

**SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL  
CORPORATIVA  
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**EXP. 24/063 – 2000024490**

Comisión de Compras y Contratación  
Madrid, Mayo 2024



## Tabla de contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO .....	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO.....	4
3.1 Disponibilidad y afectación del servicio. ....	4
3.2 Despliegue de Red. ....	5
3.2.1 Mejoras de las infraestructuras para cualquier ubicación de IFEMA MADRID. ....	5
3.3 Integración de la red móvil con la red fija. ....	6
3.3.1 Red Privada Virtual. ....	6
3.4 Requerimientos funcionales y de aprovisionamiento. ....	7
3.5 Líneas móviles. ....	7
3.5.1 Proyectos especiales demandados como actividad de negocio. ....	8
3.6 Gama de terminales objeto de contrato. ....	8
3.6.1 Periodo de suministro. ....	9
3.6.2 Plan de soporte y sustitución. ....	9
3.7 Tipología y Volumen de tráfico de Voz telefonía móvil. ....	10
3.7.1 Volumetría total, resumen año 2023. ....	10
3.8 Definición de Perfiles de Tráfico para llamadas de Voz. ....	14
3.9 Tarifas de Voz. ....	14
3.10 Tarifas de DATOS. ....	15
3.10.1 Tarifa plana en territorio Nacional y zona Euro (EEE). ....	15
3.10.2 Tarifa de datos para el resto del mundo (zona fuera del EEE). ....	15
3.11 Servicios de Valor añadido. ....	15
3.12 Servicios de Gestión (Solicitudes y Configuraciones en las líneas). ....	17
3.12.1 Soporte remoto y asesoramiento telefónico. ....	17
3.12.1.1 Tareas de gestión inmediata: .....	17
3.12.1.2 Informes y tareas de gestión al proveedor con una respuesta de 48 horas máxima .....	18
3.12.2 Plataforma en internet. ....	19
3.13 Informes mensuales de tarificación detallada. ....	19
4. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN. ....	20
4.1 Control de calidad, coordinación y seguimiento del servicio. ....	20
5. FASES DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO .....	21
5.1 Fase de Aprovisionamiento e Implantación de las estructuras. ....	21
5.1.1 Plazo de entrega “ventana de cambio”. ....	21
5.1.2 Puestas en marcha. ....	22
5.2 Fase de operación y mantenimiento. ....	23
5.3 Fase de devolución del servicio. ....	23
6. Acuerdos de Nivel de Servicio .....	24
6.1 Introducción.....	24
6.2 Condiciones de Aplicación de los ANS .....	25
6.3 Definición, términos generales. ....	25
6.4 Definición, términos generales. ....	25
6.4.1 Categoría de las incidencias, Tabla2 .....	27
7. Finalización, modificación o rescisión del contrato.....	28
8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚMERO 2.....	28
8.1 CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS NO SUJETO A VALORACIÓN .....	29
8.2 CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS	30
9. Personas de contacto. ....	30

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación lo constituyen los servicios de soporte para la gestión de las comunicaciones móviles para usuarios de IFEMA comprendiendo el ámbito nacional e internacional incluyendo la mejora en la infraestructura móvil en las dependencias y zonas de tránsito de IFEMA de cara a un mejor servicio para nuestros empleados y nuestro cliente final. El fin principal es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria de los servicios de comunicaciones móviles entre empleados, visitantes y expositores y todos aquellos usuarios que lo precisen para su actividad.

Los principios que regirán la ejecución de la presente contratación son los siguientes:

- Acuerdos de nivel de servicio (en adelante, ANS): los servicios estarán sujetos al cumplimiento de compromisos específicos en el desempeño de los mismos, definidos en el punto 6 del presente documento.
- Flexibilidad: la carga en las comunicaciones será variable, en función de la actividad y eventos, en ningún caso será fija, por lo que la empresa adjudicataria deberá adecuar su capacidad de servicio a la actividad e infraestructura en función de la demanda solicitada por parte de IFEMA.
- Roles y responsabilidades: IFEMA será el propietario y cliente final. El adjudicatario será el responsable de cuantos procesos se estimen desde la propiedad para cumplir con los requerimientos de servicio establecidos sobre las comunicaciones móviles de IFEMA teniendo la empresa adjudicataria la operación de cuantos procesos queden establecidos.
- Optimización: el adjudicatario deberá unificar los procesos de gestión y operación de las distintas infraestructuras incluidas en el alcance de la contratación, según las directrices marcadas por IFEMA de tal forma que obtengamos procesos eficientes adaptados a la operativa y gestión de servicio de la DTI-IFEMA.

IFEMA emplea, como referencia metodológica, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada como ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), que es un marco de trabajo de buenas prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información, convertido en estándar como norma ISO 20.000. La aplicación de ITIL será íntegra, abarcando todos los procesos y funciones que incluye.

El adjudicatario se adecuará a este actual marco de trabajo, y deberá presentar un modelo de gestión del servicio basado en ITIL como parte de su propuesta, que describirá las actividades, procesos y procedimientos ajustados al entorno tecnológico y funcional del proyecto.

## **2. ALCANCE DEL SERVICIO.**

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende los servicios de comunicaciones móviles de voz y datos para IFEMA MADRID.

### **1. Mantenimiento de líneas actuales:**

Todas las líneas actualmente en servicio deberán conservarse, en la actualidad IFEMA MADRID dispone de 726 líneas, será responsabilidad del adjudicatario la realización de todos los trámites necesarios con el operador actual, si éste no fuera el adjudicatario. A tal efecto IFEMA facilitaría las autorizaciones oportunas para la gestión de dicha portabilidad.

Las líneas podrán tener diferentes perfiles:

- Solo llamadas Internas
- Tarifa plana de Voz (móviles y fijos nacionales)
- Tarifa de datos a máxima velocidad hasta **15 o 30 GB**, de acuerdo a tarifa correspondiente
- Servicio de datos en Roaming

### **2. Implantación de una RPV (Red Privada Virtual):**

Con numeración corta (5 dígitos) para conectar con nuestra central de telefonía Fija y realizar llamadas a móviles y entre terminales móviles.

### **3. Suministro y servicio de mantenimiento de terminales:**

Se estima alrededor de 660 terminales móviles, de 4 gamas distintas, así como un servicio de mantenimiento para reparaciones de los mismos.

Ante el escenario de un cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, puesto que es requisito imprescindible en este concurso mantener la numeración actual

## **3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO.**

### **3.1 Disponibilidad y afectación del servicio.**

Los servicios de comunicaciones móviles responden a una prestación crítica para el funcionamiento y desarrollo de la actividad en IFEMA. La disponibilidad en las comunicaciones será de 24x7x365 servicio ininterrumpido, asumiendo las interrupciones por fuerza mayor (incidencia muy grave, mantenimiento o mejora técnica controlada) que pudiesen afectarnos.

El adjudicatario debe comprometerse y actuar de acuerdo con los requisitos descritos en el apartado de ANS (5. Acuerdos de Nivel de Servicio).

## **3.2 Despliegue de Red.**

El Servicio de Comunicaciones Móviles prestado deberá estar soportado por estaciones base con tecnología digital de última generación y previsión de ampliación futura de los últimos sistemas en cuanto a cobertura (5G y futuras tecnologías) que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada en caso necesario mediante un plan de mejora continua presentado por el adjudicatario que se adecúe a las infraestructuras existentes en IFEMA aportando garantía de servicio para todas las comunicaciones móviles manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

Será responsabilidad del adjudicatario la arquitectura de red necesaria que soportará el servicio. Debiendo intervenir, sin coste para la propiedad, en el refuerzo o mejora técnica en aquellas zonas o puntos críticos que por garantizar el servicio se le demande por parte de la DTI-IFEMA llegando así a cualquier punto de nuestras dependencias.

### **3.2.1 Mejoras de las infraestructuras para cualquier ubicación de IFEMA MADRID.**

El adjudicatario se compromete a realizar sin coste adicional las mejoras necesarias en su infraestructura para garantizar total cobertura (100%), en la última tecnología disponible, en todas las instalaciones y dependencias de IFEMA (oficinas, pabellones, centro de convenciones, auditorios, etc.), incluyendo galerías de servicio y zonas de instalaciones para asegurar una comunicación de calidad.

El Servicio de Comunicaciones Móviles prestado deberá ofrecer cobertura en todas las infraestructuras propiedad de IFEMA, exterior e interior deberán estar actualizados con las últimas tecnologías del momento, permitiendo su ampliación, adecuación y mejora continua de estas.

El adjudicatario será responsable de utilizar las frecuencias que estime para la propagación de los servicios de voz y datos de las comunicaciones móviles teniendo en cuenta la legislación vigente (Real Decreto BOE) en cuanto a emisión de frecuencias y respetando el espectro radioeléctrico según la normativa establecida para la actividad de los operadores móviles.

El adjudicatario tratará de mantener su infraestructura en las dependencias de IFEMA a la vanguardia en cuanto a que los sistemas nos permitan grandes velocidades para la transición de datos en las comunicaciones móviles utilizando siempre la última tecnología existente en el mercado ( 4,5G o LTE-Advanced, 5G etc.).

En determinadas dependencias de IFEMA MADRID podría plantear un escenario en el que los operadores móviles colaboren con un proveedor de red utilizando su infraestructura en un único despliegue multi-operador que comprenda las últimas tecnológicas (2G,3G,4G, LTE, 5G etc.)

El adjudicatario durante el ciclo de vida por un proceso de mejora continua deberá proporcionar sus proyectos y planes de actuación sobre sus infraestructuras dentro del recinto de IFEMA con el suficiente detalle para que esta valore la idoneidad y las repercusiones de dichas actuaciones sobre el servicio.

### **3.3 Integración de la red móvil con la red fija.**

El adjudicatario tiene como requisito fundamental conseguir una alta integración entre el Servicio Corporativo de Telefonía Fija y el Servicio de Comunicaciones Móviles, en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación móvil del Servicio Corporativo de Telefonía Fija, tanto en cuanto a numeración, para lo cual el licitador deberá integrar su plan de numeración con el de Telefonía Fija, así como sus funcionalidades.

El adjudicatario deberá proporcionar, instalar configurar y operar todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida para la prestación del servicio, sin coste para IFEMA MADRID.

IFEMA MADRID dispone actualmente de un sistema de telefonía IP On Premise basado en tecnología CISCO (Call Manager), que presta servicio de comunicación de Voz a usuarios y clientes, compuesto internamente por 8 máquinas virtuales y desplegado en alta disponibilidad (HA)

El sistema de telefonía debe ser interconectado con un troncal SIP del operador de telefonía móvil, encargado del establecimiento de llamadas desde nuestra central de voz a los terminales de telefonía móvil corporativa, con el uso de un sistema de red privada virtual (RPV), Así como a móviles nacionales, para estos fines se han instalado 2 routers de borde (ISR- 4321) encargados de gestionar las llamadas al exterior, dicho enlace deberá disponer de una capacidad de al menos 60 llamadas simultaneas.

#### **3.3.1 Red Privada Virtual.**

El licitador deberá implementar una Red Privada Virtual (RPV) para IFEMA que agrupará no sólo la infraestructura de comunicaciones móviles de voz de IFEMA, sino que garantice su integración con la infraestructura de telefonía fija. La RPV de telefonía móvil dispondrá de un Plan Privado de Numeración integrado a su vez con el del Servicio de Telefonía Fija, de forma que un terminal de la RPV de telefonía móvil puede ser alcanzado mediante su número corto desde un terminal fijo de la Red Privada de Voz de IFEMA y viceversa.

Esta RPV de comunicaciones móviles de voz estará formada por:

- Las líneas móviles asociadas a diferentes usuarios de IFEMA.
- Las líneas de telefonía Fija de la central propiedad de IFEMA.
- Accesos fijos, en forma de enlaces hacia las centralitas presentadas por la propiedad.

Estos enlaces realizarán la interconexión entre la Red Privada de Voz de Telefonía Fija de IFEMA y la red del operador de comunicaciones móviles. A través de estos enlaces se cursarán las llamadas originadas en los terminales fijos de IFEMA que están destinadas a terminales móviles internos o externos, así como las llamadas entre terminales móviles y fijos de IFEMA

La interconexión entre el operador y IFEMA MADRID se realizará mediante SIP TRUNK

Alta disponibilidad de circuitos, debiendo ser la disponibilidad mínima del servicio en su conjunto mayor que el 99,8 % tanto del periodo mensual como anual.

Esta RPV de comunicaciones móviles de voz permitirá el tráfico interno corporativo sin coste, tal como se especifica a continuación.

### **3.4 Requerimientos funcionales y de aprovisionamiento.**

El adjudicatario llevará a cabo y será responsable de todas las actividades de Mantenimiento Preventivo y Correctivo o Adaptivo y reparación de Averías, desde el primer día de vigencia del Contrato.

El adjudicatario deberá:

- a. Proveer servicios móviles finales de telefonía de voz y de datos, así como servicios de valor añadido.
- b. Proveer un conjunto de accesos fijos, cuyo sistema permita cursar las llamadas originadas en los terminales fijos de IFEMA que estén dirigidas hacia terminales móviles, así como las llamadas originadas en los terminales móviles y destino terminales fijos de la Red Privada de Voz de IFEMA utilizando la numeración abreviada asociada a cada línea.
- c. Respetar el plan de numeración privado asociado a cada línea proporcionado por IFEMA o en su defecto proponer un plan alternativo que encaje con los requerimientos de IFEMA en cuanto a operatividad.
- d. Realizar la tarificación detallada por cada línea y de forma global, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas por criterios a definir.
- e. Establecer un servicio de soporte y mantenimiento acorde a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.

### **3.5 Líneas móviles.**

El adjudicatario deberá mantener todas las líneas pertenecientes actualmente a IFEMA o realizar la portabilidad de las mismas con el operador en cuestión en el caso de ser necesario respetándose el plan de numeración corta RPV establecido hasta el momento fundamental dentro de la organización de IFEMA.

El número de líneas móviles actual puede variar en el tiempo ya que IFEMA podrá solicitar altas y bajas de acuerdo a las necesidades de negocio respondiendo a la actividad ferial.

Esto podría ocurrir de manera habitual, atendiendo a la demanda de la actividad en IFEMA y sus eventos. El volumen de altas y bajas mensuales podría oscilar en torno a +- 150 líneas.

Presentamos un resumen actual de las líneas en posesión de IFEMA.

Líneas exclusivas Internas	105
Tarifa plana VOZ en territorio nacional ( Fijo y Móvil)	54
Líneas Móviles VOZ + DATOS	567
<b>Total Líneas Móviles</b>	<b>726</b>

### 3.5.1 Proyectos especiales demandados como actividad de negocio.

De manera más esporádica, en IFEMA se pueden producir eventos especiales en los que se requiera un aprovisionamiento de líneas móviles excepcional durante los días de celebración del evento. En determinados casos, respondiendo a nuestras necesidades de negocio se han desplegado hasta 400 líneas móviles. En estos casos, las líneas estarán incluidas en el ámbito de este contrato y se tarificarán de acuerdo a las tarifas ofertadas.

### 3.6 Gama de terminales objeto de contrato.

El adjudicatario será el responsable del suministro, soporte y mantenimiento de todos los terminales móviles que se adquieran durante la vigencia de este contrato, debiendo ser siempre, tanto terminales como accesorios, compatibles con la solución propuesta e incorporar las características necesarias descritas para asegurar un servicio de calidad.

El proveedor deberá suministrar los terminales móviles nuevos a los usuarios del servicio de comunicaciones móviles de IFEMA. Los terminales se suministrarán según las categorías y perfiles de usuarios de acuerdo con la siguiente tabla.

CONCEPTO	UNIDADES
<p><b><u>Terminales Gama Alta Plus</u></b></p> <p>Actualmente se dispone de terminales Apple iPhone 13 PRO MAX 256 GB. Siempre serán el último modelo con sistema operativo IOS disponible en el mercado en la fecha de sustitución (equivalente o superior).</p>	10
<p><b><u>Terminales Gama Alta</u></b></p> <p>Actualmente se dispone de terminales Apple iPhone 13. Siempre serán el último modelo de Apple o Samsung disponible en el mercado en la fecha de sustitución (equivalente o superior).</p>	40

<b><u>Terminales Gama Media</u></b>	
Actualmente se dispone de terminales Samsung A52s. Siempre será el modelo superior de gama media, de una marca reconocida en el mercado y de unas características iguales o superiores a los actuales.	520
<b><u>Terminales de Gama Baja</u></b>	
Actualmente se dispone de terminales Samsung A13. Siempre será el modelo superior de gama baja, de una marca reconocida en el mercado y de unas características iguales o superiores a los actuales.	100
<b>TOTAL TERMINALES</b>	<b>660</b>

### 3.6.1 Periodo de suministro.

IFEMA, solicitará la entrega de terminales en cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, así como dentro de su periodo máximo de renovación si esta se produjese, debiendo ajustarse a la gama de terminales objeto del contrato.

Los terminales serán los aprobados por IFEMA en su momento, con el fin de garantizar la compatibilidad de los servicios corporativos, deberán disponer de sistema operativo IOS o interfaz ONE UI.

Los terminales ofertados de gama baja, deben ser Smartphone pero deben considerarse para un uso más resistente adaptado a exteriores y trabajo de campo cumpliendo en la medida de lo posible con una protección mínima IP65. Los mismos deberán disponer de un sistema de bloqueo para evitar en caso de pérdida o sustracción el uso de los terminales al margen del servicio corporativo

### 3.6.2 Plan de soporte y sustitución.

El adjudicatario se hará cargo del soporte y mantenimiento de todos los terminales móviles suministrados, incluidos sus accesorios (auriculares, alimentadores, amplificadores, módulos de expansión, módulos de audioconferencia, etc.). El soporte y mantenimiento de los terminales incluye la reparación y en caso necesario su sustitución si este terminal fuese irreparable.

El adjudicatario incluirá un servicio de garantía extendida, reposición y mantenimiento de los terminales, y todo el equipamiento y componentes durante la vigencia del contrato. Este servicio debe hacer posible que IFEMA cuente con un parque de terminales móviles en stock plenamente operativos, actualizados y capacitados para su utilización para atender los casos de contingencia.

Para ello el adjudicatario entregará a IFEMA, un stock adicional (cuyo coste está incluido en el servicio de mantenimiento) de:

- Hasta 3 terminales de Gama Alta.

- Hasta el 5% de los terminales totales de Gama Media.
- Hasta el 5% de los terminales de Gama Baja.

En caso de avería o mal funcionamiento del terminal, IFEMA lo enviará al proveedor del servicio a través de un procedimiento que éste tendrá habilitado, sin coste para IFEMA. El proveedor devolverá el terminal reparado o uno nuevo a IFEMA de acuerdo a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio del contrato.

En caso de que el terminal a sustituir se encuentre descatalogado, el proveedor ofrecerá un modelo de características superiores o equivalentes al actual.

El adjudicatario deberá facilitar, como parte del Catálogo de Servicios, los precios unitarios de los diferentes modelos de terminales ofertados para los distintos perfiles.

IFEMA podrá optar por mantener los terminales actuales al inicio del presente pliego para todo el parque de terminales móviles o particularmente en los casos en los que decida, o bien reemplazarlos, siempre cumpliendo con las características presentadas en este pliego.

### **3.7 Tipología y Volumen de tráfico de Voz telefonía móvil.**

El servicio de comunicaciones móviles incluye todo el tráfico generado y recibido de llamadas de telefonía móvil, incluyendo las de la Red Privada Virtual en sus condiciones particulares según lo descrito en este pliego, en base a la oferta de tarifas presentada en esta licitación y durante todo el período de contratación.

Esa estructura de tarifas se basa en el coste de la llamada por minuto sin coste de establecimiento, y tarificación tomando como unidad los segundos, su detalle se refleja en la hoja de presentación de ofertas.

Como orientación y ayuda para la elaboración de las ofertas por parte de los licitadores, se presenta a continuación la tipología general de tráfico de telefonía móvil de IFEMA durante el año 2023.

#### **3.7.1 Volumetría total, resumen año 2023.**

En este apartado como referencia hacia el adjudicatario, reflejaremos un resumen con la volumetría de llamadas y tráfico de datos durante el ejercicio 2023.

## TOTAL GENERAL

Descripción	Número de llamadas / conexiones	Minutos / Megabytes
datos	154.955	15.129.554,19
llamadas internacionales	288	1.036,60
llamadas nacionales	181.499	420.501,13
llamadas rpv	416.590	661.719,07
mensajes	2.380	
roaming	6.924	724,48
roaming datos	37.005	338.729,06
servicios especiales	435	1.248,28

## DESGLOSE LLAMADAS A MÓVILES DESDE LOS TELEFONOS FIJOS DE IFEMA MADRID

Descripción	Número de llamadas	Minutos
llamadas a móviles nacionales	14.024	19.131,17
llamadas a móviles de IFEMA MADRID	1.391	1.499,93
	15.415	

## DESGLOSE LLAMADAS DESDE LOS TERMINALES MÓVILES

Descripción	Número de llamadas	Minutos
llamadas internacionales	288	1.036,60
llamadas a fijos y móviles nacionales	167475	401.369,97
llamadas rpv	415199	660.219,13

## DESGLOSE LLAMADAS ROAMING

Descripción	Número de llamadas	Minutos
Roaming realizadas	3448	7596,85
Roaming recibidas	3476	4767,6

## DESGLOSE CONEXIONES INTERNET

Descripción	Conexiones	Megabytes
Conexiones Internet	154.955	15.129.554,19

## DESGLOSE DATOS ROAMING

Descripción	Conexiones	Megabytes
<b>Roaming Zona1</b>	<b>26.092</b>	<b>246.427,04</b>
Alemania	4.372	45.977,49
Austria	334	3.287,06
Bélgica	2.289	18.191,43
Bulgaria	326	1.444,50
Croacia	801	8.579,75
Dinamarca	178	1.576,49
Eslovaquia	17	66,36
Eslovenia	1	0,04
Finlandia	4	32,68
Francia	3.605	32.058,38
Grecia	136	361,84
Hungría	259	2.597,98
Italia	4.544	39.930,73
Malta	72	623,67
Noruega	69	684,39
Países Bajos	200	2.116,75
Portugal	8.487	86.186,19
República Checa	226	1.849,60
Rumanía	109	250,84
Suecia	63	610,88
<b>Roaming Zona2</b>	<b>1</b>	<b>358,00</b>
USA/Canadá	1	0,35
<b>Roaming Zona3</b>	<b>24</b>	<b>71,16</b>
Bahamas	1	0,21
Brasil	4	0,37
Emiratos A. Unidos	1	0,01
Indonesia	2	0,09
Iraq	16	70,48
<b>Roaming ZonaUK</b>	<b>1.513</b>	<b>13.307,51</b>
Reino Unido	1.513	13.307,51
<b>Travel Data Business</b>	<b>329</b>	<b>3.194,27</b>
Brasil	72	809,16

Indonesia	26	299,95
USA/Canadá	181	1.773,43
(en blanco)	50	311,73

<b>Travel Data Business Lite</b>	<b>16</b>	<b>179,97</b>
Brasil	16	179,97

<b>Travel Data World</b>	<b>7.816</b>	<b>63.079,77</b>
Andorra	9	1,91
Arabia Saudita	80	848,06
Argentina	9	86,82
Australia	174	1.505,08
Bahrein	35	297,33
Bolivia	50	182,94
Bosnia	3	21,18
Brasil	990	9.974,81
Chile	598	5.173,16
China	40	284,14
Colombia	686	4.192,44
Costa Rica	185	702,16
Ecuador	84	451,63
Egipto	1	0,15
Emiratos A. Unidos	764	7.428,19
Guatemala	97	698,96
Indonesia	140	1.014,41
Islas Mauricio	234	1.896,94
Israel	124	326,96
Macedonia	1	0,01
Marruecos	35	151,92
Méjico	683	3.795,89
Omán	1	0,79
Perú	14	63,16
Qatar	390	4.049,13
Serbia	1	0,07
Singapur	112	1.002,63
Suiza	54	274,85
Tailandia	260	2.790,25
Turquía	5	1,45
Uganda	289	1.446,68
USA/Canadá	1.208	11.882,45

### 3.8 Definición de Perfiles de Tráfico para Llamadas de Voz.

El adjudicatario deberá clasificar todas las líneas de IFEMA dentro de un sistema de perfiles cada uno de los cuales con unas características particulares que permita atribuir a cada línea un conjunto de funcionalidades:

#### Definición actual de perfiles:

- a. **Perfil Interno:** Solo llamadas a fijos y móviles corporativos. Red RPV.
- b. **Perfil Nacional:** Llamadas de ámbito corporativo a móviles y fijos nacionales.
- c. **Perfil Internacional:** Llamadas al EEE y resto del mundo.

El adjudicatario atendiendo a las necesidades de IFEMA deberá ofrecernos la posibilidad de establecer un servicio de perfiles dinámico que nos permita realizar nuevas configuraciones y definir así nuevos perfiles, este servicio de perfiles debe ofrecernos las siguientes características:

- Posibilidad de definición de al menos 10 perfiles o categorías aplicables a las diferentes líneas móviles de IFEMA.
- Cada línea móvil estará asociada a un perfil o categoría.
- Cada modificación en el perfil definido afectará a la totalidad de las líneas encuadradas en ese perfil.
- Para cada perfil o categoría se definirán diferentes atributos o servicios asociados a líneas, como por ejemplo:
  - ✓ Servicios de restricción de llamadas salientes hacia numeraciones concretas que conlleven un sobre coste.
  - ✓ Servicio de definición de límites de consumo.

### 3.9 Tarifas de Voz.

El adjudicatario deberá proveer unos precios por minuto competitivos ajustándose a la realidad de la oferta del mercado actual. La facturación se realizará por segundos y responderán a los siguientes requerimientos:

- a) Para todas las líneas móviles las llamadas internas entre los números de la RPV no tendrán coste alguno, aunque no tengan una tarifa plana asociada.
- b) Existirá una tarifa plana de voz que incluirá las llamadas internas RPV y las nacionales a fijos y móviles de cualquier operador.
- c) Para aquellas líneas que no se le aplique tarifa plana de voz, para las llamadas a móviles nacionales y a fijos nacionales se establecerá un precio por minuto tomándose como medida un segundo.

- d) Para llamadas a móviles y fijos fuera de territorio nacional dentro del EEE (Espacio Económico Europeo) se tarificará según precio de mercado por minuto tomándose como unidad de medida un segundo.
- e) Para llamadas internacionales las llamadas serán tarificadas por zonas o grupos de países (sin necesidad de contratar planes específicos) según precio de mercado por minuto tomándose como unidad de medida un segundo.

### **3.10 Tarifas de DATOS.**

El adjudicatario para todo el conjunto de líneas de IFEMA dedicadas a smartphone, iPad o Tablets o líneas que tengan asociado un consumo de datos deberá proveer un plan de “tarifas planas de datos” que incluya el consumo generado en España y la zona del EEE (Espacio Económico Europeo) ofreciendo un consumo de datos a máxima velocidad hasta el límite que se establezca, minimizando la velocidad superado dicho límite, pero garantizando siempre la continuidad en la comunicación de datos.

#### **3.10.1 Tarifa plana en territorio Nacional y zona Euro (EEE).**

Todas las líneas que incluyan tarifa de datos deberán ser suministradas con una tarifa mínima de 15 GB mensuales que serán renovados el primer día de cada mes.

Existirán dos tipos de tarifas de datos:

- Tarifa plana de datos para EEE de 15 GB.
- Tarifa plana de datos para EEE de 30 GB con posibilidad de ampliar el servicio haciendo ininterrumpido a máxima velocidad, tarificando el exceso por lotes.

#### **3.10.2 Tarifa de datos para el resto del mundo (zona fuera del EEE).**

Para las tarifas de datos internacionales aplicables a países fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), se proporcionará un bono mensual de datos en roaming de al menos 10GB. Este bono será válido para todas las líneas de la empresa que tengan el servicio de datos en roaming activado en su perfil. En caso de que se agote el bono mensual, se activarán automáticamente bonos adicionales de 1GB, los cuales se facturarán de acuerdo con las tarifas establecidas. Este proceso garantiza una continuidad ininterrumpida del servicio de datos en roaming para todas las líneas de la empresa

### **3.11 Servicios de Valor añadido.**

El proveedor prestará todos aquellos servicios de su oferta global a clientes finales.

En particular los detallados a continuación:

- Identificación del número llamante.
- Notificación mediante SMS de llamadas perdidas
- Buzón de mensajes de voz.
- Servicios de roaming: El adjudicatario deberá asegurar la comunicación móvil en territorio internacional. Deberá indicar en su oferta el ámbito de roaming disponible..
- Servicio de restricción de llamadas salientes en función de la definición de perfiles que se establezca junto con el adjudicatario.
- Servicio avanzado de restricción de llamadas. El adjudicatario realizará la restricción de llamadas para las líneas especificadas por IFEMA atendiendo a las siguientes indicaciones cuando se solicite por parte de IFEMA:
  - ✓ A teléfonos de servicios de tarificación adicional, en particular con prefijos: 803.806 y 807 incluyendo futura numeración que implique sobre coste.
  - ✓ Restricción de llamadas salientes según horarios.
  - ✓ Restricción para llamadas entrantes para líneas concretas o grupo de líneas según prefijos.
  - ✓ Restricción en los números a los que un terminal móvil puede realizar sus desvíos.
- Servicio de mensajería SMS, MMS y alertas: El adjudicatario prestara los servicios de mensajería de mensajes cortos SMS, MMS y alertas por SMS, notificación mediante SMS de llamadas perdidas etc. No se permitirá el acceso a servicios SMS Premium, excepto para aquellos terminales que se solicite específicamente.

La puesta en marcha de cualquier servicio asociado a las líneas no conllevará ningún coste adicional por el mero hecho de su activación.

La activación de estos servicios en cada una de las líneas deberá estar solicitada y supervisada por IFEMA, en ningún caso se activará por parte del adjudicatario ningún servicio que no esté explícitamente solicitado por IFEMA.

### **3.12 Servicios de Gestión (Solicitudes y Configuraciones en las líneas).**

Las actuaciones sobre las líneas móviles podrán realizarse a través de los usuarios autorizados por IFEMA.

El adjudicatario para cualquier operación sobre las comunicaciones móviles ofrecerá un servicio de atención a través de diferentes canales.

Obligatoriamente existirán 3 formatos en la solicitud de cambios y gestión del servicio:

- Mediante correo electrónico con el gestor de móviles, donde incluiremos el tratamiento de datos a través de archivos en el formato IFEMA determine para su explotación.
- Mediante una plataforma en internet, que nos permita la activación, configuración o modificación de cualquier servicio asociado a línea y su consulta.
- Mediante actuaciones directas con el gestor de móviles.

Dichos modelos de gestión deberán ser ágiles en el tratamiento y efectividad en los cambios administrativos y se verán reguladas mediante los ANS establecidos al efecto.

#### **3.12.1 Soporte remoto y asesoramiento telefónico.**

El soporte remoto del servicio, comentado anteriormente, será solicitado por los usuarios administradores IFEMA para realizar cualquier tipo de gestión que sea precisa con la mayor agilidad regulando estas acciones mediante los ANS establecidos.

##### **3.12.1.1 Tareas de gestión inmediata:**

1. Modificación del perfil de línea para llamadas de voz, datos y configuraciones especiales.
2. Activación / Desactivación servicios o planes de datos internacionales.
3. Activación / Desactivación de servicios asociados a la línea independientemente del perfil tales como roaming, llamada en espera etc. Configuraciones a medida de la línea.
4. Activación / Desactivación de suscripciones a servicios.
5. Soporte en llamada para consultas con el servicio avanzado de voz o datos para revisar, resetear o cancelar servicios asociados a línea.

6. Solicitud de cambio de tarjeta de forma inmediata para cualquier línea por sustitución de terminal, pérdida, robo etc.
7. Suspensión temporal de líneas por robo o pérdida de al menos 90 días.
8. Consultas sobre el control de reparación terminales con el fin de conocer el estado y tiempo de resolución o sustitución.
9. Consulta en línea sobre datos de facturación tales como consumo aproximado tanto en voz como en datos.
10. Consultas sobre el estado y el tiempo de resolución de cualquier incidencia abierta.

### **3.12.1.2 Informes y tareas de gestión al proveedor con una respuesta de 48 horas máxima:**

1. Informes sobre los detalles de configuración de las líneas. Por ejemplo: Informe de líneas por perfiles: RPV, Nacionales, Internacionales.
2. Informes sobre detalles de facturación, globales, detallados etc.
3. Servicio de gestión para la reparación o sustitución de terminales.
4. Modificación de los perfiles de una línea o parcial de líneas.
5. Suspensión temporal o baja de una línea o parcial de líneas.
6. Suministro de tarjetas SIM.
7. Suministro de terminales junto con los datos IMEI en un archivo.
8. Suministro de alta de líneas específicamente configuradas a partir de un archivo.
9. Suministro de alta de líneas para cubrir las necesidades de eventos un máximo de 150 líneas.
10. Informes o resúmenes del estado y resolución de incidencias abiertas.

### **3.12.2 Plataforma en internet.**

El adjudicatario deberá ofrecer una plataforma en internet de gestión, donde se pueda realizar cualquier operación respecto a las líneas:

1. Operaciones de configuración.
2. Consulta de la información pertinente de los servicios asociados a cada línea.
3. Cambio de perfiles de voz y Datos.
4. Extracción de informes detallados de llamadas, consumo, etc. en el formato definido por IFEMA etc. para cada línea o grupo de líneas, con agrupación según la estructura de corporativa de IFEMA editable desde la plataforma para modificar los cambios de organización, altas y bajas que se produzcan.
5. Consultar el consumo total de una o varias líneas adscritas a IFEMA hasta ese momento.
6. Gestión de peticiones e incidencias.
7. Gestión de ampliación de Bonos Internacionales (Roaming).
8. Informes sobre detalles de facturación, globales y/o detallados.

El acceso a dicha plataforma se realizará mediante la definición de roles / usuarios por parte del administrador a los que se les asignarán los atributos que corresponda.

El servicio debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Será obligación del operador el suministro y mantenimiento del hardware y software en el caso de que sea necesario.

### **3.13 Informes mensuales de tarificación detallada.**

El proveedor deberá realizar la tarificación detallada por cada terminal/acceso y de forma global, siendo capaz de proporcionar informes detallados y estadísticas agregadas por criterios a definir.

El proveedor facilitará el detalle de llamadas, o CDR, para su posterior tratamiento informático.

Se entregará mensualmente a IFEMA un fichero con el detalle de la tarificación, tanto fija como móvil, en un formato de datos compatible con Access o Excel. Gestor de Servicio

Dado el gran volumen de la información a tratar, el adjudicatario debe proveer una vía por la que el gestor designado para la tarificación pueda descargar un fichero vía web que contenga la información solicitada (información detallada de llamadas, en formato Access o Excel) que le permita tratar los datos de forma adecuada.

El adjudicatario del servicio deberá reflejar en la factura el detalle de las llamadas tanto de fijo como de móvil con los precios y tarifas tal como aparecen en su oferta. No será válido que en las facturas aparezcan los precios estándar de mercado, a los que luego se le aplique un descuento.

#### **4. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN.**

El modelo de relación del contrato pretende establecer un marco organizativo que permita cumplir los objetivos para los que se contratan los servicios descritos.

La empresa adjudicataria deberá especificar un Gestor de Servicio a efectos del contrato, que coordinará la ejecución de los servicios de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas.

Corresponde al adjudicatario la ejecución, la dirección y la coordinación directa que se realicen en las actuaciones objeto del Contrato. A tal efecto, el adjudicatario designará a un Gestor de Servicio cuyas funciones en relación con el presente pliego serán:

- Definir un modelo de relación adecuado para la gestión del proyecto que se adapte a las necesidades de IFEMA y detallar los elementos funcionales y organizativos que permitan un seguimiento y control del suministro del servicio.
- Realizar la gestión y seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio, realizar la gestión de los incidentes y problemas y liderar la gestión del cambio.

IFEMA MADRID comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del Contrato al Gestor de Servicio. La DTI-IFEMA podrá fijar reuniones periódicas con el Gestor de Servicio, con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del contrato.

##### **4.1 Control de calidad, coordinación y seguimiento del servicio.**

Durante el desarrollo de los trabajos, IFEMA podrá establecer los controles de calidad que considere necesarios sobre la actividad desarrollada. El seguimiento y control del servicio de gestión de las comunicaciones móviles de IFEMA, se efectuará mediante la presentación por parte de la empresa adjudicataria de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

El adjudicatario nombrará a un Gestor de Servicio que se encargará de:

- a. Será el responsable de la fase de puesta en marcha del servicio.
- b. Será el responsable del cumplimiento y ejecución de las tareas relativas al servicio.
- c. Será el encargado de gestionar las incidencias de forma continua y correcta, haciendo el seguimiento de las mismas evitando que se descontrolen, se paren o se desvíen de sus objetivos principales y que se resuelvan en modo y forma adecuada.

- d. Deberá informar a IFEMA del estado de las incidencias de manera continua hasta su resolución.
- e. Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA.
- f. Interlocución con los comités y responsables de IFEMA.
- g. Búsqueda de soluciones adaptadas a las necesidades y contexto de IFEMA.
- h. Gestionará y coordinará internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
- i. Deberá realizar la gestión de la Calidad, en cuanto a recursos, procedimientos y resolución de las incidencias.
- j. Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA, incluyendo reducción de problemas, estandarización, etc.
- k. Representar a IFEMA dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA en relación al servicio requerido.
- l. Canalizar el asesoramiento del proveedor como partner tecnológico, sobre nuevas tecnologías, productos, plataforma tecnológica, estándares, herramientas, soporte a la elaboración de pliegos técnicos, establecimiento de procedimientos de gestión, etc.

Las tareas realizadas por este Gestor de Servicio no serán objeto de facturación.

## **5. FASES DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO**

En la puesta en servicio se reconocen las fases necesarias en las que se dividirá la prestación de los servicios adjudicados se dividirá en tres fases principales:

1. Fase de Aprovisionamiento e Implantación de las estructuras.
2. Fase de Operación y Mantenimiento.
3. Fase de Devolución del Servicio.

### **5.1 Fase de Aprovisionamiento e Implantación de las estructuras.**

Tendrá una duración máxima de 30 días, finalizando el 30 Septiembre 2024. Dentro de esta fase se incluyen las pertinentes pruebas de aceptación y puesta en servicio para cada uno de los servicios.

#### **5.1.1 Plazo de entrega "ventana de cambio".**

El adjudicatario tendrá en cuenta que el servicio deberá estar totalmente operativo a fecha 1 de OCTUBRE del 2024, es decir, que a esa fecha deberá iniciarse la fase de operación.

### 5.1.2 Puestas en marcha.

El licitador deberá planificar detalladamente todas las tareas y actividades implicadas en el proyecto, indicando el detalle y plazo previsto para las mismas, los recursos materiales y humanos necesarios de IFEMA, los hitos de interés, etc.

La planificación deberá elaborarse procurando minimizar el impacto de las modificaciones sobre el entorno actual, de manera que la transición sea lo más transparente posible. Esta planificación deberá contemplar, al menos, los siguientes puntos:

1. **Plan de Implantación**, desde la situación actual hasta el comienzo de la prestación del servicio por parte del nuevo adjudicatario, debiendo constar al menos, y obligatoriamente, de un Plan de Pruebas.
2. **Plan de Pruebas**, previo a la explotación, cuyo objetivo es revisar y garantizar la calidad y funcionalidad de los servicios implantados, así como su adecuación a lo solicitado en este Pliego. Este Plan deberá ser consensuado previamente con IFEMA.
3. **Plan de Calidad**, aplicable durante el desarrollo y ejecución de las diferentes fases del proyecto, definirá la metodología de seguimiento de la calidad de los trabajos realizados.
4. **Plan de Emergencia**, en donde se definirá el procedimiento a seguir en caso de desastres o incidencias graves en los servicios ofrecidos tanto en la fase de implantación como en la posterior de explotación.
5. **Plan de Corte y Portabilidad**, se especificará con detalle el plan de corte y el proceso de portabilidad del servicio al nuevo proveedor.
6. **Documentación**, de forma previa al plan de corte, se entregará a IFEMA toda la documentación necesaria para la prestación del servicio. Se incluirá un documento a entregar a cada usuario con los detalles necesarios para el proceso de portabilidad.
7. **Entrega de tarjetas SIM**. El proveedor deberá preparar y entregar a IFEMA todas las tarjetas SIM necesarias para los terminales de IFEMA.
8. **Red Privada Virtual (RPV) y numeración**, El proveedor deberá tener preparadas y migradas todas las numeraciones de IFEMA, tanto números largos como cortos, para su correcta entrada en producción.

La responsabilidad de los problemas surgidos por acción u omisión durante cualquiera de las fases expuestas recaerá exclusivamente sobre el adjudicatario.

El adjudicatario deberá proporcionar, instalar y operar todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida para la prestación del servicio.

Igualmente, la detección de problemas graves durante las fases de implantación y ejecución del proyecto, la caída prolongada del servicio durante la sustitución del mismo, la incapacitación técnica del personal instalador o cualquier otra causa injustificada que afecte esencialmente a la prestación de los servicios podrá ser causa de resolución del contrato por parte de IFEMA.

## **5.2 Fase de operación y mantenimiento.**

Su duración será desde el 1 de octubre de 2024 hasta la finalización del contrato (2 años)

Esta fase comprende el período posterior a la implantación de las infraestructuras, una vez que el servicio entra en operación tras pasar el correspondiente plan de pruebas.

Asimismo, incluye el mantenimiento, la gestión, detección y resolución de incidencias y actualización o ampliación (cuando sea preciso) de los servicios, enlaces y elementos contratados de acuerdo a los requerimientos descritos posteriormente.

## **5.3 Fase de devolución del servicio.**

El adjudicatario entregará a IFEMA MADRID el plan de devolución del servicio, con una antelación de 3 meses antes de la finalización del contrato. La entrega del servicio incluye tanto los elementos materiales que lo componen como la documentación, historial y transferencia de conocimiento necesarios para lograr la prestación completa del servicio por parte del nuevo proveedor.

Se elaborará un plan para acometer la fase de devolución de los servicios y se dispondrán los recursos materiales necesarios cuyo objeto será habilitar la prestación de los servicios por el siguiente responsable que se designe al efecto. En este plan se incluirán la entrega a IFEMA de la documentación generada, de todos los datos y ficheros y de la transferencia del conocimiento del servicio.

El adjudicatario facilitará la portabilidad de líneas móviles y demás servicios que se requieren por parte de IFEMA al nuevo proveedor ofreciendo toda la información necesaria para el proceso de transición y facilitando el mismo. Todo ello, con el objetivo de que dicha transición se realice de la mejor manera posible, evitando al máximo los cortes en el servicio.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de la ejecución del contrato (en particular las bases de datos de incidencias y soluciones), no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de IFEMA.

Duración es de 30 días anteriores a la finalización del servicio.

## **6. Acuerdos de Nivel de Servicio**

### **6.1 Introducción**

Se define cada uno de los niveles de acuerdos de servicio basándonos en el nivel de criticidad e impacto que puedan tener los servicios objeto en el presente pliego de IFEMA MADRID ante el incumplimiento de dichos acuerdos.

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.

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

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

Será en la fase de recepción 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.
- Los nuevos indicadores o las modificaciones deberán contar con el acuerdo de ambas partes.

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

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 actuaciones que se retrasen como consecuencia de acuerdos previos con IFEMA MADRID en cuyo caso debe existir siempre conformidad expresa y por escrito por parte de IFEMA MADRID.
- Imposibilidad de realizar una actuación por causas ajenas al adjudicatario.
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).

## 6.2 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 estos y la consecuente mejora en la satisfacción tanto de los usuarios, como de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID.

## 6.3 Definición, términos generales.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Los recursos, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en el presente PPT.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

IFEMA, a través de su departamento técnico, durante el ciclo de vida del servicio podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con el adjudicatario. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio.

## 6.4 Definición, términos generales.

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 las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas con la propiedad salvo que IFEMA MADRID considere que se vulnera el acuerdo inicial establecido.
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), aunque en este caso se aplicarán los acuerdos alcanzados en el proceso de continuidad.

La definición de cada uno de los Indicadores incluidos en las siguiente tabla se detalla al final de este apartado.

**TABLA 1.**

<b>SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES</b>	<b>SLA SOLICITADO</b>	<b>PENALIZACIÓN</b>
---	-----------------------	---------------------

<b>Tiempo asociado a la gestión del servicio</b>		
Peticiones de configuración de gestión inmediata, especificadas en el punto <b>"3.12.1.1. Tareas de gestión inmediata"</b>	Gestión inmediata inferior a 30 minutos.	5% de la facturación mensual media del servicio por cada día adicional
Peticiones de configuración de gestión en 48 horas, especificadas en el punto <b>"3.12.1.2 Informes y tareas de gestión al proveedor"</b>	Gestión inferior a 48 horas desde su solicitud.	5% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
Ausencia de algunas facilidades especificadas en el punto <b>"3.12.2 Plataforma en Internet"</b>	Disponibilidad del servicio.	5% de la facturación mensual.
Facturación y Tarificación. (Entrega de los informes y ficheros de tarificación detallada y de la factura periódica en plazo y sin errores).	Inferior a 20 días desde su solicitud.	5% de la facturación mensual media del servicio por cada día adicional
Disponibilidad de terminales (Servicio de mantenimiento y reposición)	Inferior a 12 días desde su envío.	3% de la facturación mensual media del servicio por cada día adicional
<b>Tiempo de Resolución de incidencias</b>		
Tiempo de resolución de incidencias muy graves	Inferior a 2 horas desde su notificación	10% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
Tiempo de resolución de incidencias graves	Inferior a 4 horas desde su notificación	5% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
Tiempo de resolución de incidencias leves	Inferior a 8 horas desde su notificación	3% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional

En general una incidencia es cualquier suceso o situación que afecte las condiciones del servicio comprometiendo su disponibilidad, continuidad, capacidad, en definitiva, la calidad en las comunicaciones móviles.

Se entenderá como incidencia cualquier situación, anomalía o degradación del servicio que derive en un perjuicio económico o que afecte a la buena imagen o a la reputación de IFEMA.

También se tratarán como incidencias cualquier solicitud evolutiva o de modificación de cualquiera de los elementos que componen el servicio. A modo de ejemplo podemos indicar, Altas o configuración de líneas, solicitud de terminales, etc.

Hay incidencias cuya criticidad vendrá predeterminada objetivamente en función del impacto que originan sobre el negocio de IFEMA. Las incidencias se clasifican según el marco descrito en el apartado ANS.

Se dispondrá de un servicio de soporte 24 x 7 x 365 que actuará como help-desk, donde se tramitarán las incidencias en el servicio. También el adjudicatario propondrá un sistema de escalado que permita agilizar las gestiones oportunas para su resolución.

El cierre de las incidencias vendrá determinado por la conformidad expresa de IFEMA.

Una vez detectada o comunicada una incidencia, el proveedor pondrá en marcha los procedimientos previstos para el tratamiento y resolución de la incidencia.

La criticidad asignada a una incidencia será determinada por IFEMA en el momento de su apertura, pudiendo ser recalificada a petición del proveedor con el acuerdo de IFEMA.

La calificación de la criticidad de las incidencias atenderá siempre a criterios justificados tales como el impacto en el negocio, el impacto en la imagen de IFEMA, la obstrucción del acceso de usuarios autorizados a alguna aplicación, la introducción de retrasos o costes adicionales en proyectos planificados, el ciclo de vida de la actividad ferial, el número de usuarios afectados, etc.

### 6.4.1 Categoría de las incidencias, Tabla2

Es el tiempo transcurrido, dentro de la ventana de medida, desde que una incidencia es notificada o detectada mediante monitorización hasta su completa resolución y recuperación de funcionalidad, incluidos todos los elementos de servicio asociados.

El valor de ANS objetivo es el indicado en la Tabla 1.

Se considerarán los siguientes criterios en cuanto la gravedad de las Incidencias:

**TABLA 2.**

<b>GRAVEDAD DE LA AVERÍA</b>	
<b>Muy graves</b>	Si existe interrupción total o pérdida de alguna funcionalidad principal en las comunicaciones móviles.
	Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta al 10% de los usuarios.
	Si la interrupción degradación o configuración del servicio afecta alguna de las 30 líneas móviles definidas como críticas.

	Si existe reiteración de una incidencia grave estimándose desde IFEMA como Muy Grave por su retraso.
<b>Graves</b>	Si existe una interrupción parcial o aleatoria en alguna funcionalidad que degrade las comunicaciones móviles.
	Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta al 5% de los usuarios.
	Si existe reiteración de una incidencia leve estimándose desde IFEMA como Grave por su retraso.
<b>Leves</b>	Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta a menos del 5% de los usuarios.
	Retraso en la entrega de los informes solicitados.
	Retraso en la gestión, reparación o sustitución de los terminales en reparación.
	Si se ven afectados en su funcionamiento los canales de comunicación con el servicio técnico del operador.

Para calcular el nivel de servicio, se establece la ventana de medida de 24x7 y se realizará la suma mensual de todas las penalizaciones, con un máximo aplicable mensual del 30%. Después de haber incumplido dos veces consecutivas, el máximo, o 4 veces a lo largo del año la penalización mensual máxima, IFEMA se reserva el derecho de anular el contrato.

## 7. 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 de Devolución del Servicio.

## 8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚMERO 2

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.**

## **8.1 CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS NO SUJETO A VALORACIÓN**

Se deberá aportar la documentación técnica que se requiere en este apartado, para la validación de su oferta técnica. **En caso de no incluir algún apartado/contenido la oferta será excluida.**

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

Documento expositivo de la propuesta, de **extensión máxima no superior a 20 páginas** sin incluir la portada ni el índice, con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12 (excepto títulos).

**El ofertante deberá tener en cuenta que la documentación presentada en este apartado que exceda del número límite de páginas indicado, debiendo cumplir, además, con el tipo de fuente, tamaño de fuente, interlineado y márgenes, no será revisada en la parte que resulte excedida y deberá contener estrictamente los apartados indicados. En caso de no incluir algún apartado/contenido la oferta será excluida.**

### **1. RESUMEN DE LA OFERTA**

Consistirá en un resumen de la oferta, indicando de forma esquemática, los siguientes puntos:

- a. Resumen descriptivo de la solución y de la infraestructura que facilitarán los servicios.
- b. Resumen de los servicios. Soluciones planteadas y características operativas.
- c. Resumen del sistema de gestión, facilidades de operación y mantenimiento ofertados.
- d. Resumen de los parámetros de calidad y compromisos propuestos.

### **2. SOLUCIÓN TÉCNICA.**

Se describirá, la solución técnica propuesta, indicando claramente las infraestructuras en el interior del recinto para garantizar la cobertura y si se trata de infraestructuras ya existentes o de nueva implantación.

### **3. PLAN DE IMPLANTACIÓN.**

Se detallará un plan que garantice la conectividad permanente de las redes actuales de IFEMA mientras dure el tránsito de la actual situación a la situación propuesta. Este "Plan de Implantación" debe explicitar cómo se prestará el servicio durante la "Fase de Aprovechamiento e Implantación de las estructuras" y si se contempla algún acuerdo compartido entre operadores y deberá de desarrollar los siguientes documentos (detalle en apartado "5.1.2 Puestas en marcha")

1. Plan de Pruebas
2. Plan de Calidad
3. Plan de Emergencia
4. Entrega de tarjetas SIM
5. Red Privada Virtual (RPV) y numeración
6. Plan de Corte y Portabilidad
7. Documentación previa al plan de corte

## **8.2 CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

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

La documentación que debe presentar el ofertante en este sobre tendrá el objetivo concretar su propuesta para el servicio solicitado. Se tendrá en cuenta la claridad expositiva, la concreción y adecuación efectiva a los servicios solicitados.

Documento expositivo de la propuesta, con extensión **máxima de 12 páginas (sin incluir portada e índice)**, con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12 (excepto títulos).

**El ofertante deberá tener en cuenta que la documentación presentada en este apartado que exceda del número límite de páginas indicado, debiendo cumplir, además, con el tamaño de fuente, no será valorada en la parte que resulte excedida** y deberá contener estrictamente los siguientes apartados:

**Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento del servicio**, en el que se valorarán: el nivel de detalle, claridad y precisión de las acciones planteadas para el cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio, la descripción detallada y la adecuación de los procesos dispuestos para la provisión, baja, modificación, mantenimiento y gestión de incidencias, así como el modelo de relación y las facilidades del entorno web para la gestión del servicio.

## **9. 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](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