



**SERVICIO DE EVOLUCIÓN,
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL
ENTORNO SALESFORCE DE IFEMA
MADRID**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXP.24/186_2000025536

1 INTRODUCCIÓN	5
2 ANTECEDENTES	5
2.1 QUÉ ES IFEMA MADRID	5
2.2 ORGANIZACIÓN DE IFEMA MADRID.....	6
2.3 TIPOS DE PRODUCTOS.....	10
2.4 TIPOLOGÍA DE CLIENTES.....	11
3 EVOLUCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO CRM EN IFEMA MADRID.....	13
3.1 EVOLUCIÓN DEL ENTORNO CRM DE IFEMA MADRID.....	13
3.2 DESCRIPCIÓN ENTORNO SALESFORCE DE IFEMA MADRID	15
3.2.1 Entorno Salesforce actual de IFEMA MADRID	15
3.2.2 Integraciones entorno Salesforce con otros sistemas.	17
4 ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS	24
4.1 GESTIÓN Y GOBERNANZA INTEGRAL DEL SERVICIO.....	24
4.2 EVOLUCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO SALESFORCE	27
5 MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVOLUCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO SALESFORCE	27
5.1 INTRODUCCIÓN	27
5.2 TIPOS DE TAREAS	28
5.2.1 Tareas de Gestión y Coordinación	28
5.2.2 Tareas de Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce	31
5.3 URGENCIA DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES: CRÍTICA, ALTA, MEDIA Y BAJA	36
5.3.1 Incidencia o Petición Crítica.....	36
5.3.2 Incidencia o Petición Alta.....	37
5.3.3 Incidencia o Petición Media.....	37
5.3.4 Incidencia o Petición Baja	37
5.4 COMPONENTES DEL SERVICIO: LÍNEA BASE Y EVOLUTIVOS.....	37
5.4.1 Línea Base	38
5.4.2 Evolutivos	38
5.5 GESTIÓN DE LAS TAREAS.....	39
5.5.1 Gestión de ejecución directa y periódica.....	39
5.5.2 Gestión a través de herramienta ITSM	40
5.6 ACTIVIDADES INCLUIDAS EN LAS TAREAS	40
5.6.1 Ejecución de los trabajos.	41
5.6.2 Documentación de los trabajos	42
5.6.3 Servicio de puesta en producción, explotación y formación	42
6 MODELO DE RELACIÓN.....	43
7 MODELO DE SERVICIO	44

8 FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	45
8.1 FASE I: Preparación y Constitución del Servicio	46
8.2 FASE II: Fase de Transición	47
8.3 FASE III: Prestación Completa del Servicio	48
8.4 FASE IV: Traspaso del Servicio	48
9 EQUIPO DE TRABAJO	49
9.1 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	49
9.2 CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO	51
9.3 ADECUACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	52
9.4 CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO TITULAR DE TRABAJO	53
10 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	53
10.1 IDIOMA.....	53
10.2 HORARIO Y LOCALIZACIÓN	53
10.3 DOTACIONES DE MEDIOS Y EQUIPAMIENTO	54
10.4 DISPONIBILIDAD DE ESPECIALISTAS SOPORTE PARA EL SERVICIO	54
11 CALIDAD	55
12 CONFIDENCIALIDAD, GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y TITULARIDAD	55
12.1 CONFIDENCIALIDAD	55
12.2 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	56
12.3 TITULARIDAD	56
13 GESTIÓN ECONÓMICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	56
13.1 Línea Base.....	57
13.1.1 Tareas Incluidas en la Línea Base	57
13.2 Evolutivos.....	58
13.2.1 Tareas Incluidas en el Componente para Evolutivos.....	59
13.2.2 Jornadas Estimadas en el Componente para Evolutivos	59
14 ACUERDOS DE NIVEL DE LOS SERVICIOS	59
14.1 INTRODUCCIÓN	59
14.2 CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS	60
14.3 MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS	61
14.4 INDICADORES DEL SERVICIO	62
14.4.1 Indicadores del Componente Línea Base.....	62
14.4.2 Indicadores del Componente Evolutivos	64
14.5 PENALIDADES	64
14.5.1 Por incumplimiento de los ANS	64
14.5.2 Por recurrencia.....	64

14.5.3 Por cálculo incorrecto de los ANS	65
15 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚMERO 2	65
15.1 CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS NO SUJETO A VALORACIÓN	65
15.2 CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS 66	
15.2.1 HISTORIAL PROFESIONAL	68
16 PERSONAS DE CONTACTO.....	69

1 INTRODUCCIÓN

El presente pliego tiene por objeto la contratación de todos los servicios y suministros necesarios para llevar a cabo el Servicio de Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce en actual funcionamiento en IFEMA MADRID.

Los servicios ofertados deberán permitir alcanzar los objetivos fijados en este pliego y asegurar su evolución durante la vigencia del contrato. Los licitadores establecerán en su oferta la estructura funcional de los servicios, la organización de estos y cómo su propuesta da respuesta a los objetivos mencionados.

Todas las tareas y trabajos necesarios para proveer y ejecutar los servicios solicitados en este documento se realizarán bajo el control del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio aplicables en cada caso.

Los licitadores deberán tener en cuenta en sus ofertas la posible evolución de los servicios que pueda requerir IFEMA MADRID. Por tanto, los servicios ofrecidos deberán ser flexibles y adaptables.

2 ANTECEDENTES

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

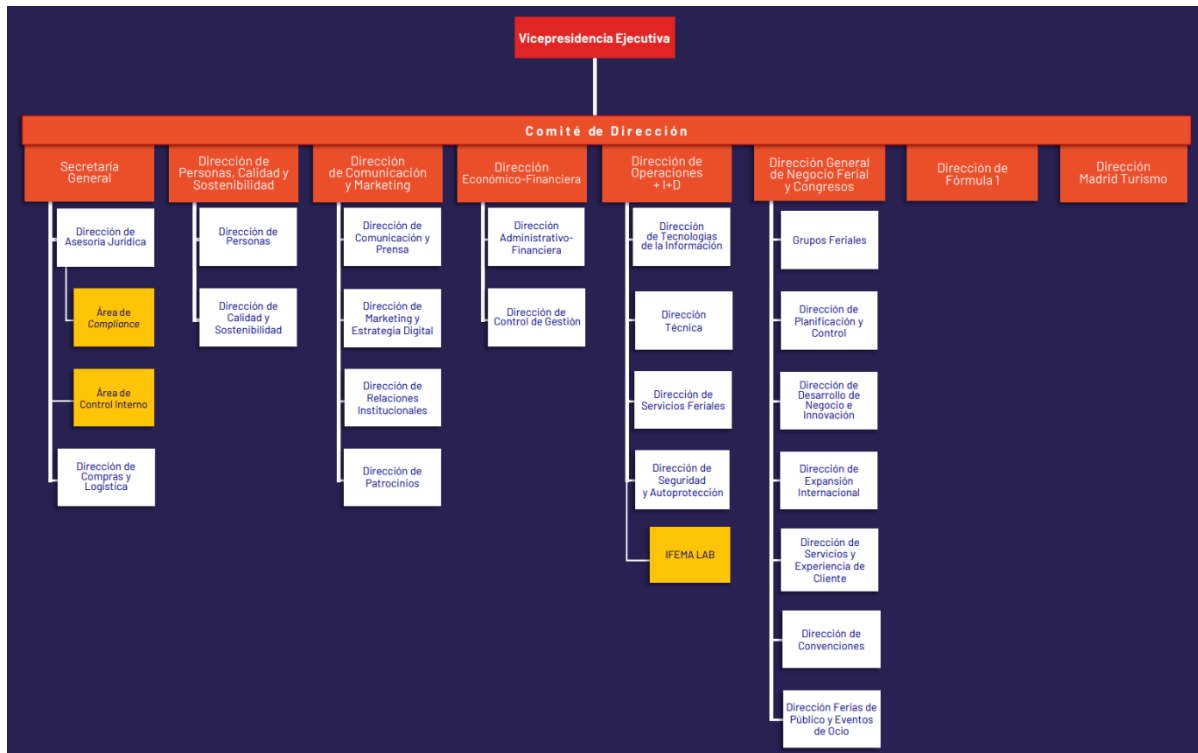
La incorporación de la tecnología aporta un complemento de especial valor para la optimización de todos los recursos que ofrece una feria y para su extensión en el tiempo. Sin embargo, las empresas y los profesionales participantes no quieren renunciar a la interacción personal y la cercanía que aportan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

El desarrollo tecnológico también ha motivado que cada vez existan más fuentes de información que entran en la organización, y se multiplica exponencialmente el volumen de datos disponibles dentro de la misma.

2.1 QUÉ ES IFEMA MADRID

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

2.2 ORGANIZACIÓN DE IFEMA MADRID



Se recogen a continuación, a modo orientativo, las principales áreas organizativas de IFEMA MADRID involucradas en los procesos comerciales y de gestión de clientes.

- **Dirección de Negocio.** Dirección encargada de la investigación activa del mercado ferial y sus sectores; de la investigación sobre las áreas feriales más propicias, la competencia, las posibilidades de adquisición de ferias, el desarrollo de las mismas y oportunidades de negocio para nuevas ferias desde su fase de definición y desarrollo; así como del análisis de actividad ferial y competencia. Estadísticas institucionales y sectoriales.

La Dirección de Negocio vela por el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en todas aquellas actividades o procesos en los que participan, en las acciones de mejora y en los planes de acción correctiva. Así mismo, elabora y actualiza la información documentada del SIG correspondiente a la Dirección. Aseguran que los objetivos feriales se establecen y se cumplen respetando los principios de gobierno para el desarrollo sostenible y estando alineados con la política de sostenibilidad de eventos de IFEMA MADRID, tanto en los ámbitos económico, medioambiental y social. Impulsar el avance en estos principios, asumiéndolos como parte integral de cada proyecto.

- **Grupos FERIALES.** Son las direcciones responsables de la gestión integral de las ferias organizadas por Ifema—denominadas “ferias propias” –, así como de su resultado económico. Su responsabilidad es crear el proyecto de feria de acuerdo con las necesidades y oportunidades del mercado y coordinar con el resto de la casa todas las tareas organizativas necesarias (planificación, marketing, comunicación, producción, etc.). Los grupos feriales son los responsables directos de la comercialización en lo que se refiere a la consecución de participación de expositores y visitantes y también gestionan todas las actividades que se organizan dentro de cada feria (conferencias, encuentros de negocio, premios, etc.). Cada Grupo Ferial tiene a su cargo varias ferias, existiendo

en la actualidad 8 Grupos Feriales.

- **Dirección de Desarrollo de Negocio e Innovación.** Tiene como función principal mantener a IFEMA MADRID a la vanguardia de la innovación del sector ferial e impulsar el crecimiento de negocio fuera de España. Para ello:

Diseña y dirige los Planes de Innovación que necesita IFEMA MADRID para transformar su modelo de negocio, adaptando su estrategia a la nueva era digital y fortaleciendo el posicionamiento en el ámbito digital de todas las marcas.

Impulsa nuevos proyectos, define estrategias de recuperación y desarrolla alianzas estratégicas aceleradoras de la transformación.

Coordina y mide la correcta implantación de dichas estrategias en las diferentes áreas de actividad de la organización.

Incorpora el negocio digital, las oportunidades que ofrecen las audiencias globales, la internacionalización y la gestión de contenidos a la estructura productiva de IFEMA MADRID para integrarlas de manera funcional en la estructura definitiva.

Desarrolla e implanta la estrategia de digitalización como vector de desarrollo, transformación, adaptación y crecimiento de los proyectos feriales en el ámbito de negocio IFEMA MADRID, en línea con la estrategia global de negocio marcada, con el fin de aportar a los resultados de la Institución.

Esta dirección vela por el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en todas aquellas actividades o procesos en los que participe, en las acciones de mejora y en los planes de acción correctiva. Así mismo, elabora y actualiza la información documentada del SIG correspondiente a la Dirección. Se asegura de que los objetivos feriales se establezcan y cumplan respetando los principios de gobierno para el desarrollo sostenible y estando alineados con la política de sostenibilidad de eventos de FERIA MADRID, en los ámbitos económico, medioambiental y social, asumiéndolos como parte integral de cada proyecto.

- **Dirección de Convenciones.** Dirección encargada de la captación y gestión de convenciones, congresos, actos varios (juntas de accionistas, ceremonias de graduación, rodajes cinematográficos, etc.) y de ferias no organizadas por IFEMA MADRID (llamadas "ferias externas"), pero que se celebran en sus instalaciones. La Dirección de Convenciones comercializa para estos propósitos, las salas y pabellones del Recinto Ferial y del Palacio Municipal de Congresos, es responsable de la captación del cliente que decide organizar sus actos en las instalaciones de IFEMA MADRID y gestiona con el cliente, en coordinación con el resto de la organización, la intervención de IFEMA MADRID en la producción de estos eventos.
- **Dirección de Ferias de Público y Eventos de Ocio.** Área encargada de la captación y gestión de los eventos de ocio (conciertos, exposiciones, etc.) que son de organización externa y se celebran en espacios de IFEMA MADRID, y de algunas ferias que son organizadas o coorganizadas por IFEMA MADRID y que están dirigidas al público general. En la primera tarea (eventos de ocio), funciona de modo similar a la dirección de Convenciones arriba descrita y en la segunda (ferias de público), de modo similar a un grupo ferial.
- **Dirección de Planificación y Control.** La Dirección de Planificación y Control vela por el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en todas aquellas actividades o procesos en los que participe, en las acciones de mejora y en los planes de acción correctiva. Así mismo, elabora y actualiza la información documentada del SIG correspondiente a la Dirección. Tiene a cargo la coordinación de las siguientes áreas:
 - Área de Soluciones Digitales: encargada de diseñar e implantar las nuevas herramientas digitales que darán soporte al negocio.
 - Área Económico-Financiera: encargada de hacer la planificación y seguimiento económico de los eventos y el análisis de nuevos proyectos.
 - Área de Soporte Comercial

- **Dirección de Servicios y Experiencia Cliente.** La Dirección de Servicios y Experiencia de Cliente vela por el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en todas aquellas actividades o procesos en los que participe, en las acciones de mejora y en los planes de acción correctiva. Así mismo, elabora y actualiza la información documentada del SIG correspondiente a la Dirección.
 - Aumentar la relevancia estratégica de los servicios en el negocio de IFEMA MADRID, promover la venta de servicios a expositores, organizadores y visitantes, a través de acciones de marketing y comerciales y de acuerdo con la estrategia de la Institución, así como asegurar y mejorar la calidad de la experiencia de los clientes de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
 - Desarrolla e implementa la política y estrategia comercial de todos los servicios ofertados por IFEMA MADRID, así como el pricing de nuevos productos y servicios.
 - Consecución de los objetivos comerciales asignados en el área de servicios.
 - Desarrollo comercial del Contact Center.
 - Define la estrategia de los procesos relacionados con la bienvenida y acreditación de visitantes, empresas expositoras, prensa y cuantos otros colectivos sea necesario acreditar en cada servicio y actividades ligadas a éstas, así como otros trabajos de grabación de datos y el resto de las actividades posibles.

- **Dirección de Comunicación y Marketing**

- **Dirección de Comunicación y Prensa.** Encargado de la estrategia de comunicación y de relación con los medios de comunicación, tanto a nivel corporativo (institucional) como a nivel de ferias.
- **Dirección de Marketing y Estrategia Digital.** Encargado de las áreas de Marca, Medios, Online/Estrategia Digital, Business intelligence y Producción gráfica.
- **Dirección de Relaciones Institucionales.** Encargado de las relaciones institucionales, protocolo y servicio de azafatas.
- **Dirección de Patrocinios.** Soporte en la búsqueda de patrocinios para las ferias y eventos.

Adicionalmente, el equipo de Marketing de Ifema se encarga del desarrollo y parametrización de todos los sites bajo ifema.es, las campañas ON y OFF tanto de la parte corporativa como de los grupos feriales, así como el diseño e implementación de las diferentes marcas de Ifema.

A nivel de sites o páginas web, el equipo de Marketing se encarga de diseñar, elaborar y parametrizar el contenido de todos los sites de Ifema, así como implementar mejoras a nivel de usabilidad como performance.

En paralelo el equipo de Marketing tiene la misión de asegurar e implementar las campañas en los diferentes canales y medios, así como asegurar y definir las reglas de impactos y de comunicación con nuestras bases de datos.

- **Dirección Económico-Financiera.** Elabora el presupuesto de cada dirección y el plan de trabajo de cada una de ellas. Es el responsable de la política económica, financiera y administrativa de la organización. Sus funciones principales son el diseño de estrategias, puesta en marcha, dirección y control de los aspectos financieros de la empresa.
 - **Dirección Administrativo-Financiera.** Responsable de la contabilidad general, elabora los informes económicos y financieros de tesorería, realiza la supervisión y control del servicio de taquillas y se encarga de la facturación de clientes, proveedores, seguros, etc.
 - **Dirección de Control de Gestión.** Responsable de los procesos presupuestarios y planificación

en grupo, el reporting, el seguimiento y análisis de resultados, la realización de análisis financieros y estudios económicos, la consolidación de la gestión, el seguimiento de inversiones y otros indicadores (stocks, precios de coste, márgenes, etc.) y la puesta a disposición y optimización de herramientas de gestión e información gerencial. Adicionalmente, también actúa como vocal de la Comisión de Compras y Contratación.

- **Dirección de Operaciones +I+D.** Supervisa y realiza el seguimiento de las actividades y proyectos de las direcciones que de él dependen. Elabora y planifica los calendarios de ocupación ferial según las directrices marcadas por la IFEMA MADRID.
 - **Dirección de Tecnologías de la Información (DTI).** La DTI vela por el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en todas aquellas actividades o procesos en los que participen, en las acciones de mejora y en los planes de acción correctiva. Así mismo, elabora y actualiza la información documentada del SIG correspondiente a la Dirección.
 - La correcta gestión de la tecnología de sistemas de la Institución.
 - La satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.
 - El establecimiento de los niveles de control interno que aseguren la calidad y fiabilidad del servicio prestado.
 - La adecuada planificación de los recursos consumidos, integrada con la estrategia de IFEMA, en los aspectos de inversiones (hard y soft), desarrollos, formación, soporte a usuario, seguridad de los sistemas, etc.
 - La elaboración de una Plan de Sistemas de la Institución, que le permita alcanzar sus objetivos y hacer frente a sus obligaciones.
 - El mantenimiento de las instalaciones y sistemas de telecomunicaciones.
 - La dirección y coordinación del CAI (Comité de Análisis Informático).
 - **Dirección Técnica.** Es responsable del mantenimiento de las instalaciones, así como de los proyectos de arquitectura, urbanismos y jardinería en los aspectos técnicos y administrativos, coordina.
 - **Dirección de Seguridad y Autoprotección.** Es responsable del plan de Autoprotección, se encarga de la gestión de seguridad vial en el recinto, el servicio de conserjería y servicios de Emergencia. También ejerce de interlocutor de IFEMA MADRID frente a organismos de Protección Civil y cuerpos y fuerzas de seguridad.
- **Dirección de Servicios FERIALES.** Dirección encargada de la producción ferial a través de las siguientes áreas:
 - Servicio a Pabellones: Preparación de la infraestructura, montaje, celebración y desmontaje en todos los actos feriales y no feriales en coordinación con los Grupos FERIALES y demás Direcciones Centrales. Seguimiento de la prestación de servicios solicitados por los expositores. Relación con empresas montadoras y otros proveedores de servicios. Concesión de permisos de entrada a expositores.
 - Actividades: Supervisión, responsabilidad y control del servicio de guardarropía. Preparación, montaje y desmontaje de salas para el desarrollo de actos de la Dirección de Convenciones y Grupos FERIALES.
 - Secretaría Técnica: Realiza labores de soporte técnico, revisando los proyectos de montaje de stands y resolución de los problemas de carácter técnico que se producen durante la actividad ferial. Asimismo, lleva a cabo labores de Atención al Cliente, tales como información y resolución de problemas al expositor en cualquiera de las fases de la actividad ferial (montaje, celebración y desmontaje), y a visitantes (servicio de objetos perdidos).

- Diseño Ferial: Diseño de las superficies de los pabellones que se comercializan y aspectos técnicos relacionados con la delineación, así como proyectos de decoración.

2.3 TIPOS DE PRODUCTOS

Los **productos** que comercializa IFEMA pueden agruparse en dos grandes bloques:

A. **Espacios.**

- Alquiler de espacios en las instalaciones de IFEMA para la celebración de ferias o eventos. Esta acción comercial se subdivide en 2 modalidades:
 - Espacio para ubicar una empresa dentro de una feria organizada por IFEMA; el cliente solicita participar en la feria y posteriormente IFEMA le adjudica su espacio físico dentro de la misma, para ubicar su “stand”. IFEMA realiza las particiones de los espacios dentro del (de los) pabellón (es) utilizados para la feria.
 - Espacio para localizar una actividad en las instalaciones de IFEMA. El cliente alquila pabellón/es, sala/s, plaza/s ...y ubica allí su actividad (feria externa, concierto, junta de accionistas, etc.).

B. **Servicios.**

- Provisión de servicios adicionales al espacio, los cuales se pueden categorizar en:
 - Stands modulares y accesorios
 - Stands de diseño libre
 - Electricidad y acometidas
 - Agua y aire comprimido
 - Decoración gráfica
 - Electricidad diseño libre
 - Telecomunicaciones
 - Limpieza
 - Puntos de cuelgue
 - Mobiliario y complementos
 - Audiovisuales e informática
 - Promoción y publicidad
 - Servicios complementarios (Aparcamiento, Azafatas, Seguros, etc.)

Estos productos se comercializan a través de diferentes tipos de **ferias y eventos**, que procedemos a describir.

Tipo	Descripción	Áreas comerciales involucradas
Ferias y eventos propios	Las ferias propias son aquellas que diseña, organiza y comercializa IFEMA MADRID. En algunas de ellas existe la figura de un co-	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Feriales • Servicios y Experiencia de

	<p>organizador externo. Actualmente suponen la mayor parte de la actividad comercial de la institución. Anualmente IFEMA MADRID celebra más de 50 ferias propias. IFEMA MADRID también organiza algún evento como por ejemplo Pasarelas de Moda</p>	<p>Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Patrocinios • Dirección de ferias de público y eventos de ocio • Dirección de desarrollo de negocio (desarrollo nuevos proyectos) • Dirección de expansión internacional
Ferias y eventos externos	<p>Ferias o eventos que son gestionados por un organizador externo.</p> <p>Dentro de esta tipología se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenciones: Eventos privados y corporativos tales como convenciones, graduaciones, juntas de accionistas, conferencias, exámenes o filmaciones. • Congresos: Congresos, con o sin exposición, llevados a cabo por parte de asociaciones u otras entidades. • Ferias externas: Ferias organizadas por un promotor externo a IFEMA MADRID. • Eventos de Ocio: Conciertos, espectáculos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Convenciones • Dirección de ferias de público y eventos de ocio • Servicios y Experiencia de Cliente • Dirección de desarrollo de negocio (desarrollo nuevos proyectos)
Ferias y eventos internacionales	<p>Ferias organizadas por IFEMA MADRID con convocatorias en diferentes países fuera de España.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de expansión internacional

2.4 TIPOLOGÍA DE CLIENTES

IFEMA MADRID cuenta con diversos tipos de clientes y actores con los que se relaciona comercialmente. Los más importantes son descritos a continuación a modo orientativo.

Tipología	Descripción
Expositores	<p>Se pueden categorizar en:</p> <p>Expositor de feria propia: cliente que alquilan un espacio y contratan servicios adicionales en los pabellones de una feria organizada por IFEMA, para exponer sus productos y/o servicios.</p> <p>Co-expositor: cliente de feria propia que comparte el espacio contratado por un expositor, con el mismo fin que éste.</p> <p>Expositor de feria externa: cliente que participa en ferias organizadas por un organizador externo.</p>
Visitantes	<p>Se pueden categorizar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitantes profesionales: visitante de una feria con interés profesional en

	<p>la temática y expositores de la feria (sector, producto/servicio, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitantes de público general: visitantes de una feria o evento abierto al público general.
Montador/ Agencia	Empresa externa encargada de realizar el montaje y desmontaje de los stands en los pabellones para la realización de una feria o evento. Con estas empresas se mantiene contacto comercial para la contratación de servicios adicionales (p.ej. puntos de toma de corriente).
Organizadores externos	Empresa organizadora que alquila un espacio a IFEMA MADRID para organizar una feria o evento externo.
Coorganizador	Entidad que organiza de forma conjunta con IFEMA MADRID una feria o evento externo.
Patrocinadores	Entidad que patrocina o copatrocina una feria o evento organizado por IFEMA MADRID en su todo o en una parte concreta del mismo. Un mismo evento o feria puede tener múltiples patrocinadores.
Participante en actividad	Persona que participa en una actividad en el marco de un evento o feria propia.
Ponentes	Persona de carácter profesional que realiza una exposición sobre una temática específica en el marco de una feria o evento.
Comité organizador	Las ferias propias de IFEMA MADRID tienen un "Comité Organizador" -órgano externo cuya función es consultiva y representativa -donde se encuentran representados los principales actores de la oferta y la demanda, en ocasiones también de las instituciones del sector al que sirve la feria. Con este Comité se mantienen reuniones tanto de forma previa a la celebración de la feria, como posteriormente.
Comisionista	Actor ajeno a IFEMA MADRID que confirma una colaboración para la consecución de expositores u otras tipologías de clientes de interés, para ferias propias o externas, y al que se retribuye a comisión.
Delegaciones internacionales	Grupo internacional compuesto por delegados asociados a IFEMA para la consecución de expositores u otras tipologías de clientes de interés, para ferias propias o externas, y al que se les retribuye de forma fija o a comisión.
Medios de comunicación	Empresas y profesionales de comunicación (periodistas, medios online, prensa, canales de televisión, etc.) que se encargan de hacer la cobertura de las diferentes ferias y eventos que se realizan en IFEMA MADRID.
Otros clientes	Otros tipos de clientes tales como anunciantes en soportes publicitarios (no expositores ni organizadores), clientes del servicio de aparcamientos (empresas colindantes con los recintos de IFEMA MADRID), etc.

3 EVOLUCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO CRM EN IFEMA MADRID

3.1 EVOLUCIÓN DEL ENTORNO CRM DE IFEMA MADRID

El Sistema de Información CRM, actualmente en producción en IFEMA MADRID, tiene su origen en la adquisición vía concurso público en el año 2020 de los siguientes módulos de Salesforce: Sales, Service, Marketing Cloud, Customer Community, B2B Commerce y Mulesoft Cloudhub 1.0.



IFEMA MADRID tiene disponibles actualmente las siguientes licencias:

Categoría	Licencias	Cantidad
Core	Sales Cloud – Enterprise Edition	240
Core	Service Cloud – Enterprise Edition	100
Core	Knowledge	2
Core	Lightning Platform Starter – Enterprise Edition	50
Core	Event Monitoring	1
Core	Customer Community – Enterprise Edition – Logins (Per Month)	12.000
Commerce Cloud	B2B Commerce External Logins (Per Month) – Enterprise Edition	3.000
Commerce Cloud	B2B Commerce External Users – Enterprise Edition	3.000
Commerce Cloud	B2B Commerce Internal Users – Enterprise Edition	10
Commerce Cloud	B2B Commerce Orders – Growth – LP	70.000

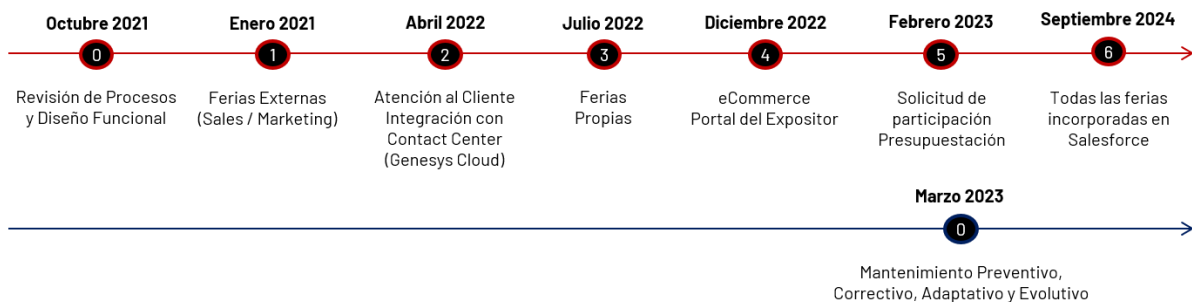
Commerce Cloud	Force.com – Enterprise Edition (Administrator) – Cross Product	1
Marketing Cloud	Marketing Cloud Engagement – Corporate Edition	1
Marketing Cloud	Additional Business Unit (+1)	1
Marketing Cloud	Additional Users (per user)	40
Marketing Cloud	Additional Contacts – Corporate Edition (1,000)	2.955
Marketing Cloud	SSL Certificate	4
Marketing Cloud	Super Messages – excluding SMS/MMS (1,000)	60.167
Marketing Cloud	Marketing Cloud Advertising Professional	1
Marketing Cloud	Marketing Cloud Advertising Professional – Contacts (1,000)	3.000
Marketing Cloud	Marketing Cloud Advertising – Additional Audiences	5
Mulesoft	MuleSoft – Anypoint Platform Base Subscription	1
Mulesoft	MuleSoft – Included vCore – Production	2
Mulesoft	MuleSoft – Included vCore – PreProduction	4
Mulesoft	MuleSoft – Premium Connector – SAP Connector – Pre-Production	1
Mulesoft	MuleSoft – Premium Connector – SAP Connector – Production	1
Mulesoft	MuleSoft – Load Balancer	2
Mulesoft	MuleSoft – Additional vCore – Production	3
Mulesoft	MuleSoft – Additional vCore – PreProduction	1
Mulesoft	MuleSoft – APIM – Anypoint API Manager Production	7
Mulesoft	MuleSoft – APIM – Anypoint API Manager Pre-Production	23

Es interesante reseñar que se dispone también de licencias de Backup & Restore (300 paquetes de 1 Gb = 300 Gb):

Categoría	Licencias	Cantidad
Core	Backup and Restore User	9.000

Posterior a la adquisición de licencias, en el año 2021, se realizó un segundo concurso de implantación, que permitió la puesta en marcha de los módulos adquiridos adaptándolos a las necesidades del negocio.

A continuación, se muestran los principales hitos y su fecha aproximada de inicio, distinguiendo el proyecto de implantación del servicio de mantenimiento:



En la actualidad, la implantación se encuentra en un proceso de mantenimiento y estabilización del sistema y de las diferentes integraciones que lo componen, teniendo prevista, además, la realización de

una serie de nuevos evolutivos requeridos por negocio. Se estima que el periodo de estabilización se pueda dar por concluido al finalizar 2025.

Por otro lado, se están estudiando ciertas iniciativas que podrían conllevar, a futuro, la contratación de nuevos productos de Salesforce tales como Einstein, Partner Community o Commerce B2C.

3.2 DESCRIPCIÓN ENTORNO SALESFORCE DE IFEMA MADRID

Se entiende por **"Entorno Salesforce de IFEMA MADRID"** a todos aquellos sistemas pertenecientes al ámbito tecnológico Salesforce (Sales, Service, Mulesoft, Marketing Cloud, eCommerce B2B, Customer Community...) implantados en IFEMA MADRID o que fuese necesario evolucionar o implantar para dar solución a todos los procesos de negocio a lo largo de la duración del servicio, en cualquiera que sea la versión en que se encuentren, así como todas las integraciones existentes con otros sistemas.

3.2.1 Entorno Salesforce actual de IFEMA MADRID

IFEMA tiene como objetivo estratégico mejorar la relación y gestión con todos sus clientes y potenciar su proceso comercial.

Los principales objetivos que se plantea IFEMA a través del entorno Salesforce son los siguientes:

1. Alinear la visión estratégica de la compañía en su marco de crecimiento, con la propuesta de valor en términos de:
 - o Gestionar adecuadamente la experiencia de los clientes
 - o Capturar el dato relevante en cualquier punto del journey
 - o Impactar de forma relevante a los diferentes targets
 - o Traccionar la demanda a través de acciones de carácter proactivo durante todo el ciclo de vida del cliente
2. Disponer de la información global e integral asociada a sus clientes, establecidos en función de la tipificación que se explicará en detalle en el documento
3. Mejorar el proceso de captación y atención a clientes
4. Proporcionar un mayor control y visibilidad sobre la actividad de los clientes
5. Planificar y registrar la actividad comercial
6. Hacer seguimiento de oportunidades durante el proceso de captación
7. Establecer la integración con los sistemas internos que dispongan de información asociada al cliente
8. Integrar la información con sistemas terceros en tiempo real
9. Unificar la gestión de los procesos comerciales y de campañas
10. Automatizar los procesos actuales de captación y de gestión de campañas comerciales, ofreciendo a los usuarios un sistema para realizar la gestión de los procesos comerciales y de campañas de una manera eficiente y rápida, usando una interfaz atractiva e intuitiva
11. Facilitar el acceso a la información, actualizada en tiempo real, a todas las personas implicadas en la atención al cliente
12. Ofrecer una atención al cliente omnicanal

13. Definir e implementar las mejores prácticas en journeys de cliente y generación / tracción de demanda
14. Almacenar y normalizar la información derivada de la propia operativa comercial de IFEMA, de manera que se permita la explotación de los diferentes datos obtenidos
15. Incorporar herramientas de control y reporting para facilitar la actividad comercial

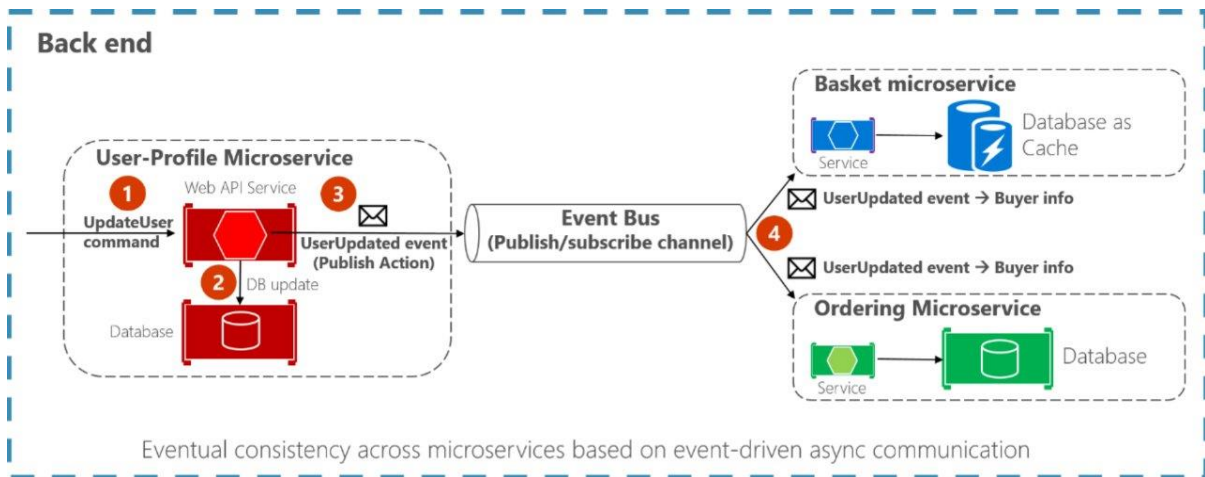
Para dar respuesta a estos objetivos han sido necesarios, además de los objetos y funcionalidades estándar de Salesforce, el desarrollo de funcionalidades y objetos custom. A continuación, se listan algunos de los objetos y procesos de negocio más importantes construidos sobre el entorno Salesforce:

- Cuentas y contactos (expositores, coexpositores, empresas coorganizadoras, prensa, visitantes, etc.)
- Leads
- Oportunidades
- Presupuestación
- Pedidos
- Descarga de facturas
- Consulta de estados de cuenta de SAP
- Mapas de exposición y stands (integración con gestor de planos)
- Gestión de pases de expositor
- Gestión de códigos de invitación
- Casos
- Email-to-case
- Formularios (web-to-case, web-to-lead,...)
- Proyectos
- Reporting
- Gestión de identidades
- Zona Expo (community - portal de clientes)
- Solicitud de participación y presupuestación (community)
- Ecommerce B2B (community)
- Marketing Cloud (journeys)
- Contact Center (Integración de Service con Contact Center Genesys Cloud a través del embeddable framework)
- Integración con pasarela de pago (pagos con tarjeta, descarga recibos)
- Integración con ERP de SAP
- Integración con proveedor de identidades (IDS)
- Otras integraciones
 - Networking (LIVE Connect)
 - Ticketera
 - Registro visitante profesional
 - Servicio de autorización de entradas
 - Gestión de planos

3.2.2 Integraciones entorno Salesforce con otros sistemas.

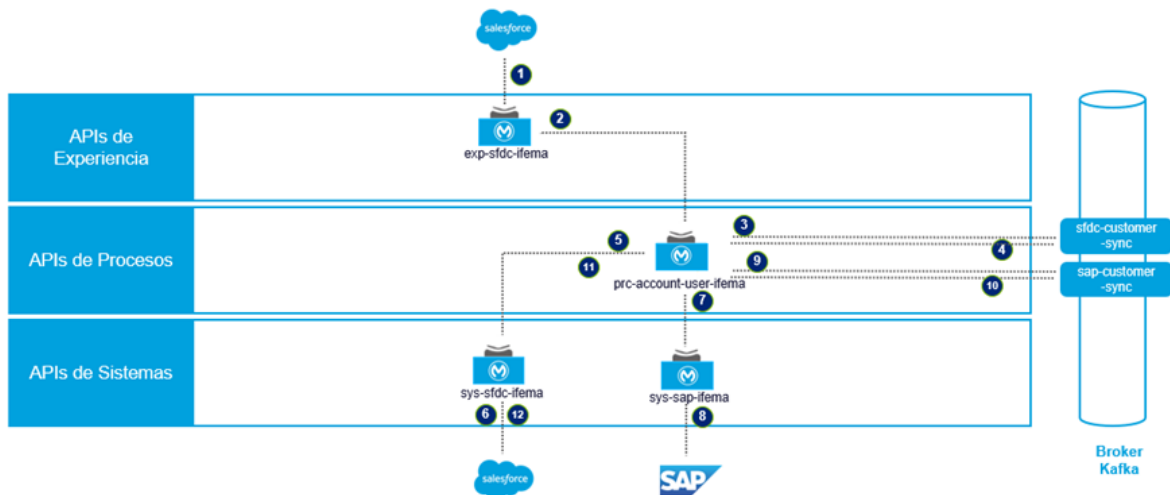
3.2.2.1 Patrón de arquitectura de integración

Además de integraciones síncronas, en IFEMA MADRID se ha apostado por integraciones asíncronas, en la medida de lo posible, a través de la utilización del patrón de integraciones orientadas a eventos, en el que son protagonistas los eventos de integración. Los eventos de integración se utilizan para sincronizar el estado de los distintos objetos de negocio en varios microservicios o sistemas externos. Esto se lleva a cabo mediante la publicación de eventos de integración en un event bus, cuando en un sistema origen cambia algún objeto de negocio. Una vez publicado el evento en el event bus, los distintos sistemas interesados consumen el evento (mediante microservicios denominados consumidores) y se encargan de sincronizar la información necesaria del objeto de negocio entre el sistema origen y el interesado.



Las comunicaciones entre Salesforce y otros sistemas siempre se realizan a través de la plataforma de integración de Mulesoft. Las integraciones pueden ser unidireccionales o bidireccionales y síncronas o asíncronas según el caso de uso.

A continuación, a modo de ejemplo, se muestra la arquitectura de integración asíncrona entre Salesforce y SAP.



3.2.2.2 Integraciones Salesforce Ifema

Actualmente el número de integraciones realizadas asciende a más de 55, algunas de las cuales se listan a continuación:

- Sincronización de clientes y direcciones
- Sincronización de eventos
- Sincronización de vencimiento de pago
- Descarga de estado de cuenta de SAP
- Consulta de impago en SAP
- Sincronización de acreedores
- Sincronización de materiales
- Sincronización de componentes de materiales
- Consulta de proveedores de materiales
- Consulta y descarga de facturas
- Confirmación y finalización pasarela de pago
- Consulta de stock
- Simulación de pedidos
- Sincronización de contactos
- Consulta de visitantes profesionales
- Sincronización de tarifas
- Sincronización de espacios
- Adjudicación de espacio
- Oportunidad
- Cuenta
- Contacto
- Participación
- Descarga plano contratación
- Sincronización de pedidos
- Registro de visitantes online
- Registro de visitantes mostradores
- Sincronización de la participación
- Sincronización de la participación contacto
- Integración GST (gestión servicios telecomunicaciones)
- Clientes
- Contactos
- Participación
- Contrataciones
- Stand visual space
- Sincronización de coexpositores
- Descarga de pases de expositor
- Autorización de pases expositor
- Cancelación de pases expositor
- Comprobación de invitación
- Registro uso de invitación
- Integración con proveedor de identidades (IDS)
- Registro de visitantes público - ticketera
- Impresoras térmicas TEC
- Consulta de maestro de impresoras
- Registro de visitante
- Obtener evento

- Preguntas y respuestas
- Preregistrado
- Registrado
- Formulario Pregunta
- Obtener eventos activos
- Tarifas de eventos
- Inserción de tipología
- Presupuestación de ferias externas y convenciones
- Acciones Comerciales
- Visitas – pasos por los tornos
- Visitas Estadísticas – para informes PowerBI
- Pasarela de pago
- Justificante de Pago
- Informe Pasarela

3.2.2.3 *Plataforma de integración Mulesoft*

Como se ha comentado anteriormente, todas las comunicaciones entre Salesforce y los sistemas de IFEMA MADRID se realizan a través de la plataforma de integración de Mulesoft, utilizando patrones de integración síncronos o asíncronos según corresponda. Hay que indicar que IFEMA dispone de aplicaciones ubicadas en diferentes sistemas, algunos de las cuales son azure, runtime de docker en CPD interno, ERP SAP en CPD interno, aplicaciones legacy (CPD interno y hosting externo) y otras nubes de diferentes proveedores.

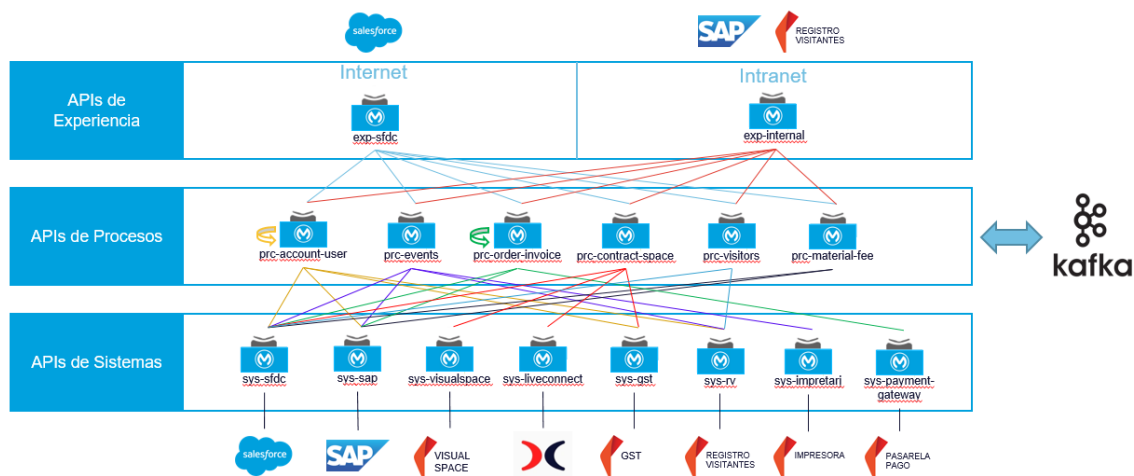
Actualmente en Mulesoft existen 16 APIs con la siguiente distribución según su tipología:

- 2 API de Experiencia
- 6 API de Proceso
- 8 API de Sistema

Todas las APIs tienen asignada la misma capacidad para su ejecución:

- *Worker Size*: 0.2 vCores
- *Heap Memory*: 1 GB
- *Disk Storage Size*: 8 GB

A continuación, se muestra el modelo API-Led Connectivity del ecosistema, indicando que debido a la limitación de disponibilidad de CORES se ha optado por agrupar múltiples métodos dentro de cada API, de tal forma que, por ejemplo, existe una única API de experiencia externa que aglutina los diferentes métodos expuestos al exterior:



APIs de Experiencia:

- `exp-sfdc`
 - API de Experiencia de uso exclusivo para Salesforce accesible desde Internet.
- `exp-internal`
 - API de Experiencia de uso exclusivo para aplicaciones de la red interna de IFEMA.

APIs de Proceso:

- `prc-account-user-ifema`
 - API de Proceso de cuentas y usuarios de IFEMA.
- `prc-contract-space`
 - API de Proceso de espacios de IFEMA.
- `prc-events-ifema`
 - API de Proceso de eventos de IFEMA.
- `prc-material-fee-ifema`
 - API de Proceso de materiales y tarifas de IFEMA.
- `prc-order-invoice-ifema`
 - API de Proceso de facturas y pedidos de IFEMA.
- `prc-visitors-ifema`
 - API de Proceso de visitantes de IFEMA.

APIs de Sistema:

- `sys-sfdc`
 - API de Sistema de Salesforce de IFEMA.
- `sys-sap`
 - API de Sistema de SAP de IFEMA.
- `sys-visualspace`
 - API de Sistema de Visual Space de IFEMA.
- `sys-liveconnect`
 - API de Sistema de Live Connect de IFEMA.
- `sys-gst`
 - API de Sistema de GST de IFEMA.
- `sys-rv`
 - API de Sistema de Registro de Visitantes de IFEMA.
- `sys-impretarj`
 - API de Sistema de Impresora de IFEMA.

- sys-payment-gateway
 - API de Sistema de Pasarela de pagos de IFEMA.

Consumos de la plataforma

Application Name ^	Target Name	Request volume	Successful requests	Failed requests	Response time	CPU utilization	Memory utilization	Total memory	Memory pressure
exp-internal-ifema-pro	CloudHub	587365	544887	42484	205.99 ms	1.08%	388 MB	849.6 MB	45.66%
exp-sfdc-ifema-pro	CloudHub	785876	746180	39695	862.65 ms	1.33%	528.5 MB	859.2 MB	61.51%
prc-account-user-ifema-pro	CloudHub	153342	152543	799	961.03 ms	3.41%	388.4 MB	860.4 MB	45.13%
prc-contract-space-ifema-pro	CloudHub	337856	337508	348	4 s	5.18%	481.9 MB	878.8 MB	54.83%
prc-events-ifema-pro	CloudHub	94448	93462	986	2 s	3.11%	406.2 MB	862.6 MB	47.09%
prc-material-fee-ifema-pro	CloudHub	160502	159958	544	748.02 ms	2.36%	321.4 MB	853.6 MB	37.65%
prc-order-invoice-ifema-pro	CloudHub	347055	346748	307	4 s	3.79%	462 MB	883.4 MB	52.3%
prc-visitors-ifema-pro	CloudHub	348842	311171	37676	272.85 ms	2.92%	340.5 MB	852.4 MB	39.94%
sys-gst-ifema-pro	CloudHub	339277	187566	151713	435.17 ms	1.06%	327.3 MB	849.4 MB	38.53%
sys-impresari-ifema-pro	CloudHub	76899	76813	86	2 s	1.07%	235.4 MB	849.4 MB	27.71%
sys-liveconnect-ifema-pro	CloudHub	476031	435369	40662	996.72 ms	1.09%	345.9 MB	849.4 MB	40.72%
sys-payment-gateway-ifema-pro	CloudHub	5270	5225	45	181.33 ms	1%	314.9 MB	849.4 MB	37.07%
sys-rv-ifema-pro	CloudHub	352893	335031	17862	340.04 ms	1.07%	300.6 MB	849.4 MB	35.38%
sys-sap-ifema-pro	CloudHub	1048282	1035311	12970	753.75 ms	1.15%	340.8 MB	849.4 MB	40.12%
sys-sfdc-ifema-pro	CloudHub	3028875	3016078	12797	339.64 ms	1.26%	407.5 MB	863 MB	47.22%
sys-visualspace-ifema-pro	CloudHub	222056	222056	0	297.27 ms	1.04%	371.3 MB	849.4 MB	43.72%

3.2.2.4 Ecommerce B2B

Debido a la naturaleza del negocio en IFEMA MADRID, ha sido necesario hacer un uso custom del producto de ecommerce. Las principales características del negocio que han supuesto este uso adaptado del producto son las siguientes:

- IFEMA gestiona eventos que tienen catálogos de productos independientes.
- Los precios de los productos varían a lo largo de la vida de un evento existiendo diferentes periodos en los cuales habrá descuentos, precio normal o recargos.
- El sistema debe ser capaz de ofrecer varios eventos a la vez con catálogos diferentes para cada evento, incluso pueden existir diferentes catálogos dentro de un evento en función del tipo de montaje.
- Los clientes pueden tener contratados varios stands e incluso contratarlos en diferentes eventos a la vez.

Todo lo anterior ha obligado a adaptar el B2b para que permita el Multi-Catálogo.

Para conseguir este objetivo se llegó a la siguiente solución que, sin entrar en detalles, consistiría en:

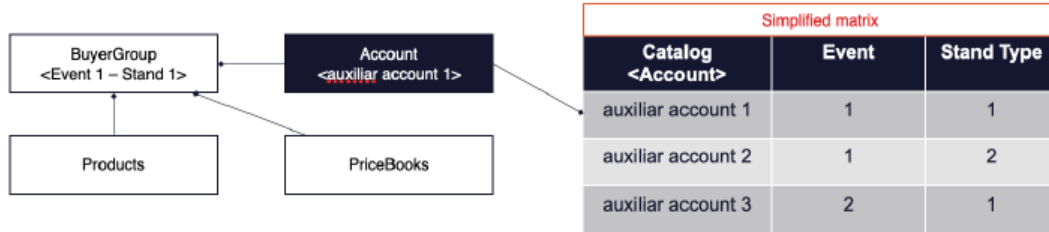
A nivel funcional:

- El cliente, una vez logado, selecciona el evento y el stand para el cual quiere realizar compras.
- En este punto, el sistema genera una cuenta delegada de Salesforce para obtener los productos y precios relacionados con el evento y stand.

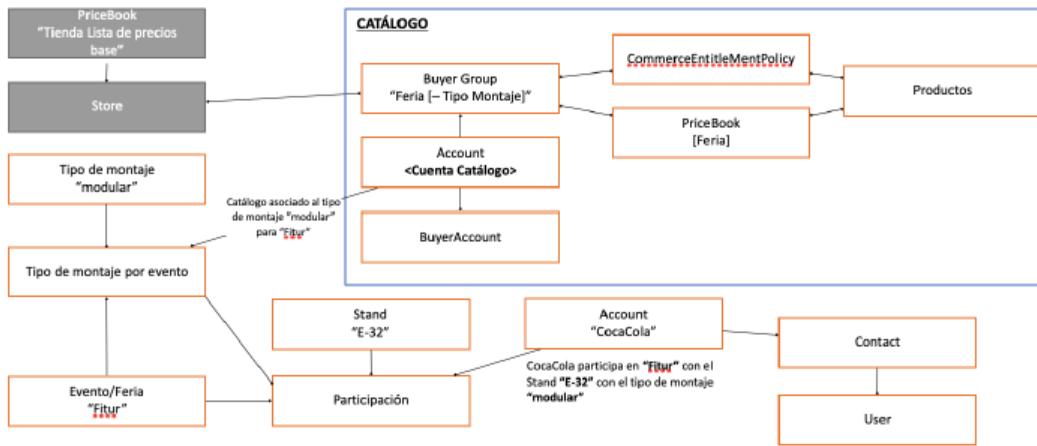
A nivel técnico:

- Se crea una cuenta auxiliar para cada catálogo.
- Esta cuenta sólo puede ver los productos configurados en el BuyerGroup con el EntitlementPolicy.
- Con los métodos del ConnectApi se cambian las EffectiveAccount a la cuenta auxiliar.
- Existe una matriz para saber que cuenta debería usar cada combinación de evento/stand.

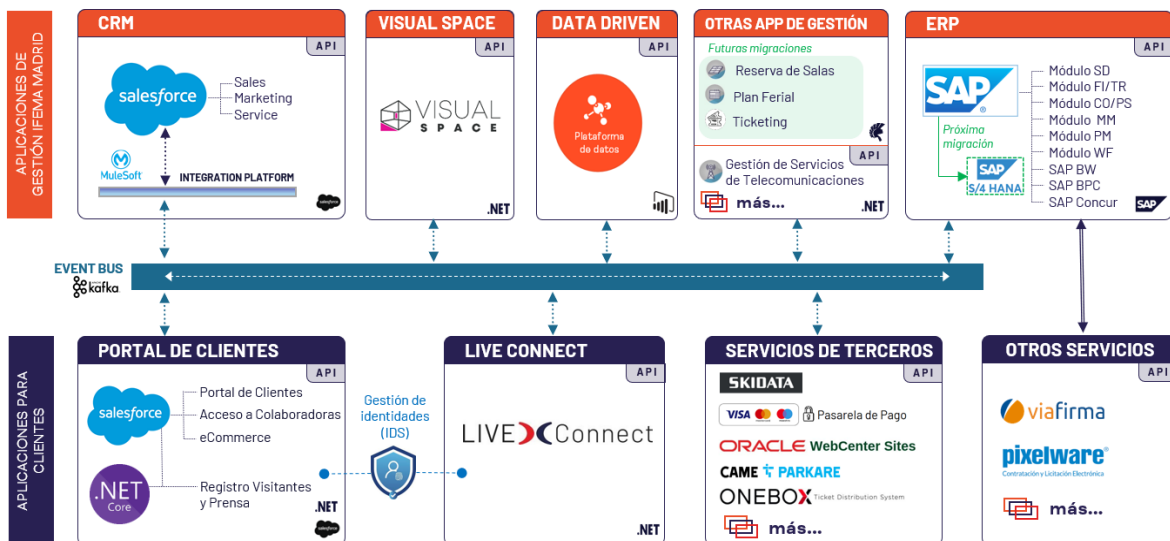
HIGH LEVEL DIAGRAMS



Example Diagram



3.2.2.5 Mapa a Alto Nivel de Sistemas e Integraciones en IFEMA MADRID



4 ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

El alcance de los servicios requeridos comprende la responsabilidad del servicio tal y como se describe en este apartado.

Desde el inicio del contrato el adjudicatario tiene la obligación de proveer de manera integral el **Servicio de Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce** de IFEMA MADRID.

Toda posible herramienta propuesta por el proveedor para la prestación de estos servicios deberá estar incluida en el importe de su oferta y no tendrá coste extra para IFEMA MADRID.

Los trabajos a prestar, por parte del adjudicatario, para la ejecución del servicio objeto de la licitación se encuadran en los siguientes conceptos:

- **Gestión y gobernanza integral del servicio.**
- **Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce.**

4.1 GESTIÓN Y GOBERNANZA INTEGRAL DEL SERVICIO

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

Entre otras tareas, se incluye:

A. **Coordinación, organización y comunicación.** Dentro de esta tarea, el adjudicatario deberá llevar a cabo todas las actividades operativas y de coordinación necesarias para el correcto desarrollo del servicio, siendo un elemento integrador, facilitador e impulsor del cumplimiento de los objetivos de este. Entre las actividades a desarrollar se encuentran las siguientes:

- Identificación y coordinación de agentes y responsables implicados en cada una de las actividades necesarias para la óptima ejecución del servicio/proyecto.
- Comunicación y coordinación de las necesidades del servicio/proyecto con las distintas partes implicadas.
- Coordinación inter-proyecto con otras iniciativas de la organización y, muy especialmente, con aquellas con un impacto directo en el Entorno Salesforce. Interlocución con proveedores y otros terceros.
- Definición del modelo de gobierno y coordinación del servicio/proyecto.
- Establecimiento del plan de reuniones de servicio/proyecto, incluyendo las de requisitos técnicos, funcionales y de negocio, así como las de seguimiento y control.
- Preparación y coordinación de reuniones y comités de proyecto/servicio: identificación de asistentes, elaboración y envío de convocatorias, reserva de salas, etc.

Preliminarmente, se identifican las siguientes tipologías de reuniones:

- a) **Reuniones diarias (daily).** Reuniones breves diarias de coordinación del equipo asignado al servicio/proyecto. Se acordará con IFEMA MADRID la conveniencia de realización de este tipo de reuniones.
- b) **Comité de seguimiento de servicio/proyecto.** Se realizarán en plazos acordados previamente al inicio del proyecto con IFEMA MADRID (semanal, mensual, etc.). En ellas se tratarán los siguientes aspectos:

- I. Supervisión del trabajo llevado a cabo.

II. Tratamiento de riesgos y problemas y propuesta elevación a Comité de Dirección.

III. Control de la calidad del servicio/proyecto.

IV. Próximos pasos y plan táctico.

- c) **Comité de Dirección.** Tiene como objetivo velar porque la estrategia y los objetivos del servicio estén alineados con los de IFEMA MADRID, además de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por IFEMA MADRID.

El comité de dirección se reunirá al menos en las siguientes ocasiones:

- Finalización de cada una de las fases / hitos relevantes.
- Bajo periodicidad establecida al inicio del contrato: Mensual, trimestralmente, etc.
- De forma extraordinaria cuando sea requerido por IFEMA MADRID.

Las principales funciones del comité de dirección a lo largo del servicio/proyecto son:

1. Supervisión de los Planes de Acción.
 2. Revisión del Cumplimiento y grado de avance de los objetivos estratégicos planteados.
 3. Establecimiento de nuevos objetivos estratégicos para el siguiente período, en la búsqueda de eficiencias del servicio.
 4. Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el servicio y no resueltas a nivel táctico, así como promover la autonomía del nivel táctico en la toma de decisiones.
 5. Monitorizar el servicio en el período de análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
 6. Análisis de la evolución de los principales indicadores del servicio.
 7. Aprobación de aquellos cambios que supongan una modificación contractual
 8. Revisión y Aprobación de los Planes de Asimilación, Prestación del servicio y Devolución del servicio.
 9. Ejecución de cualquier otra iniciativa relacionada con la Dirección Estratégica del servicio.
- Asistencia y apoyo en las reuniones de servicio/proyecto que se consideren necesarias para la adecuada ejecución de los trabajos solicitados.
 - Elaboración y distribución, a los interesados, de las actas de las reuniones mencionadas una vez que hayan sido validadas.
 - Gestión de los repositorios de información definidos, manteniendo en todo momento un repositorio veraz y actualizado.
 - Registro de entregables.
 - Resolución de problemas operativos en el día a día del servicio/proyecto: localización, accesos, etc.
- B. **Gestión del servicio** a través de las siguientes acciones:
- Representar al proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA MADRID.
 - Representar a IFEMA MADRID dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA MADRID en relación con el servicio requerido.

- Gestionar la interlocución con los comités y responsables de IFEMA MADRID.
 - Gestionar la interlocución con la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de IFEMA MADRID a través de un único gestor del servicio/jefe de proyecto permanente por parte de la empresa adjudicataria.
 - Realizar la Gestión, Evaluación y Planificación de actividades relacionadas con todos los servicios descritos en este pliego, priorizando en función de las necesidades y de acuerdo con IFEMA MADRID y velando por el cumplimiento en plazo y forma de los trabajos solicitados.
 - Llevar a cabo la Elaboración y Seguimiento de las planificaciones, así como de las tareas realizadas por el equipo adjudicatario, garantizando el cumplimiento de los objetivos marcados por IFEMA. Existirá una reunión operativa mensual para revisar dichos objetivos, el desarrollo de los trabajos realizados y acordar acciones necesarias.
 - Perseguir la óptima y correcta resolución de los trabajos, así como la eficacia en los tiempos dedicados a dicha resolución. En caso de que IFEMA MADRID, con carácter excepcional, considerase apropiado solicitar al adjudicatario detalle del consumo de horas / jornadas dedicadas a un tema específico, se deberá proveer un informe que describa y justifique dicha dedicación.
 - Gestionar y coordinar internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
 - Realizar el control y seguimiento de la asistencia, cumplimiento de horarios, etc. de los recursos del servicio.
 - Realizar la gestión de la Calidad y del Cambio, en cuanto a recursos y procedimientos.
 - Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA MADRID, incluyendo reducción de problemas, estandarización, procedimentación, etc.
 - Canalizar el asesoramiento del proveedor como partner tecnológico, sobre nuevas tecnologías, productos, plataforma tecnológica, arquitecturas de desarrollo, estándares, herramientas y soluciones de mercado, soporte a la elaboración de pliegos técnicos, establecimiento de procedimientos de gestión y de utilización de las aplicaciones, etc.
 - Elaborar informes de actividad, de control de calidad y de facturación, así como la recogida y el seguimiento de los ANS establecidos. La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de actividad del servicio que será remitido a IFEMA MADRID, así como información semanal o de manera puntual según sea necesario.
 - Coordinar las reuniones necesarias con IFEMA MADRID, tanto para el seguimiento del servicio como operativas y de planificación.
 - Aglutinar el conocimiento en los procedimientos y operativas propias del ámbito de este contrato, para el correcto control y seguimiento de los mismos, con el objetivo de garantizar la calidad técnica, operativa y funcional requerida.
- C. **Realización de Informes de seguimiento y reportes**, cuyo contenido, periodicidad y formato será acordado con IFEMA MADRID al inicio del servicio.
- D. **Elaboración de actas de las reuniones** en las que participe y así se estipule.
- E. **Gestión de la calidad**. Definición, ejecución e incorporación al Sistema de Gestión de la Calidad de IFEMA MADRID de los procedimientos clave para el aseguramiento de la calidad, que servirán de base para gestionar la calidad del servicio y de los entregables.
- F. **Gestión de riesgos**. Identificación, evaluación, seguimiento y control de los riesgos inherentes al servicio/proyecto. Definición de medidas paliativas-correctivas y puesta en marcha de dichas medidas.
- G. **Gestión y seguimiento de las incidencias y peticiones**.

- H. **Aseguramiento de que los entregables a lo largo del servicio/proyecto están alineados**, tanto con los requisitos funcionales como técnicos. Control del proceso de documentación, asegurando su calidad y entrega en los plazos adecuados.
- I. **Transferencia del conocimiento y gestión de la transición**. El adjudicatario, de manera previa a la finalización del servicio, deberá transferir el conocimiento y toda la documentación actualizada del proyecto a la empresa que IFEMA MADRID determine, con la suficiente antelación y sin coste adicional al presente servicio. La documentación entregada por parte del adjudicatario ha de contar con la conformidad por parte de IFEMA MADRID.
- J. Si así se requiere, el adjudicatario **deberá impartir la formación** o asesoramientos necesarios para el correcto conocimiento, uso, puesta en marcha y explotación de las nuevas funcionalidades o del entorno existente. Esta formación se realizará en las instalaciones de IFEMA MADRID siempre que así se requiera. Se realizarán los documentos y preparación necesaria para la realización de esta formación.

IFEMA MADRID podrá proveer una herramienta de gestión del servicio/proyecto alternativa a la propuesta por el adjudicatario, cuyo uso será obligatorio.

4.2 EVOLUCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO SALESFORCE

Este punto hace referencia a las tareas a realizar para el cumplimiento del principal propósito del servicio, esto es, todas las labores relacionadas con el soporte técnico, intervenciones de carácter preventivo y correctivo del sistema, al igual que aquellos trabajos evolutivos que den solución a los cambios de procesos internos a lo largo de la duración del servicio; todo esto siempre con el objetivo de garantizar un entorno Salesforce estable y actualizado de acuerdo con las necesidades de IFEMA MADRID.

El detalle de las tareas correspondientes a este punto se describe en el apartado **“Modelo de Gestión para la Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno SALESFORCE”**.

5 MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVOLUCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO SALESFORCE

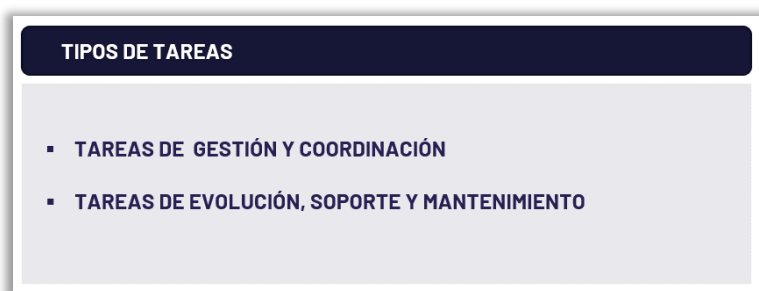
5.1 INTRODUCCIÓN

Este modelo comprende la coordinación del propio servicio, la evolución, el soporte técnico, el mantenimiento, la administración de sistemas, y la explotación del Entorno Salesforce de IFEMA MADRID. Se incluyen todas las actividades de análisis, definición, diseño, desarrollo, documentación, instalación, monitorización y configuración, así como las de organización y control necesarias para llevar a cabo los servicios requeridos.

Es importante recalcar que se entiende por **“Entorno Salesforce de IFEMA MADRID”** a todos aquellos sistemas pertenecientes al ámbito tecnológico Salesforce (ejemplo Sales, Service, eCommerce B2B, Mulesoft, Marketing Cloud, etc.) implantados en IFEMA MADRID, que fuese necesario evolucionar o implantar desde cero para dar solución a los procesos internos a lo largo de la duración servicio, en cualquiera que sea la versión en que se encuentren, así como todas las integraciones existentes con otros sistemas externos que dependan de una implementación dentro del entorno Salesforce.

5.2 TIPOS DE TAREAS

Las tareas a prestar por el proveedor se encuadran en los siguientes conceptos:



5.2.1 Tareas de Gestión y Coordinación

Las tareas de gestión y coordinación del servicio incluyen la planificación, control, seguimiento y evaluación del servicio prestado, en cada una de sus fases y actividades, mediante interlocución con los responsables de IFEMA MADRID o con terceros en su caso, así como cualquier otra actividad necesaria para ofrecer la máxima calidad y una correcta prestación del servicio.

Dentro de estas actividades, además de las descritas en el apartado 4.1 GESTIÓN Y GOBERNANZA DEL SERVICIO, podemos destacar las siguientes:

- Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA MADRID.
- Interlocución con los comités de IFEMA MADRID, o sus miembros.
- Interlocución con la Dirección de Tecnologías de la Información (D.T.I.) de IFEMA MADRID a través de un único gestor del servicio/jefe de proyecto permanente del servicio por parte de la empresa adjudicataria.
- Elaboración de los siguientes informes:
 - Informes mensuales de actividad y de control de calidad, así como el seguimiento de los ANS establecidos. La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de actividad, reflejando los trabajos realizados (peticiones e incidencias, tiempo de resolución, naturaleza de los trabajos realizados, cumplimiento de ANS, etc.) y de seguimiento económico (tanto del componente "Línea Base" como del componente "Evolutivos"), que será remitido a IFEMA MADRID.
 - Informes semanales del estado de los sistemas productivos, con un resumen de la actividad en los sistemas productivos, de los problemas potenciales junto con la recomendación de actividades correctivas necesarias y su prioridad.
 - Informes mensuales del estado de todos los sistemas del entorno Salesforce. Se deberá extender el contenido del informe semanal mencionado a los sistemas no productivos (Desarrollo, UAT, etc.) e incluir todos los datos prácticos de la situación global de la plataforma Salesforce de IFEMA MADRID: inventario de los productos Salesforce instalados con detalle de sus versiones, estado de licenciamiento con la diferencia entre licencias adquiridas y usadas, u otros similares.

- Coordinación de la daily meeting (en caso de que se celebre, tras consenso con IFEMA MADRID). El adjudicatario deberá dirigir la reunión de manera eficiente, informar de la situación de las incidencias y peticiones en curso, informar de los posibles problemas y riesgos detectados, elaborar el acta de la sesión y distribuir dicha acta entre los asistentes e interesados.
- Gestión, Evaluación y Planificación de actividades relacionadas con todos los servicios del mantenimiento, puesta en producción y explotación, a corto y medio plazo, priorizando en función de las necesidades y de acuerdo con la D.T.I, y velando por el cumplimiento en plazo y forma de los trabajos solicitados.
- Evaluación, planificación, registro y seguimiento de las peticiones e incidencias hasta su cierre. Se debe mantener un informe actualizado de las peticiones e incidencias registradas, su estado, fecha de despliegue en el entorno de pruebas, fecha de puesta en producción y otros datos necesarios.
- Planificación de las tareas a realizar mensualmente, que se deberá alterar lo menos posible, gestionando adecuadamente las peticiones e incidencias nuevas que vayan surgiendo y siempre cumpliendo los ANS establecidos. En caso de que la planificación se vea alterada de algún modo, el gestor deberá justificar convenientemente el retraso o adelanto.
- Coordinación de reuniones operativas, solicitadas por la D.T.I, del equipo titular del proveedor con la D.T.I y cualquier otro interlocutor relevante, para realizar el seguimiento de las peticiones e incidencias y garantizar la óptima ejecución del servicio.
- Búsqueda de la óptima resolución de los trabajos, así como de la eficacia en los tiempos dedicados a dicha resolución.
- Realización de todas las acciones necesarias, tales como reuniones o comunicaciones directas con el keyuser, para agilizar la resolución de todas las peticiones e incidencias pendientes de alguna actuación o bloqueadas en el tiempo.
- Gestión y coordinación interna (dentro de su empresa) de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios, de forma que su organigrama y estructuración de departamentos y tareas sea totalmente transparente para IFEMA MADRID. Es decir, si en la empresa adjudicataria hubiera equipos de distintos departamentos y/o responsables involucrados en el servicio, los posibles problemas derivados de dicha coordinación no deberán impactar negativamente a IFEMA MADRID ni en plazos ni en costes.
- Coordinación de actividades entre los diferentes equipos: tanto de sistemas y desarrollo del proveedor como de IFEMA MADRID o de terceros.
- Interlocución con proveedores y otros terceros.
- Desarrollo de planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA MADRID, incluyendo reducción de problemas, desarrollo de nuevos servicios y estandarización de procesos, entre otros.
- Representación de IFEMA MADRID dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA MADRID en relación con el servicio requerido.
- Asesoramiento proactivo para la evolución y mejora continua de los servicios y aplicaciones, asesoramiento sobre nuevas tecnologías, productos, plataformas tecnológicas, arquitecturas de desarrollo, estándares y herramientas, así como soporte para elaborar pliegos técnicos Salesforce, establecer procedimientos de gestión o utilizar los sistemas y aplicaciones.
- Coordinación de las reuniones de diseño, presentación y seguimiento necesarias para asegurar las implantaciones a abordar.
- Obtención de respuestas, a través del escalado de consultas si fuese necesario, a todas las cuestiones de consultoría de producto que se presenten, independientemente de su aspecto funcional o técnico.
- Planteamiento y seguimiento de las respuestas a las notificaciones de Salesforce respecto a

releases, actualizaciones o problemas reportados sobre los productos.

- Coordinación del proceso de documentación, asegurando su calidad y entrega en los plazos adecuados.
- Participación en la actualización de los manuales de estilo, estándares y normas relativas al desarrollo, calidad, producción e instalación de los sistemas.
- Atención a situaciones excepcionales a lo largo del proyecto, resolviendo los problemas urgentes que se presenten.
- Planificación de los pasos a producción contemplando todas las medidas necesarias con las garantías suficientes para volver a la versión estable anterior ante cualquier error producido en el paso a producción de manera rápida y con el menor impacto posible.

Se enumeran a continuación aquellas tareas correspondientes a este bloque que, como mínimo, IFEMA MADRID requiere que sean llevadas a cabo:

Tarea	Periodicidad
Actualización de las tareas en curso correspondientes al mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo.	Diaria
Coordinación de la daily meeting y preparación de la misma (situación actualizada de incidencias, peticiones, riesgos detectados, etc.).	Diaria
Envío del acta correspondiente a la daily meeting en el formato acordado con IFEMA MADRID.	Diaria
Coordinación de las reuniones periódicas de seguimiento funcional que sean establecidas con los Product Owners (Sales, Service, Marketing, Commerce, Portales, Pedidos, Convenciones...) y preparación de las mismas.	Semanal (*)
Envío del acta correspondiente a cada reunión periódica con los Product Owners en el formato acordado con IFEMA MADRID.	Semanal (*)
Coordinación de las reuniones periódicas de seguimiento técnico que sean establecidas con DTI (alineamiento con Sistemas y Aplicaciones de negocio, seguimiento de <i>eventos muertos</i> ...) y preparación de las mismas.	Semanal (*)
Envío del acta correspondiente a cada reunión periódica con DTI en el formato acordado con IFEMA MADRID.	Semanal (*)
Apoyo activo en las reuniones periódicas de seguimiento funcional transversal que sean establecidas con los Product Owners.	Semanal (*)
Medición y cálculo del grado de cumplimiento de los indicadores recogidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados. Justificación de incumplimientos.	Mensual
Elaboración del informe del Comité mensual de seguimiento del Servicio y distribución a los interesados con, al menos, 24 horas de antelación a su celebración.	Mensual
Distribución del informe del Comité mensual de seguimiento del Servicio, tras las posibles modificaciones / correcciones surgidas y a modo de acta, a los interesados.	Mensual
Emisión de la(s) factura(s) que corresponda, tras consensuar con DTI, en función de los hitos facturables de evolutivos aprobados + el importe relativo a la línea base del mes anterior (descontando penalizaciones, si las hubiera).	Mensual
Comunicación y actualización del repositorio de usuarios correspondiente en caso de alta o baja de un miembro del equipo, así como de los niveles de acceso solicitados para las distintas herramientas.	Cuando ocurra

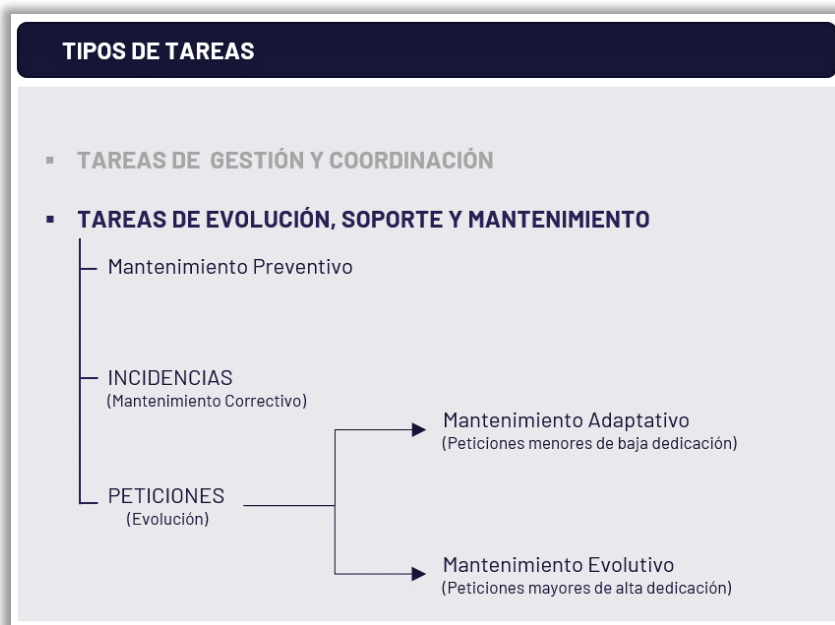
(*) Periodicidad a convenir, valor orientativo.

5.2.2 Tareas de Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce

Se corresponden con estas tareas, y también son responsabilidad del proveedor, tanto aquellas que requieran una intervención directa sobre algún sistema del ámbito Salesforce (las orientadas a la evolución y mantenimiento de las nubes del ámbito Salesforce), como aquellas enfocadas a dar el Soporte técnico necesario a los usuarios de los aplicativos del ámbito Salesforce de IFEMA MADRID, aunque no supongan una actuación directa sobre los mismos.



Asimismo, las tareas incluidas en este apartado también se clasifican en diferentes grupos, de acuerdo con el tipo de acciones con las que están asociadas. Esta agrupación se detalla en los apartados que siguen.



5.2.2.1 Mantenimiento Preventivo

Se clasifica como **Mantenimiento Preventivo** a todas aquellas acciones que no se originan por una solicitud expresa por parte de IFEMA MADRID, sino que requieren una ejecución de carácter obligatorio y periódico desde el inicio del contrato, y que tienen como objetivo el buen funcionamiento del Entorno Salesforce (tal y como se ha indicado con anterioridad, todos los productos que componen la solución: org de Salesfoce, Marketing Cloud, Mulesoft, API Manager, Event Monitoring, Backup, etc.).

Se identifican a priori ciertas acciones preventivas a realizar, aunque el proveedor deberá aportar aquellas que considere relevantes en base a su conocimiento y experiencia:

- Mantenimiento preventivo proactivo, que consiste en la prevención de incidencias, degradaciones o interrupciones del servicio prestado en el Entorno Salesforce por medio de tareas tales como monitorización, configuración y mantenimiento de alertas. Asimismo, mantenimiento preventivo de las amenazas de ciberseguridad, tratando con alta prioridad la planificando y realizando las acciones que mitigarán las alertas que reciba IFEMA, las alertas que se publiquen en esta materia o las que se pudieran indicar en su petición o incidencia correspondiente (Apartado “5.2.2 Tareas de Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce”) también es mantenimiento preventivo.
- Monitorización y comunicación de la situación de las nubes disponibles y del funcionamiento de los sistemas.
- Revisión diaria del estado y funcionamiento de los sistemas en lo relativo a logs y errores, incluidos aquellos eventos (entendidos como aquellos relacionados con una *Arquitectura orientada a eventos*, o *Event-driven architecture*) que no hayan podido ser correctamente procesados. Cualquier problema con el procesado de un evento deberá ser considerado como una incidencia a resolver lo antes posible.
- Copia de seguridad periódica: planificación, comprobación y vigilancia.
- Atención al consumo anormal de recursos, almacenamiento, licencias, etc.
- Comprobación del estado de servicios tales como interfaces, procesos batch, Jobs, colas de eventos.
- Revisión del estado de las distintas versiones del software y componentes de Salesforce. Previsión con antelación de intervenciones del ciclo de vida del software de sistemas, certificados digitales y otros.
- Comunicar sobre las vulnerabilidades de seguridad corregidas por Salesforce. Conveniencia de aplicación de parches y correcciones (por ejemplo, conectores de Mulesoft con SAP). Fechas de fin de mantenimiento de los distintos componentes.
- Previsión con antelación de las necesidades de ampliación de los recursos disponibles, por ejemplo, ampliación del espacio de almacenamiento, COREs Mulesoft, ampliación APIs, gestión de límites de Salesforce.
- Seguimiento de casos, mensajes e incidencias comunicados al equipo de soporte de Salesforce.
- Anticipación, con tiempo suficiente, a las releases programadas en el entorno Salesforce (Sales, Service, Mulesoft, Marketing Cloud) para la realización de las pruebas y acciones pertinentes, en aras de evitar efectos no deseados sobre los entornos de producción que pudiesen provocar una parada, problemas de funcionamiento, rendimiento, seguridad etc.
- Realización de todo el mantenimiento preventivo de los sistemas con objeto de obtener los máximos niveles de seguridad, disponibilidad y consistencia, así como unos tiempos de respuesta adecuados.
- Monitorización del consumo de recursos y de la capacidad de los sistemas para planificar con anticipación suficiente su aprovisionamiento y las ampliaciones necesarias.
- Monitorización de aquellos aspectos funcionales que pudieran resultar en la aparición de problemas:

duplicidad de registros (cuentas, contactos...), identificación de las causas que puedan provocar que los pedidos no queden correctamente sincronizados con el ERP, etc.

5.2.2.1.1 Operación de Sistemas

El grueso de las acciones a realizar en lo que respecta al mantenimiento preventivo está relacionado con la Operación de Sistemas de IFEMA MADRID.

Las tareas de sistemas se llevarán a cabo por un equipo de administradores de sistemas independiente del equipo funcional para la prestación del servicio, con su planificación propia e independiente de la planificación de actividades de las del equipo funcional. Si bien, las actividades con impacto entre sí de los equipos se coordinarán de acuerdo con IFEMA MADRID. El equipo de sistemas priorizará las directrices del área de Sistemas y Ciberseguridad de IFEMA MADRID en el caso de conflicto con las directrices de la coordinación funcional del servicio.

Dentro de las atribuciones del equipo de administradores de sistemas, se encuentran no solo el Mantenimiento Preventivo y la resolución de peticiones de sistemas descritas en los apartados correspondientes, sino también la operación de los sistemas que componen la solución CRM. Operaciones de sistemas tanto rutinarias como excepcionales, tales como:

- Despliegues en Producción
- Realización de copias de seguridad
- Gestión de entornos y sandboxes
- Gestión de la configuración de sistemas
- Cambios de contraseñas de usuarios locales
- Cambios de reglas de firewalls
- Listas blancas
- Protocolos
- Integraciones de sistemas (seguridad, autenticación, protocolos, credenciales, etc.)
- Gestión de autorizaciones (creación de autorizaciones, perfiles y funciones y su asignación a grupos de seguridad)
- Cambios en el modelo de autorizaciones
- Gestión de identidades (altas, bajas, cambios de departamento, contraseñas olvidadas, etc.)

Operaciones que deberán documentar exhaustivamente para llevar a cabo de forma planificada y recurrente por un equipo de Nivel 1 u operaciones más excepcionales que se gestionarán con su propio ticket y deberán ser llevadas a cabo por la persona de Nivel 3 adecuada.

Asimismo, se incluye entre las atribuciones del equipo de sistemas el mantenimiento de toda la documentación técnica de sistemas actualizada y necesaria que permita la toma de decisiones de sistemas informadas, la investigación y la solución de incidentes, la elaboración futura de presentaciones conceptuales a la Dirección, la conformidad con certificaciones en materia de seguridad, etc.

Se enumeran a continuación aquellas tareas correspondientes a este bloque que, como mínimo, IFEMA MADRID requiere que sean llevadas a cabo:

Tarea	Periodicidad
-------	--------------

Comprobación del estado de salud de Salesforce (Health Check) y distribución a los interesados de un informe con los resultados y posibles acciones a realizar.	Mensual (*)
Ejecución de Salesforce Optimizer y distribución a los interesados de un informe con los resultados y posibles acciones a realizar.	Mensual (*)
Comprobación del estado de salud de los portales (Portal Health Check) y distribución a los interesados de un informe con los resultados y posibles acciones a realizar.	Mensual (*)
Comprobación del estado de la instancia de Salesforce (https://status.salesforce.com/products/Salesforce_Services) y distribución a los interesados de un informe con los resultados y posibles acciones a realizar.	Mensual (*)
Comprobación del estado de la instancia de Marketing Cloud (https://status.salesforce.com/products/Marketing_Cloud) y distribución a los interesados de un informe con los resultados y posibles acciones a realizar.	Mensual (*)
Comprobación del estado de la plataforma de integración Mulesoft y distribución a los interesados de un informe con los resultados y posibles acciones a realizar.	Mensual (*)
En caso de necesidad de uso de VPN propia, comprobación del estado de la misma y de la comunicación con la red de IFEMA MADRID, y distribución a los interesados de un informe con los resultados y posibles acciones a realizar.	Mensual (*)
Monitorización de la expiración de las sandboxes de Salesforce, de los certificados digitales, etc., y comunicación a DTI del plan de acción a llevar a cabo.	Mensual (*)
Monitorización de la copia de seguridad periódica planificada y comunicación a DTI del estado de la misma, así como de los posibles ajustes y correcciones a realizar.	Mensual (*)
Análisis del posible impacto de los cambios técnicos y funcionales publicados por el fabricante (cambios de <i>release</i> , corrección de vulnerabilidades de seguridad), y distribución a los interesados de las acciones a tomar (si no hubiera, se debe informar).	Cuando ocurra
Monitorización de límites (consumo anormal de recursos, COREs Mulesoft, accesos a portales, platform events, almacenamiento, licencias, etc.) y comunicación a DTI de los problemas detectados, así como el plan de acción a llevar a cabo.	Diaria
Apertura y seguimiento de casos abiertos al equipo de soporte de Salesforce sobre alternativas y posibles consecuencias de la superación de límites concretos.	Si necesario
Convocatoria de reuniones con DTI a fin de aclarar aspectos bloqueantes relacionados con el servicio preventivo.	Si necesario

(*) Periodicidad a convenir, valor orientativo.

5.2.2.1.2 Operación del Equipo funcional

Existen otras tareas de naturaleza preventiva que deberán ser asumidas por el equipo funcional del servicio.

Se enumeran a continuación aquellas tareas correspondientes a este bloque que, como mínimo, IFEMA MADRID requiere que sean llevadas a cabo:

Tarea	Periodicidad
Análisis del posible impacto de los cambios técnicos y funcionales publicados por el fabricante (cambios de <i>release</i> , corrección / evolución de funcionalidades), y distribución a los interesados de las acciones a tomar (si no hubiera, se debe informar).	Cuando ocurra
Monitorización de aquellos aspectos funcionales que pudieran resultar en la aparición de problemas (duplicidad de registros, pedidos o cuentas desincronizados con respecto al ERP, etc.) y comunicación a los interesados del plan de acción a realizar.	Diaria
Revisión de logs y eventos <i>muertos</i> (errores provocados por eventos que no hayan podido ser correctamente procesados) y comunicación a DTI de las casuísticas identificadas, así como el plan de acción correctivo.	Diaria

Convocatoria de reuniones con DTI a fin de aclarar aspectos bloqueantes relacionados con el servicio preventivo.	Si necesario
--	--------------

(*) Periodicidad a convenir, valor orientativo.

5.2.2.2 Mantenimiento Correctivo (Incidencias)

Está clasificada como **Incidencia** aquella tarea originada por una solicitud expresa por parte de IFEMA MADRID y que conlleve la realización de toda corrección de comportamientos erróneos en la funcionalidad del Entorno Salesforce de IFEMA MADRID. Esto es, el correspondiente al Mantenimiento Correctivo.

Se enumeran a continuación aquellas tareas correspondientes a este bloque que, como mínimo, IFEMA MADRID requiere que sean llevadas a cabo:

Tarea	Periodicidad
Comunicación directa y fluida con los Product Owners que hayan registrado una incidencia crítica o de resolución prioritaria.	Cuando ocurra
Si aplica, monitorización de aquellas incidencias que, habiendo sido resueltas, no han sido validadas por el Product Owner transcurrida una semana desde dicha resolución. Gestión con los POs de estas incidencias para cerrar o revisar la corrección.	Semanal (*)
Identificación de soluciones técnicas y funcionales para la resolución de incidencias que, dentro de lo posible, sean estándar.	Cuando ocurra
Convocatoria de reuniones con Product Owners y/o DTI a fin de aclarar aspectos bloqueantes relacionados con el servicio correctivo.	Si necesario
Apertura y seguimiento de casos abiertos al equipo de soporte de Salesforce respecto a incidencias inherentes a las herramientas del ecosistema Salesforce.	Si necesario

(*) Periodicidad a convenir, valor orientativo.

5.2.2.3 Mantenimiento Adaptativo y Mantenimiento Evolutivo (Peticiónes)

Clasificada como **Petición**, se incluyen todas las acciones relacionadas con la mejora de la calidad, evolución y perfeccionamiento, detección de deficiencias y comprobación del estado general de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: creación, ampliación, modificación y mejora de las funcionalidades del Entorno Salesforce de IFEMA MADRID. Esto es, el correspondiente al Mantenimiento Adaptativo (peticiónes menores que impliquen baja dedicación) y Mantenimiento Evolutivo (peticiónes que impliquen alta dedicación).

Las peticiónes podrán ser de diversa índole, y siempre deberán su origen a una solicitud expresa por parte de IFEMA MADRID:

- Realización de una mejora o evolutivo en cualquiera de los sistemas del Entorno Salesforce.
- Mantenimiento adaptativo por razones legales o normativas de obligado cumplimiento.
- Formaciones, estudios y consultorías.
- Análisis de impacto de nuevas funcionalidades planteadas: estudio de alternativas y valoración de estas peticiónes, cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo.
- Atención y respuesta a dudas, consultas y peticiónes de usuarios sobre el aplicativo.
- Soporte puntual en determinados aspectos en los que los proyectos de IFEMA MADRID requieran del

conocimiento del equipo del adjudicatario.

- Colaboración con IFEMA MADRID en la administración de la seguridad respecto a usuarios, perfiles, permisos de acceso, roles, autorizaciones, auditorías, planes de backup, certificados digitales, normativas legales (LOPD, LSSI), etc.
- Colaboración y asistencia a reuniones de seguimiento con personal de la DTI, y/o la empresa colaboradora que Ifema determine, en aras de garantizar los parámetros de calidad requeridos por Ifema en todos los desarrollos y soluciones implantados. IFEMA MADRID, con la ayuda de dicha empresa colaboradora, realizarán auditorías técnicas sobre los trabajos realizados en cualquiera de los productos del entorno Salesforce IFEMA MADRID.

Se enumeran a continuación aquellas tareas correspondientes a este bloque que, como mínimo, IFEMA MADRID requiere que sean llevadas a cabo:

Tarea	Periodicidad
Comunicación con el peticionario (y, si aplica, también con DTI) para verificar si el documento de requerimientos de un evolutivo ha sido correctamente entendido, debe ser matizado, ampliado, corregido, etc.	Cuando ocurra
Comunicación con DTI para explicar y buscar la aprobación del documento de Análisis de Impacto que recoge la estimación de esfuerzos de un evolutivo.	Cuando ocurra
Planificación y establecimiento de fechas de compromiso para cada una de las tareas que componen un evolutivo (no sólo para los hitos facturables).	Cuando ocurra
Elaboración de un plan detallado de pruebas, compartido con el peticionario para su validación, que garantice que tanto la funcionalidad solicitada como las pruebas de regresión queden cubiertas.	Cuando ocurra
Envío de convocatoria de reunión de UATs a los interesados y ejecución del plan de pruebas aprobado en entorno pre-productivo.	Cuando ocurra
Despliegue en Producción siguiendo las directrices marcadas por DTI en su procedimiento.	Cuando ocurra
Actualización de la documentación funcional y técnica general que describa la funcionalidad desplegada.	Cuando ocurra
Identificación de soluciones técnicas y funcionales para el desarrollo de nuevas funcionalidades que, dentro de lo posible, sean estándar.	Cuando ocurra
Convocatoria de reuniones con Product Owners y/o DTI a fin de aclarar aspectos bloqueantes relacionados con el servicio evolutivo.	Si necesario

(*) Periodicidad a convenir, valor orientativo basado en el servicio actual.

5.3 URGENCIA DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES: CRÍTICA, ALTA, MEDIA Y BAJA

Las originadas por una solicitud expresa por parte de IFEMA MADRID, independientemente de que se correspondan con **peticiones** o **incidencias**, se clasificarán según su urgencia siendo su importancia en función del impacto que origina sobre el negocio, o por razones excepcionales seguidamente indicadas. Esta criticidad será determinada por IFEMA MADRID en el momento de su apertura pudiendo ser recalificada a petición del proveedor con el acuerdo de la D.T.I.

5.3.1 Incidencia o Petición Crítica

Aquella **incidencia** que perjudica significativamente al negocio. Alguno de los sistemas del Entorno Salesforce está indisponible o existe algún funcionamiento erróneo que impida la operativa básica del

sistema, que afecte a un número elevado de usuarios (superior al 91%) o cause perjuicio económico a IFEMA MADRID.

Igualmente, se considera “Crítica” a cualquier **petición** que por razones excepcionales de negocio demande una resolución inmediata.

5.3.2 Incidencia o Petición Alta

Aquella **incidencia** que afecta parcialmente al servicio prestado por el entorno Salesforce, produciendo una degradación del mismo, pero que, sin estar el servicio indisponible, afecta entre el 71% y el 90% de los usuarios.

Aquella **petición** que, por razones de negocio, precise de una resolución en un breve periodo de tiempo.

5.3.3 Incidencia o Petición Media

Aquella **incidencia** que no afecta al nivel de servicio prestado por el entorno Salesforce, aunque existe riesgo potencial de degradación/pérdida del mismo afectando entre el 6% y el 70% de los usuarios.

Aquella **petición** que no requiera una resolución a corto plazo y pueda ser planificada en el tiempo.

5.3.4 Incidencia o Petición Baja

Aquella **incidencia** que no afecta al nivel de servicio prestado por el entorno Salesforce y, aun existiendo riesgo potencial de degradación/perdida del mismo, afecta a un único o a pocos usuarios (hasta el 5% de los mismos).

Aquella **petición** relativa a facilitar el funcionamiento del servicio prestado por el entorno Salesforce que pueda ser planificada en el tiempo.

5.4 COMPONENTES DEL SERVICIO: LÍNEA BASE Y EVOLUTIVOS

El alcance de las tareas se gestionará bajo un componente “**Línea Base**” y otro componente para “**Evolutivos**” según se indica a continuación.

La gestión económica de ambos componentes se describe en detalle en el apartado “13. *GESTIÓN ECONÓMICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO*”



5.4.1 Línea Base

Bajo el componente de la “**Línea Base**” se incluyen las siguientes tareas:

- Todas las actividades que forman parte de la “**Gestión y Coordinación del Servicio**” (especificadas en el apartado correspondiente).
- Trabajos correspondientes con el **Soporte técnico** dentro del Entorno Salesforce de IFEMA MADRID.
- Toda tarea incluida dentro del “**Mantenimiento Preventivo**”.
- Toda tarea clasificada como “**Incidencia**”. Esto es, como se ha indicado anteriormente, tareas correspondientes al mantenimiento correctivo.
- Aquella tarea clasificada como “**Petición**” cuya dedicación estimada total resultante del análisis previo **NO supere las 35 horas**. La dedicación empleada en dicho análisis previo para la obtención del tiempo que va a requerir la resolución final de la petición se considera una tarea de esta “Línea Base”. Este tipo de peticiones corresponden al **mantenimiento adaptativo**.

5.4.2 Evolutivos

Bajo el componente para “**Evolutivos**” se incluye:

- Aquella tarea clasificada como “**Petición**” cuya dedicación estimada total resultante del análisis previo **supere las 35 horas**. La dedicación empleada en dicho análisis previo para la obtención del tiempo que va a requerir la resolución final de la petición se considera una tarea de la “Línea Base”. Este tipo de peticiones corresponden al **mantenimiento evolutivo**.

El inicio de la ejecución de los trabajos de una tarea correspondiente al componente para “**Evolutivos**” requiere una aprobación expresa de IFEMA MADRID.

5.5 GESTIÓN DE LAS TAREAS

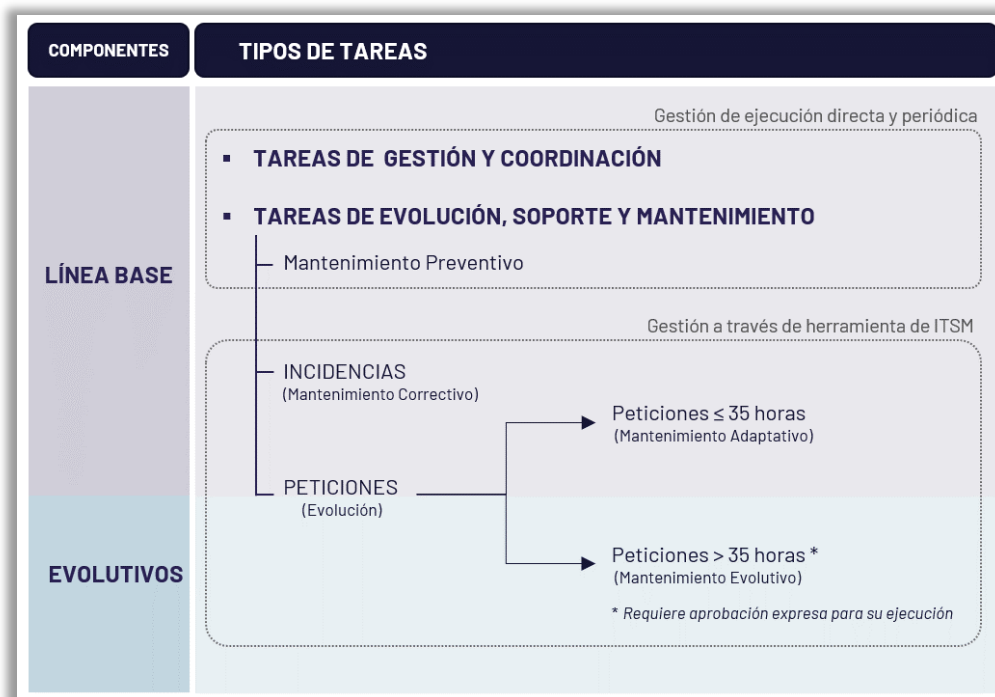
En este apartado se describe el modelo de gestión de las tareas que el adjudicatario debe cumplir.

Con relación a la ejecución de los trabajos a realizar en la resolución de las tareas, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Todas las acciones de mantenimiento proactivo de sistemas ser realizarán siempre con el conocimiento previo del equipo de sistemas de IFEMA MADRID.
- Las acciones que requieran indisponibilidad de sistemas deben planificarse con antelación fuera del horario laboral (incluidos fines de semana), para anunciarlas adecuadamente a los usuarios. Estas acciones no deben causar impacto en el trabajo de los usuarios ni en la actividad ferial y productiva de IFEMA MADRID. Las acciones incluyen la interlocución en el nombre de sistemas de IFEMA MADRID ante el soporte de Salesforce para la realización de estas tareas, con la apertura y seguimiento de casos a Salesforce u otras acciones relacionadas.

De manera general, las tareas a ejecutar se clasifican en los dos modos de gestión que se detallan a continuación.

- Gestión de ejecución directa y periódica.
- Gestión a través de herramienta de ITSM.



5.5.1 Gestión de ejecución directa y periódica

El proveedor deberá realizar directamente de manera proactiva y periódica todas las tareas que forman parte de la "**Gestión y Coordinación del Servicio**" y del "**Mantenimiento Preventivo**". Por lo tanto, la

ejecución de dichas tareas deberá ejecutarse sin notificación expresa por parte de IFEMA MADRID, y desde el inicio de contrato y hasta su finalización.

5.5.2 Gestión a través de herramienta ITSM

Por otro lado, para el tratamiento de las "**Incidencias**" y "**Peticiones**", IFEMA MADRID cuenta con una herramienta ITSM propia para su gestión, que será utilizada por el proveedor tanto para el alta y actualización como para su seguimiento a nivel general, gestión del conocimiento de estas, y como referencia para el cumplimiento de los ANS especificados. El proveedor podrá utilizar para su gestión de recursos, tiempos y seguimiento interno de detalle la herramienta que considere necesaria, de forma transparente para IFEMA MADRID.

Las tareas, independientemente de que se correspondan con peticiones o incidencias, se clasificarán según su urgencia, siendo su importancia en función del impacto que origina sobre el negocio o por razones excepcionales seguidamente indicadas. Esta criticidad será determinada por IFEMA MADRID en el momento de su apertura pudiendo ser recalificada a petición del proveedor con el acuerdo de la D.T.I.

El proveedor, tras ser conocedor de la petición o incidencia, realizará el estudio de impacto de la misma (clasificación, análisis y estimación). Como consecuencia de este estudio y en función de las condiciones establecidas en el pliego, el proveedor determinará si:

- a) Debe proceder a su realización directamente. Esto es, cuando corresponda a una incidencia (mantenimiento correctivo) o una petición cuyo esfuerzo estimado sea menor de 35h (mantenimiento adaptativo).
- b) Debe pedir aprobación a IFEMA MADRID para su realización. Esto es, cuando se trate de una petición cuyo esfuerzo estimado supere las 35h (mantenimiento evolutivo).

En este caso, el análisis de impacto previo debe ser facilitado a IFEMA MADRID, quien manifestará su conformidad en la valoración del esfuerzo presentada, o podrá reclamar al proveedor la justificación adecuada de su evaluación.

En todo caso, se debe informar a IFEMA MADRID del alcance, impacto y consecuencias de las posibles soluciones a las incidencias y peticiones antes de llevar a cabo la solución.

El cierre de todas las incidencias y peticiones en la herramienta de gestión vendrá determinado por la conformidad expresa del usuario de IFEMA MADRID que realizó su alta.

En cualquier caso, este aspecto sobre el uso de la herramienta, de gestión de peticiones e incidencias de IFEMA MADRID, será procedimentado en la Fase I de Preparación y Constitución del Servicio.

5.6 ACTIVIDADES INCLUIDAS EN LAS TAREAS

En todo caso, siempre se realizarán por parte del proveedor todas las actividades necesarias que tengan como el objetivo llevar a cabo la correcta labor de Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce de IFEMA MADRID, entre las que se engloban:

- Ejecución de los trabajos.
- Documentación de los trabajos.
- Servicio de puesta en producción y explotación.

5.6.1 Ejecución de los trabajos.

Forman parte de estos trabajos, los siguientes:

- Mantenimiento de las peticiones e incidencias en la herramienta destinada a su gestión.
- Diagnosticar y analizar, de forma individualizada, las peticiones e incidencias recibidas y sus causas, así como acometer su resolución.
- Realización de todas las acciones propias del ciclo de vida del software: toma de requisitos, análisis técnico, análisis funcional, diseño, desarrollo y pruebas en los casos que proceda.
- Desarrollar las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración).
- Velar por un desarrollo del código de calidad que cumpla con los estándares de las mejores prácticas de programación de manera que se garantice su óptima mantenibilidad a lo largo del tiempo.
- Cuando proceda, velar por la aplicación de las buenas prácticas de una arquitectura de integración orientada a eventos.
- Realizar pruebas unitarias e integradas de la solución a implantar contemplando, si es necesario, un ciclo completo del proceso modificado para minimizar errores y garantizar el buen funcionamiento.
- Realizar pruebas de estrés y concurrencia, si aplica, de modo que se garantice el óptimo funcionamiento del entorno.
- Actualizar la petición o incidencia correspondiente, donde quedarán reflejadas las tareas desarrolladas por el adjudicatario para su resolución, así como los estados por los que pase esta petición o incidencia hasta su cierre final.
- Se deben seguir los estándares y manuales de estilo definidos actualmente y los existentes en el futuro, así como los procedimientos definidos en la fase I.
- Garantizar el alineamiento de los entornos de producción, calidad y desarrollo (respecto a este último, exceptuando aquello que se encuentre en construcción) en cuanto a la funcionalidad y visualización de la información (metadatos) de las herramientas del entorno Salesforce.
- Mantener la integridad e idoneidad de los juegos de datos de prueba de los sistemas de desarrollo y de calidad realizando copias controladas de producción si fuese necesario, considerando las directrices de IFEMA MADRID para la protección de datos.
- Implantar las correcciones.
- Mantener actualizada la documentación técnica y funcional del sistema, así como los manuales de usuario, la base de datos de conocimiento, los manuales de operaciones, los documentos de diseño y el resto de documentación relacionada.
- Entregar los desarrollos y servicios debidamente finalizados, probados y documentados.
- Recogida, tratamiento y documentación de los ANS.
- Mantenimiento preventivo de la administración de sistemas.

En caso de que existieran proyectos paralelos realizados por otros equipos de trabajo (de IFEMA MADRID o de terceros) sobre el entorno Salesforce de IFEMA MADRID, las tareas, funciones y competencias de cada uno de los equipos, incluyendo el del proveedor del servicio que se está solicitando en estas especificaciones técnicas, se determinarán en todo momento según el criterio del gestor del servicio/jefe de proyecto y el jefe de proyecto de IFEMA MADRID correspondiente.

5.6.2 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar, mantener y actualizar para cada producto obtenido, toda la documentación que sea aplicable.

Se trata de realizar las tareas necesarias para el mantenimiento actualizado de la documentación de cada una de las aplicaciones, procesos, instalaciones, parametrizaciones, manuales, planes de prueba, peticiones e incidencias. Cada vez que se entrega un trabajo, se deberá entregar, de forma simultánea, la versión actualizada de la documentación cuyo contenido haya cambiado como consecuencia de la actualización de funcionalidad o corrección de fallos del sistema.

Será también responsabilidad del adjudicatario la entrega, durante el servicio, de informes de seguimiento, actas de reunión y todos los informes de gestión consensuados con IFEMA MADRID.

Las entregas de documentación se realizarán en soporte electrónico y estarán acorde con los procedimientos y formatos de trabajo definidos en la fase I del servicio.

5.6.3 Servicio de puesta en producción, explotación y formación

Dentro de las labores de puesta en producción y explotación de los aplicativos se distinguen las siguientes tipologías:

- **Mantenimiento de los entornos de calidad y desarrollo:** Encargándose de la correcta elaboración de juegos de datos y parametrizaciones, garantizando la disponibilidad y el acceso.
- **Puesta en producción:** Comprende todas las tareas necesarias para la correcta actualización, derivada del mantenimiento de los aplicativos, de los entornos productivos, así como la realización de test de operatividad y funcionamiento de las aplicaciones (ejecución de planes de prueba). Se deberán realizar puestas en producción de incidencias o proyectos realizados por IFEMA MADRID o por otros terceros. Todas las puestas en producción están condicionadas a las fechas de celebración de ferias, tratándose de evitar la interferencia en el correcto desarrollo de los servicios de la feria (configuración, facturación, evitar errores, etc.) Se deberá calibrar la envergadura: dependiendo del riesgo o magnitud de las puestas en producción, planificar las medidas de seguridad adecuadas, elaborar planes de detalle, extremar las comprobaciones, prever la vuelta atrás en caso de problemas, prever los recursos necesarios para dar respuesta inmediata a una petición o incidencia en la puesta en producción, y considerar cualquier otra medida que pudiera tenerse en cuenta. La puesta en producción incluye una fase de seguimiento a posteriori.
- **Despliegues:** Los despliegues de funcionalidad en el entorno de calidad serán llevados a cabo directamente por las personas autorizadas del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria, quienes deberán hacer las comprobaciones necesarias del resultado de los mismos y del funcionamiento correcto de todos los servicios afectados. Es decir, se comprobará sobre todo que la funcionalidad desplegada se ajusta a los requerimientos y que no se produzcan efectos no deseados en los sistemas integrados en el entorno de calidad.

Una vez se hayan realizado con éxito todas las comprobaciones, se autorizará por parte de IFEMA MADRID la puesta en producción. Se establecerá un procedimiento para que las personas autorizadas del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria puedan realizar despliegues en el sistema de producción de IFEMA MADRID.

Una vez importados en producción, el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria comprobará que se ha corregido la incidencia que originó el despliegue o que se ha implantado correctamente una nueva funcionalidad y, durante el seguimiento de la puesta en producción, que no se hayan producido efectos no deseados sobre el sistema de producción que impacten negativamente en el comportamiento normal de cualquiera de sus funcionalidades. Si hubiera servicios o

funcionalidades comprometidas o degradadas en el sistema productivo de IFEMA MADRID por un despliegue, el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria acometerá urgentemente las medidas necesarias para restaurar el funcionamiento normal de todos los servicios y funcionalidades del sistema de producción de IFEMA MADRID, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden que puedan concurrir.

- **Fuentes de los aplicativos:** El proveedor deberá gestionar y mantener actualizados las distintas versiones de los fuentes de las aplicaciones. A dichos fuentes deberán acceder tanto los equipos del proveedor como IFEMA MADRID o cualesquiera otros terceros que designe IFEMA MADRID. El proveedor deberá seguir los procedimientos establecidos en IFEMA MADRID sobre el tratamiento, gestión y calidad de las fuentes siempre velando por el desarrollo de un código de calidad que cumpla con las mejores prácticas de programación de manera que se garantice su óptima mantenibilidad a lo largo del tiempo.
- **Formación:** Se trata de realizar las tareas de formación y asesoramiento necesarias tanto para el correcto conocimiento, uso, puesta en marcha y explotación de los aplicativos nuevos o existentes, como para el correcto conocimiento de las metodologías, herramientas y técnicas empleadas en la prestación del servicio.

En caso de que sea necesaria la formación en algún momento del proyecto, la empresa adjudicataria coordinará con la DTI la preparación, diseño, calendario, metodología y contenidos de la formación a impartir, para garantizar su planificación y prever y subsanar las posibles dificultades o necesidades que se deriven del proyecto.

La formación se impartirá preferiblemente en las instalaciones de IFEMA MADRID, para lo cual, el proveedor adjudicatario tendrá en cuenta los requerimientos técnicos de los equipos disponibles en IFEMA MADRID a los efectos de la formación o de los puestos de trabajo en los que se vayan a realizar los cursos, tanto a nivel hardware, como software, así como la compatibilidad (o incompatibilidad) con otras aplicaciones ya instaladas en dichos PC's.

Para la formación se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

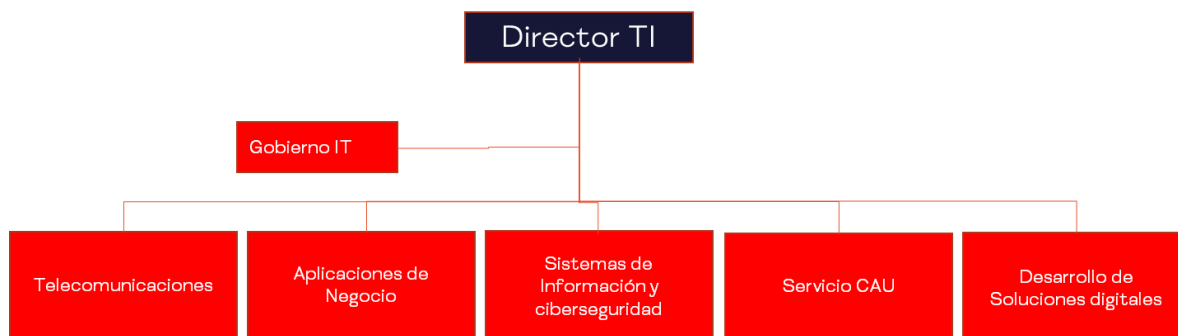
- Presentación del curso (objetivos, contenidos, metodología, ayudas).
- Guía didáctica del curso.
- Material Pedagógico de Monitores y Alumnos: Presentaciones, Manuales o guías específicos de formación (independientes de los de la aplicación), que deberán entregarse a la DTI con, al menos, quince días de anticipación para su revisión y reproducción.

Los formatos y plantillas de los documentos de formación se presentarán a la DTI para su validación.

La empresa adjudicataria formará al personal de la DTI y a los usuarios (key users / usuarios finales) que sean necesarios para el uso de las aplicaciones. Esta formación deberá impartirse previa planificación con los departamentos implicados y la DTI. A todos los efectos, la formación podrá ser tratada como una petición independiente.

6 MODELO DE RELACIÓN

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



Es importante que la empresa licitadora plantee un 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.

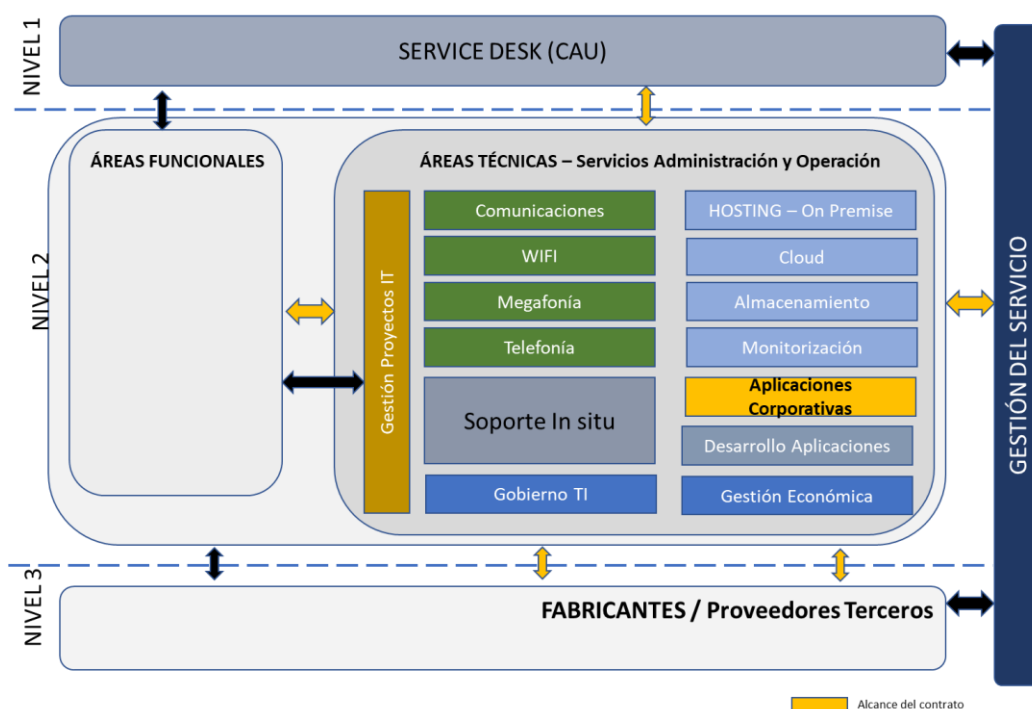
Se tendrá que describir las reuniones o comités asociados a la gestión del servicio, las responsabilidades, audiencia, entregables, frecuencia y agenda básica de cada una de ellas.

Cabe indicar, que para la gestión de los servicios solicitados se requiere un Gestor del Servicio / Jefe de Proyecto, siendo responsable de la gestión y gobernanza del proyecto.

Debido a las integraciones existentes, en este proyecto es esencial el trabajo coordinado con los proveedores de IFEMA MADRID que se encargan del mantenimiento de Salesforce y otras plataformas o productos, por lo que se deberán seguir los procedimientos de colaboración que IFEMA MADRID indique en la Fase de I de Preparación y Constitución del Servicio.

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 el nivel 2 del diagrama anteriormente presentado.

El adjudicatario gestionará el servicio de “Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce” ubicado en el área de Aplicaciones Corporativas 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.

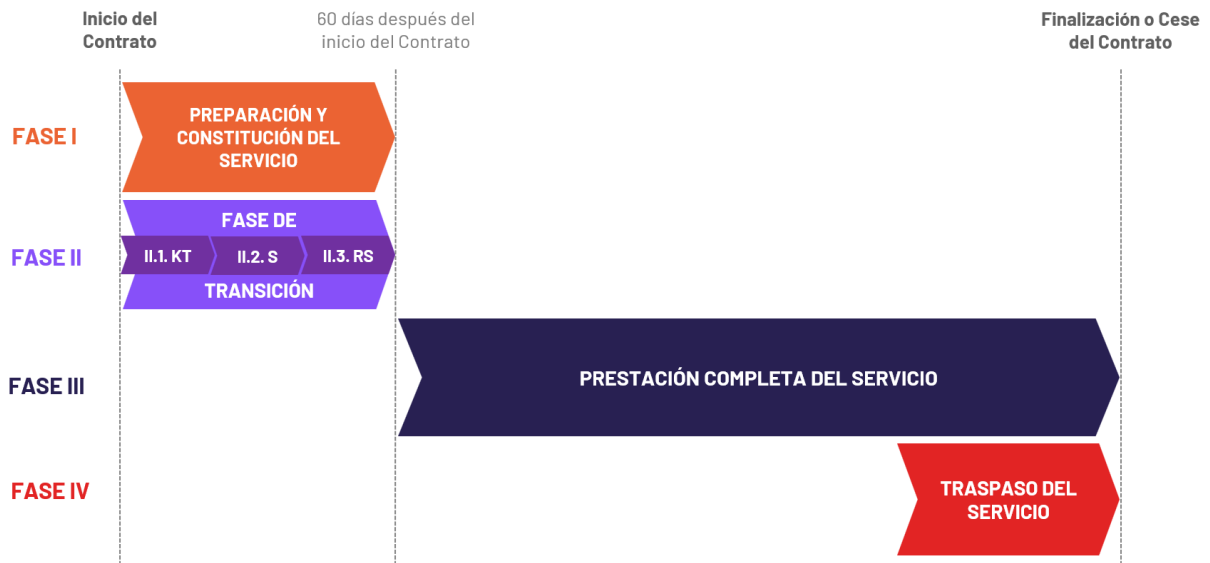
Los procesos IT en los que el licitador participará activamente serán los siguientes:

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 FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio integral requerido, constará de las siguientes fases:

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



8.1 FASE I: Preparación y Constitución del Servicio

El inicio de la ejecución servicio y de esta fase I dará comienzo con la celebración de una reunión de kick off en la que se realizará la presentación del servicio por parte del adjudicatario y, siendo ejecutada en paralelo con la Fase II de Transición, tendrá una duración máxima de 60 días.

El objetivo de esta fase es preparar la infraestructura técnica y organizativa necesaria para la prestación del servicio.

Durante esta fase, se establecerá la conectividad con IFEMA MADRID del equipo de trabajo del adjudicatario; en este sentido, se establecerá una conectividad "site to site" entre el proveedor e IFEMA MADRID a través de internet. Las personas del proveedor asignadas al servicio accederán siempre a través de esta comunicación. Las personas del adjudicatario designadas para acceder a IFEMA MADRID estarán identificadas con una dirección IP fija, para tener trazabilidad de su actividad en la red. Sólo estará permitido el acceso a los elementos de IFEMA MADRID objeto de este contrato.

Asimismo, se realizarán reuniones de coordinación con IFEMA MADRID, se definirán los procedimientos de documentación de los trabajos y de gestión del servicio, los de la gestión de peticiones e incidencias, 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.

Para evitar retrasos indeseados, es muy importante que una vez firmado el contrato se inicien a la mayor brevedad posible todas las gestiones correspondientes para iniciar la ejecución del servicio. El adjudicatario será responsable de los posibles perjuicios que se puedan producir en el arranque del servicio, derivados del retraso en la puesta en marcha de las comunicaciones, aun cuando ello sea achacable a otras empresas que tengan que instalar o proporcionar alguno de los elementos necesarios.

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

En esta fase el proveedor definirá la infraestructura técnica y organizativa interna necesaria para prestar el servicio con la calidad requerida.

De igual modo, el proveedor debe presentar la infraestructura de comunicaciones a utilizar para la prestación del servicio, que deberá ser validada por IFEMA MADRID antes de la finalización de esta fase.

Asimismo, en este momento el proveedor deberá presentar la metodología a utilizar durante la prestación del servicio, que deberá ser la más adecuada para los trabajos sobre el Entorno Salesforce y siempre orientada, en la medida de lo posible, a metodologías ágiles considerando validaciones y entregas periódicas. El objetivo es garantizar la eficiencia y agilidad del seguimiento y ejecución de los trabajos. Esta metodología deberá quedar validada por IFEMA MADRID durante esta fase.

8.2 FASE II: Fase de Transición

El objetivo de esta fase es alcanzar la responsabilidad del servicio en el menor tiempo posible, a través de la obtención del conocimiento funcional y técnico del Entorno Salesforce de IFEMA MADRID.

Para la obtención de este conocimiento, el proveedor tendrá que presentar el procedimiento a realizar para lograr dicho objetivo, teniendo en cuenta que deberá contar al menos con los siguientes hitos:

- **FASE II.1: Traspaso de conocimiento y documentación**

Estudiar la documentación existente para adquirir el conocimiento funcional, técnica, de parametrización del sistema, de las metodologías, técnicas de programación utilizadas, y conocer los sistemas pertenecientes al Entorno SALESFORCE de IFEMA MADRID, sus relaciones y dependencias entre ellos y con los demás sistemas externos.

Adicionalmente, presentar el plan con fechas y tiempos de reuniones con los responsables informáticos y key-users de las Áreas Funcionales, con los responsables del Área de Sistemas de IFEMA MADRID y con el actual equipo de mantenimiento. Antes de llevarse a cabo el plan de fechas, éste debe ser consensuado y ratificado por IFEMA MADRID.

En esta sub-fase únicamente se encontrarán activos aquellos perfiles que se consideren indispensables y los más apropiados para asumir todo el traspaso de conocimiento y organizar el servicio de acuerdo a lo indicado en este pliego de prescripciones técnicas.

Esta sub-fase tendrá una duración estimada máxima de 30 días.

- **FASE II.2: Shadowing**

Periodo de “shadowing” en el que inicialmente el nuevo proveedor observa las actividades diarias del proveedor saliente con el objetivo de familiarizarse con el sistema y prácticas habituales. Al inicio de esta sub-fase el equipo deberá de estar completo (100%).

Esta sub-fase tendrá una duración estimada máxima de 15 días.

- **FASE II.3: Shadowing inverso**

En esta fase se procederá a un “shadowing inverso”, en la que el nuevo proveedor asume la mayoría de las responsabilidades bajo la supervisión y apoyo del proveedor saliente, tratando siempre de minimizar la interrupción en la resolución de incidencias.

A la finalización de esta fase, el proveedor deberá presentar la documentación correspondiente (Plan de Transferencia de Conocimiento) donde refleje los pasos seguidos en este proceso de adquisición del conocimiento, los recursos implicados, indicando claramente cómo se transmitirá este conocimiento entre el equipo de trabajo, así como la documentación que soportará este flujo de información. Desde la finalización de esta fase será responsabilidad del proveedor cualquier traspaso interno de conocimiento que fuese necesaria.

Esta sub-fase tendrá una duración estimada máxima de 15 días.

Esta fase se realizará en paralelo a la Fase I de "Preparación y Constitución del Servicio", y el plazo para alcanzar la siguiente Fase III de "Prestación Completa del Servicio" en todo su ámbito, es decir, realizar de manera autónoma el objeto de los servicios, no superará en ningún caso el período de 45 días naturales desde el inicio del contrato.

Todas las tareas correspondientes a esta fase se encuentran incluidas dentro del contrato, quedando obligado el proveedor a su ejecución sin que suponga en ningún caso un coste adicional a IFEMA MADRID.

En caso de que el adjudicatario sea el proveedor actual del servicio, se valorará la reducción de los plazos de la Fase I de "Preparación y Constitución del Servicio" y la Fase II de "Fase de Transición".

8.3 FASE III: Prestación Completa del Servicio

Esta fase lleva implícito el alcance principal del servicio, esto es, alcanzar los objetivos indicados a través de la realización de las distintas tareas y trabajos solicitados en tiempo y forma descritas en este pliego, todo dentro de un marco metodológico que garantice un máximo de calidad y eficiencia en este servicio.

Durante este período se pondrán en marcha los ANS determinados en estas especificaciones técnicas.

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado, con una duración mínima de 10 meses.

8.4 FASE IV: Traspaso del Servicio

En caso de finalización o cese de contrato, el adjudicatario del servicio queda obligado a transferir el conocimiento funcional y técnico, así como el concerniente a procedimientos, procesos, fuentes y documentación, a la entidad que sea designada por IFEMA MADRID para que, en el menor tiempo y las mejores condiciones posibles, dicha entidad pueda ofrecer con garantías la continuidad en el servicio.

Es responsabilidad del proveedor saliente y, por lo tanto, forma parte de sus tareas sin ningún coste adicional para IFEMA MADRID, la organización global de todas las sesiones necesarias que tengan como objetivo este traspaso de conocimiento al proveedor entrante, entendiendo entre otros conceptos esta organización como la definición de la duración, contenido, participantes y fechas de celebración de dichas sesiones.

Esta fase se realizará en paralelo a la fase anterior, es decir, la transferencia de conocimiento no debe ser incompatible con la prestación del servicio necesario para mantener un correcto funcionamiento y calidad de operatividad del entorno Salesforce de IFEMA MADRID. El proveedor deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantienen los servicios durante el traspaso del control de servicios y deberá colaborar activamente con IFEMA MADRID y con el futuro proveedor para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

El proveedor entregará, al final del proyecto, toda la documentación del sistema actualizada con los desarrollos finalizados hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de IFEMA MADRID.

Es importante señalar que todas las labores correspondientes a esta fase se encuentran incluidas dentro del contrato, quedando obligado el proveedor a su ejecución sin que suponga en ningún caso un coste adicional a IFEMA MADRID.

Esta fase tendrá una duración de 60 días (paralela a la Fase III: "Prestación Completa del Servicio").

9 EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del proyecto un equipo multidisciplinar integrado por perfiles orientados a la gobernanza y gestión del servicio, perfiles funcionales, y perfiles técnicos que deberán cubrir todos los ámbitos de actuación y objetivos establecidos en este pliego de prescripciones técnicas. Dicho equipo de trabajo deberá garantizar tener una formación (organizativa, funcional, y técnica) adecuada para el objeto de la contratación.

La empresa que realice el servicio debe contar con un centro de soporte especializado en soporte y mantenimiento de sistemas Salesforce, dedicado a prestar servicios similares a los que se solicitan para IFEMA MADRID. Este centro de soporte **deberá estar ubicado necesariamente en territorio español**.

Adicionalmente al equipo requerido, el adjudicatario deberá contar con el apoyo del fabricante software (en este caso Salesforce) para la conversión y entregas de posteriores releases, de modo que exista el consenso y aprobación del fabricante en cada una de las soluciones planteadas.

El incumplimiento de cualquiera de las estipulaciones indicadas en los siguientes subapartados pertenecientes a este apartado: "9. EQUIPO DE TRABAJO", implicará la penalización correspondiente del indicador de los Acuerdos de Nivel de Servicio "GES03 - ADECUACIÓN DE RECURSOS".

En todo caso, el adjudicatario deberá tener la capacidad de asignar recursos con los perfiles adecuados para solventar cualquier necesidad que pueda presentarse siempre dentro del Entorno Salesforce.

9.1 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de especialistas ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas Salesforce de IFEMA MADRID, 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. Así mismo deberá ser un equipo estable para contar con la suficiente calidad en la prestación del servicio y aprovechar de esta manera la eficiencia del traspaso de conocimiento realizado. **Es requisito indispensable que los integrantes del equipo de trabajo ofertado tengan al menos 6 meses de antigüedad en la empresa licitadora, caso contrario, no será evaluado dicho integrante propuesto en la oferta presentada (aplicable a las posibles rotaciones/sustituciones durante la duración del contrato).**

En este sentido, el equipo de trabajo estará constituido, al menos, por los siguientes perfiles:

- a. **Gestor del Servicio/Jefe de proyecto:** El proveedor del servicio designará un responsable estable del proyecto que además de tener la visión global de nuestros sistemas e instalaciones, se encargará de las labores descritas en el alcance denominado "Gestión y Gobernanza Integral del Servicio", y las relacionadas con la coordinación del servicio. Será la persona que velará por la correcta ejecución de los trabajos bajo los parámetros de calidad establecidos. Estas actividades de coordinación se plantean para ser llevadas a cabo por un recurso con suficiente conocimiento y experiencia global en entornos Salesforce, además de los necesarios para la realización de las actividades específicas de gestión. IFEMA MADRID requiere que una dedicación al servicio del 100% por parte de este perfil.
- b. **Consultores especializados** en los diferentes módulos que componen el entorno Salesforce en IFEMA MADRID (Sales, Service, Ecommerce, Marketing Cloud, Mulesoft...). Será necesaria la figura de un **Líder Técnico** que provea apoyo transversal y proporcione una figura de referencia a nivel técnico para el equipo, de cara a diseñar los distintos elementos de Salesforce (objetos, layouts, flujos, clases, integraciones, informes...).
- c. **Analistas/Desarrolladores especializados** en todas las nubes del entorno Salesforce en IFEMA MADRID (Sales, Service, Ecommerce, Marketing Cloud, Mulesoft...). Respecto a las tareas relativas a Marketing Cloud, dado que existe un servicio actualmente en IFEMA MADRID para la construcción / mantenimiento de los journeys, será necesario que el adjudicatario dé respuesta a las necesidades de negocio respecto a las tareas de gestión de la herramienta, así como a las tareas de soporte a dicho servicio en lo concerniente al modelo de datos de Salesforce (sincronización con Data Extensions)

cuando así se requiera.

- d. Administradores de Sistemas Salesforce, Mulesoft y Marketing Cloud:** Las tareas relativas a Sistemas se llevarán a cabo por un equipo de administradores de sistemas independiente del equipo funcional para la prestación del servicio, con sus recursos y planificación propios e independientes de la planificación de actividades de del equipo funcional, si bien las actividades con impacto entre sí de los equipos se coordinarán de acuerdo con IFEMA MADRID. El equipo de sistemas priorizará las directrices del área de Sistemas y Ciberseguridad de IFEMA MADRID en el caso de conflicto con las directrices de la coordinación funcional del servicio.
- e. Arquitecto Salesforce:** Se encargará del diseño (o rediseño si fuera necesario), en lo concerniente al ecosistema Salesforce, de la estrategia de integración con otros sistemas, del modelo de datos, de soluciones para la optimización de procesos de negocio, de soluciones para evitar superar los límites de la herramienta, etc. El arquitecto asesorará a IFEMA MADRID sobre estas cuestiones, proponiendo, explicando y consensuando los cambios a realizar.

Cada uno de estos perfiles deberá contar con un responsable estable o titular con un alto conocimiento del entorno Salesforce de IFEMA MADRID. Los perfiles correspondientes al equipo titular solicitado deberán tener la cualificación que figura en el apartado “9.2 Conocimientos del Equipo de Trabajo”.

Con objeto de contrastar dicha cualificación y a petición de IFEMA MADRID, la empresa licitadora deberá aportar la documentación acreditativa de la capacidad técnica de los recursos asignados.

El equipo titular debe tener una rotación mínima, que asegure la calidad del conocimiento de los sistemas y aplicativos de IFEMA MADRID. Este aspecto se considera crítico para la buena ejecución del servicio y se controlará en el ANS correspondiente a la adecuación de recursos.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal titular y sus habilidades, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

IFEMA MADRID se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo titular. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación por escrito de IFEMA MADRID, realizando de manera adecuada la transferencia de conocimiento correspondiente.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) en al menos diez días naturales antes del cambio, garantizando la transferencia de conocimiento correspondiente, para que no se vea afectado ni el servicio ni la inversión realizada por IFEMA MADRID en la fase I de adquisición del conocimiento del servicio.

En caso de prórroga del contrato, se espera que la calidad del servicio se mantenga al menos en los mismos niveles.

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

9.2 CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo titular deberá cubrir las siguientes competencias técnicas:

- **Gestión del servicio**

El perfil que desarrolle estas actividades deberá tener conocimientos funcionales y técnicos sobre el entorno Salesforce descrito en el pliego (3.2.1 Entorno Salesforce actual de IFEMA MADRID), aportando capacidad de análisis y visión estratégica. Deberá disponer de experiencia de al menos 5 años en la realización de funciones similares en servicios semejantes de mantenimiento en los entornos tecnológicos y sistemas Salesforce que conforman el Alcance del Servicio de este pliego, conocer herramientas de planificación y experiencia en control de calidad y gestión del cambio de las aplicaciones y sistemas.

Se valorará la experiencia, y conocimientos técnicos y funcionales en los módulos y sistemas del entorno Salesforce, esto es, que cuente con certificaciones tales como "Administrator", "Platform App Builder", "Sales Cloud Consultant", "Service Cloud Consultant" o "Experience Cloud Consultant". Asimismo, de acuerdo con el apartado "9. EQUIPO DE TRABAJO", este perfil deberá tener suficiente capacidad dentro de la empresa para asignar cualquier recurso adicional motivado por una necesidad de IFEMA MADRID de manera ágil.

- **Consultor Salesforce**

Los perfiles que conforman esta parte del equipo tendrán que demostrar la capacidad para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el mantenimiento descrito en el apartado "*Evolución y Mantenimiento del Entorno Salesforce*". Deberán disponer de una experiencia de al menos 3 años en los módulos pertenecientes al entorno Salesforce y Mulesoft y por tanto conocimientos demostrables tanto en proyectos de implantación como de mantenimiento en los módulos implantados en el entorno Salesforce de Ifema.

Se requiere la experiencia en servicios de naturaleza similar, así como que cuente con certificaciones tales como "Administrator", "Platform App Builder", "Platform Developer", "Sales Cloud Consultant", "Service Cloud Consultant", "Experience Cloud Consultant", "Marketing Cloud Consultant", "Mulesoft Developer" o alguna de las correspondientes a un "Architect".

- **Analista / Desarrollador**

Los perfiles de esta parte del equipo tendrán que demostrar la capacidad para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el mantenimiento descrito en el Alcance del Servicio.

Cada uno de los integrantes de esta parte del equipo deberán contar con al menos 3 años en alguno de los módulos del entorno Salesforce de IFEMA MADRID (Sales, Service, Commerce, Portal de Clientes, Marketing...), cubriendo en conjunto todos ellos. A fin de que quede probada dicha cobertura en cuanto al conocimiento de las distintas nubes, se requiere que el quipo cuente con certificaciones tales como "Administrator", "Platform App Builder", "Platform Developer", "Experience Cloud Consultant", "Marketing Cloud Administrator", "Marketing Cloud Developer", "Marketing Cloud Email Specialist", "B2B Commerce for Developers" o "B2B Commerce for Administrators".

- **Administrador de los sistemas**

Los integrantes de esta parte del equipo tendrán perfiles que les capaciten para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el mantenimiento descrito en el apartado "*Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce*".

Deberán disponer de los siguientes conocimientos:

- Amplios conocimientos demostrables con experiencia de al menos 3 años en las tecnologías que componen el entorno Salesforce de IFEMA (Salesforce, Mulesoft, Marketing Cloud, Commerce, Communities...) y en las disciplinas propias de los entornos donde tenga que intervenir. Cabe mencionar, por ejemplo, conocimientos y experiencia en tareas tales como: monitorización, análisis de anomalías, realización de puestas en producción, ajuste de configuraciones, etc.
- Experiencia de al menos 3 años de administración dentro de las nubes de Salesforce, Mulesoft y Marketing Cloud.
- Experiencia de al menos 3 años en la integración de los sistemas de Salesforce entre sí y con sistemas externos.
- Certificación o habilitación de Salesforce, Community, Marketing Cloud y Mulesoft necesaria para la realización de las actividades incluidas en el proyecto que requirieran dichas certificaciones, tales como instalaciones de sistemas productivos, upgrades, cambios de versión, copias homogéneas, copias heterogéneas, etc. Se requiere que cuente con certificaciones tales como "Administrator", "Advanced Administrator", "Mulesoft Developer", "Marketing Cloud Administrator", "System Architect", "Integration Architect", "Data Architect", "Development Lifecycle and Deployment Architect" o "Identity and Access Management Architect".

▪ **Arquitecto Salesforce**

Los recursos con este perfil deberán demostrar una experiencia de al menos 2 años como Arquitecto en proyectos similares y demostrar conocimiento en el diseño de arquitectura, del modelo de datos y de la estrategia de integración a través de Mulesoft, por lo que se requiere que cuente con certificaciones tales como "Technical Architect", "System Architect", "Application Architect", "Integration Architect", "Data Architect", "Development Lifecycle and Deployment Architect", "Identity and Access Management Architect" o "Sharing and Visibility Architect".

9.3 ADECUACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Con un plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la notificación de oferta más ventajosa para la prestación del servicio, y siempre antes del comienzo de la Fase I: "*Preparación y Constitución del Servicio*", el licitador deberá hacer la presentación del equipo de trabajo propuesto como equipo titular que llevará a cabo la ejecución del servicio con el objeto de que IFEMA MADRID pueda contrastar y validar su adecuación en relación con los servicios solicitados indicados.

Respecto de los técnicos asignados por el licitador para estos perfiles, el licitador deberá aportar en oferta la documentación acreditativa de las capacitaciones técnicas de estos perfiles con su CV.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que deberá presentar un equipo titular compuesto por un mínimo de 1 componente por cada módulo que compone el Entorno Salesforce en IFEMA MADRID (de acuerdo a lo indicado en el apartado "3.2 Descripción entorno Salesforce de IFEMA MADRID", pudiendo agrupar el conocimiento de más de un área en un mismo componente del equipo, en los casos que se considere viable para el servicio.

IFEMA Madrid realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos propuestos en la oferta. IFEMA MADRID podrá entrevistar a cualquiera de los técnicos designados por el proveedor para comprobar la veracidad de la información aportada y su adecuación a los perfiles definidos.

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

9.4 CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO TITULAR DE TRABAJO

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

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

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

En caso de sustitución de los recursos, la transferencia de conocimiento deberá realizarse de una manera adecuada, causando el menor impacto posible en los trabajos a realizar y correrá enteramente por cuenta del proveedor. Como máximo se establece un periodo de seis días hábiles para el traspaso de información de un perfil a otro sin sobrecoste para IFEMA MADRID.

Los recursos sustituidos deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos para su perfil, de forma que el "Historial Profesional" del equipo propuesto, es vinculante a lo largo de todo el contrato de manera que, si cambia de recurso, este historial debe ser igual o superior al presentado en oferta, tanto en certificaciones como en la experiencia laboral en el sistema Salesforce en el que tenía asignada la cobertura.

Asimismo, el equipo en su conjunto deberá continuar reuniendo los conocimientos y experiencia necesarios para la ejecución satisfactoria de los trabajos, según lo indicado en el presente pliego de prescripciones técnicas.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del sustituto, de sus habilidades y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato. De igual manera, la presentación reiterada de recursos que no cumplan los requerimientos establecidos, o la imposibilidad de poder completar el equipo, también será causa de resolución inmediata del contrato.

10 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

10.1 IDIOMA

El servicio y la documentación generada durante el proyecto se desarrollará en castellano. Todos los miembros del equipo deberán poder comunicarse de forma fluida (nivel C1 o superior según el marco MCER) en castellano.

10.2 HORARIO Y LOCALIZACIÓN

De forma general los servicios se prestarán según el calendario laboral de IFEMA MADRID y en horario comprendido entre las 09:00 h y las 19:00 h. Sin embargo, la atención de incidencias y peticiones críticas

no se interrumpa al acabar del horario laboral: se prolongará todo el tiempo que sea necesario hasta alcanzar la solución.

Las actividades a ejecutar que requieran tanto indisponibilidad de alguno de los sistemas del Entorno SALESFORCE como impacto directo en el trabajo habitual de los usuarios se podrán realizar fuera del horario laboral de IFEMA MADRID, incluyendo fines de semana. En este tipo de planificaciones y actividades se tendrá en cuenta también el calendario y la actividad ferial de IFEMA MADRID, para ocasionar el mínimo impacto.

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

Los trabajos serán realizados desde dependencias por cuenta de la empresa adjudicataria y siempre deberán estar ubicadas necesariamente en territorio español.

IFEMA MADRID podrá determinar que algunas actividades, especialmente en el campo de la coordinación o reuniones de trabajo, se realicen en dependencias que IFEMA MADRID designe, según las necesidades e idoneidad de la actividad concreta a hacer.

En caso de realizarse los trabajos en las dependencias de la empresa adjudicataria, el adjudicatario deberá proporcionar los medios necesarios para permitir la conexión remota segura desde sus instalaciones a la red de comunicaciones y sistemas corporativos de IFEMA MADRID, contando con una conexión remota redundante de suficiente ancho de banda para realizar la prestación del servicio con las garantías necesarias. Esto incluirá tanto el coste de las líneas de comunicaciones como el equipamiento, servidores y licencias necesarias para realizar una conexión segura según las pautas marcadas por IFEMA MADRID.

Estarán incluidos los desplazamientos que sea necesario realizar a las dependencias que se determinasen para todas aquellas reuniones que sea preciso mantener, así como a aquellas localizaciones en las que se puedan desarrollar actividades puntuales para la prestación adecuada del servicio.

El adjudicatario deberá garantizar que podrá asistir a reuniones de trabajo y coordinación en las instalaciones de IFEMA MADRID en un plazo máximo de 1 hora desde que se le solicite, en caso de ser necesario y dentro del horario laboral.

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para llevar a cabo con éxito los trabajos objeto del contrato.

10.3 DOTACIONES DE MEDIOS Y EQUIPAMIENTO

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

10.4 DISPONIBILIDAD DE ESPECIALISTAS SOPORTE PARA EL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá de contar con especialistas soporte en los diferentes módulos/tecnologías/sistemas mencionados en el presente pliego, como soporte en caso de que fuera necesario recurrir a ellos, puntualmente, de acuerdo con necesidad que se presente en IFEMA MADRID. Se requiere que el adjudicatario cuente con al menos un soporte de 201 personas.

Este personal no está ligado contractualmente a IFEMA MADRID, sino que se desempeñan como soporte en caso de ser requerido.

11 CALIDAD

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

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

12 CONFIDENCIALIDAD, GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y TITULARIDAD

12.1 CONFIDENCIALIDAD

PRIMERA. - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION. -

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

SEGUNDA. - CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS. -

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.2 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

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

12.3 TITULARIDAD

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

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

13 GESTIÓN ECONÓMICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A los efectos de la gestión económica del contrato, el importe anual total del contrato se debe distribuir en los dos componentes del servicio.

- **Línea Base.**
- **Evolutivos.**

Cada uno de estos componentes se corresponde con su partida y gestión económica independiente, y de igual manera posee su sistema de evaluación de la calidad del servicio en base al cumplimiento de sus "Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)" específicos.

COMPONENTES	TIPOS DE TAREAS	GESTIÓN ECONÓMICA	ACUERDOS NIVEL DE SERVICIOS
LÍNEA BASE	<p>Gestión de ejecución directa y periódica</p> <ul style="list-style-type: none"> TAREAS DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN TAREAS DE EVOLUCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento Preventivo 	<ul style="list-style-type: none"> Componente Línea Base. Partida económica fija. Facturación Mensual. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de la Línea Base. Cálculo a fin de mes.
	<p>Gestión a través de herramienta de ITSM</p> <ul style="list-style-type: none"> INCIDENCIAS (Mantenimiento Correctivo) PETICIONES (Evolución) <ul style="list-style-type: none"> Peticiones ≤ 35 horas (Mantenimiento Adaptativo) Peticiones > 35 horas* (Mantenimiento Evolutivo) <p>* Requiere aprobación expresa para su ejecución</p>		
EVOLUTIVOS			

13.1 Línea Base

El **Componente Línea Base** se corresponde con una partida económica fija que cubrirá todos los costes necesarios para la prestación y gestión del servicio.

El modelo de facturación de este componente será el de facturación mensual, siendo el importe final mensual el resultado de aplicar las penalidades asociadas a los ANSs al importe inicial.

Necesariamente este componente debe dar cobertura durante todo el período del servicio contratado y se entenderán repercutidos todos los costes durante toda la duración del contrato.

13.1.1 Tareas Incluidas en la Línea Base

Bajo este componente o partida económica, además de los costes indicados, se deben cubrir todas las actividades descritas en el apartado "5.2.2 Tareas de Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce" correspondiéndose de manera resumida con:

- Todas las actividades incluidas en el apartado "**5.2.1 Tareas de Gestión y Coordinación del Servicio**".
- Trabajos relacionados con el **Soporte técnico** relacionado con el Entorno Salesforce de IFEMA MADRID.
- Tareas que correspondan al "**Mantenimiento Preventivo**".
- **Incidentes** notificadas para la corrección de comportamientos erróneos, es decir, mantenimiento correctivo, en todo caso.
- **Peticiones** requeridas dentro del ámbito del Entorno Salesforce cuando el esfuerzo total estimado para su ejecución en el análisis de impacto **no supere las 35 horas** (mantenimiento adaptativo).
- Aquellas tareas requeridas dentro de las fases: "Fase II: Fase de Transición", y "Fase IV: Traspaso del Servicio".

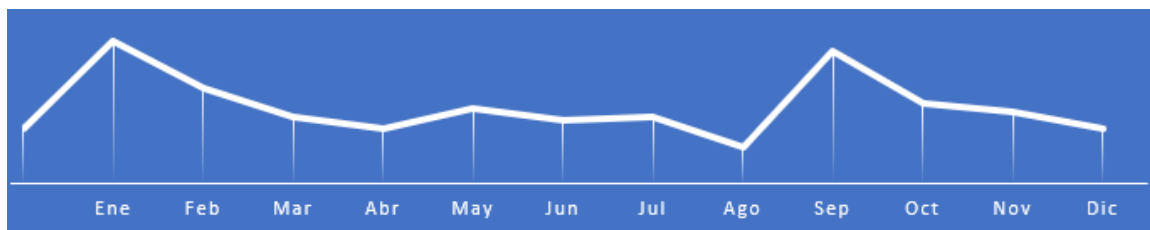
A continuación, se refleja a nivel informativo el volumen de los tickets registrados en el sistema ITSM de IFEMA MADRID, correspondientes a Incidencias y Peticiones, en los periodos 2022, 2023 y el periodo Enero-Septiembre de 2024:

TICKETS POR NUBE							POR TIPOLOGÍA	
AÑO	SALESFORCE	COMMUNITY	MULESOFT	MARKETING	COMMERCE	TOTAL	Incidencia	Petición
2022	258	73	107	15	34	487	355	133
2023	789	223	328	45	104	1489	1148	341
2024 *	561	181	203	28	67	1040	831	209

* Enero-Septiembre 2024

Consideraciones a tener en cuenta para interpretar las volumetrías de la tabla anterior:

- Estos tickets han requerido un esfuerzo no superior a 35h. En lo que respecta a peticiones, algunas de ellas han sido de resolución casi inmediata (lo que se conoce como *peticiones operativas*) y otras han requerido un esfuerzo superior, pero en ningún caso, mayor de 35h.
- El número de tickets relativos a Marketing sufre un claro descenso en el tiempo debido a que, en la actualidad, el proveedor encargado del mantenimiento de Marketing Cloud no es el mismo que llevó a cabo la implantación (aunque, como se ha descrito anteriormente, éste debe dar respuesta a las necesidades de negocio respecto a las tareas de gestión de la herramienta y en lo concerniente al modelo de datos de Salesforce para el diseño de Data Extensions).
- La actividad ferial de IFEMA MADRID tiene impacto directo en el número de incidencias: las ferias profesionales de mayor entidad provocan un importante incremento de ese indicador desde los días previos a su celebración. Por consiguiente, debe tenerse en cuenta este hecho de cara a ofrecer un adecuado soporte a incidencias, principalmente crítico para Call Center y Mostradores. Los trimestres más afectados, en base al calendario de eventos actual, son el primero y el último del año.



13.2 Evolutivos

El **Componente para Evolutivos** se corresponde con una partida económica bajo demanda cuyo objetivo es el de proveer de un mecanismo que permita tratar aquellas necesidades puntuales de IFEMA MADRID que puedan ir surgiendo durante el período establecido. Es por lo tanto un componente de consumo a demanda.

Toda tarea que realizar, imputable a este componente, requerirá evaluación económica en función de las tarifas propuestas, aprobación por IFEMA MADRID, planificación y realización. Estas tareas deberán ajustarse al compromiso de evaluación económica realizada, es decir, el proveedor debe realizar y finalizar el trabajo con la calidad requerida respetando siempre la evaluación económica realizada.

El modelo de facturación de este componente será el de facturación por hitos, siendo el importe final el resultado de aplicar las penalidades asociadas a los ANSs al importe de la evaluación económica aprobada inicialmente. Los hitos facturables propuestos, así como el porcentaje de cada uno de ellos respecto al importe total del evolutivo, se describen a continuación:

Hito facturabl e	Descripción	Aprobador	% del import e
Hito 1	Validación del esfuerzo descrito en Análisis de Impacto entregado para el evolutivo.	DTI	15%
Hito 2	Validación del desarrollo (y del plan de pruebas) en sesión de UATs en entorno pre-productivo.	Product Owner	50%
Hito 3	Validación de la solución desplegada en el entorno de Producción.	Product Owner	20%
Hito 4	Validación de la documentación general (funcional y técnica) actualizada respecto al evolutivo.	Product Owner	15%

13.2.1 Tareas Incluidas en el Componente para Evolutivos

Bajo este componente o partida económica, se deben cubrir todas las actividades descritas en el apartado "Alcance de las Tareas: Evolutivos" correspondiéndose de manera resumida con:

- **Peticiones** requeridas dentro del ámbito del Entorno Salesforce cuando el esfuerzo total estimado para su ejecución en el análisis de impacto **supere las 35 horas (mantenimiento evolutivo)**.

Es importante indicar que la dedicación empleada al análisis para la obtención del tiempo que va a requerir la resolución final de una petición se considera una tarea incluida en la "Línea Base".

La ejecución de estos trabajos requiere una aprobación expresa de IFEMA MADRID.

13.2.2 Jornadas Estimadas en el Componente para Evolutivos

A continuación, se indica una estimación horas para la ejecución de evolutivos. El ofertante deberá cuantificar su propuesta económica para este componente para evolutivos en función del número de horas, teniendo en cuenta que el precio unitario ofertado aplicará a todos los perfiles en la realización de trabajos de este componente "bajo demanda".

CONCEPTO	HORAS ESTIMADAS (1 AÑO)
Estimación de horas (todos los perfiles)	2.056,17

14 ACUERDOS DE NIVEL DE LOS SERVICIOS

14.1 INTRODUCCIÓN

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

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

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).

El sistema de evaluación tiene como objetivo asegurar un nivel de calidad de la prestación de servicios basado en los acuerdos de nivel de servicio (ANS) mínimos imprescindibles, que el adjudicatario debe cumplir en la ejecución de los servicios a prestar.

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

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

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

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

El conjunto de indicadores puestos en marcha inicialmente podrá ser revisado durante el período de prestación del servicio como consecuencia de la evolución del servicio o de las necesidades de IFEMA MADRID. En este sentido y en pro de aplicar la mejora continua al servicio prestado, se acordará una revisión anual de los ANS a aplicar, así como los objetivos y penalizaciones, teniendo la oportunidad de realizar ajuste, quitar ANS o incorporar nuevos ANS. Dicha revisión será acordada en un comité con capacidad para ratificar las decisiones tomada en este ámbito.

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

- Se deben cumplir siempre los mínimos establecidos en este apartado.
- Se deben recoger las mejoras propuestas en la oferta del adjudicatario.
- Los nuevos indicadores o las modificaciones deberán contar con el acuerdo de ambas partes.

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

14.2 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 (Indicadores) y VO (Valor Objetivo) definidos van a tener carácter de mínimos. El adjudicatario podrá ampliar los indicadores INS y los valores objetivos VO a establecer de común acuerdo con IFEMA MADRID, siempre respetando los mínimos.

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

- Enviar de forma mensual un informe detallado de los indicadores obtenidos.
- Es obligación del adjudicatario del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
- La medición y valoración de los indicadores comenzará desde el momento de la entrada en producción del servicio. Es obligación del adjudicatario del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
- Recoger y calcular fielmente, de acuerdo con las definiciones establecidas, todos los indicadores y sus valores mes a mes. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA MADRID, la recogida errónea de los indicadores y sus valoraciones será sancionada económicamente, según lo indicado en el apartado de Cálculo incorrecto de ANS.
- 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.
- El adjudicatario deberá mejorar los resultados de los indicadores mes a mes y año a año. Deberá prestar especial atención a aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita o bien a aquellas situaciones que provoquen una bajada de la calidad del servicio.
- Dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos materiales o humanos que para ello tenga que incorporar en cada momento.
- El incumplimiento continuo del nivel de calidad establecido en el servicio en función de los niveles exigidos en el pliego de bases y los ofertados expresamente por el adjudicatario será motivo suficiente para la extinción del contrato de forma unilateral por parte de IFEMA MADRID.
Se considera incumplimiento continuo del nivel de calidad la reincidencia no justificada de los ANS, en **3 meses consecutivos** o en **7 meses alternos**, cuando se supere el 50% del Peso resultado de la suma de los indicadores incumplidos **en Línea Base o en Evolutivos**. Esto es:
 - Si para los ANS de Línea Base, cuyo peso máximo de penalización es del 25%, la penalización a aplicar supera el 12,5%, el mes en revisión será considerado como parte del incumplimiento continuo.
 - Si para los ANS de Evolutivos, cuyo peso máximo de penalización es del 14%, la penalización a aplicar supera el 7%, el mes en revisión será considerado como parte del incumplimiento continuo.

14.3 MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS

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

El sistema de ANS evaluará no 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 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, una valoración en tiempo y coste no ajustada a la realidad, un análisis de impacto no satisfactorio, una documentación no adecuada, un requisito no cubierto, una cláusula del pliego no cumplida, una resolución no satisfactoria de una tarea, de un proyecto, o de alguna de sus fases o entregables, una transferencia de conocimiento no adecuada, un recurso no adecuado, etc.

IFEMA MADRID 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 periodo que corresponda y en periodos sucesivos hasta su subsanación.

El nivel de cumplimiento de aspectos como:

- **No conformidades:** Numero de incumplimientos y desacuerdos.
- **Calidad:** Evaluación de la calidad de los trabajos y las entregas realizadas por el adjudicatario.
- **Tiempos de resolución:** Cumplimiento de los tiempos de resolución indicados en función de los niveles de urgencia y periodos de actividad de IFEMA MADRID acordados en la prestación de los servicios.
- **Disponibilidad:** compromisos de disponibilidad del gestor del servicio/jefe de proyecto y del equipo del servicio, de herramientas, sistemas y comunicaciones necesarios para la prestación de los servicios.

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

14.4 INDICADORES DEL SERVICIO

Dentro de este servicio se diferencian dos grupos de indicadores.

14.4.1 Indicadores del Componente Línea Base

El periodo de cálculo de estos indicadores será mensual y por tanto se aplicará en la facturación del mes. Afectan en conjunto a todos los servicios prestados por la empresa adjudicataria correspondientes al componente "**Línea Base**".

La siguiente tabla contiene la lista de acuerdos de nivel de servicio en forma de indicadores a aplicar a la empresa adjudicataria en su prestación de servicios. Los indicadores mínimos establecidos, agrupados por los componentes y las prestaciones a medir son:

- **GESTIÓN DEL SERVICIO:** Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio, a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato, y no conformidades.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Incluye la evaluación de la calidad, los niveles de peticiones erróneas y errores en las entregas.
- **GESTIÓN GENERAL DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES (<35 horas):** Se consideran aspectos de soporte relacionados con las tareas y peticiones en función de su criticidad: tiempos de resolución y documentación.
- **DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS.** Se incluyen los tiempos de disponibilidad del servicio, comunicaciones y los sistemas.

DEFINICIÓN DE ANS - LÍNEA BASE						
CÓD.	INDICADOR (INS)	DEFINICIÓN	VALOR OBJETIVO MÍNIMO (VO)	TIPO	PESO	PERIODO MEDICIÓN
GESTIÓN DEL SERVICIO						
GES01	ENTREGA DE INFORMES	Se debe entregar dentro de los (x) primeros días del mes siguiente los siguientes informes: - Informe seguimiento mensual: Informe general de seguimiento del servicio, de carácter mensual. - Informe de sistemas: Informe específico de sistemas, resultados de las check list, monitorizaciones, etc. - Informe mensual de ANS: Valoración mensual de los ANS.	≤ 10 días naturales	SI/ NO	1,00%	MENSUAL
GES02	REALIZACIÓN DE ACTAS DE REUNIONES	Porcentaje de actas del mes entregadas en plazo. Se establece el plazo en 5 días hábiles desde la celebración de la reunión.	≥ 90%	SI/ NO	0,50%	MENSUAL
GES07	NO CONFORMIDAD	No Conformidades no resueltas al final del mes.	< 1	Número de No Conformes	2,00%	MENSUAL
GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO						
GES03	ADECUACIÓN DE RECURSOS	Se cumple cuando los recursos asignados en la resolución de incidencias, o en el análisis, diseño y valoración de peticiones es adecuado en tiempo y forma, así como cuando se cumplen lo estipulado en el apartado "Equipo de Trabajo" del pliego.	100%	SI/ NO	2,00%	MENSUAL
GES04	SUSTITUCIÓN DE RECURSOS (IFEMA) - PERIODO DE SUSTITUCIÓN	Tiempo transcurrido desde que IFEMA MADRID solicita el cambio de un recurso hasta que el adjudicatario incorpora al equipo al sustituto.	< 15 días naturales	SI/ NO	0,50%	MENSUAL
GES05	SUSTITUCIÓN DE RECURSOS (ADJUDICATARIO) - PERIODO DE SUSTITUCIÓN	Tiempo transcurrido desde que el adjudicatario informa sobre el cambio de un recurso y presenta al sustituto hasta que el recurso sustituido finaliza su participación en el equipo.	≥ 10 días naturales	SI/ NO	0,50%	MENSUAL
GES06	SUSTITUCIÓN DE RECURSOS - PRESENTACIÓN DE SUSTITUTO	Tiempo transcurrido desde que se solicita el cambio de un recurso (a instancias de IFEMA MADRID o del adjudicatario) hasta que el adjudicatario presenta un CV del sustituto.	≤ 7 días naturales	SI/ NO	0,50%	MENSUAL
GES07	SUSTITUCIÓN DE RECURSOS - TRASPASO DE CONOCIMIENTO	Tiempo transcurrido desde que se solicita el cambio de un recurso (a instancias de IFEMA MADRID o del adjudicatario) hasta que se lleva a cabo la transferencia de conocimiento al sustituto.	≤ 6 días hábiles	SI/ NO	0,50%	MENSUAL
GES08	ROTACIÓN DE PERSONAL NO PLANIFICADA	Número de cambios en los recursos dedicados al servicio, a instancias del adjudicatario, que no hayan sido planificados y justificados ante IFEMA MADRID.	≤ 1	SI/ NO	0,50%	TRIMESTRAL
GESTIÓN DE LA CALIDAD						
CAL01	ERRORES EN PRODUCCIÓN	Nº de despliegues en producción en el mes en los que se detecten incidencias en la realización de las comprobaciones o en la utilización de la funcionalidad desplegada.	≤ 2 despliegues en producción con error	Despliegues en producción con error a partir de 2	2,00%	MENSUAL
CAL02	DEUDA TÉCNICA	Nº de elementos técnicos desplegados que, a criterio de IFEMA MADRID, supongan una deuda técnica (no cumplimiento de las buenas prácticas de la arquitectura orientada a eventos, desarrollos que provoquen superar límites de Salesforce, consultas mal construidas, etc.)	< 1	Nº de elementos detectados	1,00%	MENSUAL
GESTIÓN GENERAL DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES (<35 horas)						
INC01	TIEMPO RESOLUCIÓN: CRÍTICAS	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta su resolución satisfactoria sin incluir los periodos de tiempo en los estados no imputables al proveedor del servicio.	< 8 horas	Nº incidencias no resueltas en tiempo	2,00%	MENSUAL
INC02	TIEMPO RESOLUCIÓN: ALTAS		< 3 días laborables	Nº incidencias no resueltas en tiempo a partir de 2	2,00%	MENSUAL
INC03	TIEMPO RESOLUCIÓN: MEDIAS		< 10 días laborables	Nº incidencias no resueltas en tiempo a partir de 2	2,00%	MENSUAL
INC04	TIEMPO RESOLUCIÓN: BAJAS		< 20 días laborables	Nº incidencias no resueltas en tiempo a partir de 3	2,00%	MENSUAL
INC05	NIVEL DE INCIDENCIAS Y PETICIONES DE MÁS DE 6 MESES	Porcentaje de incidencias y peticiones no resueltas cuya fecha de petición sea mayor de 6 meses con respecto al total no resueltas. Se debe medir el último día del mes y sólo considerar las incidencias y peticiones en estados imputables al proveedor del servicio.	≤ 20%	SI/ NO	2,00%	MENSUAL
INC05	REAPERTURA DE TICKETS POR DISCONFORMIDAD	Número de tickets reabiertos por el peticionario por disconformidad en la resolución, siempre que la causa de la reapertura no esté justificada por el proveedor y validada por IFEMA MADRID.	≤ 5	SI/ NO	0,50%	MENSUAL
INC06	DOCUMENTACIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES	Documentación de la petición o incidencia ya sea por la creación de nuevos documentos o su actualización conforme a la calidad requerida por IFEMA MADRID.	≤ 10 días naturales después de su puesta en producción.	SI/ NO	0,50%	MENSUAL
DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS						
DIS01	DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DEL PROVEEDOR	Disponibilidad de las herramientas y equipos que el proveedor utilice para la prestación del servicio que sean del ámbito de su responsabilidad	≥ 99%	SI/ NO	1,00%	MENSUAL
DIS02	DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES	Disponibilidad de las comunicaciones del proveedor con las instalaciones de IFEMA MADRID	≥ 99%	SI/ NO	1,00%	MENSUAL
DIS03	DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS	Tiempo máximo de indisponibilidad de cualquiera de los sistemas que comprenden el Entorno Salesforce (Mulesoft, Marketing Cloud, Community, Commerce) en Producción, UAT o Desarrollo.	≥ 99%	SI/ NO	1,00%	MENSUAL

14.4.2 Indicadores del Componente Evolutivos

Se trata de los indicadores que afectan de manera independiente a los servicios prestados por la empresa adjudicataria correspondientes al componente “**Evolutivos**”, esto es, aquellas peticiones solicitadas por IFEMA MADRID cuyo esfuerzo supere las 35 horas.

Estos indicadores se calculan a la finalización de cada evolutivo aprobado y corresponden con la siguiente tabla.

DEFINICIÓN DE ANS - EVOLUTIVOS						
CÓD.	INDICADOR (INS)	CODIGO	VALOR OBJETIVO MÍNIMO (VO)	TIPO	PESO	PERIODO MEDICIÓN
GESTIÓN DE LOS EVOLUTIVOS						
PR01	VALORACIÓN DEL EVOLUTIVO	Debe realizarse dentro de los (x) días laborables siguientes a la fecha de la petición realizada por IFEMA MADRID	<= 10 días	SI / NO	2,00%	MENSUAL
PR02	PLANIFICACIÓN DEL EVOLUTIVO	Debe realizarse dentro de los (x) días laborables siguientes a la fecha de aprobación de la valoración por IFEMA MADRID.	<= 5 días	SI / NO	2,00%	MENSUAL
PR03	CALIDAD DEL PLAN DE PRUEBAS	Número máximo de <i>no conformidades</i> relativas a los casos de prueba (ya sean faltantes, incompletos o erróneos) entregados en el plan de pruebas al Product Owner para su validación.	< 3 por plan de pruebas	SI / NO	2,00%	MENSUAL
PR04	PUESTA EN PRODUCCIÓN DEL EVOLUTIVO	Debe realizarse dentro de los (x) días laborables siguientes a la fecha de finalización y aceptación de las pruebas por IFEMA MADRID.	< 4 días	SI / NO	2,00%	MENSUAL
PR05	DOCUMENTACIÓN DEL EVOLUTIVO	Debe realizarse dentro de los (x) días laborables siguientes a la fecha de puesta en producción.	<= 10 días	SI / NO	2,00%	MENSUAL
PR06	DESVIACIÓN GLOBAL DEL EVOLUTIVO	La desviación global del proyecto no puede sobrepasar (x) % de días desde la fecha de puesta en producción planificada inicialmente.	<= 15%	SI / NO	2,00%	MENSUAL
PR07	ERRORES EN PRODUCCIÓN	Número de incidencias máximo en producción del aplicativo durante los 30 días naturales después de su puesta en producción.	< 2	SI / NO	2,00%	MENSUAL

14.5 PENALIDADES

14.5.1 Por incumplimiento de los ANS

El incumplimiento de los acuerdos será penalizable. La naturaleza de las penalidades por incumplimiento de los acuerdos será de carácter económico. Se persigue con esta medida que el servicio se preste adecuadamente y con la calidad exigida durante todo el período de contratación.

La suma de los porcentajes de las penalidades asociadas a los Acuerdos de Nivel de Servicio incumplidos se aplicará como porcentaje a descontar del modelo de facturación correspondiente: facturación mensual de la “Línea Base”, facturación del “Evolutivo” comprometido, facturación del “Hito” acordado, etc.

14.5.2 Por recurrencia

Puesto que el objetivo de este planteamiento es ir mejorando mes a mes el servicio, aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita más de tres meses sin causa justificada y aceptada por IFEMA 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, en cuyo caso vuelve a aumentar la criticidad, peso y penalidad.

Es decir, un indicador No Crítico incumplido durante más de tres meses (penalidad 0,5 %), al cuarto mes y siguientes será Crítico (penalidad 1%) y al séptimo mes en adelante será Muy Crítico (penalidad 3%).

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

14.5.3 Por cálculo incorrecto de los ANS

El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una **penalidad de hasta un 20%** de la facturación de la "Línea Base" del mes en el que se produce o de la facturación del "Evolutivo" afectado, adicionalmente a otras penalidades que pudieran corresponder.

15 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.

15.1 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 10 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.

PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD

Las medidas y actividades dispuestas por el proveedor para asegurar la calidad de los trabajos y productos, entregables, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato, valorando el uso de metodología y herramientas estándares de calidad. Todo ello encaminado a una prestación ágil, fiable y eficaz del servicio.

- Medidas para asegurar la calidad de los trabajos
- Medidas para vigilar y garantizar el cumplimiento del contrato
- Uso de herramientas de soporte

15.2 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 (**Documento expositivo de la propuesta + Historial Profesional + Ficha de Perfil Gestor del Servicio/Jefe de Proyecto + Certificaciones**) 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 (total de criterios), con extensión máxima de **15 páginas (sin incluir portada e índice)**, con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12 (NO incluir títulos/certificaciones).
- Ficha de Perfil Gestor del Servicio/Jefe de Proyecto. No incluir en el documento expositivo de propuesta.
- Historiales Profesionales y Certificaciones. No incluir en el documento expositivo de propuesta.

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 la información solicitada en los siguientes criterios. **Deberá seguir estrictamente el guion indicado a continuación:**

CRITERIO 1: PLAN DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- a. Plan de adquisición del conocimiento.** Planteamiento del plan de adquisición del conocimiento de cara a la asunción del servicio, indicando las fases que lo componen, su duración y los perfiles a considerar en cada una de ellas.

Se valorará:

- El nivel de detalle, la eficacia y mitigación de riesgos de las acciones propuestas para garantizar la disponibilidad del servicio en tiempo y forma, la idoneidad de la distribución temporal de las acciones propuestas dentro del plan que garanticen su correcta ejecución y asegure la correcta adquisición de conocimiento y el arranque del servicio.

- b. Gestión y seguimiento del servicio.** Planteamiento de gestión propuesto para la ejecución y control del servicio indicando entregables, herramientas, metodología en la prestación del servicio, y modelo de gestión de la demanda.

Se valorará:

- Detalle de los procedimientos que se plantean para la consecución de los tipos tareas indicadas en el apartado "5. Modelo de Gestión para la Evolución, Soporte y Mantenimiento del Entorno Salesforce" del Pliego de Prescripciones Técnicas para la garantía del cumplimiento de las mismas.

- c. Modelo de relación.** Responsabilidades e interlocución con IFEMA MADRID.

Se valorará:

- El detalle con el que se presente el modelo de relación, en base a la eficiencia del modelo de comunicación que se plantee.

CRITERIO 2: PLANTEAMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO

- a. Composición, estructura y perfiles del equipo.** Detalle del equipo que va a proveer el servicio (con un mínimo de 6 meses de antigüedad en la empresa licitadora). Imprescindible indicar el grado de cobertura teniendo en cuenta todos los sistemas que conforman el entorno Salesforce: Salesforce, Mulesoft, Community, Marketing Cloud, eCommerce, etc. Se podrán aportar nuevos perfiles, si se considera necesario.

Se valorará:

- Propuesta en la que el equipo va a cubrir los sistemas del entorno Salesforce de IFEMA MADRID indicados en el PPT teniendo en cuenta el grado de cobertura que se indique en la misma y certificaciones correspondientes.
- Flexibilidad en el dimensionamiento del equipo conforme a la variabilidad de la carga de trabajo de acuerdo con las necesidades de IFEMA MADRID.
- Solidez de la propuesta, cantidad de recursos ofertados, en referencia a la realización, seguimiento y garantía de la calidad de la ejecución, en fecha y forma, de las tareas indicadas en el PPT, apartado "5. MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVOLUCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO SALESFORCE"

- b. Historial Profesional (sin datos personales) de los perfiles del servicio propuesto.** El historial debe tener la siguiente estructura: Perfil, formación, y experiencia en proyectos relevantes.

Se valorará:

- La experiencia de los perfiles en los sistemas/módulos del entorno Salesforce responsabilidad de su cobertura.

- Detalle de las funciones llevadas a cabo por cada perfil y su adecuación al servicio.

c. Gestor del servicio/Jefe de proyecto. Experiencia, y conocimientos técnicos y funcionales del Gestor de servicio/Jefe de proyecto en los módulos y sistemas del entorno Salesforce perteneciente a IFEMA MADRID.

Posicionamiento del Gestor del servicio/Jefe de proyecto dentro del organigrama de la empresa y respecto al equipo con el objetivo de conocer la capacidad para solventar las necesidades del servicio que puedan presentarse de una manera ágil (apartado "9 Equipo de Trabajo").

Se valorará:

- La experiencia y conocimiento del Gestor de servicio/Jefe de proyecto en proyectos similares al objetivo del servicio demandado y su adecuación para el mismo.
- Capacidad del Gestor de servicio/Jefe de proyecto de acuerdo con su posición dentro del marco de su empresa para aportar soluciones en cuanto a recursos personales y técnicos de manera ágil.

d. Planteamiento de cobertura a nuevas necesidades. Descripción del procedimiento para dar respuesta a una nueva necesidad o petición específica fuera del conocimiento o dimensión del equipo titular.

Se valorará:

- La capacidad de la estructura organizativa propuesta y la aportación de un procedimiento para adaptarse a las nuevas necesidades de IFEMA MADRID fuera del conocimiento o dimensión del equipo titular.

15.2.1 HISTORIAL PROFESIONAL

a. Formación académica:

- Formación profesional en las tecnologías/módulos/sistemas requeridos en el presente pliego, con indicación de las certificaciones.
- Otras formaciones.

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

- Empresa y periodo de permanencia.
- Categoría profesional.
- Tecnologías/Módulos/Sistemas utilizados.
- Descripción del trabajo desempeñado y proyectos.

16 PERSONAS DE CONTACTO.

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:

Técnico de Compras – 676.132.048.