el consentimiento firmado de su personal para la cesión a IFEMA MADRID, en los citados términos, de sus datos personales. IFEMA MADRID no solicita ni acepta datos susceptibles de medidas de seguridad de nivel medio o alto (económicos, salud, raza, religión etc.). El

adjudicatario conoce y acepta que todo el personal que preste servicios en el recinto ferial deberá estar, en todo momento, acreditado con la "tarjeta de acreditación personal" que le corresponda de acuerdo con el servicio desarrollado, sin la cual no está permitido el acceso o la estancia en el recinto; por ello, remitirá y actualizará periódicamente la relación de su personal destinado en el recinto ferial e IFEMA MADRID expedirá las acreditaciones. Los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de estos datos pueden ejercitarse mediante carta dirigida a IFEMA MADRID: Protección de Datos, apartado de correos 67.067(28080) de Madrid, o vía e-mail a la dirección: protecciondedatos@ifema.es. La cancelación de los datos conlleva la devolución de la acreditación y la retirada de la autorización para prestar servicios en el recinto.

1. Objeto del Servicio

La Dirección de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID requiere de un servicio bajo demanda, de consultoría y apoyo a la gestión de proyectos, enmarcados dentro del área software, persiguiendo dar una adecuada respuesta a las necesidades que se producen dentro de la empresa debido al proceso de transformación y evolución/actualización tecnológica conveniente.

2. Descripción y Actividades del Servicio

IFEMA MADRID solicitará al adjudicatario el "servicio/proyecto llave en mano" objeto de este pliego que precise, el cual deberá ser valorado convenientemente, en cuanto a perfiles necesarios, tiempo estimado y planificación. Una vez aprobado por parte de IFEMA MADRID el plan de proyecto facilitado, podría comenzar la ejecución de los trabajos necesarios.

Los servicios a prestar por el proveedor se encuadran en los siguientes conceptos:

2.1 CONSULTORÍA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROYECTOS

El equipo de trabajo deberá seguir y utilizar la metodología, procedimientos y herramientas de trabajo que IFEMA MADRID y el proveedor consensuen para la mejor prestación del servicio.

El servicio abarcaría la siguiente modalidad de tareas, en colaboración con la Dirección de Tecnologías de Información (DTI) de IFEMA MADRID:

- Apoyo en la recogida y estudio de las necesidades planteadas por las distintas áreas, elaboración del catálogo de requisitos funcionales y de aquellos estudios y entregables necesarios para determinar la viabilidad y puesta en marcha de los proyectos.
- Valoración, si así procede, de distintas herramientas de mercado para dar cobertura y solución a las necesidades planteadas por IFEMA MADRID.

- Actitud proactiva, proponiendo e impulsando todas aquellas medidas encaminadas a la mejora y buen funcionamiento del proyecto asignado, promoviendo y tomando la iniciativa en la identificación de necesidades, carencias, cuellos de botella y puesta en marcha de soluciones y acciones correctoras.
- Realización del seguimiento del plan de trabajo previamente establecido, identificando desviaciones respecto de los hitos definidos y elaborando informes periódicos de avance.
- Asistencia en el proceso de la contratación de productos/servicios con terceros que puedan dar solución a las necesidades del proyecto, si así aplica.
- Proporcionar asesoramiento y soporte en tareas relacionadas con desarrollo e implantación de planes de aseguramiento de la calidad de los diferentes proyectos a implementar, así como la planificación y realización de auditorías que verifiquen su cumplimiento.
- Implantación de procedimientos, herramientas y mecanismos para la gestión integrada y normalizada de todos los proyectos con el acuerdo de la DTI.
- Proporcionar apoyo al desarrollo de proyectos, según los perfiles definidos en el lote 1, en caso necesario.

2.2 COORDINACIÓN DEL SERVICIO

Las actividades de coordinación y gestión del servicio están centradas en el cumplimiento de los procedimientos por parte del equipo de trabajo, así como en la gestión de los recursos dedicados al contrato. Incluyen, control, seguimiento y evaluación del servicio prestado, en cada una de sus fases y actividades, mediante interlocución con los responsables de IFEMA MADRID o con terceros en su caso, persiguiendo siempre la mejora continua y la calidad en el servicio.

Forman parte de estas actividades las siguientes:

- Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA MADRID.

- Gestionar y coordinar internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios solicitados.
- Realizar el control y seguimiento de la asistencia, horario, etc. de los recursos del servicio.
- Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA MADRID, incluyendo reducción de problemas, estandarización, gestión de la calidad, procedimentación, normas, estándares, etc.
- Elaboración de informes de actividad, de control de calidad y de facturación, así como la recogida y el seguimiento de los ANS establecidos.
- Seguimiento de las planificaciones establecidas, así como de las tareas realizadas por cada miembro del equipo adjudicatario, garantizando el cumplimiento de los objetivos marcados.

Podrían existir proyectos paralelos en marcha llevándose a cabo por otros equipos de trabajo, de IFEMA MADRID o de terceros . Por ello, se podrá dar el caso de que dependiendo de las necesidades y compromisos adquiridos, puedan trabajar simultáneamente en un proyecto equipos de diferentes proveedores de IFEMA. En estas circunstancias, las tareas, funciones y competencias de cada uno de los equipos, incluyendo el del proveedor del servicio que se está solicitando en estas especificaciones técnicas, se determinarán en todo momento según el criterio del jefe de proyecto de IFEMA MADRID correspondiente.

3. Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo deberá ser configurado por el proveedor de forma consensuada con IFEMA MADRID, de acuerdo al proyecto/servicio solicitado para la mejor prestación del mismo en tiempo y forma.

Conocido el proyecto/servicio concreto, el proveedor aportará de cada uno de los perfiles el Historial Profesional, la documentación acreditativa de las capacitaciones técnicas y las fichas técnicas contenidas en el apartado "11. Fichas de los Perfiles" perfectamente cumplimentadas.

IFEMA MADRID realizará la comprobación de la efectiva capacitación de el/los recursos designados por el proveedor y podría mantener una entrevista para comprobar la veracidad de la información aportada.

Mínimamente, para cualquier petición, siempre debe existir este perfil.

Gestor de Proyectos

- Experiencia mínima 5 años en implantación, ejecución y gestión de proyectos de aplicaciones TI.
- Titulación: Universitaria - Ingeniería o Grado - (preferiblemente en Informática).
- Se valorará la posesión de Certificación PMP (Project Management Professional).
- Se valorará la posesión de cursos y certificaciones CMMI o ITIL.
- Se valorará experiencia en PMO's.

Entre los integrantes del equipo de trabajo asignado, se deberán reunir los conocimientos y experiencia necesarios para la ejecución satisfactoria de los trabajos encomendados. Asimismo, se considera que el equipo de proyecto asignado contará con la colaboración de los expertos que corresponda por parte del adjudicatario, para trabajar los aspectos que lo requieran dentro del alcance del proyecto.

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios, y en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá considerarse en ningún caso con relación laboral, contractual o de naturaleza alguna con IFEMA MADRID.

3.1 ADECUACIÓN DE LOS EQUIPOS

Durante la ejecución del servicio, IFEMA MADRID, debido a comportamientos o resultados deficientes, requerirá el cambio de cualquier de los perfiles designados por el adjudicatario, que deberá sustituirlo en un plazo inferior a 30 días.

En este caso, el proveedor volverá a realizar el proceso de designación correspondiente, para cubrir la vacante. El adjudicatario se compromete a presentar el Historial Profesional en un plazo máximo de 15 días naturales desde la solicitud del cambio.

De igual forma, si el cambio en el equipo de trabajo se promueve por iniciativa del adjudicatario, se seguirá el mismo procedimiento que si el cambio se hubiese solicitado por IFEMA MADRID.

IFEMA MADRID podría entrevistar a cualquiera de los recursos designados por el proveedor para comprobar la veracidad de la información aportada y su adecuación a los trabajos encomendados.

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 completar el equipo, también será causa de resolución inmediata del contrato.

Es muy importante asegurar la continuidad de los recursos asignados por el proveedor para el mejor aseguramiento de los parámetros de calidad. En otro caso, los costes derivados de la adecuación del equipo, su validación y la transferencia de conocimiento, correrán por cuenta exclusiva del proveedor, así como el resarcimiento de daños y perjuicios que haya podido causar por este motivo. También asumirá el coste tanto del recurso saliente que tenga que hacer la transferencia como de la dedicación que se requiera del equipo de IFEMA MADRID, o de terceros, para realizar adecuadamente la transferencia. Para dicha transferencia el proveedor deberá presentar un plan concreto que deberá ser aprobado por IFEMA MADRID.

3.2 HORARIO, LOCALIZACIÓN y EQUIPAMIENTO

De forma general los servicios se prestarán según el calendario laboral de IFEMA MADRID y en horario comprendido entre las 08:30h y las 19:00h

Si durante la ejecución del contrato, IFEMA MADRID o el adjudicatario detectan la necesidad de modificar el horario de alguno de los servicios, consensuarán de forma conjunta la modificación.

IFEMA MADRID podrá exigir la ejecución de los trabajos de forma presencial en las instalaciones de IFEMA MADRID.

A discreción de IFEMA MADRID, las reuniones de trabajo, u otra tarea que lo requiera con el objetivo de obtener una mayor calidad del servicio, se llevarán a cabo en las instalaciones de IFEMA MADRID.

El adjudicatario asumirá sin cargo adicional los costes por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. que sean necesarios por necesidad del servicio.

El adjudicatario será el responsable de la provisión del equipamiento necesario para el desarrollo de las actividades objeto de este contrato (portátiles, terminales de telefonía móvil, material de oficina, etc.)

4. Calidad.

IFEMA MADRID podrá establecer los controles de calidad que considere sobre la actividad desarrollada o como consecuencia de la aplicación de marcos de referencia de planes específicos que IFEMA MADRID implante.

5. Gestión Económica de la Prestación del Servicio.

Las valoraciones económicas deberán realizarse en base a una tarifa única. Dicha tarifa máxima será la indicada a continuación:

CATEGORÍA PROFESIONAL	PRECIO € MÁXIMO/ JORNADA
CONSULTOR / ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE PROYECTOS	550

El proveedor deberá presentar en su oferta la tarifa que corresponda, no superando en ningún caso la indicada en la tabla anterior. La facturación deberá venir calculada en base a la tarifa propuesta. Según el proyecto/servicio a acometer, IFEMA MADRID y de forma consensuada con el adjudicatario establecerán los hitos de pago de acuerdo con la evolución/hitos del proyecto.

El importe a facturar podrá ser corregido por los siguientes conceptos:

- Por aplicación de las penalizaciones correspondientes derivadas de los indicadores del servicio y de proyectos.
- Por acuerdo entre las partes, cuando de forma justificada la estimación inicial del proyecto/servicio, fue errónea tanto al alta como a la baja. En cualquier caso, nunca podrá exceder el importe del contrato.

6. Acuerdos Mínimos de Nivel de Servicio, Lote n.º 2

En este apartado se presenta el sistema de evaluación de la calidad del servicio que el adjudicatario debe cumplir.

6.1 INTRODUCCIÓN

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación y cumplimiento adecuados de los servicios solicitados dentro del ámbito del presente pliego. No obstante lo anterior, hay ciertas prestaciones que se regularán por el sistema de "Acuerdo de Nivel de Servicio" (ANS).

Los acuerdos de nivel de servicio se van a materializar en una serie de "Indicadores de nivel de servicio (INS)" y unos "valores objetivos" (VO) que deben cumplir y que van a permitir evaluar los distintos ámbitos de servicios prestados por la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de los acuerdos definidos será penalizado económicamente. Dicha penalización será aplicable en la facturación del periodo de ejecución de cada trabajo solicitado durante la vigencia del contrato.

Será en la fase inicial de la prestación del servicio en la que se deberán definir y poner en marcha los indicadores que inicialmente constituirán las medidas de calidad del servicio.

El conjunto de indicadores puestos en marcha inicialmente podrá ser revisado durante el período de prestación del servicio como consecuencia de la evolución del servicio o de las necesidades de IFEMA MADRID. Se podrán entonces acordar modificaciones en el sistema de ANS que deberán respetar las siguientes condiciones:

- Se deben cumplir siempre los mínimos establecidos en este apartado.
- Los nuevos indicadores o las modificaciones deberán contar con el acuerdo de ambas partes.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, siempre prevalecerá lo dispuesto en el

presente ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de IFEMA MADRID.

6.2 CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS

Con el cumplimiento de las prestaciones reguladas por los ANS se pretende que el adjudicatario garantice una calidad mínima en la prestación del servicio.

Por este motivo, los INS y VO definidos van a tener carácter de mínimos. El adjudicatario podrá ampliar los indicadores INS y los valores objetivos VO a establecer de común acuerdo con IFEMA MADRID, siempre respetando los mínimos.

Los factores principales que inspiran este modelo tienen como objetivo último la garantía de la calidad de los servicios prestados, el incentivo a la mejora continua del adjudicatario en la provisión de los mismos y la consecuente mejora en la satisfacción tanto de los usuarios como de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID.

En relación a los Acuerdos de Nivel de Servicio, el adjudicatario se obliga a:

- Enviar un informe detallado de los indicadores obtenidos una vez completados cada uno de los proyectos concretos solicitados a lo largo de la duración del servicio.
- Es obligación del proveedor del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
- Recoger y calcular fielmente, de acuerdo a las definiciones establecidas, todos los indicadores tras cada trabajo completado. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA MADRID, la recogida errónea de los indicadores y sus valoraciones será sancionada económicamente, según lo indicado en la parte de penalizaciones de este apartado.
- El adjudicatario es responsable de comunicar a IFEMA MADRID cualquier anomalía que pueda existir en los datos utilizados para el cálculo, o en los propios cálculos, en un período máximo de 15 días naturales tras la emisión de cada informe.
- El adjudicatario debería mejorar los resultados de los indicadores en cada proyecto ejecutado. Deberá prestar especial atención a aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita o bien a aquellas situaciones que provoquen una bajada de la calidad del servicio.
- El incumplimiento continuo del nivel de calidad establecido en el servicio en función de los niveles exigidos en el pliego de bases será motivo suficiente para la extinción del contrato de forma unilateral por parte de IFEMA MADRID.

6.3 MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS

En este apartado se describe el modelo de cálculo de los ANS.

El sistema de ANS evaluará no sólo las distintas prestaciones del servicio, sino que concederá un papel destacado a las no conformidades.

Se producirá una **No Conformidad** en toda aquella situación en la que la DTI no esté satisfecha con la actuación realizada por el proveedor, así como para indicar el grado de cumplimiento de aspectos formales del servicio, como por ejemplo, una estimación a la que no se llega a un acuerdo, un análisis de impacto no satisfactorio, una documentación no adecuada, un requisito no cubierto, una cláusula del pliego no cumplida, una resolución no satisfactoria de una tarea, de un proyecto o de alguna de sus fases o entregables, una transferencia de conocimiento no adecuada, un recurso no adecuado, etc. La DTI indicará el motivo y la posible subsanación de la no conformidad. El proveedor está obligado a registrar las no conformidades, recogiendo toda esta información más la que considere oportuna y dispondrá de un plazo de tiempo fijado en cada caso para proceder a su subsanación. Si transcurrido el plazo de tiempo establecido no se ha subsanado, o bien, si el proveedor desestima su subsanación, contabilizará como una no conformidad no resuelta que aplicará en el periodo que corresponda.

La criticidad de la petición va a determinar los distintos valores de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) aplicables.

Además de la criticidad de las peticiones, se va a medir el nivel de cumplimiento de aspectos como:

- **Disponibilidad:** compromisos de disponibilidad de herramientas, sistemas, comunicaciones, etc. necesarios para la prestación de los servicios.
- **Plazos:** Cumplimiento de los plazos acordados en la prestación de los servicios.
- **No conformidades:** Número de incumplimientos y desacuerdos.
- **Calidad:** Evaluación de la calidad de las entregas realizadas por el proveedor.

Para finalizar con el modelo, también se va a determinar la criticidad de cada uno de los indicadores, con ponderación mayor de los críticos respecto de los no críticos.

6.4 INDICADORES DEL SERVICIO

Las prestaciones iniciales sujetas a medición con ANS son las siguientes:

- **GESTIÓN DEL SERVICIO:** Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- **NO CONFORMIDADES:** A este apartado se le dota de un peso elevado, pues es un reflejo directo de la satisfacción de la prestación del servicio que se está realizando.
- **GESTIÓN DE LOS RECURSOS:** Incluye la evaluación de la prestación relacionada con los recursos: tiempos de selección e incorporación, adecuación, etc.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Incluye la evaluación de la calidad de las tareas realizadas, así como la evaluación de los trabajos entregados en tiempo y forma.
- **DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.** Se incluyen los tiempos de disponibilidad de las herramientas utilizadas en la prestación del servicio y disponibilidad de las comunicaciones.

DEFINICIÓN DE ANS - GESTIÓN DEL SERVICIO					
CODIGO	INDICADOR (INS)	DEFINICIÓN	VALOR OBJETIVO MÍNIMO (VO)	TIPO	PESO INICIAL
GESTIÓN DEL SERVICIO					(NO TOCAR)
GES01	ENTREGA DE INFORMES Informe seguimiento Informe de ANS	Se debe entregar a los (x) días tras la finalización de los trabajos solicitados: - Informe seguimiento : Informe general de seguimiento del servicio - Informe de ANS: Informe de valoración de los ANS tras la ejecución de los trabajos.	≤10 días naturales	SI/ NO	1,0%
GES02	REALIZACIÓN DE ACTAS DE REUNIONES	Porcentaje de actas entregadas en plazo. Se establece el plazo en 5 días hábiles desde la celebración de la reunión.	≥90%	SI/ NO	0,5%
GES03	NO CONFORMIDAD	No Conformidades no resueltas al final del periodo de ejecución.	<1	Número de No Conformes	2,0%
GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
REC01	PERFIL DE RECURSOS	Se cumple si los recursos presentados en el mes, cumplen con el perfil mínimo solicitado	100%	SI/ NO	2,0%
REC02	PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS/SERVICIOS	Días naturales máximos en que debe incorporarse el recurso / servicio desde que se solicita por cualquier circunstancia, teniendo siempre en cuenta que este plazo incluye el periodo de valoración que corresponde a IFEMA.	≤30 días naturales	SI/ NO	2,0%
GESTIÓN DE LA CALIDAD					
CAL01	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ESTABLECIDOS	Número de objetivos establecidos no cumplidos (en cuanto a plazos, planificaciones, procedimientos, documentación, formaciones, compromisos de negocio)	≤1	SI/ NO	3,0%
DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS					
DIS01	DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DEL PROVEEDOR	Disponibilidad de las herramientas y equipos que el proveedor utilice para la prestación del servicio que sean del ámbito de su responsabilidad	≥99,8 %	SI/ NO	1,0%
DIS02	DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES	Disponibilidad de las comunicaciones del proveedor con las instalaciones de IFEMA	≥99,8 %	SI/ NO	1,0%
					12,5%

6.5 CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

Un indicador se cumple cuando se ha cumplido la condición del indicador. Por ejemplo, el indicador "ENTREGA DE INFORMES" se cumple si tras la finalización del periodo de ejecución de un trabajo solicitado, se ha entregado el informe de seguimiento del mismo dentro del plazo indicado.

Los indicadores de tipo "número" (como el de NO CONFORMIDAD) se incumplen desde el momento en el que se supere el Valor Objetivo (VO) y penalizarán de forma proporcional de acuerdo al peso asignado a este indicador. Cuanto mayor sea el número de NO CONFORMIDADES sin resolver, mayor será la penalización de ese trabajo concreto realizado.

6.6 PENALIDADES.

Tal y como se indica en la introducción de este apartado, el incumplimiento de los acuerdos será penalizado. La naturaleza de las penalidades por incumplimiento de los acuerdos será de carácter económico. Se persigue con esta medida que el servicio se preste adecuadamente y con la calidad exigida durante todo el período de contratación.

La penalización económica será aplicable en la facturación de cada uno de los periodos de ejecución de los trabajos solicitados por IFEMA MADRID al proveedor durante la vigencia del contrato. El porcentaje total a descontar de la facturación de cada periodo será el sumatorio de los porcentajes a descontar por cada indicador de ANS incumplido según el documento Excel facilitado por la DTI.

1. **Cálculo incorrecto de ANS.** El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una penalidad **del 20%** de la facturación del periodo en el que se produce, independientemente de otras penalizaciones.
2. **Cláusula de rotación.** Así mismo, en caso de sustitución de recurso (por causas ajenas a IFEMA MADRID), se aplicará una penalidad de un **20%** por cada recurso sustituido, sobre la facturación que se haya realizado en el mes correspondiente. La penalización continuará aplicándose hasta encontrar un "sustituto" que pueda cumplir las mismas funciones con mínimamente la misma calidad, eficiencia y productividad, retomando las tareas en el mismo punto que el anterior recurso. Esta penalización y el cumplimiento correcto de sus condiciones serán aprobadas por IFEMA MADRID.

7. Documentación técnica para entregar por el ofertante. Sobre 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS.

La documentación que debe presentar el ofertante en este sobre tendrá el objetivo concretar su propuesta para el servicio solicitado. Es decir, debe explicar como pretende acometer el servicio que requiere IFEMA MADRID explicando cada parte del mismo. Se tendrá en cuenta la claridad expositiva, la concreción y adecuación efectiva a los servicios solicitados.

La información a incluir en este documento, **TENDRÁ UNA EXTENSIÓN MÁXIMA DE 10 PÁGINAS en formato A4 con tamaño de letra no inferior a 11** y deberá contener estrictamente los siguientes apartados:

1.- ORGANIZACIÓN, EQUIPO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

1.1.- Organización de los trabajos. Este apartado debe contener:

- a. Alcance de los trabajos, descripción de las actividades.
- b. Modelo de relación.
- c. Recursos técnicos e instalaciones.

1.2.- Gestión del servicio. Este apartado debe contener:

- a. Plan de gestión y seguimiento del servicio solicitado.
- b. Sistema de Informes sobre el desarrollo del servicio y periodicidad.

1.3.- Planteamiento del equipo. Este apartado debe contener:

- a. Composición, estructura y perfiles cubiertos.
- b. Integración y comunicación de los equipos y con IFEMA MADRID.
- c. Posicionamiento del equipo planteado dentro del organigrama de la empresa. Responsabilidades e interlocución con IFEMA MADRID.

Capacidad de la estructura organizativa propuesta para adaptarse a las necesidades de IFEMA MADRID.

2.- METODOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 2.1.- Metodología a aplicar.
- 2.2.- Descripción de los procedimientos de trabajo principales.
- 2.3.- Uso de herramientas de soporte estándares y su adecuación a la prestación del servicio.

3.- PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD

- 3.1.- Medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos: medios materiales, seguridad y confidencialidad.
- 3.2.- Medidas dispuestas por el oferente para para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
- 3.3.- Uso de herramientas de soporte estándares.

Confidencialidad, Garantía de los Trabajos y Titularidad. Lote 1 y 2.

GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.-

Tendrá la consideración de información confidencial toda la información que, cualquiera que fuere su soporte y forma de comunicación, hubiera sido comunicada por una de las partes a la otra y que haya sido clasificada como de propiedad exclusiva y/o confidencial o que, por su naturaleza y/o las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como confidencial. También tendrá esta consideración, el contenido del contrato y todos sus documentos anexos. La información confidencial será tratada como tal por las partes y no será revelada por el receptor sin el consentimiento previo de la otra parte. En particular, las partes se comprometen a adoptar las medidas necesarias para evitar que terceros no autorizados puedan acceder a la información confidencial y a limitar su acceso a los empleados autorizados que precisen disponer de ella para la ejecución del contrato, trasladándoles idéntica obligación de confidencialidad.

SEGUNDA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

1.- Exclusivamente para la realización del servicio, el adjudicatario podrá acceder a ficheros informatizados con los registros objeto de tratamiento que se cargarán temporalmente en el sistema informático del adjudicatario al objeto de poder realizar el servicio. Estos ficheros se mantendrán bajo las mismas medidas de seguridad que protegen el sistema informático del adjudicatario que deberán cumplir la normativa de seguridad vigente recogida en el Real Decreto 994/1999 de 11 de junio por el que se aprueba el reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados de Datos de Carácter Personal.

2.- El adjudicatario accederá a los citados ficheros, exclusivamente, en calidad de encargado del tratamiento de los mismos siendo de aplicación, en su integridad, el artículo 12 de la Ley 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.- Los ficheros entregados son propiedad y responsabilidad de IFEMA MADRID quien manifiesta haber dado cumplimiento a todas las obligaciones legales que con respecto a los ficheros informatizados que contengan datos de carácter personal establecen las disposiciones vigentes y en particular la citada Ley 15/1999.

4.- El adjudicatario se compromete a no revelar ni difundir a terceros los datos a los que pueda tener acceso en relación y/o como consecuencia del cumplimiento y/o desarrollo del citado servicio, los cuales tendrán en todo momento el carácter de privados y confidenciales comprometiéndose a utilizarlos únicamente conforme a las condiciones pactadas en el presente pliego quedando expresamente prohibida cualquier comunicación de los mismos a otras personas.

5.- Llegado el vencimiento del contrato o finalizado cada servicio encomendado, el adjudicatario borrará totalmente de sus sistemas informáticos estos ficheros sin necesidad de previo requerimiento.

6.- El adjudicatario conoce y acepta que cualquier otra utilización de los citados datos, o cesión de los mismos a terceros, sean o no filiales o empresas participadas por esta, para cualquier fin diferente del reseñado, constituye una vulneración del presente acuerdo de confidencialidad y de la normativa vigente de protección de datos de carácter personal declinando IFEMA MADRID cualquier responsabilidad al respecto.

7.- IFEMA MADRID se reserva el derecho a poder efectuar, en cualquier momento, los controles que estime oportunos para comprobar el cumplimiento de lo establecido en el presente acuerdo.

8.- En caso de incumplimiento de estas condiciones, el adjudicatario acepta y asume, expresamente, su plena responsabilidad, ante la Administración y/o ante terceros, respondiendo de las infracciones cometidas en relación con las disposiciones recogidas en la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y disposiciones complementarias, así como de las sanciones y/o indemnizaciones debidas a terceros, incluida IFEMA MADRID, por consecuencia de ese incumplimiento.

9.- El adjudicatario responderá, asimismo, de las infracciones en que pueda incurrir su personal y de los perjuicios derivados de las mismas.

GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

Con independencia de la duración prevista en el contrato, el proveedor debe garantizar a IFEMA MADRID, a partir de la aceptación por parte de ésta de cada uno de los trabajos y actividades realizadas y por un período no inferior a seis meses, el correcto funcionamiento de todos los servicios prestados. Se compromete a subsanar, sin coste adicional y sin impacto en la prestación normal del servicio, cualquier error que pudiera aparecer durante dicho período.

TITULARIDAD

En ningún caso el proveedor podrá hacer uso, dar acceso o divulgar la información, programas y materiales a los que haya tenido conocimiento y acceso en virtud del presente contrato de mantenimiento, para cualesquiera asuntos que no estén directamente relacionados con las actividades y tareas descritas en este documento.

Todos los derechos sobre los estudios, el software desarrollado (documentación, fuentes y ejecutables) y materiales relacionados obtenidos al amparo del presente contrato quedan íntegramente bajo la propiedad de IFEMA MADRID. Dichos derechos se encuentran incluidos dentro del precio del contrato, por lo que IFEMA MADRID tendrá todos los derechos de explotación y comercialización, pudiendo hacer todas las instalaciones y modificaciones que se requieran.

Personas de contacto. Lote 1 y 2.

El adjudicatario deberá proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información, los contactos de soporte del presente pliego para cualquier gestión que IFEMA requiera.

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

- Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>
- Manual de uso de la plataforma: https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf
- Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación: Amy Ticas, 676.132.048