

**SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS PARA LA DIRECCIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE IFEMA MADRID**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXP. 23/167 -2000023421

Comisión de Compras y Contratación
Madrid, noviembre 2023

ÍNDICE

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | Introducción | 4 |
| 2. | Objeto del contrato | 4 |
| 3. | Situación actual..... | 4 |
| 3.1. | Volumetría de referencia | 5 |
| 3.1.1. | Volumen de llamadas atención al usuario | 5 |
| 3.1.2. | Volumen de usuarios..... | 6 |
| 3.1.3. | Volumen de solicitudes atención al usuario | 7 |
| 3.2. | Equipamiento cliente | 7 |
| 3.3. | Software del equipamiento cliente | 8 |
| 4. | Alcance | 8 |
| 5. | Descripción Global del servicio | 8 |
| 5.1 | Servicio de atención al usuario | 9 |
| 5.1.1 | Descripción del servicio..... | 9 |
| 5.1.2. | Funciones del servicio | 10 |
| 5.1.3. | Equipo de trabajo | 11 |
| 5.1.4. | Horario de prestación del servicio | 12 |
| 5.1.5 | Nocturnidad remoto multiclente | 13 |
| 5.1.6 | Gestión de la capacidad (Componente variable) | 14 |
| 5.2 | Servicio de Soporte in situ | 14 |
| 5.2.1 | Descripción del servicio | 14 |
| 5.2.2. | Funciones del servicio..... | 14 |
| 5.2.3. | Equipo de trabajo | 16 |
| 5.2.4. | Horario de prestación del servicio | 18 |
| 5.2.5. | Guardias Servicio IN SITU (Presencial)..... | 19 |
| 5.2.6. | Gestión de la capacidad (Componente variable)..... | 19 |
| 5.3 | Gestión del Servicio | 20 |
| 5.4 | Condiciones generales | 22 |
| 6. | Entregables: documentos e informes | 23 |
| 7. | Modelo de Servicio | 24 |
| 8. | Modelo de Relación | 25 |
| 9. | Fases del Servicio | 27 |
| 9.1. | Fase I. Preparación y Constitución del Servicio | 27 |
| 9.2. | Fase II. Fase de transición | 29 |
| 9.3. | Fase III. Prestación completa del Servicio y Mejora continua | 30 |
| 9.4. | Fase IV. Traspaso del Servicio | 30 |

| | | |
|-------|---|----|
| 10. | Dotación de medios | 31 |
| 11. | Acuerdos de nivel de servicio..... | 32 |
| 11.1 | Introducción | 32 |
| 11.2 | Condiciones de aplicación de los ANS..... | 33 |
| 11.3 | Modelo de cálculo de los ANS..... | 34 |
| 11.4 | Indicadores del servicio | 35 |
| 11.5 | Penalidades | 35 |
| 11.6 | Recurrencia | 36 |
| 11.7 | Cálculo incorrecto ANS..... | 36 |
| 12. | Finalización, modificación o rescisión del contrato..... | 36 |
| 13. | Medios auxiliares | 36 |
| 14. | Normativa y reglamentación técnica | 37 |
| 15. | DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚMERO 2..... | 37 |
| 15.1. | Criterios de admisibilidad. Contenido de Oferta..... | 37 |
| 15.2. | Criterios no evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas. Contenido del CV..... | 39 |
| 16. | Normativa aplicable..... | 40 |
| 16.1. | Normas medioambientales, seguridad y salud..... | 40 |
| 16.2. | Aspectos de calidad..... | 41 |
| 17. | Personas de contacto..... | 41 |

1. Introducción

IFEMA MADRID, líder en el sector de celebraciones de Ferias, Eventos y Congresos tiene como uno de sus principales objetivos el ofrecer servicios de calidad a sus empleados, organizadores, expositores y visitantes, poniendo siempre a su disposición las últimas tecnologías que faciliten su trabajo.

Para IFEMA MADRID es importante garantizar la prestación de cualquiera de sus servicios con unos estándares altos de calidad, con el objetivo de conseguir un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios en lo que respecta a los servicios prestados. Para ello, es importante contar con un equipo profesional de soporte a usuario que garantice la prestación óptima y eficiente de estos servicios.

Por estas razones y con motivo de la renovación del servicio de atención y soporte a usuarios para la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID se lanza a concurso el servicio objeto del presente pliego, con el objetivo de mejorar y adaptarse a la evolución y crecimiento de IFEMA MADRID, manteniendo los estándares de calidad, así como también la evolución del servicio actual.

2. Objeto del contrato

El propósito del servicio objeto de licitación es la provisión de un servicio integral o ventanilla única para la atención al usuario y soporte al equipamiento TI desplegado en IFEMA MADRID. Así como la realización de tareas técnicas, especialmente relacionadas con microinformática, redes y otros servicios básicos TIC.

Este servicio incluye tanto la atención de solicitudes de servicio de atención telefónica, ticketing o mail, como el soporte in-situ que se prestará en IFEMA MADRID, IPM (IFEMA Palacio Municipal), o en cualquier otra ubicación donde IFEMA MADRID celebre o vaya a celebrar distintos eventos.

Este servicio se prestará por un equipo humano distribuido en tres ámbitos que se describirán más adelante:

- Atención al usuario.
- Soporte in situ
- Gestión del servicio.

El servicio requerido se considera integral, en la medida en que debe satisfacer los ámbitos mencionados en su globalidad. No siendo, por tanto, susceptibles de segregación o cobertura parcial.

Durante la vida del contrato, se precisarán tareas de análisis, evolución y mejora continua para la implantación del marco de referencia de buenas prácticas definido por ITIL v4 e ISO/IEC 20000.

3. Situación actual

IFEMA MADRID está constituido por: 12 pabellones, 1 centro de convenciones Sur, un centro de convenciones Norte, la sede de servicios complementarios y el palacio municipal de congresos (IPM). Por todas las edificaciones antes mencionadas damos el servicio de atención y soporte a usuarios de la DTI.

IFEMA MADRID Plano General

General Map IFEMA MADRID



El servicio está constituido por un primer nivel de soporte encargado de realizar la resolución y triaje de las solicitudes recibidas por distintas vías, un segundo nivel de soporte en cada una de las áreas que constituyen la DTI y un último nivel de soporte más especializado en cada caso.

3.1. Volumetría de referencia

3.1.1. Volumen de llamadas atención al usuario

El volumen medio de llamadas mensuales para dar soporte internamente a IFEMA MADRID es de 3000. Este dato es una estimación aproximada.

Semanal

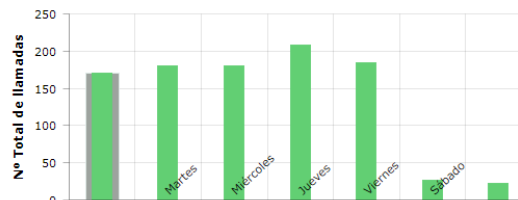
Nº Total de llamadas

972

Total

139

Media



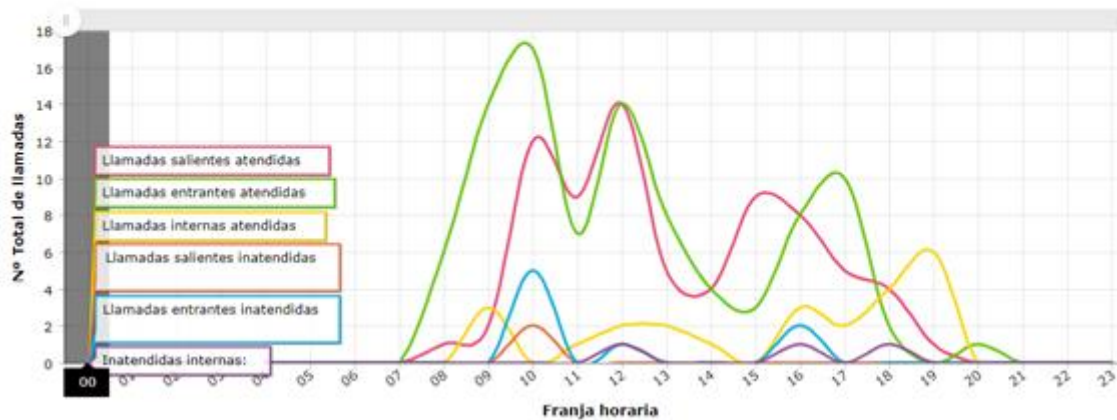
Diario

Nº Total de llamadas
205
Total

134
Media diaria anual

Duración (hh:mm:ss)
06:41
Total

03:18:11
Media diaria anual



Adicionalmente, el volumen de llamadas variables debido a las Ferias depende, lógicamente, del volumen previsto para cada semana en cuestión. En este caso sería:

- Semanas con ferias de baja demanda. Se estima en un volumen de 50-80 llamadas diarias.
- Semanas con ferias de media demanda. La estimación es de un volumen de 100-150 llamadas diarias.
- Semanas con ferias de alta demanda. En estas semanas el volumen puede alcanzar las 200-220 llamadas diarias.

Se mantiene dicho volumen también en el número de correos electrónicos que deberán ser atendidos para las ferias.

3.1.2. Volumen de usuarios

El número total de usuarios objeto del servicio se puede dividir en varias tipologías de usuarios:

- VIP. Son aquellos usuarios pertenecientes al Comité de Dirección y resto de Direcciones de IFEMA: 25 usuarios.
- Personal interno. Son aquellos usuarios que utilizan los sistemas internos de la compañía: 460 usuarios.
- Contact Center externo. Usuarios que realizan las funciones de operadores del Contact Center. Se encuentran fuera de las instalaciones de IFEMA y usan parte de los servicios: 30 usuarios.
- Usuarios de Registro de Visitantes y Taquillas. Aquellos usuarios que utilizan las aplicaciones y el hardware de los mostradores de Registro de Visitantes, Taquillas y Sistemas de Control de Acceso durante las ferias. Usan pocos servicios y centralizan las incidencias que se presentan: 80 usuarios.
- Usuarios rotatorios de empresas colaboradoras: 85 usuarios.

Dado su perfilado, el número de usuarios, con capacidad de usar el servicio de atención telefónica se estima en 680 usuarios.

3.1.3. Volumen de solicitudes atención al usuario

El volumen medio de solicitudes de servicio mensuales que deberán ser atendidas será de unas 1.500.

El número de solicitudes de servicio en los últimos 3 años recibidas a través de la herramienta de ticketing:

| AÑO | CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS |
|-------------------------|--|
| 2023 * hasta 31 octubre | 19.702 |
| 2022 | 14.645 |
| 2021 | 9.314 |
| 2020 | 8.459 |

Del total de solicitudes, el 65% son resolubles como parte del catálogo de competencias relativas al servicio de atención al usuario, y además el 70% son resoluciones en primera llamada.

Del total de solicitudes resolubles como parte del catálogo de competencias del servicio, el 45% son resolubles de forma remota y el 55% requieren atención presencial.

Distribución media de las solicitudes por franja horaria del día:

| Franja horaria | Lunes a Viernes (%) | Fin de Semana/Festivos (%) |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| 8-11 h | 40 | 50 |
| 11-14h | 20 | 20 |
| 14-18 h | 30 | 20 |
| 18-22 h | 9 | 9 |
| 22h-08 h | 1 | 1 |

3.2. Equipamiento cliente

El equipamiento cliente desplegado, para uso interno, está constituido por los siguientes elementos (cambiantes a lo largo del tiempo):

- TPV: 80
- Puestos de usuario: 650
- Ordenadores mostradores de acreditación: 100
- Ordenadores MacOS: 10
- Otros equipos especiales: 20
- Plotter: 2
- Impresoras de impresión de entradas de taquillas: 40
- Impresoras de impresión de acreditaciones en PVC: 8
- Impresoras de acreditaciones/pases: 50

- Lectores de códigos de barras: 100
- Móviles Android: 500
- Móviles IOS: 50
- PIN PAD: 80

3.3. Software del equipamiento cliente

El software que los técnicos de soporte manejan habitualmente y sobre el que tienen que dar soporte, de forma general es:

Microsoft Azure, Microsoft Intune, Administración básica de DA, herramientas de ticketing, Microsoft 365 (Teams, Correo, Word, Onedrive, OneNote, Forms, Power BI, etc), SAP y herramientas de SAP (APO, Analist), Herramientas de diseño: Bentley, Adobe, Teamviewer, VNC, Salesforce.

4. Alcance

El alcance de la presente licitación es la prestación de los siguientes servicios:

- **Servicio de atención al usuario:** Servicio integral o ventanilla única para el soporte, atención al usuario que comprende las labores de recepción, registro, canalización y seguimiento de solicitudes de servicio relacionadas con el entorno informático, así como la resolución de casos o incidentes procedimentados o de baja complejidad, tanto de microinformática como de redes. Servicio de atención de primer nivel, telemática, soporte tecnológico, de incidencias, en general las tareas de contacto con usuarios que debe realizar un Centro de Atención a Usuarios (punto de atención único, soporte de primer nivel, registro y seguimiento de solicitudes, etc).
- **Servicio de soporte in situ:** Aglutina las actividades relacionadas con el soporte a usuarios de forma remota y presencial, y el mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo de los equipos desplegados, tanto para uso del personal del propio IFEMA MADRID como el vinculado a las diferentes Ferias, Eventos y Congresos que organiza la institución. Este servicio, abarcará como mínimo las siguientes funciones especializadas: soporte microinformático y soporte de redes.
- **Gestión del servicio:** incluye las labores de coordinación, ordenación, seguimiento y reporte de estado del servicio de atención al usuario y del servicio de soporte in-situ.

5. Descripción Global del servicio

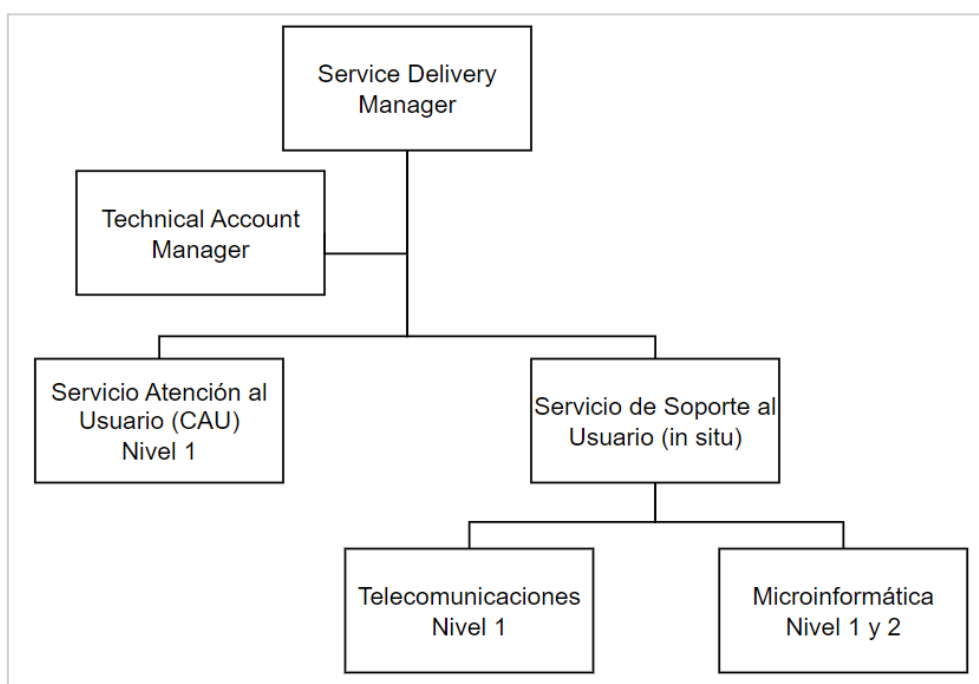
El **servicio de atención usuarios** deberá estar ubicado físicamente en las instalaciones de IFEMA, conectándose de forma remota desde sus equipos informáticos a IFEMA MADRID. El servicio de atención al usuario será el responsable de ofrecer el primer nivel de soporte a usuario, de la gestión, soporte, atención al usuario, operación, actualización y mantenimiento del equipamiento TI desplegado en IFEMA MADRID, incluyendo tanto microinformática como redes, garantizando los niveles de servicio y calidad acordados, siempre con la conformidad de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID.

El **servicio de soporte insitu** deberá estar ubicado físicamente en las instalaciones de IFEMA MADRID. El servicio de soporte insitu será el responsable de ofrecer el nivel especializado de soporte al usuario, gestión y resolución de incidencias y peticiones, tanto en remoto como presencial, así como llevar a cabo los mantenimientos preventivos, evolutivos y correctivos de los puestos de trabajo (microinformática y redes) desplegados en las instalaciones de IFEMA MADRID.

Tanto para el servicio de atención al usuario como para el servicio de soporte insitu el adjudicatario deberá proveer un equipo de soporte que cubra las necesidades en los ámbitos tecnológicos requeridos y descritos en el apartado 3. Situación Actual del presente pliego, con personal propio que cumpla con los niveles de formaciones y roles descritos más adelante en este apartado.

Debido a la versatilidad de los actos a celebrar en cualquiera de los eventos gestionados por IFEMA MADRID, el adjudicatario deberá contar con el equipo de trabajo requerido en el servicio de soporte que cumplan con los perfiles descritos a continuación:

ESTRUCTURA DEL EQUIPO DE TRABAJO



Durante la duración del contrato puede ser necesario realizar una reorganización del equipo equilibrando esfuerzos entre el servicio de atención al usuario y el soporte insitu.

5.1 Servicio de atención al usuario

5.1.1 Descripción del servicio

Se requiere de un servicio de atención al usuario que deberá satisfacer las siguientes necesidades generales, con arreglo a un catálogo de competencias que IFEMA MADRID proporcionará y que concretará, tanto en lo relativo al objeto de cada competencia, como en lo que atañe a los parámetros necesarios para su cualificación (urgencia, criticidad, matriz de escalados, etc).

Deberán realizar la recepción de solicitudes de servicio, entendiéndose por tal, toda petición de asistencia relativa a incidencia, consulta, reclamación, sugerencia o petición

sobre los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, que interpongan los usuarios de IFEMA MADRID y los usuarios externos a los que se da soporte, incluidos durante las ferias y eventos. Para dicha interposición, los usuarios podrán emplear los siguientes canales:

- Telefónico. En este servicio, el licitador: registrará, en la herramienta de gestión de solicitudes que IFEMA MADRID proporcionará, cada llamada recibida, así como el tratamiento que se hace de la misma (reapertura, escalado, cualificación, categorización, etc.). Los números de llamadas pertenecerán a IFEMA MADRID.
- Correo electrónico: Los usuarios podrán interponer solicitudes de servicio a través del sistema corporativo de correo, contra una dirección (buzón genérico) que IFEMA MADRID proporcionará para tal fin. Por lo tanto, forma parte de las competencias del servicio el registro de las solicitudes recibidas, a través de este canal, en la herramienta de gestión, además de medir los volúmenes y tiempos de respuesta.
- Herramienta gestión: IFEMA MADRID proporcionará acceso a la herramienta de gestión de solicitudes de servicio corporativa, para el registro, tratamiento, documentación, seguimiento, análisis y reporte de las solicitudes de servicio, tanto generadas por los propios usuarios como registradas tras una interacción con el servicio por los canales anteriores.

Este equipo de soporte técnico actuará como primer nivel de soporte remoto de la DTI de IFEMA MADRID.

5.1.2. Funciones del servicio

Las tareas, funciones y obligaciones que debe cubrir este servicio son:

- Registro, tipificación, priorización, seguimiento, resolución o reasignación de las solicitudes recibidas por cualquiera de los canales anteriormente indicados, y siguiendo las buenas prácticas de ITIL.
- Atención y resolución de problemas con el puesto de trabajo y redes.
- Atención, gestión, configuración, soporte a usuario y mantenimiento de dispositivos móviles iOS y Android.
- Atención y resolución de consultas y dudas con las herramientas y servicios informáticos prestados por IFEMA MADRID.
- Atención, descripción, resolución o escalado de problemas de red.
- Gestión de altas, bajas y modificación del rol de los usuarios.
- Ejecución de procedimientos en los servidores por petición de un administrador.
- Ejecución de procedimientos por caídas/averías en los sistemas.
- Gestión de subidas a Producción.
- Ejecución de tareas procedimentadas bajo demanda de los Administradores de Sistemas y de Telecomunicaciones.
- Maquetación, instalación y mantenimiento de equipos informáticos.
- Revisión, validación y creación de los procedimientos establecidos para el buen funcionamiento de las aplicaciones informáticas de IFEMA MADRID.
- Identificación, validación y corrección de procedimientos que aplican a las herramientas corporativas con el fin de conocer y documentar su uso y los posibles problemas que puedan afectar a su funcionamiento. Dichos procedimientos podrán ser proporcionados por IFEMA MADRID o generados por los técnicos del servicio.
- Cualificación y triaje de solicitudes de servicio. El servicio será responsable de la adecuada cualificación y recogida de datos de las solicitudes de servicio recibidas, de acuerdo con los parámetros proporcionados por IFEMA MADRID (criticidad, urgencia, servicio afectado, etc.) y registrados en la aplicación de gestión que la institución proporcionará. Además, deberá realizar un diagnóstico inicial que permita discriminar:

- Si es posible, resolverla de manera inmediata, de acuerdo con el catálogo de competencias.
- Atrasar su resolución a un momento determinado por diferentes causas (no presencia del usuario, equipo apagado, etc.).
- Si es necesario escalarla a otros grupos resolutores, en el resto de los casos.
- Resolución de solicitudes de servicio. El servicio deberá ser capaz de resolver, en línea y en diferido, solicitudes de servicio que sean de su competencia, atendiendo a los siguientes criterios:
 - En línea: todas aquellas solicitudes que puedan ser resueltas en menos de 15' según el procedimiento facilitado por IFEMA MADRID y/o por conveniencia del caso (eficiencia operativa).
 - En diferido: todas aquellas solicitudes cuyo tiempo de resolución exceda de los 15', que puedan ser resueltas sin la intervención del usuario y/o que, por eficiencia, puedan procesarse de manera agregada.
- Mantenimiento y crecimiento de la base de datos de soluciones (base de datos de conocimiento).
- Mantenimiento y crecimiento del repositorio donde se encuentran registrados los procedimientos y documentación necesario para el desempeño de sus funciones.
- Generación, modificación y distribución de los procedimientos necesarios y relativos a la resolución y desempeño de las tareas y solicitudes que deban realizar.
- Cierre de solicitudes de servicio, realizando la revisión de categorización, si fuera necesario, así como el registro del motivo de cierre.
- Realización de encuestas de satisfacción sobre la calidad del servicio.

5.1.3. Equipo de trabajo

El licitador deberá proponer el número de componentes que conformarán el Servicio y su distribución a lo largo de la franja horaria de prestación del mismo. Para ello, se deberá especificar:

- Cómo se da cobertura adecuada, indicando si los turnos o cualquier otra forma de organización que se considere oportuna y qué funciones se asignarán a cada uno de los perfiles profesionales que integrarán el equipo del servicio.
- Cómo se gestiona y organiza el funcionamiento del Servicio, indicando los componentes necesarios y funciones de los mismos, especificando los grupos de componentes asignados que componen el Servicio con las funciones y recursos asignados a los mismos, y detalle de la tipología de conocimientos y habilidades compartidos en cada grupo.
- Cómo se cubre el soporte de cada uno de los perfiles del Servicio, atendiendo a las especificidades técnicas y funcionales de las tareas a realizar y las naturales limitaciones de capacidad de adquisición de conocimiento de las personas.

En la actualidad, IFEMA MADRID dispone de un equipo de trabajo para dar cobertura al horario de prestación del servicio indicado en el apartado 5.1.4. Horario de prestación de servicio de 8:00 a 21:59, compuesto habitualmente por cuatro personas de lunes a jueves, tres personas los viernes y una persona que cubre los fines de semana y festivos.

Los recursos asignados para el desempeño de este servicio deberán cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

- Estar como mínimo en posesión del título del ciclo formativo de Grado Superior de Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos (FCT).
- 3 años de experiencia en atención al usuario en este sector.

(se admitirán técnicos con el título de ciclos formativos de Grado Medio de Instalaciones de Telecomunicaciones (FCT) y/o Sistemas Microinformáticos y Redes (FCT), pero que tengan 5 años de experiencia en atención al usuario en este sector).

Los recursos asignados para el desempeño de este servicio deberán tener los siguientes conocimientos:

- Conocimientos en manejo de correo electrónico y herramientas web.
- Acostumbrado al trato con clientes y proveedores.
- Trabajo en entorno colaborativo. Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo.
- Buena capacidad de comunicación, expresión y redacción.
- Alta capacidad de organización y control de la información.
- Iniciativa propia.
- Se valorarán conocimientos de ITIL, buenas prácticas en la gestión.
- Manejo avanzado a nivel de usuario de herramientas ofimáticas (hojas de cálculo, bases de datos, presentaciones, etc.).
- Manejo de los sistemas de gestión de incidencias y demás herramientas de apoyo al proyecto.

5.1.4. Horario de prestación del servicio

Este servicio deberá estar disponible 14x7 horas de lunes a domingo (festivos incluidos) de 8:00 a 21:59, salvo aquellos días en concreto en los que IFEMA MADRID indique con antelación que no hay ninguna actividad o en algún periodo que necesite ampliar el horario más de las 22 horas (nocturno) siendo esto notificado con una planificación previa.

Si bien la ventana temporal se ha definido, la demanda del servicio se produce principalmente en horario de 8:00 a 21:59 horas de lunes a viernes, así que en dichos periodos es donde habrá que disponer de la mayor cantidad de recursos. A pesar de lo anterior, habrá que asegurar también los recursos necesarios (en menor cantidad) para dar continuidad al servicio en el resto de la franja horaria. El licitador deberá proponer una distribución de turnos de trabajo que permita una prestación del servicio según los ANSs establecidos y con capacidad de adaptación a las situaciones de carga de trabajo cambiantes.

La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de la continuidad del servicio contratado, manteniendo la calidad del mismo. Por tanto, las ausencias debidamente justificadas, así como los periodos vacacionales del personal técnico asignado por parte de la empresa serán asumidos por ésta, previa notificación al Responsable de la Unidad con margen suficiente (treinta días en el caso de vacaciones y cuarenta y ocho horas para las ausencias), de forma que sean adecuadamente solventados mediante la incorporación del personal designado por ésta siempre y cuando presenten la misma (o superior) cualificación para el puesto a suplir.

A modo ilustrativo, los periodos vacacionales propios de IFEMA MADRID, son los siguientes:

- Semana Santa (de lunes a miércoles, ambos incluidos).

- Verano: mes de agosto.
- Navidad: habitualmente desde el 23 de diciembre hasta el 6 de enero.
- Festivos: los que aplican a la Comunidad de Madrid.

Bajo determinadas circunstancias, IFEMA MADRID podrá autorizar excepcionalmente el teletrabajo de parte de este equipo; durante la semana o fines de semana y festivos, a discreción exclusiva y sin que pueda invocarse como derecho adquirido. Esta circunstancia se acordará previamente a través del Service Delivery Manager.

La empresa adjudicataria deberá asegurar en este caso de la disposición de los medios técnicos necesarios, así como de la calidad de la conectividad con IFEMA MADRID para poder prestar el servicio correctamente bajo esta modalidad.

De este modo, para la correcta organización del equipo, la empresa adjudicataria deberá proponer las siguientes medidas:

- Medidas que se adoptarán para garantizar la continuidad del Servicio y su funcionamiento ante imprevistos o ausencias de los miembros del equipo del Servicio de cualquier tipo y concretamente con los componentes del equipo (por ejemplo, bajas médicas, períodos vacacionales, etc.).
- Medidas para asegurar el aprovechamiento y la transferencia del conocimiento del Servicio.
- Medidas de contingencia.

5.1.5 Nocturnidad remoto multiciente

Se dispondrá de una bolsa de horas anuales (consumo bajo demanda) para la gestión del siguiente tipo de servicio nocturno:

- Servicios nocturnos (remoto): 240 h

| Escenario de actividad Ferial / soporte | Horas anuales estimadas | Modalidad |
|---|-------------------------|-----------|
| Servicios nocturnos remoto de Eventos | 240 | Remoto |

Este servicio se activará para dar cobertura al horario de 22:00 a 08:00, de lunes a domingo.

La bolsa de horas anuales definidas es variable, y está basada en una estimación realizada sobre los posibles eventos o actuaciones de soporte anuales que puedan demandar de estas coberturas especiales, en cualquier caso, solo se pagarán de manera efectiva, aquellas horas utilizadas sobre la estimación realizada.

La cobertura de CAU nocturno puede ser multiciente.

5.1.6 Gestión de la capacidad (Componente variable)

Para poder asegurar el absorber volúmenes variables de actividad, se requiere el disponer de una capacidad variable dentro del servicio de atención al usuario. La duración de dicha capacidad variable será determinada con previo aviso por parte de IFEMA MADRID.

| Tipo de técnico | Estimación de Componente Variable |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Técnico de atención al usuario | 50 jornadas |

El consumo de las jornadas será a demanda de IFEMA MADRID.

5.2 Servicio de Soporte in situ

5.2.1 Descripción del servicio

IFEMA MADRID requiere de un servicio de soporte al usuario y al equipamiento cliente desplegado en el recinto ferial, en el IPM, y en el resto de las ubicaciones donde pueda requerirlo, bien para uso interno, bien para cubrir necesidades de las ferias o eventos que la institución organiza.

Por la naturaleza del servicio, los técnicos correspondientes a este servicio deberán estar ubicados físicamente en las instalaciones de IFEMA MADRID y serán los encargados de las funciones relativas al soporte del equipamiento y redes de IFEMA MADRID descritas más adelante, garantizando los niveles de servicio y calidad acordados, siempre con la conformidad de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID.

Este equipo de soporte técnico actuará como soporte presencial de la DTI de IFEMA MADRID, referente a Microinformática y Telecomunicaciones.

Este servicio se prestará en dos niveles de especialización, requiriéndose unos conocimientos específicos en cada uno de los niveles, descritos en el apartado 5.2.3. Equipo de trabajo.

5.2.2. Funciones del servicio

Forma parte del catálogo de competencias de esta línea de servicio, las siguientes tareas y responsabilidades generales:

- Atención, registro y resolución de solicitudes de servicio (incidencias, peticiones, consultas) relacionadas con el uso del equipamiento cliente (hardware y software) y redes, y aquellas que IFEMA MADRID delegue con los correspondientes procedimientos.
- Diagnosticar y analizar las incidencias y peticiones recibidas, así como sus posibles causas. En caso de no poder resolverlas o ejecutarlas por no ser de su competencia y/o tener una resolución compleja, deberán asignarlas a los expertos de superior nivel, normalmente otros colaboradores de la DTI o fabricantes.
- Atención de llamadas derivadas del servicio.
- Escalado, seguimiento y documentación de las tareas realizadas con respecto a las incidencias, peticiones y consultas recibidas y gestionadas.

- Generación, modificación y distribución de los procedimientos necesarios y relativos a la resolución y desempeño de las tareas y solicitudes que deban desempeñar.
- Mantenimiento y crecimiento del repositorio donde se encuentran registrados los procedimientos y documentación necesario para el desempeño de sus funciones. Dichos procedimientos podrán ser proporcionados por IFEMA MADRID o generados por los técnicos del servicio.
- El correcto funcionamiento de los sistemas de IFEMA MADRID.
- Este equipo de soporte técnico actuará como primer nivel de soporte presencial de la DTI de IFEMA MADRID.

Las tareas específicas y principales del equipo de **soporte a microinformática** serán las siguientes:

- Creación y mantenimiento de maquetas para el clonado y despliegue masivo de equipos.
- Instalación y configuración de los puestos de trabajo, incluyendo ordenadores de sobremesa y portátiles, impresoras, móviles, tablets, monitores, etc.
- Instalación, desinstalación, configuración, resolución de solicitudes y prestación de soporte a usuarios en la utilización de las herramientas de software que configuran el entorno tecnológico de microinformática existente, que, de forma no exhaustiva, comprende:
 - Sistemas operativos Windows 10, Windows 11, MacOs, Android, iOS.
 - Aplicaciones Office 365, Microsoft Intune, Azure, Onedrive, Sophos, Salesforce, SAP.
 - La migración, actualización y salvaguarda de datos de usuario.
 - El diagnóstico de averías, la resolución de incidencias, solicitudes y consultas o cualesquiera otras operaciones de mantenimiento y soporte de microinformática.
 - La gestión y control del parque ofimático.
- Gestión básica de identidades de DA / Microsoft 365.
- Cableado y conexionado de equipos, desde las tomas de distribución horizontal al equipo terminal.
- Traslado de puestos de usuarios entre departamentos.
- Gestión de RMA's y sustituciones con los correspondientes proveedores.
- Despliegue, distribución de software, mantenimiento y maquetación de equipos, con las herramientas y procedimientos que dispone IFEMA MADRID.
- Implementación de configuraciones específicas, conforme a procedimientos delegados por IFEMA.
- Atención, gestión, configuración, soporte a usuario y mantenimiento de dispositivos móviles iOS y Android.
- Diagnóstico y análisis de incidencias y peticiones recibidas.
- Gestionar y configurar los equipos de conferencia, comunicación y multimedia desplegados en las salas de reuniones.
- Registro y mantenimiento del inventario (bajas, altas, modificaciones) relativas al equipamiento sobre el que se presta el servicio.

Las tareas específicas y principales del equipo de **soporte a redes** serán las siguientes:

- Primer nivel de soporte del área de Telecomunicaciones pertenecientes a la DTI de IFEMA MADRID.

- Conocimientos básicos en la puesta en marcha y mantenimiento de equipos informáticos y redes de comunicaciones (Router, MIFIs, Switch, Access Point, cables Ethernet, etc).
- Instalación, revisión y configuración de dispositivos de red.
- Realización de tareas de administración de Telecomunicaciones ya procedimentadas.
- Atender al teléfono dedicado al soporte de la feria. En dicho teléfono se atienden peticiones tanto de departamentos internos de la institución, dedicados al soporte de las ferias, como a expositores de dichas ferias.
- Asistencia, soporte y comunicación de índole técnica con los expositores, si así se precisa.
- Asistencia, soporte y comunicación de índole técnica en las salas y auditorios, si así se precisa.

Además, este servicio dará soporte a las necesidades derivadas de la organización de ferias y eventos, con arreglo a lo que más adelante se describe. La dedicación a esta labor será regulada por IFEMA MADRID, de acuerdo con las prioridades vigentes y en competencia con las actividades habituales.

Los técnicos de soporte que den servicio durante el montaje y celebración de un evento o feria deberán ser en su mayoría los mismos durante la duración y finalización de este, en cuanto a la designación de los turnos se refiere.

El servicio deberá proporcionar cobertura a las necesidades que se derivan del equipamiento informático y de redes empleado en ferias y eventos. Este equipamiento puede ser alquilado a terceros o pertenecer a IFEMA MADRID y se instala como parte de la organización del evento. El servicio deberá ser capaz de:

- Resolver solicitudes de servicio vinculadas con el uso de dicho equipamiento durante las ferias y eventos que se realizan y que, habitualmente, consisten en configuraciones de red, soporte a equipos multimedia, conexión WIFI, configuración de lectores de stand, etc.
- Desplegar puntualmente hardware durante los eventos, más allá del que las compañías de alquiler hayan desplegado, para la atención de solicitudes de provisión no planificadas o adicionales.
- Gestionar la entrega, configuración, inventario y almacenaje (en las instalaciones de IFEMA MADRID) de lectores de stand y otro equipamiento que pueda ser requerido.
- Montaje y configuración de mostradores, foros y TPVs de manera previa y durante los eventos que se celebren.
- Conectar físicamente los equipos alquilados y/o propios de los expositores a la red, para su acceso a Internet, impresión, etc.
- Atender al teléfono dedicado al soporte de la feria. En dicho teléfono se atienden peticiones tanto de departamentos internos de la institución, dedicados al soporte de las ferias, como a expositores de dichas ferias.
- Asistencia, soporte y comunicación de índole técnica con los expositores, si así se precisa.
- Asistencia, soporte y comunicación de índole técnica en las salas y auditorios, si así se precisa.

5.2.3. Equipo de trabajo

Los técnicos del servicio in-situ formarán un grupo fijo de técnicos que deberá ser propuesto por parte el adjudicatario atendiendo a las necesidades de IFEMA MADRID, que se irán turnando en días y horarios.

En la actualidad, IFEMA MADRID dispone de un equipo de trabajo para dar cobertura al horario de prestación del servicio indicado en el apartado 5.2.4. Horario de prestación de servicio de 8:00 a 21:59, compuesto habitualmente por:

- Para el servicio de soporte in-situ de soporte microinformática: de 3 de nivel 2 y 2 de nivel 1 para cubrir el horario de prestación del servicio.
- Para el servicio de soporte insitu de redes es de 3 de nivel 1 durante para cubrir el horario de prestación del servicio.

Las bajas por enfermedad, licencias, permisos, vacaciones de los trabajadores, etc. deberán ser notificadas al responsable del contrato. A su criterio, y dependiendo de las necesidades del servicio, el adjudicatario deberá reemplazar a los técnicos ausentes por técnicos de sustitución. En estas modificaciones temporales del equipo de trabajo se aplicarán los mismos criterios que en las modificaciones permanentes. Por ello, es recomendable que las sustituciones temporales sean realizadas por los mismos técnicos, para evitar pérdida de eficacia por desconocer el entorno.

Los recursos asignados para el desempeño de este servicio deberán cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

Para el servicio de soporte de microinformática se divide en dos niveles de especialización:

- **Técnicos de nivel 2 microinformática.** Los técnicos que den este servicio deberán cumplir los siguientes requerimientos mínimos:
 - Estar como mínimo en posesión del título del ciclo formativo de Grado Superior de Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos (FCT).
 - 5 años de experiencia en el sector y al menos 3 años de experiencia como técnico de microinformática en las funciones descritas.
 - Al menos dos de los recursos que vayan a prestar este servicio deberán tener conocimiento de inglés, con un nivel B2 o equivalente.

Nota: se admitirán técnicos con el título de Grado Medio de Sistemas Microinformáticos y Redes (FCT) pero que tengan 7 años de experiencia en este sector.

- **Técnicos de nivel 1 microinformática.** Los técnicos que den este servicio deberán cumplir los siguientes requerimientos mínimos:
 - Estar como mínimo en posesión del título de ciclos formativos de Grado Medio de Sistemas Microinformáticos y Redes (FCT).
 - 1 año de experiencia en el sector como técnico de microinformática.
- **Técnicos soporte de redes (telecomunicaciones):**
 - Estar como mínimo en posesión del título de ciclos formativos de Grado Medio de Instalaciones de Telecomunicaciones (FCT) y/o Sistemas Microinformáticos y Redes (FCT).
 - 1 años de experiencia en el sector como técnico de redes en las funciones descritas.
 - Inglés con un nivel B2 o equivalente (deberá ser capaz de mantener una conversación presencial y telefónica).

Los recursos asignados para el desempeño del **Servicio In situ, en general**, deberán tener los siguientes conocimientos/características:

- Manejo de correo electrónico y herramientas web.

- Trabajo en entorno colaborativo. Imprescindible orientación hacia el trabajo en equipo.
- Iniciativa propia.
- Manejo avanzado a nivel de usuario de herramientas ofimáticas (hojas de cálculo, bases de datos, presentaciones, etc.).
- Conocimientos de ITIL.
- Acostumbrado al trato directo con clientes y proveedores.

Los técnicos orientados al **Servicio insitu de microinformática nivel 2** deberán tener los siguientes conocimientos:

- Conocimientos en hardware. Configuración, reparación y sustitución de equipos y componentes.
- Conocimientos en maquetación y clonado de equipos.
- Conocimientos avanzados en entornos operativos (Windows, MacOS).
- Conocimientos avanzados en Microsoft 365, Microsoft Intune, Microsoft Azure.
- Servicios de red (antivirus, correo, web, etc).
- Conocimientos de configuración de Smartphone (Android, iOS).

Los técnicos orientados al **Servicio insitu de redes** deberán tener los siguientes conocimientos:

- Conocimientos de elementos de comunicaciones y configuración de los mismos (Router, MIFI, Switch, Access Point, cables Ethernet, etc).

5.2.4. Horario de prestación del servicio

Este servicio deberá estar disponible 14x7 horas de lunes a domingo (festivos incluidos) de 8:00 a 21:59, salvo aquellos días en concreto en los que IFEMA MADRID indique con antelación que no hay ninguna actividad o en algún periodo que necesite ampliar el horario más de las 22 horas (guardias servicio insitu) siendo esto notificado con una planificación previa.

Si bien la ventana temporal se ha definido, la demanda del servicio se produce principalmente en horario de 8:00 a 21:59 horas de lunes a viernes, así que en dichos periodos es donde habrá que disponer de la mayor cantidad de recursos. A pesar de lo anterior, habrá que asegurar también los recursos necesarios (en menor cantidad) para dar continuidad al servicio en el resto de la franja horaria. El licitador deberá proponer una distribución de turnos de trabajo que permita una prestación del servicio según los ANSs establecidos y con capacidad de adaptación a las situaciones de carga de trabajo cambiantes.

La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de la continuidad del servicio contratado, manteniendo la calidad del mismo. Por tanto, las ausencias debidamente justificadas, así como los periodos vacacionales del personal técnico asignado por parte de la empresa serán asumidos por ésta, previa notificación al Responsable de la Unidad con margen suficiente (treinta días en el caso de vacaciones y cuarenta y ocho horas para las ausencias), de forma que sean adecuadamente solventados mediante la incorporación del personal designado por ésta siempre y cuando presenten la misma (o superior) cualificación para el puesto a suplir.

A modo ilustrativo, los periodos vacacionales propios de IFEMA MADRID, son los siguientes:

- Semana Santa (de lunes a miércoles, ambos incluidos).
- Verano: mes de agosto.
- Navidad: habitualmente desde el 23 de diciembre hasta el 6 de enero.
- Festivos: los que aplican a la Comunidad de Madrid.

Cada mes se realizará una previsión sobre el ajuste de los horarios para la cobertura de los eventos, basados en el calendario ferial y una planificación de tareas y proyectos. Basados en esta previsión y previo acuerdo entre el adjudicatario y el personal de IFEMA MADRID se podrá modificar el horario de cobertura presencial pudiendo reducir dicho horario en los periodos en donde no exista actividad ferial o de trabajos planificados o no se requiera una cobertura hasta las 22:00h.

5.2.5. Guardias Servicio IN SITU (Presencial)

Se dispondrá de una bolsa de horas anuales (consumo bajo demanda) para la gestión de las guardias del servicio IN SITU considerado como un servicio nocturno:

- Servicios nocturnos (Presenciales): 240 h

Los servicios nocturnos se activarán para dar cobertura al horario de 22:00 a 08:00, de lunes a domingo.

La modalidad de servicio que se podrá solicitar será la siguiente:

| Escenario de actividad Ferial / soporte | Horas anuales estimadas | Modalidad |
|---|-------------------------|------------|
| Guardias Nocturnas | 240 | Presencial |

La bolsa de horas anuales definidas es variable, y está basada en una estimación realizada sobre los posibles eventos o actuaciones de soporte anuales que puedan demandar de estas coberturas especiales, en cualquier caso, solo se pagarán de manera efectiva, aquellas horas utilizadas sobre la estimación realizada.

5.2.6. Gestión de la capacidad (Componente variable)

Para poder asegurar el absorber volúmenes variables de actividad, se requiere disponer de una capacidad variable dentro del servicio de soporte insitu. La duración de dicha capacidad variable será determinada con previo aviso por parte de IFEMA MADRID. Se estima que desde el principio del servicio y hasta que se indique por parte de IFEMA MADRID lo contrario.

| Tipo de técnico | Estimación Componente Variable |
|---|---|
| Técnico insitu -primer nivel de especialización en microinformática | 100 jornadas |
| Técnicos insitu- segundo nivel de especialización en microinformática | 50 jornadas |
| Técnicos insitu - primer nivel de especialización en redes | 50 jornadas |

El consumo de las jornadas será a demanda de IFEMA MADRID. La previsión de las jornadas de trabajo variable se realizará de forma mensual, o según proceda con el responsable del servicio.

5.3 Gestión del Servicio

Dentro del grupo de técnicos fijos asignados al servicio, se requiere de la asignación de un Technical Account Manager que se responsabilizará durante el tiempo del contrato de la operación del servicio. Será el interlocutor técnico responsable de asegurar la mejora continua del servicio, así como de gestionar o escalar las peticiones más urgentes y las incidencias más graves correspondientes al servicio de Atención y soporte al usuario como del servicio de soporte insitu.

Se requiere que gestione el servicio de forma integral y con una visión global de las necesidades de IFEMA MADRID. Debe tener el conocimiento técnico y la experiencia profesional requeridas, metodologías de gestión y prestación de servicios de soporte, gestión de grupos humanos y administración de proyectos, para dirigir de manera eficaz a los miembros del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario gestionará la operativa el servicio a través de dicho perfil, que será el interlocutor principal con IFEMA MADRID para todas las cuestiones relacionadas con la calidad del servicio proporcionado y se responsabilizará del personal que forme parte de los equipos de trabajo asignados.

Las responsabilidades principales del **Technical Account Manager** serán las siguientes:

- Responsabilizarse de la organización, desarrollo y control de las actividades del equipo de trabajo, desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de seguimiento de las actividades.
- Coordinar al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria directamente. Realizará las labores de coordinación de los técnicos de soporte, será el encargado de trasladar nuevos procedimientos o cambios de actuación del servicio a todos y cada uno de los técnicos.
- Dirigir cambios, procedimientos, actualizaciones y mejora de los procesos.
- Realizará un seguimiento continuo de la calidad del servicio y mantendrá reuniones de seguimiento mensuales con IFEMA MADRID, previa entrega de informes periódicos sobre el servicio prestado.

- Garantizar la calidad de todos los servicios objeto del contrato.
- Identificar problemas, desarrollar soluciones y recomendar acciones.
- Provisionar y gestionar los recursos necesarios para cubrir las necesidades de IFEMA MADRID, cumpliendo con niveles de servicios requeridos y ofertados, así como alcanzar los niveles de excelencia y calidad exigidos.
- Asegurarse del correcto cumplimiento de los procedimientos por parte del equipo de trabajo, garantizando la calidad de todos los servicios objeto del contrato.
- Deberá proponer soluciones y mejoras adaptadas a las necesidades del servicio y de IFEMA MADRID.
- Revisión y acuerdo con IFEMA MADRID, si procede, de cambios necesarios sobre el horario de servicio, el número de componentes del equipo de trabajo o la relación entre ambos elementos.
- Será el responsable de asegurarse de que la documentación está actualizada y sea la adecuada para el buen funcionamiento del servicio.
- Será el responsable de la mejora continua de los técnicos que deberán adaptarse a los cambios y necesidades del servicio según se requiera. Dichos técnicos deberán seguir formaciones continuas en el ámbito que se requiera para que la prestación del servicio sea la adecuada.
- Ser el responsable del Plan de Mejora Continua y Calidad.
- Responsabilizarse de la organización, desarrollo y control de las actividades del equipo de trabajo, desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de seguimiento de las actividades.
- Representar a IFEMA MADRID dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA MADRID en relación con el servicio requerido.
- Revisión de la determinación y calificación del grado de incumplimiento indicado por IFEMA MADRID en cada caso concreto con el objeto de aplicar las correspondientes penalizaciones que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas.
- Propuesto y acuerdo con IFEMA MADRID sobre la adopción de medidas correctoras o preventivas que deba asumir en caso de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.

Deberá de cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- ✓ Estar como mínimo en posesión del título del ciclo formativo de Grado Superior de Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos (FCT) o similar en la rama de Informática.
- ✓ 3 años de experiencia en trabajos similares indicados sobre gestión, atención a usuario, microinformática y supervisión de los equipos y sistemas a mantener.
- ✓ Deberá contar con experiencia demostrable en manejo de equipos de trabajo similares en estructura y cantidad de recursos y tendrá dedicación exclusiva a este servicio.

Horario del servicio de gestión y guardias de disponibilidad fuera del horario del servicio

En términos generales, el horario regular del servicio será de 9:00 a 18:00, de lunes a viernes. Deberá tener disponibilidad fuera de horario para las actividades, ferias o eventos que IFEMA MADRID requiera notificándose dichos días y horarios previamente a la celebración de estos.

5.4 Condiciones generales

El equipo de técnicos que dará el servicio deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico que se encuentra en el puesto cliente de IFEMA MADRID, así como los servicios prestados durante las ferias, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo, como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de IFEMA MADRID más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas y del conocimiento general y funcional de los entornos.

Se requiere, por lo tanto, una revisión conjunta de las necesidades de IFEMA MADRID por parte del equipo de trabajo (IFEMA y Adjudicatario), ofreciendo soluciones adaptadas para las distintas tareas, no solo basadas en generalidades, sino aplicándolas al marco de circunstancias de IFEMA MADRID, lo que hará que el equipo tome los sistemas de IFEMA MADRID como suyos.

Los técnicos previstos para realizar las tareas encomendadas en este Pliego correspondientes al servicio FIJO trabajarán en "exclusividad", es decir, durante las jornadas que estén trabajando para IFEMA MADRID no podrán estar trabajando directa o indirectamente para ningún otro cliente, lo sea o no del adjudicatario de este servicio. **Con excepción de la cobertura de CAU nocturno que puede ser multicliente y los técnicos de componente variable que pueden pertenecer a otros servicios/clientes, pero cuando estén en IFEMA será con dedicación en exclusiva.**

Todos los técnicos asignados al servicio deberán ser aprobados técnicamente por IFEMA MADRID, no admitiéndose ningún técnico cuya participación en el servicio no haya sido autorizada previamente por IFEMA MADRID.

En caso de que la empresa adjudicataria requiera sustituir cualquiera de los perfiles técnicos contemplados en el equipo de trabajo, el puesto del técnico deberá ser reemplazado en un plazo no mayor a 10 días laborales desde que se produzca la ausencia del perfil en cuestión. La empresa adjudicataria deberá facilitar previamente a IFEMA MADRID la hoja de vida profesional del recurso que sustituirá al actual, en el que se detalle la experiencia profesional del perfil en servicios similares al del presente concurso, así como el cumplimiento de los conocimientos mínimos indicadas en el presente apartado. Tras la valoración positiva por parte de IFEMA MADRID del cumplimiento de los requisitos del personal técnico, la empresa adjudicataria podrá proceder a la incorporación del personal en el equipo de trabajo.

Durante el trascurso del servicio, IFEMA podrá solicitar la sustitución de alguno/s de los técnicos incluidos en el servicio, cuando estos no cumplan los compromisos de profesionalidad que IFEMA considera imprescindibles para la prestación del servicio.

IFEMA MADRID podrá solicitar un cambio en las personas que componen el equipo de trabajo motivado por la no adecuación al nivel de conocimientos técnicos del equipo de trabajo propuesto o por inadaptación deducida del contraste entre los perfiles profesionales portados en la memoria técnica y las aptitudes reales demostradas en la ejecución de los trabajos. El adjudicatario estará obligado a la sustitución de los mismos por otros de iguales o superiores conocimientos en el plazo máximo de 10 días laborales.

En caso de sustituciones/rotaciones de personal, el técnico que se incorpore deberá recibir formación durante 15 días laborales. Durante el período de formación, IFEMA MADRID no abonará el coste del nuevo recurso, sino que será hasta que asuma la total responsabilidad del puesto de manera operativa al 100%.

Según los horarios descritos anteriormente en cada perfil, el personal designado para los mismos deberá estar disponible para poder dar el servicio de atención interna o a cualquier feria, congreso o evento. Los recursos deben estar disponibles durante en los horarios designados y con relación a la celebración de eventos (ferias, congresos) durante la celebración y hasta finalización y desmontaje de los mismos.

6. Entregables: documentos e informes

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá entregar diferente documentación en el formato y periodicidad acordado en IFEMA MADRID, cumpliendo siempre los requisitos definidos en el apartado "11. Acuerdos de nivel de servicio".

Documentación que debe entregarse bajo petición expresa de IFEMA MADRID o como consecuencia de alguna actuación relacionada con el servicio prestado:

1. Memoria descriptiva del trabajo realizado.
2. Resultado de cualquier prueba realizada sobre los equipos instalados.
3. La documentación de cualquier instalación o cambio que se realice.
4. Inventario de todos los elementos involucrados en el Servicio.
5. Seguimiento de los agentes involucrados en el servicio.

Documentación que debe entregarse mensualmente a IFEMA MADRID:

1. Informe de gestión de peticiones e incidencias del servicio.
2. Informe relativo a problemas detectados, mejora de procesos y cambios en los procedimientos propuestos que mejoren y garanticen un rendimiento y realización óptima del servicio.
3. Informe de la documentación relativa a las necesidades y puesta en marcha de los servicios en ferias, eventos y congresos.
4. Informe de cumplimientos de los Indicadores del servicio (en cumplimiento de los SLA's).
5. Informes relativos al servicio de CAU (externo)
 - 5.1 Informes sobre la actividad y niveles de servicio:
 - a. Total de interacciones recibidas por franjas horarias (llamadas, emails, tickets).
 - b. Total, de interacciones atendidas/gestionadas por franjas horarias (llamadas, emails, tickets).
 - c. Total, de interacciones abandonadas por franjas horarias (llamadas)
 - d. Tiempo medio de gestión de cada una de las interacciones por franjas horarias.
 - e. Tiempo medio de respuesta de cada una de las interacciones por franjas horarias.
 - f. Horas de agente logado por franjas horarias.
 - g. % de ocupación de los agentes por franjas horarias.
 - 5.2 Informes sobre la calidad de atención:
 - a. % de cumplimiento de trato de llamada al cliente.
 - b. % de cumplimiento de aplicación de los procedimientos definidos
 - c. % de cumplimiento de actualización de procedimientos
 - d. Procedimiento de la llamada
 - e. Desempeño del agente
 - f. Incidencias del servicio
 - g. Otros comentarios de mejora

5.3 Informe de encuestas de Satisfacción al Cliente

Índice de satisfacción medido para cada uno de los siguientes apartados:

- a. Trato percibido por el cliente
- b. Calidad de la solución ofrecida percibida por el cliente
- c. Valoración de la duración de la llamada percibida por el cliente
- d. Aspectos de mejora percibidos por el cliente
- e. Percepción general de la atención recibida por el cliente

Documentación que debe entregarse semestralmente a IFEMA MADRID:

1. Informe de versiones del parque de equipos instaladas en el año.
2. Informe de la planificación de cambios propuestos con relación a:
 - a. Cambio de versiones(SO) de los equipos pendientes que deben acometerse durante el próximo año.
 - b. Cambio equipamiento HW que debe acometerse, en caso de que sea necesario, para garantizar el buen funcionamiento del parque de equipos.

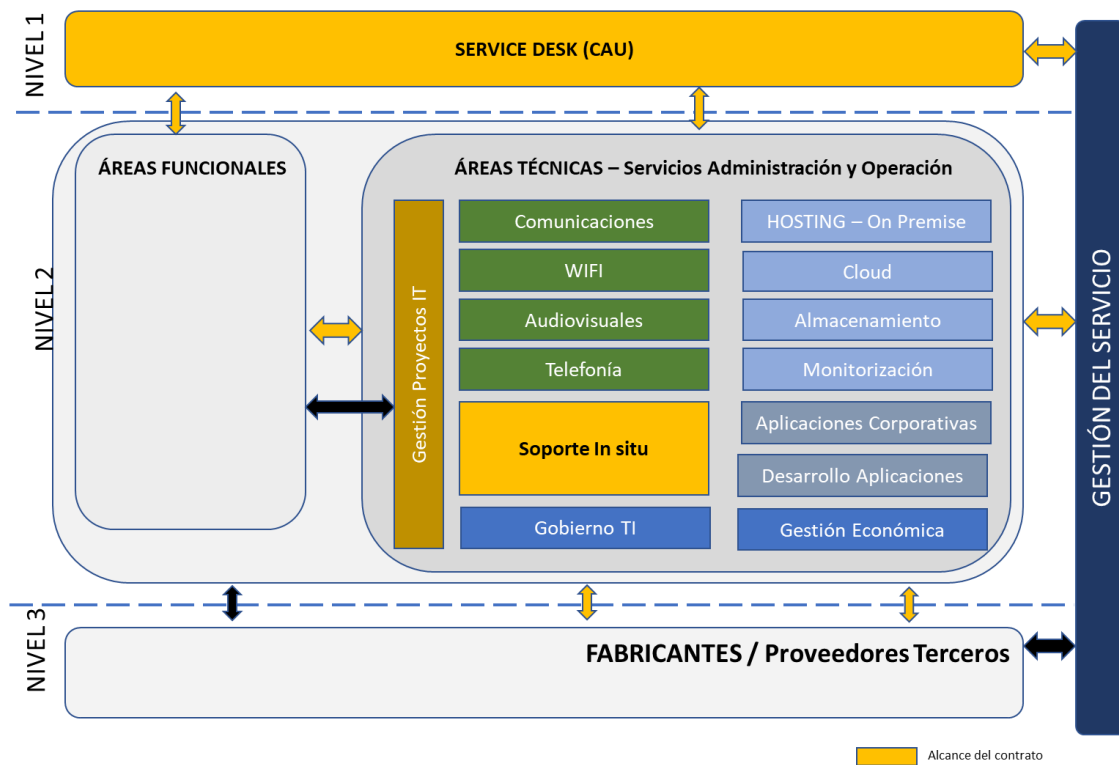
Independientemente de los anteriores informes, el adjudicatario estará obligado a presentar informes sobre la gestión, estado y cualquier otro aspecto relativo al servicio a petición de IFEMA MADRID y podrá presentar cualquier informe adicional que considere de interés.

Toda la documentación será entregada en formato digital.

Toda información entregada por el adjudicatario se considera confidencial y no podrá ser transmitida a terceras personas sin el consentimiento por escrito de IFEMA MADRID. En cualquier caso, IFEMA MADRID podrá utilizar dicha información como lo estime oportuna.

7. Modelo de Servicio

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



Los servicios solicitados en el presente pliego tienen que acomodarse en los niveles 1 y 2 del diagrama anteriormente presentado.

El adjudicatario gestionará el ServiceDesk (CAU) y el Servicio de Soporte in-situ de IFEMA MADRID, relacionándose con otras áreas técnicas, con los fabricantes/terceros e incluso con áreas funcionales, si así lo requiriera la DTI (caso de participación en proyectos, solicitud de asesoría, ...).

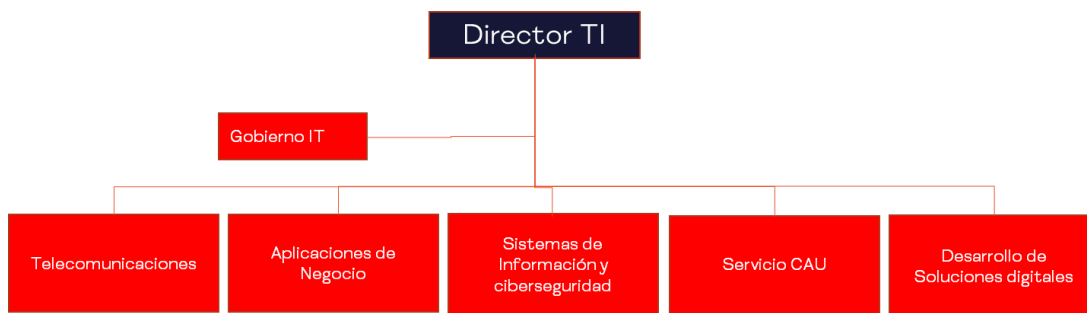
El licitador deberá seguir los procesos y procedimientos que sean definidos por la DTI de IFEMA MADRID.

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

1. Gestión de Incidentes
2. Gestión de Peticiones
3. Gestión de Problemas
4. Gestión de Configuración
5. Gestión de Cambios
6. Gestión del Conocimiento
7. Gestión de Terceros (fabricantes)
8. Mejora continua de los servicios
9. Gestión de Crisis

8. Modelo de Relación

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



Es importante 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 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.

Cabe indicar, que para la gestión de los servicios solicitados se requiere un Gestor del Servicio (Service Delivery Manager). El ofertante deberá indicar el perfil profesional que propone como responsable del servicio.

El coste del Service Delivery Manager, estará incluido en el coste global del contrato, considerándose como integrante importante del modelo de relación.

Las responsabilidades principales del **Service Delivery Manager** serán las siguientes:

- Recopilar y gestionar información sobre las necesidades del equipo de trabajo indicado en este pliego.
- Recopilar y gestionar toda la información sobre la previsión de tareas de soporte y actos a celebrar en IFEMA MADRID.
- Asistir a reuniones de coordinación de eventos que se estimen necesarias, proponiendo a la DTI las soluciones técnicas y dimensionamiento de personal técnico de refuerzo para cada acto (si fuese necesario).
- Coordinar las labores de gestión y supervisión del servicio.
- Dimensionar y facilitar los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio.
- Fomentar la retención del Talento Humano del CGP para garantizar la estabilidad del servicio y la baja rotación del personal.
- Realizar el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Llevar a cabo el aseguramiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Preparar la documentación necesaria para las reuniones de seguimiento de servicio y seguimiento y control de los ANSs, que se definan en el Modelo de Relación.
- Realizar el seguimiento y elaboración de la facturación de los servicios a IFEMA MADRID.
- Asegurar el cumplimiento de los procesos IT definidos por IFEMA MADRID.

Deberá de cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- ✓ Estar como mínimo en posesión del título del ciclo formativo de Grado Superior de Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos (FCT).
- ✓ Al menos 5 años de experiencia en gestión de equipos y de servicios similares a los solicitados.

9. Fases del Servicio

El servicio requerido constará de las siguientes fases:

1. Fase I: Preparación y Constitución del Servicio.
2. Fase II: Fase de transición y transformación.
3. Fase III: Prestación completa del Servicio y Mejora continua.
4. Fase IV: Traspaso del Servicio

Se detalla cada una de las fases a continuación.

9.1. Fase I. Preparación y Constitución del Servicio

En esta fase, el adjudicatario tendrá como objetivos:

- Realizar las reuniones de coordinación iniciales con IFEMA MADRID que IFEMA MADRID considere necesarias.
- Definir los procedimientos de trabajo y de gestión del servicio, los de la gestión de tareas, y todos aquellos que resulten necesarios para que el servicio se pueda comenzar a prestar con la calidad necesaria, de acuerdo con las especificaciones de este pliego.
- Preparar el equipo designado por el adjudicatario para poder comenzar con el servicio.
- Preparar y provisionar la infraestructura de conectividad con IFEMA MADRID y medidas de seguridad asociadas para asegurar la calidad de la prestación del servicio.

El adjudicatario será responsable de los posibles perjuicios que se puedan producir en el arranque del servicio, derivados del retraso en la disponibilidad del equipo.

Deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- a. Especificaciones técnicas

El adjudicatario deberá facilitar la instalación, puesta en marcha y mantenimiento todas las infraestructuras de datos con redes de la mínima latencia posible.

El adjudicatario queda obligado a la actualización de las prestaciones técnicas y de seguridad de los equipos para garantizar la gestión operativa del servicio a lo largo de todo el desarrollo del contrato.

Durante la vigencia del contrato y por necesidades técnicas o del negocio, el dimensionamiento en conectividad y ancho de banda podría variar, por lo tanto, el adjudicatario deberá adaptarse a dichas necesidades.

El adjudicatario no podrá abordar ningún cambio ni modificación en las comunicaciones sin el acuerdo ni consentimiento de IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá poseer capacidad de monitorizar el consumo de datos destinados al servicio para poder ofrecer estadísticas de uso y facilitarlas a IFEMA MADRID en caso de ser requeridas.

El adjudicatario deberá poseer conexión a Internet propia para el acceso de los operadores con un ancho de banda suficiente para garantizar el nivel de servicio, incluyendo líneas de respaldo.

Los agentes accederán de forma remota por los medios indicados por IFEMA MADRID, para poder trabajar con todas las aplicaciones y sistemas informáticos destinados al servicio. Este acceso se realizará a través de una VPN que transite a través de internet. La VPN será de tipo IPSec site2site.

El adjudicatario deberá poner en marcha todos los medios técnicos y organizativos necesarios para garantizar la seguridad de la plataforma. Es decir, se establecerán los mecanismos necesarios para que el acceso a la red de IFEMA MADRID esté disponible únicamente para los usuarios autorizados y solamente para realizar las tareas autorizadas por este contrato.

En todo momento el adjudicatario deberá seguir las instrucciones que IFEMA MADRID le solicite respecto de la actualización y configuración de las condiciones técnicas de los puestos de trabajo como por ejemplo antivirus, parches de sistema operativo, etc.

El adjudicatario pondrá a disposición de IFEMA MADRID los técnicos de soporte necesarios para mantenimiento de datos tanto durante la implantación como durante la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá proporcionar al equipo técnico asignado para IFEMA MADRID, los recursos informáticos asociados al puesto de trabajo que como mínimo será:

- ✓ Pantalla de 24 pulgadas
- ✓ Teclado y ratón
- ✓ Auriculares
- ✓ Portátil con capacidad suficiente para la realización de la actividad diaria

Aunque la conectividad será siempre a través de VPN IPsec site2site, podría ser necesario que el proveedor dispusiera de una IP pública dedicada a IFEMA MADRID para, por ejemplo, el acceso a otras plataformas que no estén en su sede.

El adjudicatario deberá disponer de direccionamiento de internet propio, fijo y a ser posible único para IFEMA MADRID. El adjudicatario se adaptará siempre a las medidas de seguridad de la información propuestas por IFEMA MADRID.

El proveedor facilitará a IFEMA MADRID un IRP (incident response plan) para actuar en caso de incidentes referidos a la ciberseguridad.

b. Planes de contingencia:

Con objeto de garantizar el funcionamiento del servicio, el proveedor debe disponer al menos de los siguientes planes de contingencia.

✓ Incidencias Informáticas:

El adjudicatario se compromete a una definición de procedimientos operativos para garantizar una rápida gestión de averías informáticas. Asimismo, se compromete a una definición de procedimientos operativos con el proveedor de las líneas de comunicaciones necesarias entre el adjudicatario y IFEMA MADRID.

El adjudicatario debe disponer de un programa informático específico que permita capturar datos, y su tratamiento diferido, para la recogida de éstos en caso de que fallasen los servidores o conexiones con IFEMA MADRID.

El adjudicatario se compromete a aplicar el IRP (incident response plan) en caso de ser necesario con motivo de un incidente de Ciberseguridad. Debe informar en el menor tiempo posible de dicho incidente intentando preservar siempre la integridad de los sistemas de IFEMA MADRID.

El licitador detallará en su oferta el **Plan de preparación y constitución**. Este contendrá las tareas, recursos para alcanzar los objetivos de esta fase, anteriormente indicados.

El licitador deberá incluir en la oferta la información relativa a la plataforma tecnológica que plantee para la conectividad (planos de red, firewalls, direccionamiento IP privado y público, dispositivos de red, PC's, impresoras, etc).

El licitador debe presentar el **Plan de puesta en marcha** de la Fase I, especificando los procesos, tareas, hitos de seguimiento, equipos implicados por su parte, y la información de los puntos descritos, tal como se solicita en la documentación técnica a incorporar en el sobre o archivo electrónico N°2, indicado en el apartado "15.1. Criterios de admisibilidad. Contenido de Oferta", del presente documento.

El periodo estimado para **esta fase es de 1 mes máximo**. Esta fase puede ser paralela a Fase II, una vez constituido la totalidad del equipo

La aceptación de esta fase será efectiva mediante la aprobación explícita de IFEMA MADRID. El adjudicatario, para tal efecto, deberá presentar un informe de trabajos y acciones realizadas durante esta fase, presentando evidencias.

9.2. Fase II. Fase de transición

En esta fase el adjudicatario dispondrá de un **plazo máximo de 1 mes máximo** para transaccionar el servicio, desde el actual al nuevo.

Durante este plazo, realizará todas las acciones necesarias para asumir el servicio con las suficientes garantías de éxito. Esta fase puede ser paralela a Fase I, una vez constituido la totalidad del equipo.

Una vez finalizada la transición, el adjudicatario deberá asumir la responsabilidad total del servicio con el alcance definido.

A partir del primer día después de este primer mes de la fase de transición, la empresa adjudicataria arrancará el servicio con el alcance definido en el pliego.

El licitador detallará en su oferta el Plan de Transición. Éste contendrá la descripción de las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado con carácter orientativo con los siguientes puntos:

1. Definición del plan de preparación y constitución del servicio
2. Definición del plan de transición del servicio
3. Definición de procedimientos
4. Implantación del Modelo de Relación
5. Implantación del Modelo Operativo del servicio
6. Establecimiento de ANS requeridos por IFEMA: medición, estabilización y aplicación, incluyendo las correcciones para alcanzar los valores objetivos.

La aceptación de esta fase será efectiva mediante la aprobación explícita de IFEMA MADRID. El adjudicatario, para tal efecto, deberá presentar un informe de trabajos y acciones realizadas durante esta fase, presentando evidencias.

9.3. Fase III. Prestación completa del Servicio y Mejora continua

Esta fase lleva implícito el objetivo principal del pliego, es decir, alcanzar el mejor nivel de servicio mediante el análisis y resolución de las tareas que se generen en tiempo y forma.

El servicio debe recoger todas las actividades descritas en este pliego encaminado a asegurar el soporte a los usuarios y la evolución ante los cambios, todo dentro de un marco basado en metodología ITIL que garantice un máximo de calidad y eficiencia.

Durante este periodo se pondrán en marcha tanto los ANS determinados en este pliego, siendo posible la precisión, mejora y definición de nuevos indicadores con el acuerdo de ambas partes.

El licitador detallará en su oferta el Modelo de Relación, la Implantación del Modelo Operativo y Plan de Mejora Continua y Plan de Calidad del Servicio que regirá el servicio en la presente fase de prestación completa del servicio y mejora continua.

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado.

9.4. Fase IV. Traspaso del Servicio

El adjudicatario se comprometerá a devolver el servicio, ya sea por finalización del contrato o por incumplimiento del mismo, de manera que se devuelva el control total del servicio contratado. Por ello, 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.

Se definen tres hitos principales en esta fase:

- a) Hito de notificación de soporte al traspaso: IFEMA MADRID solicitará éste al adjudicatario (con una antelación mínima de un mes antes de la fecha de fin de contrato). IFEMA MADRID quedará exento de cumplir este plazo de preaviso, en el supuesto de una cancelación anticipada producida como consecuencia del incumplimiento por parte del adjudicatario.
- b) Hito de inicio del soporte a la reversión: inicio del proceso de reversión. El adjudicatario incluirá como parte de servicio una propuesta del Plan de Traspaso. Durante este periodo el adjudicatario está obligado, además de la prestación del servicio en su integridad, a proporcionar toda la información del servicio: incidencias, problemas, configuraciones, herramientas de control, procedimientos acordados, documentación, informes de situación y base de datos de conocimiento, así otros elementos necesarios para la continuidad del servicio por parte de IFEMA MADRID.
- c) Hito de entrega de del servicio: con este hito y bajo la aceptación de IFEMA MADRID de los trabajos de traspaso realizados por el adjudicatario se daría por concluida esta fase.

Todas las herramientas incluidas en el servicio y sus adaptaciones serán propiedad de IFEMA MADRID, al final del contrato.

El adjudicatario entregará, al final del contrato, toda la documentación del sistema actualizada hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de IFEMA MADRID.

Así mismo, el adjudicatario deberá borrar y destruir de sus equipos todos los datos, ficheros, programas, documentos, etc. utilizados para la prestación del servicio que sean propiedad de IFEMA MADRID.

El coste íntegro de esta fase estará incluido dentro del servicio y no se realizará un pago adicional.

El licitador detallará en su oferta el Plan de Traspaso. Éste contendrá las tareas y los recursos necesarios para el traspaso del servicio a la entidad que IFEMA MADRID considere, incluyendo un calendario detallado.

La aceptación de esta fase será efectiva mediante la aprobación explícita de IFEMA MADRID. El adjudicatario, para tal efecto, deberá presentar un informe de trabajos y acciones realizadas durante esta fase, presentando evidencias.

10. Dotación de medios

El adjudicatario se responsabilizará de lo siguiente:

- Provisión de las comunicaciones y medidas de seguridad necesarias para la correcta prestación del servicio en las instalaciones del adjudicatario. Tanto la forma de conectividad con IFEMA MADRID como las medidas de seguridad deberán ser aprobadas por IFEMA MADRID (según lo indicado en el apartado Fase I. Preparación y Constitución del Servicio).
- La provisión del equipamiento necesario y óptimo para la prestación del servicio (puesto de trabajo, equipo informático, pantalla, teclado, ratón, etc.), lo aprovisionará el adjudicatario.
- Todos los técnicos involucrados en el servicio deberán estar provistos por parte del adjudicatario, del correspondiente teléfono móvil y su correspondiente tarjeta SIM con la tarifa de datos asociada, para el desempeño de su función, por cuenta del adjudicatario.

Sobre la seguridad del equipamiento y documentación (procedimientos, manuales, información teléfonos, sistemas y equipos informáticos), a tal efecto, el licitador se compromete a:

- No almacenar información alguna de IFEMA MADRID en sus instalaciones o equipos, salvo aquella que, por naturaleza o conveniencia sea explícitamente y por escrito autorizada por IFEMA MADRID.
- Mantener en secreto las comunicaciones.
- Actualizar periódicamente las prestaciones técnicas de los equipos que debe aportar, necesarios para prestar el servicio, para garantizar la gestión operativa del mismo a lo largo de todo el desarrollo del contrato y sus prórrogas (si aplica).
- Proporcionar una plataforma tecnológica (puestos de agente) que soporte los sistemas y herramientas necesarios para la prestación del servicio, tanto propios como de IFEMA MADRID, según lo indicado.
- Mantener actualizados los equipos que se conectarán al entorno informático de IFEMA MADRID, tanto a nivel de sistema operativo como de software antivirus y de otros elementos que tengan vinculación con el servicio.
- Debería garantizar la seguridad respecto del acceso a IFEMA MADRID aislando las redes de forma que los puestos dedicados al servicio de IFEMA MADRID dispongan de un nivel de aislamiento adecuado para evitar que otros puestos que puedan conectarse a IFEMA MADRID, es decir, que sólo los puestos autorizados y no otros puedan acceder a nuestros sistemas.
- Mantener una política de seguridad acorde y razonable a los estándares de mercado (complejidad y caducidad de contraseñas, inventario y gestión de activos, etc.)
- Notificar a IFEMA MADRID cualquier posible intrusión o violación de las normas de seguridad internas y/o que puedan afectar a la institución, incluido (aunque no de forma excluyente):

- La sustracción de equipos informáticos o de credenciales.
- La detección de software potencialmente peligroso (virus, malware, etc.)
- Cualquier otra circunstancia que pueda, razonablemente, afectar a la seguridad.

11. Acuerdos de nivel de servicio

11.1 Introducción

La valoración del servicio se hará teniendo en cuenta los ámbitos descritos: atención al usuario, soporte in-situ y gestión del servicio.

El servicio se encuentra compuesto principalmente por dos tipos de funciones:

- 1) Por un lado, la gestión y mantenimiento del equipamiento y mantenimiento y actualización de la documentación de procesos y procedimientos relativos al servicio.
- 2) Por otro lado, la prestación del servicio que se realiza con personal técnico propio de la empresa licitadora y con el cual se da soporte técnico de atención al usuario tanto interno como externo y en servicios comercializables.

Con el cumplimiento de las prestaciones reguladas por los ANS, se pretende que el adjudicatario garantice una calidad mínima en la prestación del servicio cumpliendo así con las necesidades del negocio de IFEMA MADRID.

Por estas razones procederemos a definir cada uno de los niveles de acuerdos de servicio basándonos en el nivel de criticidad e impacto que puedan tener en el servicio cada uno de los bloques antes descritos ante el incumplimiento de dichos acuerdos.

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

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 regularan por el sistema de "Acuerdo de Nivel de Servicio" (ANS).

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

El incumplimiento de los acuerdos definidos será penalizable económicamente y dicha penalidad será determinada en base al incumplimiento de cada acuerdo de nivel de servicio.

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 de transición y transformación del servicio en la que se deberán definir y poner en marcha los indicadores que inicialmente constituirán las medidas de calidad del servicio.

El conjunto de indicadores puestos en marcha inicialmente podrá ser revisado durante el período de prestación del servicio como consecuencia de la evolución del servicio o de las necesidades de IFEMA MADRID.

Se podrán entonces acordar modificaciones en el sistema de ANS que deberán respetar las siguientes condiciones:

- Se deben cumplir siempre los mínimos establecidos en el documento "SLA_Exp 23 167_Servicios_CAU"

- 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 cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, siempre prevalecerá lo dispuesto en el presente ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de IFEMA MADRID.

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos en los casos que se indican a continuación:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad aquellas instalaciones que se retrasen acordadas con IFEMA MADRID.
- Imposibilidad de realizar una actuación por causas ajenas al adjudicatario.
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).
- Aquellas sustituciones de personal técnico que se den como consecuencia de causas de fuerza mayor como enfermedad grave, o alguna otra razón excepcional que previo acuerdo con el personal de IFEMA MADRID se considere justificada.

11.2 Condiciones de aplicación de los ANS

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 y VOs definidos van a tener carácter de mínimos. El adjudicatario podrá ampliar los INs y los VOs, siempre respetando los mínimos, y siempre de común acuerdo con IFEMA MADRID.

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

1. Enviar de forma mensual un informe detallado de los diferentes indicadores. Dicho informe se revisará, al menos, en la reunión mensual de seguimiento y en ella se ajustará su valoración. En cualquier caso, es obligación del adjudicatario la recogida, tratamiento y documentación de estos.
2. Deberá recoger y calcular fielmente y documentar, de acuerdo con las definiciones establecidas, todos los indicadores y los valores asociados a los mismos. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA MADRID, la recogida errónea de los mismos será considerada una falta muy grave, susceptible de cancelación del contrato y, en todo caso, sancionada económicamente según lo indicado en el apartado "11.5 Penalizaciones".
3. 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.
4. Dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, cumplir todos los VO establecidos, con independencia de los recursos materiales o humanos que para ello tenga que incorporar en cada momento.
5. El incumplimiento continuo del nivel de calidad establecido en el servicio en función de los niveles exigidos en el pliego de bases y los propuestos expresamente por el adjudicatario será motivo suficiente para la extinción del contrato de forma unilateral por parte de IFEMA MADRID.

En caso de discrepancia en la interpretación de los indicadores y/o de los valores arrojados por los mismos prevalecerá el criterio de IFEMA MADRID.

La medición y valoración de los indicadores comenzará desde el momento de la entrada en producción del servicio en la fase de Prestación completa del servicio y mejora continua.

11.3 Modelo de cálculo de los ANS

El adjudicatario del presente pliego será el único responsable de que se cumpla con los niveles de servicio requeridos. En el caso de incumplimiento, se establecerán penalidades en las facturas mensuales.

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 DTI de IFEMA MADRID 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 la prestación de los servicios solicitados registrarán los siguientes acuerdos de nivel de servicio mínimos:

- Tiempo de reacción garantizado (tiempo máximo desde que se genera un ticket hasta que el adjudicatario inicia las actuaciones necesarias para su resolución): 15 minutos.
- Tiempo de escalado (tiempo máximo desde que se genera un ticket hasta que la incidencia se escala a un grupo/técnico especializado): 1 hora

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

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

- Disponibilidad: compromisos de disponibilidad del gestor y del equipo del servicio, y de equipamiento necesarios para la prestación de los servicios.
- Tiempos de escalado: Cumplimiento de los tiempos desde que se genera un ticket hasta que la incidencia escala o se asigna a un grupo/técnico especializado.
- Tiempos de activación: Cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución indicados en función de los niveles de criticidad y periodos de actividad de IFEMA MADRID acordados en la prestación de los servicios.
- No conformidades: Numero de incumplimientos y desacuerdos.
- Calidad: Evaluación de la calidad de las entregas y servicios realizados por el adjudicatario.

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 para el cálculo de los Acuerdos de Nivel de Servicio y penalidades asociadas.

11.4 Indicadores del servicio

Los indicadores mínimos establecidos están agrupados por los componentes y las prestaciones a medir, siendo los siguientes:

1. **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.
2. **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** incluye la evaluación de la calidad, cumplimiento del plan de 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.
3. **GESTIÓN DE LOS RECURSOS:** disponibilidad y adecuación de las personas del equipo asignadas al servicio.
4. **GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES:** se consideran aspectos de soporte relacionados con las incidencias, peticiones y consultas en función de su prioridad (urgencia e impacto): tiempos de respuesta, tiempos de escalado, documentación, tiempos de resolución, documentación, etc.
5. **GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES ASOCIADOS A FERIAS, EVENTOS Y CONGRESOS:** se consideran aspectos de soporte relacionados con las incidencias, peticiones y consultas en función de su prioridad (urgencia e impacto): tiempos de respuesta, tiempos de escalado, documentación, tiempos de resolución durante el montaje, tiempos de resolución durante la celebración de eventos, documentación, etc.
6. **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:** se considera la capacidad de respuesta y disponibilidad de la gestión del servicio en el caso de incidencias y peticiones urgentes o críticas.

En el documento Excel "SLA_Exp 23 167_Servicios_CAU" se presenta una descripción detallada de los Acuerdos de Nivel de servicio.

Un acuerdo de nivel de servicio se alcanza cuando se ha cumplido la condición asociada al indicador. Por ejemplo, el acuerdo de nivel de servicio asociado al 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: 7 días naturales o antes.

En pro de aplicar la mejora continua al servicio prestado, IFEMA MADRID, a través de su departamento técnico, acordará con el adjudicatario una revisión anual de los ANSs a aplicar, así como los objetivos y penalizaciones, teniendo la oportunidad de realizar ajustes y adaptaciones a los ANSs activos a nivel de elementos del servicio objeto de medición, como a la frecuencia, la unidad de medición, nivel de servicio, cálculo, descarte de ANSs activos o incorporar nuevos ANSs. Dicha revisión será acordada en un comité con capacidad para ratificar las decisiones tomada en este ámbito, y se añadirá como adenda al contrato.

11.5 Penalidades

El incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio 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:

- Se calcularán los valores de los indicadores asociados a los Acuerdos de nivel de servicio, así como el cumplimiento o no de cada acuerdo.

- El porcentaje total a descontar, de la facturación mensual, será el sumatorio de los porcentajes a descontar por cada ANS incumplido según el documento Excel facilitado por la DTI.

La Penalidad asociada a los indicadores según su criticidad será la siguiente:

- Extremo: 15% del importe fijo mensual.
- Muy Críticos: 5% del importe fijo mensual.
- Críticos: 3% del importe fijo mensual.
- No Críticos: 1% del importe fijo mensual

La obtención de la penalidad económica de carácter mensual será aplicable en la facturación de cada mes correspondiente a la ejecución del servicio.

1. **Cálculo incorrecto de ANS.** El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una **penalidad del 10%** de la facturación del mes en el que se produce, independientemente de otras penalidades.

11.6 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 o no aceptada por IFEMA MADRID, aumentarán su criticidad y, por lo tanto, su peso y penalidad, hasta que se cumplan o hasta que vuelvan a pasar otros tres meses de incumplimiento, en cuyo caso vuelve a aumentar la criticidad, peso y penalidad.

Es decir, un indicador No Crítico incumplido durante tres meses consecutivos (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.

11.7 Cálculo incorrecto 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.

12. Finalización, modificación o rescisión del contrato

Anualmente se revisará el cumplimiento del contrato por parte del adjudicatario y las condiciones definidas en los ANS.

En caso de que IFEMA MADRID considere necesaria la rescisión del contrato se dará inicio a la Fase IV. Traspaso del Servicio de acuerdo con lo que se indica en el apartado "9. Fases del Servicio" del presente documento.

13. Medios auxiliares

Todos los medios auxiliares necesarios para la ejecución de los trabajos solicitados serán por cuenta de la empresa adjudicataria, debiendo estar debidamente homologados y legalizados.

14. Normativa y reglamentación técnica

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

15. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚMERO 2.

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

La documentación técnica aportada por el ofertante tendrá el objetivo de concretar su propuesta para el servicio solicitado. Debe explicar como pretende acometer el servicio que requiere IFEMA MADRID explicando cada parte del mismo. Esta documentación será descriptiva, exacta, pertinente, breve y concisa, abarcando los elementos de la solución ofertada por el licitador.

Serán descartados aquellos licitadores que técnicamente no presenten un servicio bajo los estándares y requerimientos exigidos en el presente pliego. Igualmente, IFEMA MADRID descartará aquellas propuestas que no incluyan información sobre los aspectos que se citan.

15.1. Criterios de admisibilidad. Contenido de Oferta.

1. Introducción y capacitación

Breve presentación del licitador, el licitante describirá las capacidades de la compañía, así como los conocimientos y referencias contrastables en la implantación de soluciones como la que se propone.

2. Especificaciones técnicas

Deberá incluir un detalle descriptivo sobre cada uno de los servicios requeridos:

- a. **Servicio de Atención al Usuario.** Se debe indicar la cantidad de recursos propuesta para cubrir el servicio. Se debe incluir la descripción de los procesos y tareas asociadas al servicio.
- b. **Servicio de Soporte in situ.** Se debe indicar la cantidad de recursos propuesta para cubrir el servicio. Se debe incluir la descripción de los procesos y tareas asociadas al servicio.
- c. Servicio de Gestión.
- d. Propuesta de Gestión del componente variable: Servicio Atención al Usuario y Soporte In situ (Microinformática y Redes).
- e. Descripción de la metodología de prestación del servicio de Atención al Usuario, tanto de accesos, tipo de líneas de comunicaciones con que actualmente se cuenta, niveles de seguridad, etc.
- f. Medidas que se adoptarán para garantizar la continuidad del Servicio y su funcionamiento ante imprevistos o ausencias de los miembros del equipo del Servicio de cualquier tipo y concretamente con los componentes del equipo (por ejemplo, bajas médicas, períodos vacacionales, etc.).

- g. Medidas para asegurar el aprovechamiento y la transferencia del conocimiento dentro del Servicio.
- h. Medidas de contingencia.

3. Plan de Transición

Descripción de las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluir un calendario detallado con carácter orientativo con los siguientes puntos:

- a. Definición del plan de preparación y constitución del servicio
- b. Definición del plan de transición del servicio
- c. Definición de procedimientos
- d. Implantación del Modelo Operativo del servicio
- e. Plan de Mejora Continua
- f. Plan de Calidad del Servicio
- g. Establecimiento de ANS requeridos por IFEMA: medición, estabilización y aplicación, incluyendo las correcciones para alcanzar los valores objetivos.

4. Modelo de relación

El licitante deberá describir el modelo de relación con IFEMA para el seguimiento del proyecto de implantación, así como su mantenimiento posterior.

5. Valores diferenciales

El licitador destacará los valores diferenciales de la solución que proponga frente a otras alternativas valorables, así como las funcionalidades / características de valor añadido o mejoras que resulten relevantes.

6. Plan de preparación y constitución:

Este apartado contendrá las tareas, los recursos para alcanzar los objetivos de la fase I, indicados en el apartado "9.1 Fase I. Preparación y Constitución del Servicio"

El licitador deberá incluir en la oferta la información relativa a la plataforma tecnológica que plantee para la conectividad (planos de red, firewalls, direccionamiento IP privado y público, dispositivos de red, PC's, impresoras, etc).

7. Plan de puesta en marcha de la Fase I:

Especificando los procesos, tareas, hitos de seguimiento, equipos implicados por su parte, y la información de los apartados de la Fase I. Preparación y Constitución del Servicio.

8. Plan de Traspaso:

Contendrá las tareas y los recursos necesarios para el traspaso del servicio a la entidad que IFEMA MADRID considere, incluyendo un calendario detallado.

15.2. Criterios no evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas. Contenido del CV.

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

La documentación técnica aportada por el ofertante tendrá el objetivo de concretar su propuesta para el servicio solicitado. Debe explicar como pretende acometer el servicio que requiere IFEMA MADRID explicando cada parte del mismo. Esta documentación será descriptiva, exacta, pertinente, breve y concisa, abarcando los elementos de la solución ofertada por el licitador.

Serán descartados aquellos licitadores que técnicamente no presenten un servicio bajo los estándares y requerimientos exigidos en el presente pliego. Igualmente, IFEMA MADRID descartará aquellas propuestas que no incluyan información sobre los aspectos que se citan. Deberá seguir estrictamente el guion indicado a continuación. Información de los CVs aparte.

A. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO

Se valorará el nivel de capacitación y experiencia del personal que prestará el servicio fijo, en los diferentes ámbitos (servicio de atención a usuarios y servicio de soporte in situ), el dimensionamiento del equipo de trabajo, y la mejor adecuación de los perfiles académicos y profesionales propuestos. Así como la mejora en los requisitos mínimos de cada perfil técnico presentado.

Se valorará el nivel de adaptación y cobertura del equipo propuesto a las necesidades de IFEMA MADRID: cómo se da cobertura adecuada, indicando si los turnos o cualquier otra forma de organización que se considere oportuna y qué funciones se asignarán a cada uno de los perfiles profesionales que integrarán el equipo del servicio.

Se valorará la propuesta de gestión y organización del funcionamiento del Servicio: indicando los componentes necesarios (perfiles y todo elemento que otorgue un valor agregado al servicio) y funciones de los mismos, especificando lo que componen el Servicio con las funciones y recursos asignados a los mismos, y detalle de la tipología de conocimientos (formación/experiencia) y habilidades compartidas en cada grupo.

Se valorarán los mecanismos que se aplicarán para cubrir el soporte de cada uno de los perfiles del Servicio, atendiendo a las especificidades técnicas y funcionales de las tareas a realizar y las naturales limitaciones de capacidad de adquisición de conocimiento de las personas.

B. ESTRUCTURA DE CONTENIDO DEL CV:

a. Identificación:

- Nombre del proveedor.
- Iniciales del recurso

b. Formación académica:

- Formación profesional en las tecnologías requeridas, con indicación de las certificaciones.
- Otras formaciones.
- c. Experiencia profesional (en orden descendente por año):
 - Empresa y periodo de permanencia.
 - Categoría profesional.
 - Tecnologías utilizadas.
 - Descripción del trabajo desempeñado y proyectos.

CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

Los datos personales de los recursos se incorporarán a un fichero de IFEMA y se utilizarán para el estudio de las ofertas y selección del adjudicatario. Una vez adjudicado el servicio se conservarán los datos del personal del adjudicatario con el fin de elaborar las acreditaciones, el control y la gestión de accesos y estancias de acuerdo con los protocolos de seguridad general de la Institución cancelándose los datos de los demás licitadores. Es responsabilidad del contratista obtener el consentimiento firmado de su personal para la cesión a IFEMA MADRID, en los citados términos, de sus datos personales. IFEMA MADRID no solicita ni acepta datos susceptibles de medidas de seguridad de nivel medio o alto (económicos, salud, raza, religión etc.). El adjudicatario conoce y acepta que todo el personal que preste servicios en el recinto ferial deberá estar, en todo momento, acreditado con la "tarjeta de acreditación personal" que le corresponda de acuerdo con el servicio desarrollado, sin la cual no está permitido el acceso o la estancia en el recinto; por ello, remitirá y actualizará periódicamente la relación de su personal destinado en el recinto ferial e IFEMA MADRID expedirá las acreditaciones. Los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de estos datos pueden ejercitarse mediante carta dirigida a IFEMA MADRID: Protección de Datos, apartado de correos 67.067 (28080) de Madrid, o vía e-mail a la dirección: protecciondedatos@ifema.es. La cancelación de los datos conlleva la devolución de la acreditación y la retirada de la autorización para prestar servicios en el recinto.

16. Normativa aplicable

Todos los materiales y equipamientos cumplirán los requisitos exigidos por la Directiva RoHs 2, marcado CE y reglamentación vigente en la materia (resistencia, protección contra el fuego, normativas sobre salud y medio ambiente, etc.) y con las certificaciones sobre la instalación eléctrica, estructura de los soportes, las certificaciones administrativas y de los colegios profesionales correspondientes, pertinentes en esta materia.

16.1. Normas medioambientales, seguridad y salud.

- La empresa valorará la posibilidad de sustituir productos peligrosos que utilice en las instalaciones de IFEMA MADRID por otros de menor peligrosidad.
- La empresa tendrá a disposición las fichas de seguridad de los productos químicos utilizados en las instalaciones de IFEMA MADRID.
- La empresa gestionará los residuos peligrosos y no peligrosos que genere como resultado de su actividad conforme a lo establecido en la ley 22/2011 y RD 180/2015.
- La empresa deberá destinar los residuos que genere con su actividad, ya sean residuos no peligrosos como, residuos de construcción-demolición, papel-cartón, plástico, chatarra, madera, etc. a un gestor de residuos autorizado, para su reciclado y valorización. Si en los trabajos que realice se generaran además

residuos peligrosos, la empresa deberá destinarlos igualmente a un gestor de residuos autorizado.

- La empresa deberá comprometerse a dejar las instalaciones limpias. Está prohibido abandonar residuos en las instalaciones.
- La empresa deberá comprometerse a dejar las instalaciones en adecuadas condiciones de seguridad y a disponer de maquinaria (ya sea en alquiler o de su propiedad) que disponga de marcado CE y que esté adecuada al RD 1215/97.

16.2. Aspectos de calidad.

- La empresa entregará a IFEMA MADRID los certificados de calidad de los materiales suministrados.
- La empresa entregará a IFEMA MADRID las certificaciones de las instalaciones y trabajos realizados que lo requieran.
- La empresa tendrá a disposición la acreditación de conformidad con toda la legislación que le sea de aplicación como consecuencia de su actividad.
- La empresa deberá disponer de la acreditación de la maquinaria utilizada (marcado CE y que esté adecuada al RD 1215/97) que corresponda.
- La empresa deberá entregar la descripción detallada del alcance de la garantía, del procedimiento y seguimiento de las incidencias o consultas realizadas.

17. 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.