

**SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y
SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA Y
SERVICIOS DE IFEMA MADRID**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Exp.: 23/074 – 2000022412

**Comisión de Compras y Contratación
Madrid, Julio 2023**

ÍNDICE

1.	Introducción.....	3
2.	Organización del pliego por lotes.....	5
3.	Situación Actual.....	6
3.1.	Elementos de Sistemas y de Red – Inventario.....	6
3.2.	CMDB.....	7
3.3.	Herramientas de Gestión de Incidencias y Peticiones TI.....	7
3.4.	Elementos de Conocimiento TI.....	7
3.5.	Proveedores TI.....	7
3.6.	Licencias.....	7
3.7.	Gestión de Incidencias y Peticiones Marketing.....	8
3.8.	Certificaciones adquiridas.....	8
4.	LOTE 1.....	9
4.1.	Objeto Lote 1.....	9
4.2.	Alcance del Lote 1.....	11
4.2.1.	Adquisición de suscripciones o licencias software para la solución PGDyS.....	11
4.2.1.1.	Criterios de Seguridad.....	11
4.2.1.2.	Criterios funcionales y técnicos.....	13
4.2.1.3.	Requerimientos de volumetría y perfilado.....	14
4.2.2.	Fase de Ejecución del programa.....	15
4.2.2.1.	Subfase 1 – Adaptación e Implantación.....	16
	Alcance de los proyectos.....	18
A.	Proyecto de configuración y población de la CMDB.....	18
B.	Proyectos de implantación del servicio de gestión TI y gestión de la demanda asociadas a otras áreas funcionales.....	19
C.	Proyecto de implantación del portal de gestión de la demanda y servicios internos.....	21
D.	Proyecto de implantación del servicio de gestión de operación TI.....	22
E.	Proyecto de implantación del servicio de gestión de activos.....	23
F.	Proyecto de implantación de la gestión de la demanda y planificación del porfolio TI.....	23
G.	Implantación del servicio de gestión de la Gobernanza, Riesgos y Cumplimiento (GRC).....	24
H.	Proyecto de configuración de informes, cuadros de mando y paneles de trabajo.....	25
4.2.2.2.	Subfase 2 – Estabilización.....	25
4.2.2.3.	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en Fase de Ejecución del Programa.....	26
4.2.3.	Fase de mantenimiento y soporte.....	27
4.2.3.1.	Modelo de servicio.....	28
4.2.3.2.	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en fase de mantenimiento y soporte.....	29
4.2.4.	Fase de Devolución del Servicio.....	33
4.3.	Equipo de trabajo Lote 1.....	36
5.	LOTE 2.....	38
5.1.	Objeto Lote 2.....	38
5.2.	Alcance del Lote 2.....	38
5.3.	Equipo de trabajo Lote 2.....	39
6.	Normativa y Reglamentación Técnica.....	39
7.	Estructura de las Ofertas Lote 1 y Lote 2.....	39
7.1.	Estructura Lote 1.....	39
7.2.	Estructura Lote 2.....	41
8.	Personas de Contacto.....	42

1. Introducción

IFEMA MADRID, líder en el sector de celebraciones de Ferias, Eventos y Congresos tiene como uno de sus objetivos estratégicos, ofrecer un servicio de calidad a sus expositores, organizadores y visitantes, que garantice el éxito en la celebración de su evento.

Para poder alcanzar el presente objetivo y proceder a la mejora continua del mismo, es necesario que IFEMA MADRID pueda realizar una gestión integral y eficiente de la demanda y de los servicios internos que se prestan desde diferentes Direcciones y Áreas funcionales, tales como: la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI), la Dirección de Asesoría Jurídica, la Dirección de Compras y Logística, la Dirección de Marketing y Estrategia Digital, Dirección de Planificación y Control y desde el Área de Control Interno.

Actualmente IFEMA MADRID no dispone de una plataforma capaz de realizar la gestión y control efectivo de los diferentes procesos de gestión de la demanda, de los servicios y del portfolio, tanto de la DTI como de otras Direcciones o Áreas funcionales, incorporando el Sistema de Riesgo, todos ellos interrelacionados entre sí. Dicha Plataforma de la Gestión de la Demanda y Servicios permitirá:

- **Disponer de un único repositorio sobre el que sustentar los procesos organizativos** de IFEMA MADRID desde una visión holística. Y que, a su vez, permita la identificación y gestión del uso de los recursos informáticos, y seguimiento y control del coste asociado.
Repositorio de información relacionada con la estructura organizativa, catálogo de servicios internos, elementos de infraestructura, procesos, riesgos, ..., que sea integra, confiable y única, para poder sustentar los procesos organizativos de IFEMA MADRID desde una visión holística.
- Realizar la **Gestión de la Gobernanza de las Tecnologías de la Información**, desde el punto de vista de Procesos basados en buenas prácticas como ITIL y marcos de trabajo, como COBIT. En donde los procesos no se gestionen desde el punto de vista de la individualidad, sino desde el punto de vista de marco de trabajo y relación entre ellos. Y que, a su vez, permita la identificación y gestión del uso de los recursos informáticos, y seguimiento y control del coste asociado.
Conocer el estado de nuestra infraestructura en cada momento, para la gestión de la toma de decisión, en tiempo y forma.
Poder conocer y gestionar el coste de los activos identificados (licencias, equipamiento, ...)
- **Proporcionar a las Direcciones y áreas funcionales** de IFEMA MADRID implicadas en el proyecto **mayor control, seguimiento y**, y así poder mejorar progresivamente su **eficiencia**, eficacia y nivel de calidad de las actividades y tareas que ejecuta. En definitiva, aumentar la calidad del servicio que ofrece interna y, externamente, incrementando la productividad.
Gestionar, coordinar y supervisar la demanda de las áreas funcionales internas, los recursos, y la toma de decisión frente a riesgos e imprevistos, asociados a los proyectos, programas y portfolio. Gestión de la demanda interna desde y hacia las áreas funcionales, e incluso, interáreas funcionales y técnicas.
Obtener una visión de carga de trabajo que permitan aplicar mejoras en los procesos e integración eficiente entre las diferentes áreas funcionales, de forma transparente para el usuario interno de los servicios ofrecidos.

- Poder **gestionar y controlar la planificación estratégica y el impulso de transformación digital e innovación** de IFEMA MADRID, basándose en la gestión del porfolio, programas y proyectos de las Tecnologías de la Información que dan soporte a la mejora de los procesos de negocio.
- Ayudar en la **gestión y control efectivo del Sistema de Control Interno implantado** en IFEMA MADRID.
Poder enfrentarse con seguridad a un futuro lleno de volatilidades, complejidades y ambigüedades, a través de la gestión de un Marco de Control Interno y del establecimiento de un Sistema de Gestión de Riesgos con el objetivo de poder identificar y evaluar, con regularidad, los riesgos a los que está expuesto IFEMA MADRID.
- **Estar en disposición de poder adquirir la certificación ISO /IEC 2000.**
Validar y asegurar que se garantiza los niveles de cumplimiento exigidos y la estandarización de los procesos y servicios, y el aumento de la reputación de IFEMA MADRID, a través de la certificación ISO/IEC 20000.

Por este motivo, es de vital importancia contar con una Plataforma de Gestión de la Demanda y Servicios Internos desde la que se gestione de forma íntegra y confiable las necesidades expuestas anteriormente.

Por estas razones se lanza a concurso los servicios del objeto del presente pliego, con el objetivo de adquirir, implantar, adaptar y mantener una Plataforma de Gestión de la Demanda y Servicios Internos para IFEMA MADRID.

2. Organización del pliego por lotes

Se organizará el pliego en dos lotes, con el siguiente objeto y alcance:

- **LOTE 1:**

1. Adquisición de suscripciones o licencias software.
2. Fase de Ejecución del programa.
3. Fase de Mantenimiento y Soporte.
4. Fase Devolución del Servicio

- **LOTE 2:**

1. Acompañamiento a la implantación y adaptación a la ISO/IEC 20000

No se admitirá la posibilidad de que el adjudicatario sea el mismo para ambos lotes.

3. Situación Actual

3.1. Elementos de Sistemas y de Red – Inventario

Se identifican los siguientes elementos de IT que hay en IFEMA MADRID, parte de estos elementos se consideran en la **implantación de la gestión operativa de IT**:

Categoría	Tipo	Volumen
Sistemas	Servidores virtuales	130
	Servidores físicos (*)	4-5
	Cabinas almacenamiento	2
Sistemas (cloud)	DNS	2
	KMS	1
	Cloud Logging	1
	Cloud Storage	10
	Compute Engine	78
	Kubernetes Engine	3
	Networking	13
	Source Repository	1
Puesto de trabajo	Ordenadores/Portátiles	620
	Móviles	650
	TPVs	85
	Tablets	30
	Salas, PIM (Puntos de información móvil), bases, etc.	134
	Datacard/PVC	8
	Impresoras	50
Telecomunicaciones	Switch	570
	Puntos de acceso	1.500
	Routers	2
	Servidores	6-8

Categoría	Tipo	Volumen
	Firewall	4
	Dispositivos	5.000
Digitalización (recursos nube)	Servidores	15
	Recursos	400-500
	Contenedores	33

(*) Los servidores físicos, tienen tendencia a decomisionarse.

3.2. CMDB

Actualmente no se dispone de una CMDB.

Se dispone del inventario administrativos de los elementos en ficheros Excel con la identificación de los sistemas, servidores, pc's, en definitiva, del inventario administrativo.

3.3. Herramientas de Gestión de Incidencias y Peticiones TI

Actualmente se dispone de la herramienta Remedy para llevar a cabo la gestión de incidencias, consultas y peticiones en el ámbito de las TIs.

La volumetría total actual es la siguiente:

- Peticiones: 13.151
- Incidencias: 24.176
- Tareas: 2.832

3.4. Elementos de Conocimiento TI

Se dispone de un repositorio con toda la documentación, con aproximadamente un volumen de aproximadamente 1.000 documentos, organizados por temática.

3.5. Proveedores TI

Se dispone de una volumetría aproximada entre 30-40 proveedores, entre proveedores de licencias como de servicios.

3.6. Licencias

Se identifican licencias y suscripciones de puesto de trabajo, de servidores, de elementos de red y de SaaS asociadas a estos productos:

- Adobe, Apple developer, Azure, Bentley (Microstation, Openbuilding y Projectwise), Cayuga, Checkpoint, Cisco, Citrix Netscaler, CodeTwo, Docker Team, Dorlet, Figma, Galsync, Informix, Powell, Java, Kofax, Sistemas operativos de puestos de trabajo y de servidores, Mulesoft, Office 365, Oracle (OWC), Presto, Proquo, RazorSQL, Redhat, Remote Desktop, Ripe, Sage, Salesforce, SAP, Scala, Screaming Frog, SmartSheet, Smime Disclaimer,

SQLServer, Teamviewer, Telerik, Veeam Backup, Visio, Visual Studio, VMWare, Webex, Webinar Zoom, y suscripciones de Azure.

3.7. Gestión de Incidencias y Peticiones Marketing

Actualmente se dispone de una herramienta, MarketingBox, desarrollada a medida a través de Microsoft Power APPs que permite a la Dirección de Marketing y Estrategia Digital, gestionar el registro, seguimiento y resolución de las incidencias, consultas y peticiones que los empleados de IFEMA MADRID les demandan.

3.8. Certificaciones adquiridas

Actualmente no se dispone de certificación ISO/IEC 20000, ni otra asociada a procesos de gestión de servicios de Tecnologías de la Información.

4. LOTE 1

4.1. Objeto Lote 1

1. La **adquisición de las suscripciones o licencias de software**: Suministro de las suscripciones o licencias del software de Plataforma de Gestión de Demanda y Servicios (PGDyS).
2. **Fase de Ejecución del Programa que conlleva la implantación, la configuración y la adaptación** de la PGDyS cubriendo las siguientes áreas de actuación:
 - Implantación, adaptación y población de la **base de datos única de configuración CMDB**, con todos los maestros necesarios para la correcta ejecución de los procesos a implantar.
 - **Implantación de la gestión de servicios IT, y procesos asociados**: Catálogo de Servicios, Gestión de Incidentes y consultas, Gestión de Peticiones, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios tecnológicos y funcionales, Gestión de encuestas, Gestión del Conocimiento y carga de elementos de conocimiento, Acuerdos de Nivel de Servicio, entre otros.
 - **Implantación de la gestión de la demanda asociada a otras áreas funcionales** de IFEMA MADRID (Marketing, Asesoría Jurídica, Planificación y Control, Compras, ...): Catálogo de Servicios, Gestión de Incidentes y consultas, Gestión de Peticiones, Gestión de Conocimiento, Gestión de encuestas, Acuerdos de Nivel de Servicios, ...
 - **Implantación de la gestión operativa de IT**: Carga de elementos de infraestructura de sistemas, elementos de red y elementos de puesto de trabajo (tablets, impresoras, ...) de IFEMA MADRID procedentes de ficheros u otro soporte o sistemas, Descubrimiento automáticos de servidores y elementos de red, Configuración y representación de mapas de Aplicaciones y servicios relacionados con los elementos de infraestructura y de puesto de trabajo, Análisis de logs de estado, Integración con los sistemas de monitorización para la gestión de eventos, Integración con sistemas de eventos de Cloud, ...
 - **Implantación de la gestión de activos**: Gestión de los activos software, Gestión del ciclo de vida de los activos, Gestión de las licencias SaaS, Gestión de activos Hardware, Gestión de proveedores y contratos asociados, Gestión del coste, ...
 - **Implantación de la gestión de la demanda y planificación del portfolio IT**: Configuración de la herramienta para el correcto control de la demanda, Gestión de las acciones de contratación y Gestión y control de los proyectos y adquisiciones en el ámbito de la IT, Analíticas específica para el área de trabajo IT. Se podrán gestionar proyectos con metodologías: Agile, Waterfall e híbrido.
 - **Implantación de la gestión del Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (Governance, Risk and Compliance – GRC)**, herramienta de soporte para las funciones de Control Interno y Cumplimiento Normativo de IFEMA MADRID.
 - **Integración con otros sistemas** de IFEMA MADRID:
 - Integración con herramientas de gestión de eventos: integración con herramientas de eventos, como Zabbix, CISCO DNA Center, Azure Event Health, CISCO Call Manager...
 - Integración con Microsoft Intune – Microsoft Graph API, para poblar la CMDB con la información localizada en Intune.

- Integración con la herramienta de gestión de contraseñas, para la realización del descubrimiento automático de elementos de configuración.
- Integración con el Directorio Activo con respecto a la accesibilidad y datos de contacto del personal y organización de IFEMA MADRID localizados en el Directorio Activo. Inicialmente será a través de fichero.
- Configuración segura de acceso Single Sign On (ADFS).
- **Implantación y configuración del portal de gestión de la demanda y servicios internos** de IFEMA MADRID, tanto para la parte técnica de IT como funcionales de otras Áreas: Gestión de Incidentes y Peticiones, basados en el catálogo de servicios de las diferentes áreas funcionales y técnicas de IT IFEMA MADRID, configuración de la visibilidad según perfil,
- **Configuración de Informes, Cuadros de mando y Paneles de trabajo** según el perfil de usuario y servicios anteriormente indicados a los cuales acceda para su gestión.
- **Gestión del cambio y formación:** Formación de la PGDyS a las áreas funcionales y técnicas de IFEMA MADRID, usuarios, así como a los proveedores terceros de servicio de IFEMA MADRID, que considere.
- **Creación de tickets:** incidentes, o peticiones en la plataforma desde otras aplicaciones web.
- **Habilitación y configuración de canal móvil.**

3. **Fase de mantenimiento y soporte de la Plataforma de Gestión de la Demanda y Servicios (PGDyS)** con alcance a todos los módulos y áreas de actuación presentados en los puntos anteriores.

Al adjudicatario se le entregará, al inicio del contrato, la siguiente información para que pueda llevar a cabo la implantación, en tiempo y forma, de la PGDyS solicitada:

- Todos los maestros necesarios para la configuración: Organización IFEMA MADRID, perfiles, equipos de trabajo internos, grupos resolutores, Catálogo de servicios IT y de otras áreas funcionales,
- Información sobre servicios y aplicaciones, mapas de aplicaciones, proveedores y fabricante, contratos, productos licenciados, configuración de visibilidad y accesibilidad por parte de los usuarios y grupos resolutores, ...
- Base de datos de procesos, riesgos y controles, para su análisis y posterior migración a la solución GRC seleccionada.
- Todos los procesos de IT y de las áreas funcionales a implantar: Gestión de incidentes, Gestión de Peticiones, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión del Conocimiento, Gestión de la demanda y proyectos, ...

4.2. Alcance del Lote 1

El Lote 1 tendrá una duración total de 36 meses a contar desde la fecha de inicio del contrato, con posibilidad de hasta dos prórrogas adicionales de hasta 12 meses cada una de ellas.

La duración de cada una de las fases asociadas al Lote 1 será la siguiente:

1. Adquisición de suscripciones o licencias software Duración 36 meses
2. Fase de Ejecución del programa Duración 18 meses
3. Fase de Mantenimiento y Soporte Duración 24 meses
4. Fase de Devolución del Servicio Duración 1 mes

4.2.1. Adquisición de suscripciones o licencias software para la solución PGDyS

El adjudicatario deberá adquirir las suscripciones o licencias software para la solución que seleccione para la PGDyS, estando estas suscripciones o licencia a nombre de IFEMA MADRID.

La solución software que el licitador seleccione para la PGDyS deberá cubrir el alcance de los servicios solicitados y los requerimientos de IFEMA MADRID que se exponen en el presente pliego.

La solución software que se plantee se basará en productos líder de mercado, con reconocida solvencia, experiencia en España y nivel de soporte de primer nivel.

4.2.1.1. Criterios de Seguridad

Se deberá aportar información sobre el cumplimiento de los siguientes criterios en el ámbito de la seguridad y aportar las evidencias y detalles del cumplimiento correspondiente:

CRITERIOS DE SEGURIDAD	
ID	Requisito
GENERALES	
G1	El licitador garantizará la confidencialidad de la información propiedad de IFEMA MADRID, desplegando los mecanismos de control que procedan en cada caso.
G2	El licitador deberá presentar en su oferta informes técnicos, de auditorías o cualquier otro documento relevante para acreditar el nivel de seguridad del proveedor (SSAE16 o ISAE 3402 o Soc 2 Tipo II)
G3	El licitador deberá cumplir con las regulaciones y leyes que aplicasen al servicio contratado, con especial atención a los requisitos de seguridad asociados a Protección de Datos, independientemente del país en el que se preste el servicio.
G4	El licitador deberá establecer un proceso formal de gestión de incidentes de seguridad, habilitando los mecanismos oportunos tanto para la notificación y reporte de incidentes a IFEMA MADRID, en primer lugar y en los tiempos acordados, y a cualquier institución que lo requiera, como para la investigación y resolución de los mismos.
G5	El contratista deberá habilitar los oportunos mecanismos que permitan tener conocimiento del estado del servicio por parte de IFEMA MADRID, por ejemplo, una web con un cuadro de mando de estados del servicio.

G6	De no especificarse lo contrario, el contratista garantizará la no obsolescencia de la tecnología, controles o los procesos involucrados en la prestación del servicio, llevando a cabo, y bajo autorización expresa de IFEMA MADRID, procesos de renovación y actualización de los sistemas y procesos según se determine necesario.
G7	El contratista deberá establecer y desplegar mecanismos de control que garanticen el acceso restringido y adecuado (lógico y/o físico) a la información de IFEMA MADRID. Cualquier acceso no explícitamente autorizado será prohibido.
G8	No se permiten pruebas con datos reales.
DESARROLLO	
D1	IFEMA MADRID será el único propietario del código generado para IFEMA MADRID en el contexto de la prestación del servicio, dentro o fuera de sus instalaciones. Cualquier comunicación, utilización, cesión o modificación del mismo deberá ser expresamente autorizada por IFEMA MADRID.
D2	El proveedor del servicio deberá garantizar la calidad y seguridad del código generado, siguiendo las buenas prácticas de desarrollo seguro y las guías y estándares existentes en el mercado en materia de seguridad en el desarrollo de software.
SERVICIO	
S1	La solución ofertada deberá estar securizada de forma física y/o lógica los elementos y arquitecturas que soportan el servicio. Esta securización debe estar alineada con buenas prácticas y estándares internacionales de referencia en el contexto del servicio prestado.
S2	La solución ofertada deberá contar con mecanismos de control aplicables a dispositivos móviles, orientados tanto a la autenticación (OTP, OAuth, token, entre otros) como a la protección de la información de los mismos (cifrado, aislamiento, entre otros)
S3	El proveedor o fabricante deberá disponer de las medidas necesarias implantadas que garanticen la continuidad y recuperación del servicio prestado e informar a IFEMA MADRID respecto al RTO -Recovery Time Objective- y RPO -Recovery Point Objective- soportados.
S4	El proveedor o fabricante deberá contar con mecanismos de respaldo de la información adecuados y contrastados (procesos de backup, restauración, pruebas de restauración, etcétera) para garantizar su correcta salvaguarda en caso de contingencia grave.
S5	El proveedor o fabricante deberá desplegar medidas de control para evitar ataques, intrusiones e infecciones de virus, troyanos o cualquier otro tipo de código malicioso que puedan afectar a la disponibilidad, confidencialidad y/o integridad de la información de IFEMA MADRID (comprobar explícitamente la existencia de antivirus, firewall, IDS/IPS, Web Application Firewall,...).
S6	El proveedor o fabricante deberá contar con un proceso formal de gestión de vulnerabilidades y parchado de los elementos, plataformas e infraestructuras involucrados en la prestación del servicio que garantice la correcta configuración y actualización de los mismos.
S7	El proveedor o fabricante deberá adoptar medidas, garantizando que los elementos que soporten la prestación del servicio asignados a IFEMA MADRID solo sean accesibles por IFEMA MADRID.
S8	Los datos propiedad de IFEMA MADRID almacenados en los sistemas del proveedor o fabricante deberán estar segregados de los de cualquier otro cliente, no siendo accesibles más que por el personal autorizado expresamente por IFEMA MADRID.
S9	El proveedor o fabricante deberá proporcionar los oportunos mecanismos de cifrado de información en tránsito (comunicaciones) y almacenada que, según el caso, sean de aplicación.
S10	El proveedor o fabricante deberá asegurar de forma explícita el cumplimiento con la legislación vigente en materia de protección de datos, incluyendo también la transmisión o transferencia de información propiedad de IFEMA MADRID a otros sistemas / proveedores / servicios externos, aun cuando se considere parte del servicio prestado.

S11	El proveedor o fabricante deberá contar con un proceso / mecanismos de gestión de la identidad adecuado que garantice el control y operación de la identidad, la autenticación y la autorización de usuarios finales y administradores conforme a las necesidades de IFEMA MADRID.
S12	La solución ofertada deberá soportar mecanismos de federación de la identidad basado en buenas prácticas y estándares de mercado (SAML2 o ADFS).
S13	El proveedor o fabricante deberá habilitar suficientes mecanismos para garantizar el registro, auditoría y trazabilidad de los eventos, operaciones, acciones y actividades llevados a cabo y/o materializados en los sistemas e infraestructura involucrados en el servicio con la retención de al menos un año. Los registros deberán estar accesibles y disponibles para IFEMA MADRID en caso de ser requeridos.
S14	El proveedor o fabricante deberá facilitar el proceso de devolución de la información de IFEMA MADRID inherente a un cese o rescisión del contrato. Adicionalmente, se deberá aportar las certificaciones oportunas de destrucción segura de la información propiedad de IFEMA MADRID, si llegara el caso de cese o rescisión del contrato.

Todos los elementos de la solución deben estar siempre físicamente ubicados en servidores, sistemas y centros de proceso de datos que dispongan de las máximas garantías respecto a medidas de seguridad y deben estar ubicados dentro del territorio perteneciente a la Unión Europea. En tanto en cuanto se utilicen medidas que garanticen la confidencialidad de los datos, las personas autorizadas podrán acceder a los sistemas y datos de IFEMA MADRID independientemente de la ubicación en que se encuentren dichas personas. Estos accesos no deben quedar al alcance de personas no autorizadas. Por ejemplo, los accesos en general y los accesos desde fuera de la Unión Europea en particular se efectuarán a través de canales seguros, cifrados y autenticados.

4.2.1.2. Criterios funcionales y técnicos

En cuanto a los criterios funcionales y técnicos, la solución seleccionada debe tener las siguientes capacidades:

CRITERIOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS	
ID	Requisito
R1	El proveedor o fabricante será responsable de la administración y gestión de su infraestructura y recursos asociados a la solución, asegurando su disponibilidad, rendimiento, integridad y seguridad.
R2	La solución debe permitir que los técnicos resolutores puedan realizar tareas básicas.
R3	La solución debe permitir la implantación de diferentes Portales de Autoservicio, para diferentes grupos de usuarios.
R4	La solución debe disponer de la capacidad de inventario y catalogación automática de servicios y plataformas habituales (SQL Server, Oracle, SS.00 Windows y Linux, Apache, IIS, Tomcat, Weblogic, Citrix, todo tipo de hardware cliente y servidor, incluido impresoras y dispositivos móviles, Sharepoint, SAP, Salesforce, etc.).
R5	La solución debe ser multiidioma tanto para usuario final como para la parte de gestión, configurándose en Castellano.
R6	La solución ofrecida será una solución SaaS, Software como servicio, completa.

R7	La solución ofrecida deberá soportar los principales navegadores web del mercado, así como tener un interfaz de usuario usable en los diferentes tamaños de los dispositivos existentes (PCS, Tablets, Smartphones, etc.) Implica que debe ser totalmente Web, tanto para parte de administración como la de servicio al usuario.
R8	La solución ofrecida debe contar con la disponibilidad de visualización en dispositivo móvil iPhone y Android mediante una App.
R9	La solución ofrecida debe disponer de autenticación y autorización de los usuarios integrada con el Directorio Activo (DA) de Microsoft de IFEMA MADRID, a través de, como mínimo SAML2, configurando la capacidad de identificación única (Single Sign On).
R10	La solución ofrecida deberá de poder ser Integrada con herramientas complementarias: Microsoft SCCM (Configuraciones y despliegues), Microsoft 365 (correo, teams, ...), Zabbix (eventos y alertas), Cisco DNA (gestión de redes), Cisco Call Manager (Telefonía), etc.
R11	Integración con herramientas ITSM de terceros (ServiceNow, Remedy, HP ITSSM, Cherwell, etc.) para el intercambio de solicitudes de servicio.
R12	Integración con herramientas CRM y de Call Center (Salesforce, Dynamics, SAP, Altitude, Avaya, etc.).
R13	Se deberá contar como mínimo con un entorno de Desarrollo para realizar los cambios previos a la puesta en producción.
R14	La solución incluirá una base de datos de configuración (Configuration Management Data Base), en donde todos los ítems de configuración, tanto de la organización, como de procesos, servicios, recursos, puedan gestionarse de forma integral y segura. Sin estar compartida con ninguna otra entidad.
R15	La solución no se basará en lenguajes propietarios o pseudo código que impliquen técnicos especializados en lenguajes de programación.
R16	La solución deberá ser una solución completa de fabricante para todas las características técnicas y funcionales solicitadas, de tal manera que no sea una agrupación de soluciones formada por la integración de varias herramientas distintas o desarrollos a medida.
R17	Debe permitir gestionar los permisos de acceso a la aplicación y asignar roles a los usuarios.
R18	Capacidad de exportación de datos en formatos estándar de mercado, como puede ser formatos .xls, csv o similares.
R19	Debe ser fácil de usar, con una interfaz amigable para el usuario.
R20	Capacidad para integrarse con soluciones web, de tal forma, que se pueda crear ticket desde las aplicaciones web.
R21	La solución no requerirá gastos adicionales por parte de IFEMA MADRID en infraestructuras adicionales, exceptuando el servidor intermedio (MID Server) necesario para asegurar y proteger las comunicaciones de los datos entre nuestra red y el proveedor o fabricante del software.

4.2.1.3. Requerimientos de volumetría y perfilado

La volumetría y perfilado de usuarios de IFEMA MADRID que se identifica que serán necesario para cada servicio o módulo solicitado son los siguientes:

Servicio/Módulo	Estimación de usuarios y perfiles
Gestión de servicios IT y la gestión de la demanda asociada a otras áreas funcionales	120 usuarios gestores, 35 aprobadores
Gestión operativa de IT	Inicialmente se identifican aproximadamente 215-220 elementos
Gestión de activos	Inicialmente se identifican aproximadamente 850-900 elementos
Gestión de la demanda y planificación del porfolio IT	35-40 usuarios gestores, y 10 de lectura (sin autorización de edición).
GRC	Aproximadamente 55 agentes: 5 control, 25 aprobadores y 25 usuarios

4.2.2. Fase de Ejecución del programa

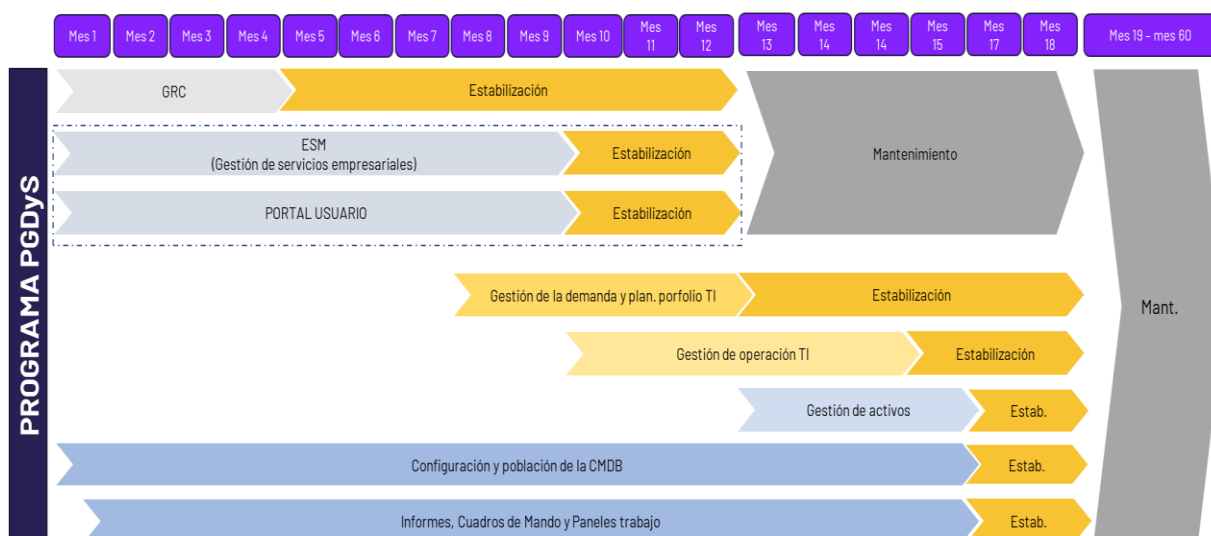
Se entiende por *Fase de Ejecución del Programa* la gestión y coordinación de la implantación y estabilización de los diferentes proyectos (módulos) relacionados que cubren unos objetivos concretos dentro de un mismo ámbito.

El licitador deberá proponer en su oferta técnica un plan de programa para la ejecución del servicio solicitado.

La *Fase de Ejecución del Programa* tendrá una duración máxima de 18 meses, con las siguientes fases principales:

- Subfase 1 - Adaptación e Implantación.** Se inicia desde la formalización del contrato. Durante esta subfase se realizará la gestión y ejecución de cada uno de los proyectos (módulos) del Programa. En caso de demora, se aplicarán las penalidades previstas en el apartado "22.1.- POR DEMORA del documento Anexo I Cuadro de Características".
- Subfase 2 - Estabilización.** Se inicia a la finalización de la Subfase de Adaptación e Implantación de cada uno de los proyectos (módulos). Se mantendrá la fase de estabilización, para cada uno de los proyectos, activa hasta el mes 18 incluido. En caso de demora, se aplicarán las penalidades previstas. "22.1.- POR DEMORA del documento Anexo I Cuadro de Características".

La planificación, en líneas generales, para el programa será la siguiente:



4.2.2.1. Subfase 1 – Adaptación e Implantación

El adjudicatario, deberá realizar la gestión del Programa, cuyos proyectos a considerar serán:

1. Proyecto de configuración y población de la CMDB
2. Proyecto de implantación del Servicio de Gestión TI y de la gestión de la demanda asociadas a otras áreas funcionales (ESM – Enterprise Service Management).
3. Proyecto de implantación del Portal de gestión de la demanda y servicios internos (Portal usuario).
4. Proyecto de implantación del Servicio de Gestión de operación TI.
5. Proyecto de implantación del Servicio de Gestión de Activos.
6. Proyecto de implantación del Servicio de Gestión de la demanda y planificación del porfolio TI.
7. Proyecto de implantación del Servicio de la gobernanza, riesgos y cumplimiento (GRC).
8. Proyecto de configuración de Informes, Cuadros de Mando y Paneles de trabajo

Lo siguientes proyectos deberán iniciarse al principio del contrato:

- A. Proyecto de implantación del Servicio de Gestión TI y de la gestión de la demanda asociada a otras áreas funcionales
- B. Proyecto de implantación GRC

El licitador tiene que adquirir el compromiso de cumplimiento de poder disponer de GRC para su uso por el área funcional, a partir del 4 mes de inicio del proyecto.

Cada proyecto deberá contar con un equipo de técnicos expertos en el área a implantar.

El adjudicatario, deberá llevar a cabo las siguientes actividades para cada proyecto:

1. **Planificación y Puesta en Marcha:** planificación detallada y la organización del equipo de trabajo identificando a todos y cada uno de los actores que estarán involucrados en las diferentes fases de cada uno.
2. **Análisis Funcional y Técnico:** asesoramiento sobre la forma en que los requerimientos funcionales podrán ser soportados por la solución tecnológica de la forma más eficiente. Se planificarán workshops en los que terminará de ajustar las lógicas relativas de los procedimientos corporativos de cara a que la customización se realice de la manera más alineada posible.
3. **Construcción de la Solución:** Implantación, adaptación y configuración en el entorno de desarrollo para su validación por parte del equipo que lidera el proyecto en IFEMA MADRID.
4. **Plan de Pruebas:** permitirá a IFEMA MADRID certificar que la configuración de la PGDyS sea correcta, de acuerdo con la documentación relativa al diseño de los requerimientos definida y aceptada en fases anteriores.
5. **Puesta en Producción:** preparación del sistema para su paso a producción.

Las siguientes actividades serán expresamente gestionadas por el Programa:

1. **Aseguramiento de la correcta implantación de la CMDB**, que contendrá los datos comunes y consensuados a todos los proyectos, y configuración de los maestros.
2. **Coordinación de los pases a producción de los proyectos**, gestión del go-live.
3. **Gestión del Conocimiento**: proceso de gestión del conocimiento, controlando y coordinando y gestionando toda la documentación asociada a los proyectos del programa.
4. **Formación y Gestión del cambio**: formación para los distintos perfiles que utilizarán la PGDyS coordinado con el paso a producción de cada proyecto, para lo que se requiere la elaboración y ejecución de un plan de formación para cada proyecto que incluya:
 - a. Las actuaciones de capacitación personalizadas en función del perfil de las personas usuarias, tanto internos como externos a IFEMA MADRID que considere, por ejemplo, proveedores terceros.
 - b. Actuaciones de capacitación destinadas a técnicos del sistema de la Información.
 - c. Resolución de las dudas de las personas usuarias finales en el manejo de la PGDyS.

La ejecución del Programa debe establecerse como un servicio integral de migración y configuración de la solución seleccionada, y de capacitación de las personas usuarias, debiendo abarcar cuantas actuaciones de asistencia resulten necesarias para su aprendizaje, y la puesta en funcionamiento y el aprovechamiento de todas las funcionalidades de la PGDyS.

Con carácter general, la documentación mínima a entregar incluirá los siguientes aspectos:

A. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA:

Documentación asociada al análisis, diseño, construcción e implantación de la PGDyS.

Dentro de esta categoría se encuentran los documentos de:

1. **Manual de usuario de la PGDyS**. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión de la PGDyS adquirida, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del responsable del Programa, sea necesaria para alcanzar los objetivos de los proyectos en cada momento.
2. **Análisis funcional**: requisitos funcionales de la PGDyS.
3. **Entorno tecnológico**: requisitos técnicos, descripción de la seguridad y descripción de los requerimientos de capacidad de los distintos componentes y entornos del sistema.
4. **Diseño técnico**: diseño de las diferentes capas y componentes del sistema a implantar, y de los aspectos de seguridad de los mismos.
5. **Diseño de Seguridad**: diseño de los requisitos técnicos de Seguridad estándares de IFEMA Madrid.
6. **Plan de Pruebas**: estrategia, planificación, especificación e informes de las pruebas realizadas que cubran las pruebas unitarias, de integración, rendimiento, seguridad, funcionales, usabilidad y de aceptación.
7. **Implantación**: acciones, operaciones y procedimientos necesarios para implantar la aplicación en el entorno de producción. Incluirá el manual de implantación y los planes de comunicación, formación e implantación.
8. **Explotación**: acciones, operaciones y procedimientos necesarios para el pleno funcionamiento de la aplicación en cualquier tipo de circunstancias, incluyendo condiciones extraordinarias.

9. **Manual del ServiceDesk:** presentación del sistema y descripción de los procedimientos de actuación ante incidencias.

B. DOCUMENTACIÓN DE GESTIÓN:

Documentación de gestión del programa. Cabe destacar los siguientes documentos:

1. **Plan de Programa:** documento que debe recoger aspectos fundamentales de la organización y gestión del programa, entre los que deben incluirse: la descripción del programa (objetivos, enfoque, alcance, duración, etc.), la organización y estructura del mismo, su planificación y la relación de entregables.
2. **Plan detallado del programa:** documento de uso generalizado a lo largo del programa que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan los proyectos en que se desglosa la ejecución del programa, así como las actividades y los hitos identificados en cada proyecto, incorporando los tiempos, tipo recursos y esfuerzos asociados a cada actividad.
3. **Informes de seguimiento semanales.**
4. **Informe de cierre:** balance final del programa con la situación al cierre.
5. **Actas de reunión** que recogerán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado, en las reuniones celebradas en el marco del programa.
6. **Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación** que se solicite por IFEMA Madrid durante la ejecución del programa.
7. **Plan de formación y Gestión del cambio.**
8. **Gestión del Conocimiento.**

Alcance de los proyectos

En este apartado se exponen el alcance mínimo que deberá ser cubierto en la ejecución de cada proyecto asociado a la ejecución del programa de Implantación, configuración y adaptación de la solución.

A. Proyecto de configuración y población de la CMDB

El alcance a cubrir con el proyecto de configuración y población de la base de datos de configuración (CMDB) es como mínimo el siguiente:

1. Generar los usuarios y estructura organizativa de IFEMA MADRID, identificando y asignando los roles adecuados para la IFEMA MADRID (usuario, responsable, aprobador, técnico, ...)
2. Generar las ubicaciones necesarias para IFEMA MADRID, asociándolo a la estructura organizativa.
3. Generar los grupos de trabajo y grupos resolutores, así como los horarios de servicio asociados a cada uno de los grupos, que permitirá la gestión correcta de los ANSs que requieran de esta información para su cálculo.
4. Asegurar la correcta generación y mantenimiento de las relaciones entre activos, usuarios, incidencias, peticiones y consultas, cambio y problemas.
5. Asegurar la correcta generación y mantenimiento de las relaciones entre activos, mantenimientos, garantías, en definitiva, con los contratos con proveedores asociados, gestionando correctamente el ciclo de vida del activo (incluido el fin de vida útil - EOL).

6. Asegurar la correcta normalización de las estructuras de la base de datos y, por tanto, la integridad de la información que se gestiona a través de la CMDB.
7. Adaptar la CMDB a las necesidades y requisitos de IFEMA MADRID, durante la implantación de los requerimientos solicitados (creación de nuevas relaciones entre entidades, nuevos campos, automatización de completitud de información en campos, creación de nuevas tablas/entidades que sean estrictamente necesarios para IFEMA MADRID, ...)
8. Permitir estructurar y localizar conocimiento de forma ágil y eficaz (búsquedas semánticas, accesibilidad desde cualquier lugar de la herramienta, casos relacionados con la temática activa, etc.).
9. Contener información sobre los usuarios, servicios, aplicaciones, elementos de infraestructura y de software, horarios, relaciones, indicadores, acuerdos de servicio, seguridad, proyectos, actividades, ideas, tickets, documentos de conocimiento, riesgos, ..., en definitiva, los maestros necesarios para poder soportar las implantaciones identificadas en el alcance del presente pliego.
10. Realizar las integraciones necesarias con los sistemas de IFEMA MADRID, tales como:
 - a. Integración con el Directorio Activo con respecto a la accesibilidad y datos de contacto del personal y organización de IFEMA MADRID localizados en el Directorio Activo. Inicialmente será a través de fichero.
 - b. Configuración segura de acceso Single Sign On (ADFS).

B. Proyectos de implantación del servicio de gestión TI y gestión de la demanda asociadas a otras áreas funcionales

El alcance a cubrir con la implantación del servicio de gestión TI es como mínimo el siguiente:

1. Configurar los siguientes procesos de IT, interrelacionándolos y adecuando la parte de la CMDB que corresponda para su correcta gestión y control:
 - a. Gestión de incidentes
 - b. Gestión de peticiones de servicio y consultas: con flujo de aprobación determinado según el catálogo de peticiones de servicio, con preaprobación dependiendo del solicitante y del catálogo de peticiones de servicio, ...
 - c. Gestión de problemas
 - d. Gestión del conocimiento
 - e. Gestión del Catálogo de Servicios
 - f. Gestión de cambios de infraestructuras y redes
 - g. Gestión de releases de software
 - h. Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio
 - i. Gestión de recursos
 - j. Gestión de costes
2. Habilitar las relaciones necesarias y requeridas por la DTI, entre los diferentes procesos.
3. Adaptar los formularios o plantillas necesarias para cada proceso, según las necesidades de la DTI de IFEMA MADRID.
4. Automatizar actividades, tales como el registro de incidencias, peticiones y consultas, cierre de las mismas, escalado, flujos de aprobación, capacidades self-service, etc.
5. Configurar el catálogo de servicios y aplicaciones asociados a los servicios internos y externos de la DTI, configurando la visibilidad de las diferentes entradas del catálogo según el role e incluso grupo al que se pertenece.

6. Configurar la accesibilidad y visibilidad a los tickets (incidentes, consultas, peticiones, cambios y problemas) según el grupo resolutor o estructura organizativa de IFEMA MADRID al que pertenezca el usuario.
7. Configurar los calendarios de servicios de IFEMA MADRID y de los proveedores de servicios de IFEMA MADRID, para poder proceder a realizar una correcta configuración de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANSs).
8. Configurar de los ANSs para los grupos resolutores, basados en tiempos de respuesta, tiempos de resolución, reaperturas y tiempos de la última anotación de avance o progreso.
9. Configurar de las encuestas de satisfacción para los usuarios finales de la PGDyS, así como su análisis y planificación.
10. Mejorar el control, disponiendo de una visión integrada y real del estado de los diferentes tipos de solicitudes gestionadas (incidencias, peticiones, consultas, etc.)
11. Cargar la base de datos de conocimiento con los documentos ya identificados en IFEMA MADRID, con la que poder afrontar con agilidad los casos usuales, disminuir la curva de aprendizaje y documentar casos particulares.
12. Configurar el proceso de gestión del conocimiento: registro, aprobaciones, validaciones, publicación, uso y retirada.
13. Proveer notificaciones visuales para identificar fácilmente las incidencias con mayor criticidad, los ANSs sobrepasados, tickets escalados a terceros, ...
14. Alinear la operación con un estándar metodológico (ITIL) que incluya procesos para gestión de cambios, incidentes, problemas, niveles de servicio, etc., con los que poder hacer más determinista y transparente el trabajo.
15. Migrar todos los tickets existentes en la herramienta actual de ticketing (Remedy).
16. Permitir que las aprobaciones asociadas a los flujos de aprobación de peticiones de servicio, cambios y release se realice a través de correo (Outlook).
17. Habilitar el envío de notificaciones de situación a través de correo (Outlook) a usuarios, a proveedores, grupos resolutores, aprobadores, ...
18. Habilitar el poder realizar la comunicación de cierre de incidencias, consultas y peticiones por parte de los usuarios a través de correo (Outlook).
19. Habilitar la creación de ticket (incidencias, peticiones y consultas) en la plataforma de gestión de la demanda y servicios desde otras aplicaciones Web (ej. desde Salesforce). Intentar que el ticket creado sea el adecuado con respecto al servicio que se preste desde la aplicación Web desde la que se solicita.

El alcance a cubrir con la implantación del servicio de gestión de la demanda asociadas a otras áreas funcionales es como mínimo el siguiente:

1. Configurar los siguientes procesos, interrelacionándolos y adecuando la parte de la CMDB que corresponda para su correcta gestión y control:
 - a. Gestión de incidentes
 - b. Gestión de peticiones de servicio y consultas: con flujo de aprobación determinado según el catálogo de peticiones de servicio, con preaprobación dependiendo del solicitante y del catálogo de peticiones de servicio, ...
 - c. Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio
 - d. Gestión de Conocimiento
2. Habilitar las relaciones necesarias y requeridas por las diferentes áreas funcionales entre los diferentes procesos.
3. Adaptar los formularios o plantillas necesarias para cada proceso, según las necesidades de cada una de las áreas funcionales de IFEMA MADRID.

4. Automatizar actividades, tales como el registro de incidencias, peticiones y consultas, cierre de las mismas, escalado, flujos de aprobación, capacidades self-service, etc.
5. Configurar el catálogo de servicios asociados a los servicios internos y externos de cada área funcional, configurando la visibilidad de las diferentes entradas del catálogo según el role e incluso grupo al que se pertenece.
6. Configurar la accesibilidad y visibilidad a los tickets (incidentes, consultas, peticiones, conocimiento) según el grupo resolutor o estructura organizativa de IFEMA MADRID al que pertenezca el usuario.
7. Configurar los calendarios de servicios de IFEMA MADRID y de los proveedores de servicios de IFEMA MADRID, para poder proceder a realizar una correcta configuración de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANSs).
8. Configurar de los ANSs para los grupos resolutores, basados en tiempos de respuesta, tiempos de resolución, reaperturas y tiempos de la última anotación de avance o progreso.
9. Configurar de las encuestas de satisfacción para los usuarios finales de la PGDyS, así como su análisis y planificación, según el catálogo del área funcional sobre el que se encueste.
10. Proveer de notificaciones visuales para identificar fácilmente las incidencias con mayor criticidad, los ANSs sobrepasados, tickets escalados a terceros, ...
11. Migrar los tickets existentes en la herramienta actual de ticketing (MarketingBox), incluido el histórico.
12. Permitir que las aprobaciones asociadas a los flujos de aprobación de peticiones de servicio, cambios y release se realice a través de correo (Outlook).
13. Habilitar el envío de notificaciones de situación a través de correo (Outlook) a usuarios, a proveedores, grupos resolutores, aprobadores, ...
14. Habilitar el poder realizar la comunicación de cierre de incidencias, consultas y peticiones por parte de los usuarios a través de correo (Outlook).
15. Habilitar la creación de tickets (incidencias, peticiones y consultas) en la plataforma de gestión de la demanda y servicios desde otras aplicaciones Web (ej. desde Salesforce). Intentar que el ticket creado sea el adecuado con respecto al servicio que se preste desde la aplicación Web desde la que se solicita.

C. Proyecto de implantación del portal de gestión de la demanda y servicios internos

El alcance a cubrir con la implantación y configuración del portal de gestión de la demanda y servicios internos es como mínimo el siguiente:

1. Disponer de un portal de servicio para la gestión de la demanda y servicios internos orientado a los usuarios.
2. Poder realizar autoservicio por parte de los usuarios del portal de gestión de la demanda y servicios.
3. Poder acceder a la base de datos de conocimiento para poder buscar la solución más apropiada al tipo de ideas, incidencia, petición o consulta que se gestione a través del portal.
4. Presentar el catálogo de servicios de las áreas funcionales de IFEMA MADRID, incluyendo el área de TI, para que pueda ser utilizado por los usuarios.
5. Configurar los formularios y plantillas necesarias para la correcta gestión de ideas, incidencias, consultas y peticiones a través del portal.
6. Habilitar la aplicación móvil para que será utilizada de la misma forma que el portal en dispositivos de movilidad (móviles, tablets, ...).
7. Presentar la situación de estado de los servicios y aplicaciones, para el usuario tenga conocimiento de las actividades que se realizan sobre los servicios, y de la disponibilidad de los mismos.

8. Comunicar a los usuarios a través del portal noticias, paradas programadas y no programadas de los servicios, actualizaciones de servicios y aplicaciones, ... en definitiva, cualquier situación que pueda ser de interés para el usuario y que pueda afectar a la correcta realización de su trabajo del día a día.
9. Habilitar la correcta búsqueda de elementos (ideas, incidencias, peticiones, consultas, documentos, ...).
10. Asegurar la correcta visibilidad y accesibilidad por parte del usuario, dependiendo de su roles y permisos sobre el catálogo de servicios.
11. Habilitar la posibilidad de que cada usuario sea capaz de ver la configuración de los recursos que tiene asignados.
12. Configurar el portal de tal forma que se cumpla en el diseño UX UI con los requerimientos de marca de IFEMA MADRID, así como, las características básicas: utilidad, usabilidad, facilidad en la navegación, estructura clara, páginas adaptativas, velocidad de carga óptima, minimizar los clics, ...

D. Proyecto de implantación del servicio de gestión de operación TI

El alcance a cubrir con la implantación del servicio de gestión de operación TI es como mínimo el siguiente:

1. Realizar el descubrimiento automático de los elementos que se decidan al comienzo del proyecto.
2. Configurar correctamente el/los servidor/es MID-Server para asegurar la comunicación de la información asociada al descubrimiento automático.
3. Conciliar el inventario de equipamiento y mantener una visión actualizada del equipamiento, las configuraciones, el uso de las licencias, etc.
4. Para los elementos o recursos que no sean descubiertos automáticamente, preparar ficheros de carga y procesos de actualización, alta, baja a través de ficheros.
5. Permitir la asignación de los recursos a la estructura organizativa (a través de la asignación a usuarios o grupos funcionales) y al catálogo de servicios ya aplicaciones.
6. Configurar los mapas de servicio y aplicaciones, realizando las asociaciones necesarias para asegurar la correcta integración con los procesos de TI definidos en el apartado B.
7. Configurar la gestión de eventos que permita identificar claramente y con la máxima exactitud el nivel de salud de los servicios y aplicación, identificando el impacto en los servicios, así como la comunicación a los responsables de los servicios y aplicaciones de dicho estado, en el caso de falta o degradación.
8. Analizar los logs, provenientes incluso de otros sistemas.
9. Realizar las integraciones necesarias con los sistemas de IFEMA MADRID, tales como:
 - a. Integración con herramientas de gestión de eventos: integración con herramientas de eventos, como Zabbix, CISCO DNA Center, Azure Event Health, CISCO Call Manager...
 - b. Integración con Microsoft Intune – Microsoft Graph API, para poblar la CMDB con la información localizada en Intune.
 - c. Integración con la herramienta de gestión de contraseñas, para la realización del descubrimiento automático de elementos de configuración.

E. Proyecto de implantación del servicio de gestión de activos

El alcance a cubrir con la implantación del servicio de gestión de activos es como mínimo el siguiente:

1. Implantar el proceso de gestión del ciclo de vida de recursos, desde la necesidad, hasta su retirada, pasando por la adquisición, instalación, descubrimiento, asignación y uso, incluyendo la actualización y optimización de los mismos.
2. Permitir la asignación de los recursos a la estructura organizativa (a través de la asignación a usuarios o grupos funcionales) y al catálogo de servicios ya aplicaciones.
3. Conciliar el inventario de licencias y mantener una visión actualizada del equipamiento, las configuraciones, el uso de las licencias, etc, tanto de licencias de puesto de trabajo, como de infraestructuras y redes, o en SaaS.
4. Identificar los elementos y recursos que actualmente tiene IFEMA MADRID en nubes públicas, actualmente Azure.
5. Identificar y controlar el coste asociado a los recursos, en base a tipologías, y estructura organizativa a la cual están asignados.
6. Gestionar los contratos asociados a los recursos, identificando los periodos de validez, renovación y comienzo de acciones de contratación. Integrar los comienzos de acciones de contratación con la planificación del porfolio de TI, como una tarea a realizar dentro de un proyecto ya en curso o inicio de proyecto en caso de una nueva necesidad cursada.
7. Identificar el nivel de cumplimiento de las volumetrías de recursos bajo contratos activos.
8. Habilitar la correcta gestión del uso de licencias y suscripciones concurrente y nominales, así como la gestión de asignación de licencias nominales.
9. Habilitar la posibilidad de gestionar la liberación de licencias y recursos asociados a baja de un usuario en la estructura organizativa de IFEMA MADRID.
10. Para los activos que no sean descubiertos automáticamente, preparar ficheros de carga y procesos de actualización, alta, baja a través de ficheros.
11. Realizar las integraciones necesarias con los sistemas de IFEMA MADRID, tales como:
 - a. Integración con Microsoft Intune – Microsoft Graph API, para poblar la CMDB con la información localizada en Intune.

F. Proyecto de implantación de la gestión de la demanda y planificación del porfolio TI

El alcance a cubrir con la implantación de la gestión de la demanda y planificación del porfolio TI es como mínimo el siguiente:

1. Facilitar el alineamiento de las inversiones, con los objetivos de negocio a través de planificación estratégica de TI.
2. Configurar el proceso de gestión de la demanda en la línea de la descripción del proceso que entregará la DTI al inicio del contrato.
3. Implantar el ciclo de vida del producto y servicio que se determine desde la DTI, desde la generación y gestión de ideas, hasta la retirada de un producto.
4. Asegurar que la actividad del usuario final en la gestión de la demanda puede realizarse a través del portal del usuario.
5. Realizar la correcta segregación de espacio para mantener aislada la gestión del porfolio de la DTI de otros espacios de gestión de porfolio que puedan llegar a considerarse en un futuro.

6. Configurar la correcta visibilidad y accesibilidad, en base a roles o perfiles definido, e incluso por grupos de trabajo.
7. Configurar la gestión de recursos relacionados con la gestión de proyectos (personas, elementos de infraestructura, elementos de red, licencias, ...).
8. Configurar la gestión económica asociada a los proyectos del porfolio, en base a OPEX y CAPEX.
9. Configurar los paneles de planificación integral (tiempos, esfuerzo, recursos y costes) según porfolio, programa y proyectos, orientándolos a la estructura organizativa de IFEMA MADRID (Direcciones y áreas funcionales).
10. Mantener la interrelación con otros procesos de IT, como puede ser la gestión del cambio y gestión de release.
11. Facilitar la identificación de conflictos asociados a los recursos asignados a los proyectos, programas y porfolio.
12. Habilitar el poder gestionar los proyectos de forma agile, waterfall o híbrida, incluyendo la gestión del testing.

G. Implantación del servicio de gestión de la Gobernanza, Riesgos y Cumplimiento (GRC)

El alcance de la implantación del servicio GRC será la gestión de modelos de riesgos y controles, incluyendo la carga de datos maestros.

La solución GRC a implantar, debe permitir adaptarse fácilmente a las necesidades de IFEMA MADRID, entre otros aspectos no limitativos:

1. Sencillez en la actualización del modelo de datos existente, permitiendo dar de alta, baja, modificar cualquier elemento, establecer relaciones entre procesos, riesgos y controles, asignar valores y consultar todo tipo de información.
2. Posibilidad de disponer de tableros de informes en el ámbito de Cumplimiento por los diferentes perfiles.
3. Posibilidad de gestionar normativas a distintos niveles (hasta 4 niveles) y reportar el nivel de cumplimiento de manera individual y agregada, así como el nivel consolidado de riesgo.
4. Posibilidad de gestionar estructuras organizativas (hasta 3 niveles) de acuerdo a la estructura existente de la compañía.
5. Debe permitir disponer de mapas de procesos, riesgos y controles a 4 niveles de detalle.
6. Posibilidad de registrar los riesgos en un catálogo de riesgos. Sobre el catálogo de riesgos se podrán hacer consolidaciones/agregaciones de las instancias de los diferentes riesgos.
7. Posibilidad de automatizar referencias cuando se considere.
8. Posibilidad de gestionar el catálogo de riesgos y controles por nivel organizativo usándose la estructura organizativa ya definida en la PGDyS.
9. Permitirá obtener los diferentes informes relacionados con la información gestionada por GRC, presentados de manera ordenada y estructurada según los parámetros que establezca el usuario.
10. Asimismo, debe de permitir lanzar y realizar cuestionarios de autoevaluaciones de riesgos y controles y cuestionarios de testing de controles. Estos assessments deben de ser de fácil adaptación a las distintas necesidades de IFEMA MADRID en el tiempo, con unos tiempos de ejecución, en el lanzamiento, inferiores siempre a 12h.
11. Posibilidad de realizar evaluaciones de riesgos multidimensionales (impacto, probabilidad...)
12. Posibilidad de realizar evaluaciones de control con la periodicidad establecida.

13. Posibilidad de realizar revisiones de los controles permitiendo comunicación entre las partes involucradas.
14. Posibilidad de almacenar la información periódica de las evaluaciones de controles y riesgos realizadas.
15. Posibilidad de parametrizar recordatorios en función de la fecha de creación o de la fecha de vencimiento, u otras fechas.
16. Posibilidad de adjuntar evidencias para soportar los resultados de las evaluaciones de los controles.
17. Posibilidad de registrar y asociar hallazgos a los diferentes elementos de datos (Riesgos, procesos, controles) existentes en la PGDyS.
18. Posibilidad de crear planes de acción / remediación y asociarlos a los diferentes elementos de datos en la PGDyS.
19. También debe de permitir la captura de eventos operacionales, ya sea de forma manual, o a través de la captura de datos de los que IFEMA MADRID disponga en sus bases de datos.

H. Proyecto de configuración de informes, cuadros de mando y paneles de trabajo

El alcance a cubrir con la configuración de informes, cuadros de mando y paneles de trabajo es como mínimo el siguiente:

1. Analizar el comportamiento y permitir tomar decisiones que optimicen el dimensionamiento y el trabajo que realiza cada área funcional, incluyendo la DTI.
2. Crear paneles de trabajo según el roles y áreas funcionales.
3. Crear informes de actividad y de rendimiento por áreas funcionales, áreas técnicas y usuarios gestores (Key user) de servicios del catálogo.
4. Crear Informe de Cuadro de Mando, que refleje los ANSs, tanto de las áreas funcionales de IFEMA MADRID con respecto a sus usuarios, como los de los proveedores o grupos resolutores que tengan configurados los ANSs.
5. Habilitar que el agente pueda realizar sus propios cuadros de mando y paneles de trabajo.
6. Habilitar y configurar el poder realizar el envío y difusión de informes automáticos de forma programada.

4.2.2.2. Subfase 2 - Estabilización

Esta fase se iniciará al final de la Subfase 1 de Adaptación e Implantación cada proyecto, considerándose como el soporte necesario, después de la puesta en producción, para corregir incidencias relacionadas con las adaptaciones, configuración y desarrollos realizados en los proyectos. La dedicación a esta fase no se estima que sea a tiempo completo del equipo de proyecto. En la oferta se especificará la modalidad de soporte tras el arranque ofrecido y el compromiso de Nivel de Servicio que se adquiere.

En esta fase se tiene que considerar la transferencia de conocimiento de los equipos de los diferentes proyectos al equipo que realizará el mantenimiento y soporte de la PGDyS. Se tendrá que presentar en la oferta el "Plan de Transferencia" que recogerá las actividades necesarias para que el equipo de mantenimiento pueda resolver las incidencias y solicitudes de mantenimiento que se le soliciten con el mismo nivel de calidad y eficiencia que si fueran resueltas por el equipo de los proyectos.

La subfase de estabilización del programa, que conlleva la estabilización de cada proyecto, finalizará al final del mes 12, tras el inicio del programa.

4.2.2.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en Fase de Ejecución del Programa

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANSs en un plazo máximo de 30 días naturales desde la fecha de comienzo del programa.

A. Los ANS asociados a la Fase de Ejecución del Programa son:

Subfase	Incumplimiento	Objetivo	Penalización por Incumplimiento
Subfase 1 - Adaptación e Implantación	Desviación con respecto a la planificación de los hitos de cada proyecto (exceptuando el proyecto GRC)	Desviación con respecto a la duración del hito por semanas.	2% de descuento/por semana incumplida en la factura asociada al hito incumplido del proyecto. Máximo 10% acumulable con respecto a la facturación del proyecto correspondiente.
	Desviación con respecto a la planificación de los hitos del proyecto GRC	Desviación con respecto a la duración del hito por semanas.	5% de descuento/por semana incumplida en la factura asociada al hito incumplido del proyecto. Máximo 25% acumulable con respecto a la facturación del proyecto GRC.
Subfase 2 - Estabilización	Tiempos de respuesta Incidencia/Consulta (considerado como el momento en que se realiza la asignación al técnico para su resolución)	30 minutos para críticas 1 hora para no críticas	2% de descuento en la factura del mes. Máximo 10% acumulable de la facturación asociada a la fase de estabilización
	Tiempo de resolución Incidencia/Consulta	4 horas laborales para críticas 16 horas laborales para no críticas	2% de descuento en la factura del mes. Máximo 10% acumulable de la facturación asociada a la fase de estabilización

Considerándose:

- **Incidencia/Consulta crítica:** Fallas y cuestiones sobre operaciones básicas de administración, adaptación y operación, que impidan al usuario el uso del sistema o de una parte del mismo.
- **Consulta no crítica:** Fallas y cuestiones que no impidan al usuario el uso del sistema. Con base en las definiciones anteriores, IFEMA Madrid establecerá la criticidad de la consulta.

El horario de atención a IFEMA MADRID deberá de ser de lunes a viernes de 08 a 19h y los viernes de 08 a 15h, salvo festivos nacionales.

4.2.3. Fase de mantenimiento y soporte

La fase de mantenimiento y soporte tendrá una duración de 24 meses. Esta fase iniciará en el mes 13 con aquellos módulos que han finalizado la subfase de "Estabilización", con el visto bueno de IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá garantizar a contar desde la fecha de recepción de conformidad por parte de IFEMA MADRID de la correcta finalización de cada uno de los proyectos del programa descritos de la fase de "Ejecución del Programa", la realización, durante la presente Fase de Mantenimiento y soporte, de todos los cambios, revisiones, asistencia necesaria para solventar las deficiencias detectadas (tanto en programas, como en documentación, ANS, etc.), e incluso la realización de evolutivos.

En todo caso, el adjudicatario es el responsable del correcto funcionamiento del sistema en todo momento, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo. Por tanto, ante cualquier tipo de problema/deficiencia detectada en el sistema, el adjudicatario deberá analizar in situ las causas del problema, y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

Los servicios de mantenimiento y soporte solicitados son:

1. **Relación con el proveedor / fabricante de la solución seleccionada:** Realizará la gestión de incidencias, peticiones, consultas, problemas con el fabricante.
2. **Gestión del versionado y release:** Realizará toda la gestión de la implantación de nuevas versiones y release, previa comunicación y acuerdo con IFEMA MADRID.
3. **Realizarán trabajos y actividades proactivas y preventivas** para mantener la solución en estado óptimo de funcionamiento. Se solicita iniciativa para anticiparse a los problemas que impacten negativamente en el funcionamiento del servicio y en la imagen corporativa de IFEMA MADRID. Como ejemplos a esta operativa:
 - a. Proponer y ejecutar los cambios que prevengan problemas de rendimiento, de integridad, de disponibilidad o cualquier otro tipo de problema.
 - b. Etc.
4. El adjudicatario deberá ofrecer un servicio de **soporte para la atención y resolución inmediata** de incidencias, consultas y peticiones realizadas por IFEMA MADRID a través de la PGDyS implantada:
 - a. Relación de incidencias y errores.
 - b. Peticiones de configuración.
 - c. Consultas sobre el funcionamiento de los productos del sistema y procedimientos a seguir en casos concretos.

Ante las incidencias surgidas, se restaurará cuanto antes la operativa normal del servicio, minimizando el impacto negativo en el negocio.

Denominamos incidencia a toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio que impide el funcionamiento esperado. Pueden ser fallos reportados por los usuarios, por alguna herramienta de monitorización de eventos, por el propio proveedor de servicio de forma proactiva como resultado de su monitorización, por el CAU de IFEMA MADRID, etc.

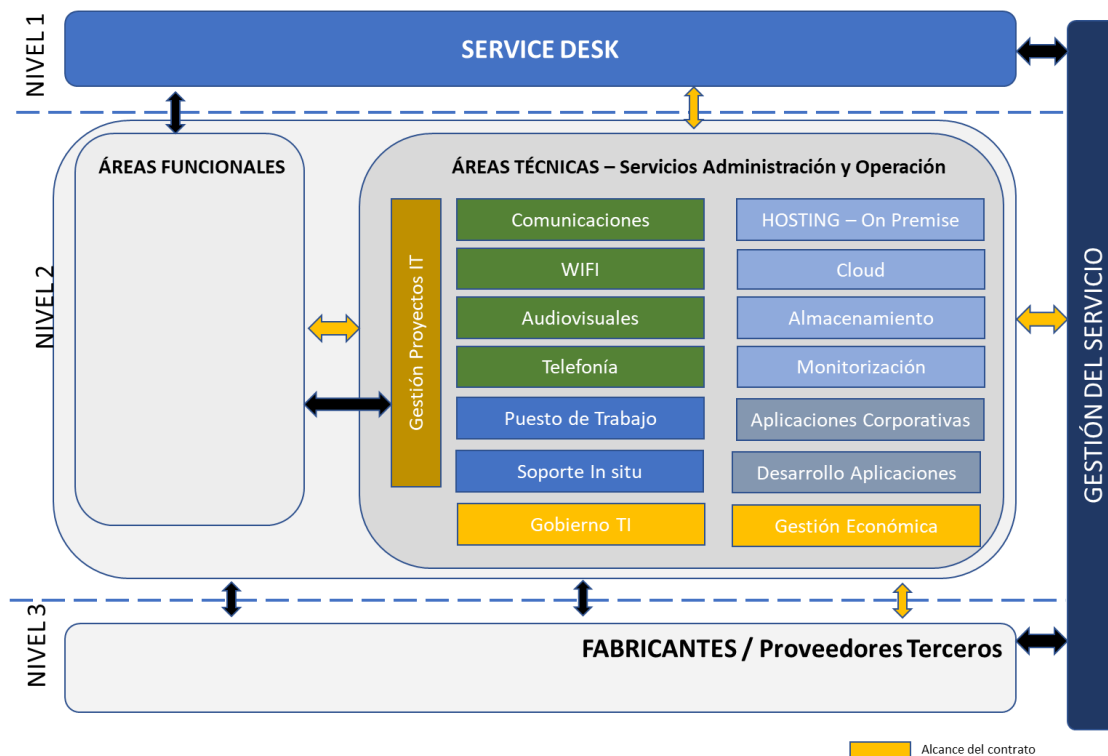
Los licitadores deberán ofrecer un **servicio de mantenimiento de gestión** de pequeños evolutivos (considerador como ≤ 8 horas).

El horario de atención para IFEMA MADRID deberá de ser de lunes a viernes de 08 a 19h y los viernes de 08 a 15h, salvo festivos nacionales.

El adjudicatario reservará una bolsa de 120 jornadas para la gestión de los cambios de alcances no previstos, adaptativos y evolutivos mayores (considerados > 8 horas).

4.2.3.1. Modelo de servicio

La DTI de IFEMA MADRID tiene un modelo de servicios en tres niveles que se expone a continuación:



Los servicios de mantenimiento y soporte solicitados en el presente pliego tienen que acomodarse en los niveles 2 y niveles 3 del diagrama anteriormente presentado.

El adjudicatario se relacionará con el Service Desk de IFEMA MADRID, con el fabricante de la PGdYS, incluso con áreas funcionales, si así lo requiriera la DTI (caso de participación en adaptaciones complejas, ...).

El licitador deberá colaborar y participar en aquellas tareas en que se le implique y a su vez deberá acomodarse y comprometerse a seguir los procesos y procedimientos que sean definidos por la DTI de IFEMA MADRID.

Cabe indicar, que para la gestión de los servicios solicitados se requiere un Gestor del Servicio cuyas responsabilidades serán las siguientes:

- Realizar el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- Llevar a cabo el aseguramiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- Realizar la elaboración de los entregables asociados a los comités de seguimiento, definidos en el Modelo de Relación
- Realizar el seguimiento y elaboración de la facturación de los servicios a IFEMA MADRID
- Asistir y colaborar en reuniones con las áreas funcionales y/o otros proveedores de servicio de la DTI, previa solicitud de la DTI

- f. Ser el contacto directo con el responsable del servicio por parte de IFEMA MADRID, frente a solicitudes y situaciones de urgencia y crisis
- g. Asegurar el cumplimiento de los procesos IT definidos por IFEMA MADRID
- h. Realizar la gestión interna del equipo asignado al servicio para IFEMA MADRID

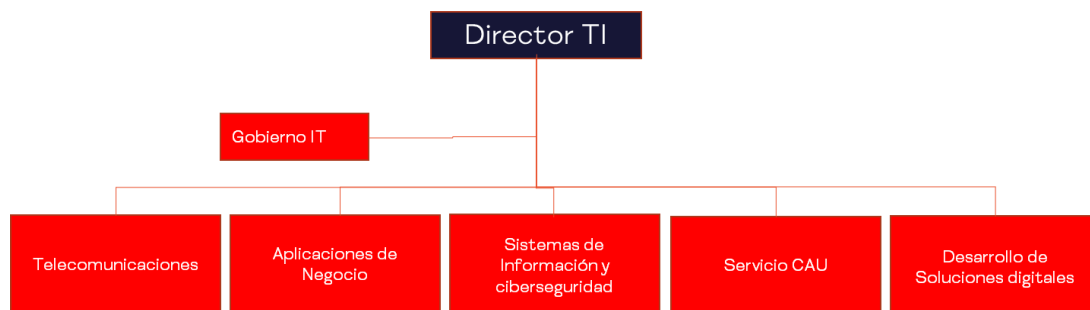
Los procesos IT en los que el licitador participará activamente serán los siguientes:

- a. Gestión de Incidentes
- b. Gestión de Peticiones
- c. Gestión de Problemas
- d. Gestión de Cambios
- e. Gestión del Conocimiento
- f. Gestión de Terceros (fabricantes)
- g. Mejora continua de los servicios
- h. Gestión de Crisis

Se requiere que se presente en la oferta la matriz RACI asociada a las actividades de los procesos IT anteriormente enumerados, así como la matriz RACI asociada a los servicios de mantenimiento y soporte solicitados en el apartado "4.2.3. Fase de mantenimiento y soporte".

Se solicita que se exponga qué servicios extra serán ofertados por el licitador, relacionados con nuevas soluciones o módulos para la PGDyS, pruebas de concepto tecnológicas, entre otros.

A continuación, se presenta cual es la estructura de la DTI de IFEMA MADRID, siendo el área de Gobierno IT el área que participará activamente en la gestión del servicio:



Es importantes que la empresa adjudicataria, plantee el modelo de relación en base a la estructura anteriormente indicada, así como la descripción del equipo que participará activamente en el modelo de relación y las actividades que llevarán a cabo en el ámbito del del mismo.

Se tendrá que describir las reuniones o comités asociados a la gestión del servicio, las responsabilidades, audiencia, entregables, frecuencia y agenda básica de cada una de ellas.

4.2.3.2. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en fase de mantenimiento y soporte

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

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

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 60 días naturales desde la fecha de comienzo del servicio de mantenimiento y soporte.

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

El sistema de evaluación tiene como objetivo asegurar un nivel de calidad de la prestación de servicios 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 será penalizable cuando no se alcance el umbral/es de "valores objetivos" (VO) establecido/s para cada uno de los de "Indicadores de nivel de servicio (INS)". La fijación de las penalidades atenderá a un modelo basado en la criticidad del incumplimiento y conllevará una penalidad económica.

El adjudicatario deberá proponer los mecanismos necesarios para el tratamiento de desviaciones, garantizando que estas se corrigen en los informes del mes siguiente.

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. El conjunto de indicadores puestos en marcha inicialmente podrá ser revisado durante el periodo 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 anexo.
- Se deben recoger las mejoras propuestas en la oferta del adjudicatario.
- 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.

CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS'S

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.

Por este motivo, los INS (Indicadores) y VO (Valor Objetivo) 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.

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

1. Enviar de forma mensual un informe detallado de los indicadores obtenidos.
2. Es obligación del adjudicatario del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
3. La medición y valoración de los indicadores comenzará desde el momento de la entrada en producción del servicio. Es obligación del adjudicatario del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
4. Recoger y calcular fielmente, de acuerdo con 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 el apartado de Cálculo incorrecto de ANS.
5. 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 periodo máximo de 15 días naturales tras la emisión de cada informe.
6. El adjudicatario deberá 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.
7. Dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos materiales o humanos que para ello tenga que incorporar en cada momento.
8. 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.

MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS'S

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

El sistema de ANS evaluará no solo 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 D.T.I. de IFEMA no esté satisfecha con la actuación realizada por el adjudicatario en el grado de cumplimiento de aspectos formales del servicio como, por ejemplo, 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, una transferencia de conocimiento no adecuado, etc.

La DTI indicará el motivo y la posible subsanación de la **No Conformidad**. El adjudicatario 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 adjudicatario desestima su subsanación, contabilizará como una **No Conformidad** no resuelta que aplicará en el mes que corresponda y en meses sucesivos hasta su subsanación.

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.

Consultar documento Excel "SLA_EXP 23 074_PGDYS".

El periodo de cálculo de los indicadores será mensual y la penalidad se aplicará en la facturación del mes.

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

- GESTIÓN DEL SERVICIO: Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio y mejoras que el adjudicatario proponga, a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- GESTIÓN DE LA CALIDAD: Incluye la evaluación de la calidad, errores en las entregas, niveles de peticiones erróneas, no conformidades y la realización de todas aquellas acciones y productos definidos y acordados en el plan de calidad.
- GESTIÓN DE LOS EQUIPOS: Incluye el nivel de adecuación de los recursos asignados a la necesidades de IFEMA MADRID.
- GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS, PETICIONES Y CONSULTAS: Se consideran aspectos de soporte relacionados con las incidencias, peticiones y consultas en función de su prioridad (urgencia e impacto) que se definirán en el inicio de la fase de mantenimiento y soporte: tiempos de respuesta, tiempos de resolución, documentación, etc.

Considerándose:

- **Incidencia/petición Muy Crítica**: Fallas y cuestiones sobre funcionalidades de administración, adaptación y operación, que impidan a más de un usuario el uso del sistema o de una parte del mismo.
- **Incidencia/petición Crítica**: Fallas y cuestiones sobre operaciones básicas de administración, adaptación y operación, que impidan al usuario el uso del sistema o de una parte del mismo.
- **Incidencia/petición no crítica**: Fallas y cuestiones que no impidan al usuario el uso del sistema. Con base en las definiciones anteriores, IFEMA Madrid establecerá la criticidad de la consulta.

El horario de atención a IFEMA MADRID deberá de ser de lunes a viernes de 08 a 19h y los viernes de 08 a 15h, salvo festivos nacionales.

Penalización de los indicadores:

Muy Críticos: 5% del importe fijo mensual.

Críticos: 3% del importe fijo mensual.

No Críticos: 1% del importe fijo mensual.

Un indicador se cumple cuando se ha cumplido la condición del indicador. Por ejemplo, el indicador "INFORME SEGUIMIENTO MENSUAL" se cumple en un mes si se ha entregado el informe de seguimiento mensual del mes anterior dentro del plazo indicado: 10 días o antes.

En pro de aplicar la mejora continua al servicio prestado, se acordará una revisión anual de los ANS a aplicar, así como los objetivos y penalizaciones, teniendo la oportunidad de realizar ajuste, quitar ANSs o incorporar nuevos ANS. Dicha revisión será acordada en un comité con capacidad para ratificar las decisiones tomada en este ámbito.

PENALIDADES

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. Se deberá seguir el siguiente esquema de aplicación mensual:

La suma de los porcentajes de las penalidades asociadas a los ANSs incumplidos se aplicará como porcentaje a descontar del componente fijo de la facturación del mes correspondiente.

RECURRENCIA

Puesto que el objetivo de este planteamiento es ir mejorando mes a mes el servicio, aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita más de tres meses sin causa justificada y aceptada por IFEMA, aumentarán su criticidad y, por lo tanto, su peso y penalidad, hasta que se cumplan o hasta que vuelvan a pasar otros tres meses, en cuyo caso vuelve a aumentar la criticidad, peso y penalidad.

Es decir, un indicador No Crítico incumplido durante más de tres meses (penalidad 1%), al cuarto mes y siguientes será Crítico (penalidad 3%) y al séptimo mes en adelante será Muy Crítico (penalidad 5%).

El incumplimiento de un indicador puede dar lugar a que indicadores asociados también se incumplan.

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 componente fijo del mes en el que se produce, adicionalmente a otras penalidades que pudieran corresponder.

4.2.4. Fase de Devolución del Servicio

La Devolución del Servicio se producirá en caso de cese o finalización de contrato. El adjudicatario del servicio queda obligado a transferir el conocimiento técnico, así como el concerniente a herramientas, procedimientos, procesos 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.

Lo normal es que la ejecución de este plan se lleve a cabo al vencimiento del contrato, sin embargo, la oferta contendrá la propuesta de medidas que posibiliten el acceso de IFEMA MADRID a los datos, programas y documentación también en el caso de un cese súbito, anticipado e imprevisto de la prestación del servicio por parte del adjudicatario.

Durante la devolución del servicio se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Plazos para la devolución del servicio: Un mes antes de la finalización del contrato/servicio el adjudicatario se compromete a poner a disposición de IFEMA MADRID los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar la formación del personal de IFEMA MADRID o de terceros que en su caso dé continuidad a los servicios prestados, facilitando su transición ordenada durante la ejecución de la fase de Devolución del Servicio. El adjudicatario prestará los servicios de Devolución, aunque se supere el plazo establecido de 1 mes hasta la aceptación por parte de IFEMA MADRID de la correcta transición, sin costo alguno.
- ✓ Recursos: El adjudicatario garantiza la continuidad del servicio y de los recursos durante la devolución del servicio hasta que IFEMA MADRID o el proveedor asignado hayan asumido la responsabilidad del servicio.
- ✓ Durante la devolución del servicio se hará entrega de la documentación generada durante la prestación del servicio.
- ✓ Será obligatorio que el adjudicatario transfiera todo el histórico de incidencias a los sistemas de IFEMA MADRID.
- ✓ El adjudicatario entregará también durante la fase de Devolución del servicio todo lo necesario para continuar la prestación del mismo sin interrupciones y con la calidad requerida por IFEMA MADRID.
- ✓ Se elaborará un Plan de Devolución del Servicio y se dispondrán los recursos materiales necesarios cuyo objeto será habilitar la prestación de los servicios por el siguiente responsable que se designe al efecto, facilitando y asegurando la continuidad del servicio. Dicho plan será entregado a IFEMA MADRID para su revisión y aprobación 15 días antes del comienzo de la ejecución del mismo. También se facilitará la conectividad para el acceso a la plataforma de IFEMA MADRID al nuevo adjudicatario en caso de que fuese necesario. En este plan se incluirán el reintegro a IFEMA MADRID de la documentación generada, de todos los datos y ficheros y de la transferencia del conocimiento del servicio.
- ✓ Durante el periodo de devolución del servicio, el adjudicatario será responsable del cumplimiento de ANS, pudiéndose aplicar las penalidades correspondientes.

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de IFEMA MADRID, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de IFEMA MADRID.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los servicios y productos elaborados durante la ejecución del contrato corresponden únicamente a IFEMA MADRID y, particularmente, a IFEMA MADRID.

La información almacenada en las aplicaciones, así como la utilizada para la mecanización de incidencias y soluciones propias del servicio objeto del contrato, quedarán bajo propiedad y uso de IFEMA MADRID.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de la ejecución del contrato (en particular las bases de datos de incidencias y soluciones), no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de IFEMA MADRID. Asimismo, deberá contar con consentimiento expreso y escrito para realizar modificaciones de hardware, aplicativos o infraestructuras.

Llegado el vencimiento del contrato o finalizado cada servicio encomendado, el adjudicatario borrará totalmente de sus sistemas informáticos los datos de IFEMA MADRID sin necesidad de previo requerimiento.

4.3. Equipo de trabajo Lote 1

Para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego asociados al Lote 1, las empresas licitantes deberán ofrecer un servicio integral, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio.

El licitador deberá ser partner reconocido de la empresa fabricante y estar en posesión de las certificaciones en vigor, actualizadas, autorizadas y de nivel adecuado para el licenciamiento requerido.

Si bien los licitantes deberán concretar en sus respectivas ofertas el equipo técnico ofrecido que, ajustándose a lo solicitado en el Pliego, se considere idóneo para atender las necesidades en éste especificadas, no es objetivo del mismo el contratar un equipo de personas sino el disponer de un servicio integral ligado a un acuerdo de nivel de servicio previamente establecido al inicio del contrato (ver apartado correspondiente).

De este modo, las compañías licitantes deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, ubicación del mismo (que podrá ser tanto en las oficinas de IFEMA MADRID como en las del licitante, incluyendo soluciones mixtas), disponibilidad de equipos expertos para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo, etc.

El equipo de personas que, tras la formalización del presente contrato, se encargue de llevar a cabo la prestación del servicio objeto del mismo, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta y que hayan sido **valorados dentro de dicha oferta**.

El equipo de técnicos ofrecido deberá reunir la experiencia y conocimientos para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de IFEMA MADRID más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas. Se requerirá que al menos hayan participado en 2 proyectos de implantación semejantes de la solución ofertada.

En particular, el equipo de técnicos incorporará los recursos apropiados para realizar las pruebas necesarias para que el software resultante alcance los niveles de calidad requeridos: pruebas unitarias, integradas, de sistema, de carga, de rendimiento, de seguridad, funcionales, de usabilidad, etc.

Los perfiles de los miembros del equipo de programa deberán ajustarse a las características siguientes:

- a. Jefe de Programa
- b. Analistas Funcionales, que cubran las siguientes áreas:
 - Gestión de Riesgos, Control interno y Cumplimiento normativo
 - Gestión de procesos IT (metodología ITIL v4, metodología PMBOK, marco de trabajo COBIT, ...)
- c. Analistas técnicos de la solución:
 - Expertos certificados en la administración y configuración del producto software seleccionado para la PGDyS

Los perfiles de los miembros del equipo de mantenimiento y soporte deberán ajustarse a las características siguientes.

- a. Gestor del Servicio
- b. Analistas Funcionales, que cubran las siguientes áreas:
 - Gestión de Riesgos, Control interno y Cumplimiento normativo
 - Gestión de procesos IT (metodología ITIL v4, metodología PMBOK, marco de trabajo COBIT, ...)
- c. Analistas técnicos de la solución:
 - Expertos certificados en la administración y configuración del producto software seleccionado para la PGDyS

Para estos perfiles, se requerirá que al menos hayan participado en 2 proyectos de "Mantenimiento y Soporte" semejantes de la solución ofertada.

IFEMA Madrid se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento a cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de cinco días naturales desde la comunicación por escrito de IFEMA Madrid.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste adicional para IFEMA Madrid. En cualquier caso, para cada nueva incorporación al equipo de trabajo, el adjudicatario deberá informar por escrito al menos con cinco días naturales de antelación a IFEMA Madrid, informando y acreditando la formación.

5. LOTE 2

5.1. Objeto Lote 2

1. El **acompañamiento a la implantación, adaptación a la ISO/IEC 20000**: Ayudar a la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID, a la implantación y adopción correcta de los procesos IT que se van a considerar en la plataforma que permita a la DTI alcanzar la certificación ISO /IEC 20000.

5.2. Alcance del Lote 2

La duración del Lote 2 está estimada en aproximadamente 6 meses, coincidiendo su inicio con el arranque del Lote 1.

El alcance de este lote se centrará en estas dos acciones diferenciales:

1. Acompañamiento y Asesoramiento a la Implementación de la Plataforma de Gestión de la Demanda y Servicios internos de IFEMA MADRID, en base al establecimiento de Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento de Gobierno y Gestión de Información y Tecnología.
2. Adaptación y adopción de la ISO/IEC 20000 con relación a los procesos de TI implantados a través del Lote 1.

A través de este lote se ayudará a la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID, a la implantación y adopción correcta de los procesos IT que se van a considerar en la plataforma que permita a la DTI alcanzar la certificación ISO /IEC 20000.

Se estima que sean colaboraciones puntuales que identifiquen la correcta ejecución del Lote 1 orientándolo al cumplimiento de los requerimientos necesarios para conseguir la certificación ISO/IEC 20000, asegurando que los servicios que se vayan a prestar están configurados en la Plataforma de Gestión de la Demanda y Servicios, de tal forma, que están bajo unas condiciones de buenas prácticas, garantizando un nivel alto de calidad de los mismos.

Se asegurará la correcta implantación y entrega de los procesos definidos en la norma, así como el proceso de planificación e implementación de servicios.

Deberán de definirse e implantarse los requisitos para el establecimiento de un "Sistema de Gestión de Servicios TI" (SGS) incluyendo el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios:

1. Definición del alcance del SGS
2. Planificación del SGS
3. Implementación y operación del SGS
4. Monitoreo y revisión del SGS
5. Mantenimiento y mejora del SGS

Se tendrá en cuenta que se aplicará también a servicios en la nube.

5.3. Equipo de trabajo Lote 2

El equipo de trabajo para el Lote 2 estará formado por perfiles, con conocimiento exhaustivo de la norma, así como de su implantación y perfiles con experiencia en al menos dos años en implantación de metodologías y buenas prácticas de TI asociada a la Gestión y Gobernanza de la TI (ITIL, COBIT, ...). Se considera que el equipo de trabajo deberá de estar conformado por un máximo de 2 personas con continuidad hasta finalización del proyecto.

El equipo de trabajo deberá actuar de manera autónoma e independiente y se valorará no tener ninguna vinculación comercial o mercantil con ningún fabricante de software o de aplicaciones relacionadas con las normas fruto del presente contrato.

6. Normativa y Reglamentación Técnica

Será de aplicación la normativa técnica vigente, así como la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

7. Estructura de las Ofertas Lote 1 y Lote 2

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

7.1. Estructura Lote 1

La estructura de las ofertas del Lote 1 deberá ajustarse al siguiente índice de apartados que se indican a continuación:

1. Solución Software para la PGDyS:

- a. Descripción de la solución software seleccionada para cubrir las necesidades técnicas y funcionales solicitadas en el pliego.
- b. Descripción detallada propuesta con los módulos que tendrá la solución para cumplir todos los criterios funcionales solicitados, así como el proceso de licenciamiento, entornos de trabajo (producción, preproducción, desarrollo) y otros módulos opcionales que pudieran en un futuro tenerse en cuenta.
- c. Se confirmarán, de forma explícita, las capacidades técnicas solicitadas en el presente pliego, así como el nivel de cumplimiento de los criterios en el ámbito de la seguridad, presentando evidencias, documentación, certificaciones y detalle del cumplimiento de dichos requisitos. (Apartado 4.2.1.1. Criterios de Seguridad, documento Pliego de Prescripciones Técnicas). G1, G2, G3, G4.
- d. Se identificarán y expondrán los Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones asociadas orientados a la disponibilidad y recuperación de la plataforma software, así como los asociados al servicio de mantenimiento y soporte.

2. **Organización del Programa:**

- a. Descripción detallada de la planificación del Programa, organizado por proyectos con alcance funcional y técnico definido, describiendo las actividades a realizar e hitos a cumplir, tiempos de cada actividad, dependencias entre las actividades y esfuerzo previsto por perfiles y documentación/entregables asociados (Detallada en el PPT, apartado Organización del Programa”, sub apartado A. Documentación Técnica y B. Documentación de Gestión).
Se indicarán las actividades en las que será necesario dedicación de IFEMA MADRID, así como el grado de dedicación y perfil necesario. Se identificarán y describirán las dependencias entre los proyectos del programa.
- b. Descripción de los equipos de trabajo que se ofertan para cada uno de los proyectos indicados en el pliego, para cubrir los requerimientos indicados y el cumplimiento de los ANSs.
- c. Descripción (CVs) de los recursos que estarán involucrados en los proyectos junto con las funciones y responsabilidades que tendrá cada uno.
- d. Descripción de los entregables asociados al programa.
- e. Descripción del Plan de seguimiento y control del programa.
- f. Se describirá el cómo se realizará la migración de los datos y documentos asociados a los tickets procedentes de otros sistemas, que aseguren un fácil y correcto acceso a los mismos.
- g. Se describirá técnicamente las integraciones a realizar con otros sistemas.
- h. Se confirmarán, de forma explícita, todas las funcionalidades y requerimiento solicitados en el presente pliego.

3. **Plan de Transferencia:**

- a. Plan detallado del cómo se llevará a cabo la recepción del proyecto por parte del equipo del servicio de mantenimiento y soporte cubriendo todos los puntos y requerimientos indicados en el apartado de “4.2.2.2. Subfase 2 -Estabilización”, del PPT. Se incluirá el Plan de pruebas y Aceptación, para el aseguramiento de la ejecución correcta del Plan de Transferencia.
- b. En la oferta se especificará la modalidad de soporte tras el arranque ofrecido y el compromiso de Nivel de Servicio que se adquiere

4. **Mantenimiento y soporte:**

- a. Planteamiento del servicio:
 - i. Se describirá la disposición de elementos de control y gestión.
 - ii. Se describirá las mejoras planteadas con respecto a los ANSs planteados en el pliego y gestión de los mismos durante el contrato.
- b. Descripción de la gestión del servicio / Modelo de relación:
 - i. Se describirá el modelo de relación que se establecerá con IFEMA MADRID para el control y seguimiento del servicio prestado. Descripción de los servicios y metodologías para la prestación del servicio.
 - ii. Se describirá el planteamiento de provisión de los servicios de mantenimiento y soporte y el cómo se gestionarán y controlarán, realizando una descripción detallada de los servicios a prestar y procesos y procedimientos asociados, así como los planes

de trabajo que se desarrollarán durante el servicio (Plan de Calidad, Plan de Gestión del Conocimiento, ...).

- iii. Se presentará la matriz RACI, realizando una descripción detallada y clara de la asignación de roles para el servicio y proceso IT, determinando quién es el responsable de cada tarea/actividad específica asociada a cada tipo de servicio solicitado y proceso IT implicado.
 - iv. Se describirán los recursos, tanto humanos como técnicos, que se ponen a disposición de IFEMA MADRID para la correcta prestación y gestión del servicio.
 - v. Se describirán nuevas herramientas y tecnologías innovadoras que pueden incorporarse al servicio para que la gestión y operación sea más eficiente y eficaz, indicando cómo se realizará la mejora continua del servicio a través de estas herramientas.
- c. Descripción (CVs) de los recursos que estarán involucrados en la fase de Mantenimiento y Soporte, junto con las funciones y responsabilidades que tendrá cada uno.

5. Descripción del Plan de Devolución:

- a. Se describirá detalladamente el Plan de Devolución y los recursos asignados en cada momento, identificando los recursos internos de IFEMA MADRID o de otros terceros, y su dedicación esperada.
- b. La propuesta de medidas que posibiliten el acceso de IFEMA MADRID a los datos, programas y documentación también en el caso de un cese súbito, anticipado e imprevisto de la prestación del servicio por parte del adjudicatario.

7.2. Estructura Lote 2

La estructura de las ofertas para el Lote 2 deberá ajustarse al siguiente índice de apartados que se indican a continuación:

1. **Alcance y planteamiento de la colaboración:** Se deberá presentar el planteamiento de colaboración a realizar, asociándolo y relacionándolo con los proyectos expuesto en el Lote 1.
2. **Estructura de actividades:** Se expondrá en detalle de las actividades a realizar para asegurar la implantación correcta de las buenas prácticas, asociadas al Gobierno y gestión de servicios y proyectos, así como la correcta adaptación para poder obtener la certificación ISO/IEC 20000.
3. **Definición de entregables:** Se deberán exponer los entregables asociados a los requerimientos necesarios para la implantación de la ISO/IEC 20000, y concretamente al Sistemas de Gestión de Servicios TI que habilite el poder obtener la dicha certificación.
4. **Equipo de trabajo:** Descripción (CVs) de los recursos que estarán involucrados en el acompañamiento, junto con las funciones y responsabilidades que tendrá cada uno.

8. Personas de Contacto.

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