

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO, DESARROLLO,  
IMPLANTACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA  
PARA LA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS DE IFEMA  
MADRID**

**EXP.- 25/069 - 2000026211**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
MADRID, ABRIL DE 2025**

# ÍNDICE

<b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL CONTRATO</b> .....	4
<b>LOTE 1: ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO PARA LA PLATAFORMA</b> .....	5
<b>1. OBJETO Y ALCANCE DEL LOTE 1</b> .....	5
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR</b> .....	5
2.1 <i>Licenciamiento</i> .....	5
<b>3. ENTREGABLES</b> .....	6
<b>4. PLAZOS DE ENTREGA E IMPLANTACIÓN</b> .....	6
<b>LOTE 2: SERVICIO DE DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA</b> .....	7
<b>1. OBJETO Y ALCANCE DEL LOTE 2</b> .....	7
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR</b> .....	8
<b>2.1 Establecimiento y configuración de la Plataforma</b> .....	8
2.1.1. <i>Configuración de la Plataforma. Infraestructura tecnológica</i> .....	8
2.1.2. <i>Monitorización y mantenimiento preventivo de la Plataforma</i> .....	9
2.1.3. <i>Soporte técnico/funcional a los usuarios y gestión de incidencias</i> .....	9
<b>2.2 Prestación del servicio en función de necesidades</b> .....	10
2.2.1. <i>Gestión de peticiones de automatización por parte del usuario</i> .....	10
2.2.2. <i>Gestión de peticiones de automatización por parte de los Citizen Developers</i> .....	11
2.2.3. <i>Sesiones de descubrimiento</i> .....	11
2.2.4. <i>Capacitación y formación a usuarios</i> .....	11
<b>2.3 RPA “Casación de pagos”</b> .....	12
<b>2.4 Entregables</b> .....	12
<b>2.5 Devolución del servicio</b> .....	13
<b>4 REQUERIMIENTOS TÉCNOLÓGICOS</b> .....	13
<b>5 EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	14
<b>6 PLAZOS DE ENTREGA E IMPLANTACIÓN</b> .....	16
<b>7 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b> .....	17
<b>7.1 Idioma</b> .....	17
<b>7.2 Horario y Localización</b> .....	17

<b>7.3</b>	<b>Dotaciones de medios y equipamiento</b> .....	18
<b>7.4</b>	<b>Calidad</b> .....	18
<b>7.5</b>	<b>Confidencialidad, Garantía de los trabajos y titularidad</b> .....	18
7.5.1	<i>Confidencialidad</i> .....	18
7.5.2	<i>Garantía de los Trabajos</i> .....	19
7.5.3	<i>Titularidad</i> .....	20
<b>8</b>	<b>ACUERDO DE NIVEL DE LOS SERVICIOS</b> .....	20
<b>8.1</b>	<b>Introducción</b> .....	20
<b>8.2</b>	<b>Condiciones de aplicación de los ANS</b> .....	20
<b>8.3</b>	<b>Modelo de cálculo de los ANS</b> .....	21
<b>8.4</b>	<b>Indicadores del Servicio</b> .....	22
<b>9</b>	<b>PERSONAS DE CONTACTO</b> .....	23

## **OBJETIVO Y ALCANCE DEL CONTRATO**

El presente contrato tiene por objeto la constitución de una plataforma tecnológica de automatización robótica de procesos de IFEMA MADRID (en adelante, la **Plataforma Tecnológica o la Plataforma**).

A este respecto, la contratación del servicio comprenderá, fundamentalmente, i) la adquisición de licenciamiento de la Plataforma Tecnológica, definida en el **LOTE 1**; y ii) la implantación, establecimiento y configuración de la solución tecnológica en infraestructura de IFEMA MADRID y el servicio de mantenimiento y soporte, tanto a los procesos funcionales gestionados, como de la Plataforma Tecnológica, así como el servicio de automatización de nuevos procesos funcionales y técnicos en la Plataforma, y por último la migración del desarrollo del proceso RPA "Casación de Pagos", **definida en el LOTE 2**.

En virtud de lo anterior, el alcance se estructura en dos lotes, estableciendo como **condición indispensable la adjudicación del Lote 1 para proceder con la adjudicación del Lote 2. Asimismo, ambos lotes deben ser adjudicados de manera conjunta para que la contratación pueda llevarse a cabo.**

## **LOTE 1: ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO PARA LA PLATAFORMA**

### **1. OBJETO Y ALCANCE DEL LOTE 1**

La contratación del servicio del LOTE 1 tiene por objeto la adquisición de licenciamiento del producto UiPath para la Plataforma Tecnológica, tal y como se define a continuación.

Cabe mencionar que la elección de UiPath como herramienta para la automatización robótica de procesos se debe a que la misma cumple con todas las necesidades para cubrir el servicio que se desea contratar frente a otras herramientas que existe en el mercado y dar continuidad al proceso RPA ya implantado. Entre las ventajas evidenciadas para a la elección de este producto, se puede indicar entre otras: i) facilidad de uso, ya que los mismos usuarios pueden diseñar flujos de trabajo sin necesidades de conocimientos avanzados; ii) escalabilidad; iii) integración con aplicaciones y sistemas que ya están instalados en IFEMA MADRID; iv) sólido soporte técnico; y v) complementario con entornos de Microsoft.

### **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR**

#### *2.1 Licenciamiento*

IFEMA MADRID requerirá la adquisición de licenciamiento del producto UiPath, tal y como se detalla a continuación:

- **1 licencia UiPath Unattended Robot**, necesaria para la gestión centralizada, monitorización y control de los robots, y gestor de la concurrencia de las licencias, para entorno productivo y no productivo.
- **Renovación de 1 licencia UiPath Automation Developer** (fecha renovación 14/10/2024). Necesaria para la prestación del servicio de gestión de peticiones relacionadas con la Plataforma de IFEMA MADRID y continuidad del proceso de RPA "Casación de Pagos" existente actualmente.
- **2 licencias UiPath StudioX** concurrente y con ejecución en 2º plano (Picture in Picture – PiP), necesaria para realizar automatizaciones por parte del usuario de negocio con posibilidad de estabilizar en el orquestador y migrando el proceso al bot desatendido.
- **5 usuarios** de Action Center.
- **1 módulo de Uipath Document Understanding**, necesario para extraer e interpretar datos de distintos tipos de documentos y gestionar los documentos tratados. Para ello, requerimos un paquete de AI Units Bundle – 60.000 créditos, entendido como el número de unidades de IA disponibles para ser consumidas por las acciones realizadas en el módulo de Document Understanding.

Nótese que el listado anterior corresponde al número de licencias/módulos que IFEMA Madrid entiende como mínimo imprescindible para la correcta prestación del servicio, no es excluyente la posibilidad de adquirir paquetes de tipo "Stock Keeping Unit (SKU)" entendido como una combinación de licencias, módulos y/o productos ofrecidos por el fabricante UiPath a precios de lista que sean más beneficiosos en cuanto a coste.

Con respecto a las licencias de UiPath no se aceptarán modelos de licenciamiento tipo BPO o MS, esto quiere decir:

**Licenciamiento BPO (Business Process Outsourcing):** Este tipo de licencia está diseñado para empresas que ofrecen servicios de externalización de procesos de negocio. Permite a estas empresas utilizar las herramientas de UiPath para automatizar procesos en nombre de sus clientes

**Licenciamiento MS (Managed Services):** Esta licencia está destinada a proveedores de servicios gestionados que administran y operan las soluciones de automatización de sus clientes. Permite a estos proveedores utilizar las herramientas de UiPath para gestionar y mantener las automatizaciones de sus clientes.

Es importante destacar que estas **licencias deberán estar a nombre de IFEMA MADRID.**

Se definirá por parte del proveedor las necesidades de infraestructura base (servidores, comunicaciones, etc.) para cubrir los siguientes entornos: Desarrollo/Test (no productivos) y producción.

### **3. ENTREGABLES**

El Adjudicatario deberá proporcionar evidencia del fabricante de concesión de todas las licencias obtenidas a petición de IFEMA MADRID, con descripción, cantidad, duración y cualquier otra información que facilite su gestión.

### **4. PLAZOS DE ENTREGA**

El Adjudicatario deberá entregar las licencias detalladas en la **Sección 2.** a IFEMA MADRID, dentro de un plazo máximo de 15 días naturales, contados a partir de la firma del contrato.

La Renovación de 1 licencia UiPath Automation Developer comenzará al menos el 15/09/2025, esto es 30 días antes a la fecha de finalización del licenciamiento que tenemos activo actualmente 14/10/2025.

## **LOTE 2: SERVICIO DE DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA**

### **1. OBJETO Y ALCANCE DEL LOTE 2**

La contratación del servicio del LOTE 2 tiene por objeto, fundamentalmente, la implantación, establecimiento y configuración de la solución tecnológica en infraestructura de IFEMA MADRID y el servicio de mantenimiento, operación y soporte, tanto a los procesos funcionales gestionados como de la Plataforma Tecnológica, así como el servicio de automatización de nuevos procesos funcionales y técnicos en la Plataforma, y por último la migración del desarrollo del proceso RPA "Casación de Pagos".

A continuación, se detalla el alcance propuesto:

- i) Implantación, establecimiento y configuración de la Plataforma, utilizando para ello, las licencias proporcionadas por el adjudicatario del Lote 1, así como llevar a cabo la configuración de la estructura de dicha plataforma, entornos tecnológicos, monitorización, soporte técnico/funcional a los usuarios y gestión de incidencias.
- ii) Prestación del servicio en función de necesidades, incluyendo, a modo de resumen, el apoyo en la evaluación de los procesos actuales para identificación de automatización de procesos y gestión de peticiones de automatización por parte del usuario; integración de la Plataforma con el resto de los sistemas de IFEMA MADRID; prestación del soporte técnico/funcional a usuarios relacionado con la Plataforma de IFEMA MADRID (entorno Microsoft y no Microsoft), llevando a cabo la gestión de incidencias y consultas; implantación y configuración de nuevos productos/módulos a la Plataforma Tecnológica; capacitación y formación a usuarios; entre otras.
- iii) Migración del desarrollo realizado para el proceso de RPA "Casación de Pagos" existente actualmente a este nuevo licenciamiento, incluyendo, adquirir el conocimiento del proceso, realizar la migración, y dejarlo correctamente configurado en los diferentes entornos tecnológicos.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

### 2.1 Implantación, establecimiento, configuración de la Plataforma y mantenimiento

En esta sección se describe la prestación del servicio de "Servicio Mantenimiento".

Este servicio de mantenimiento se compone de una parte fija y otra variable, en concreto:

- **Servicio Mantenimiento Fijo:** Incluye todos los puntos reflejados en este apartado y lo descrito en la **Sección 2.5 Devolución del Servicio**.
- **Servicio Mantenimiento Variable:** El mantenimiento fijo se puede ver aumentado un porcentaje dependiendo de la complejidad y previamente acordado entre ambas partes como consecuencia de la implantación de nuevos procesos.

#### 2.1.1. Configuración de la Plataforma. Infraestructura tecnológica.

La instalación del software objeto del servicio, así como el despliegue de la solución, podrá realizarse en la infraestructura on premise de IFEMA MADRID, entorno virtualizado sobre hipervisor VmWare o bien en la infraestructura cloud de IFEMA MADRID. En cualquier caso, siempre será en sistemas operativos Windows Server 2019 o superior y las bases de datos asociadas deberán ser SQL Server.

Se requiere al menos la configuración de dos entornos (desarrollo/test, producción). Con el avance de la automatización de procesos, se considerará durante el contrato de servicio el generar un nuevo entorno y escalar los existentes. Nótese que debe ser el adjudicatario el que se encargue de configurar e instalar UiPath en los diferentes entornos puestos a su disposición por IFEMA MADRID y realizar los test y pruebas necesarias de verificación de correcta instalación.

El proveedor asegurará la conectividad con los recursos de IFEMA MADRID deberá utilizar cifrado de comunicaciones mediante protocolos seguros. En este sentido, el proveedor será el responsable de las comunicaciones y medidas de seguridad necesarias para la correcta prestación del servicio en las instalaciones del adjudicatario.

El proveedor deberá mantener actualizados los equipos que se conectarán a los recursos de IFEMA MADRID, tanto a nivel de sistema operativo como de software antivirus y de otros elementos que tengan vinculación con el servicio.

Cualquier medida que se adopte que incluya un cambio en la prestación del servicio deberá ser validada por el departamento de Sistemas y Ciberseguridad de IFEMA MADRID.

Cualquier petición o incidencia relacionada con la prestación del servicio deberá ser gestionada mediante la herramienta de ticket corporativa de IFEMA MADRID y en coordinación directa con el equipo de Sistemas y Ciberseguridad de IFEMA MADRID.

### *2.1.2. Monitorización y mantenimiento preventivo de la Plataforma*

IFEMA MADRID acordará con el adjudicatario los procesos para la monitorización y actualización de la Plataforma tecnológica. Sin embargo, se requiere como mínimo lo detallado a continuación:

- Actualización de la plataforma tecnológica. El adjudicatario se compromete a realizar la implantación y configuración, en caso de, adquirir nuevos entornos para la Plataforma, y/o mejoras tecnológicas de los entornos existentes, así como nuevos productos/módulos a la Plataforma Tecnológica. El soporte y mantenimiento en las actualizaciones de versiones relativas al licenciamiento adquirido y acordado en el presente contrato, también corre por cuenta del adjudicatario de este Lote.
- Se definirán los KPIs asociados a plataforma tecnológica y a los procesos automatizados. El adjudicatario del presente contrato debe poner a disposición de IFEMA MADRID un informe de indicadores, cuyo objetivo es auditar el detalle de la ejecución del robot donde se indique de manera individualizada para cada proceso implantado en la Plataforma, el número de aciertos y el número de fallos o ejecuciones no procesadas correctamente y, en su caso, de tratarse de documentos, registros, apuntes repetitivos o similar, el error en que ha ocurrido para impedir el procesado. Este informe se enviará por correo electrónico al equipo de mantenimiento de la empresa adjudicataria y a aquellos usuarios que IFEMA MADRID indique.
- Se producirán alarmas cuando quiera que el equipo de Administración de Sistemas de IFEMA MADRID deba actuar y, en caso de ser necesario, se redactarán los procedimientos adecuados para que el equipo de Administración de Sistemas de Nivel 1(N1) pueda operar y resolver la causa de cada alarma documentada o escalarla al equipo de Administración de Sistemas del adjudicatario.

### *2.1.3. Soporte técnico/funcional a los usuarios y gestión de incidencias*

Se prestará el soporte técnico/funcional a usuarios relacionado con la Plataforma (entorno Microsoft y entorno no Microsoft), llevando a cabo la gestión de incidencias y consultas.

En particular, el adjudicatario deberá resolver la incidencia de acuerdo a los Niveles de Servicio especificados en el apartado 8. ACUERDO DE NIVEL DE LOS SERVICIOS, garantizando así su correcta ejecución cuando se trate de los procesos implantados en el orquestador de manera desatendida.

Se definirá el canal de comunicación entre el usuario y el adjudicatario, que como mínimo deberá admitir, comunicaciones vía nuestras herramientas de gestión de incidencias (ServiceDesk de IFEMA MADRID), correo electrónico y Teams al equipo de mantenimiento de la empresa adjudicataria y a aquellos usuarios que IFEMA MADRID indique. Esto asegura a IFEMA MADRID que los problemas se aborden de manera eficiente y que los procesos puedan continuar sin interrupciones.

El adjudicatario se responsabilizará del funcionamiento y de la operación de la aplicación. Se prestará el servicio de operación y administración del RPA que llevará a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas especializado que requiera la solución. Este equipo reportará al Área de Administración de Sistemas y Ciberseguridad de IFEMA MADRID y observará sus directrices de modo independiente a las del equipo de mantenimiento funcional.

## **2.2 Prestación del servicio en función de necesidades**

En esta sección se describe la prestación del servicio de "Servicio Evolutivos Variable" correspondiente a la gestión de nuevas solicitudes, a cotizar antes de su aprobación.

### *2.2.1. Gestión de peticiones de automatización por parte del usuario*

A continuación, se detallan las fases que se llevarán a cabo ante las nuevas solicitudes de automatización de procesos por parte del usuario, entendiendo que las mismas constituyen los requisitos mínimos en la prestación del servicio de gestión de peticiones (entorno Microsoft y no Microsoft):

- Fase de análisis, validación, diseño, construcción e implantación. Se incluirá como mínimo las tareas de análisis legal, funcional y técnico de la solución final, el diseño legal, funcional y técnico del sistema de información, la elaboración del documento de definición de procesos, la construcción iterativa del sistema de información por cada automatismo o agrupaciones funcionales de automatismos, la realización de pruebas unitarias por cada automatismo y las pruebas de estrés e integradas sobre el conjunto de automatismos implementados.

De manera adicional, ante nuevas solicitudes de procesos identificados por IFEMA MADRID el adjudicatario colaborará en la valoración del caso propuesto, incluyendo la viabilidad y retorno previamente a la aceptación del caso.

- Fase de estabilización y pilotaje. Se incluirá todas las tareas necesarias para la consolidación del funcionamiento del sistema de información, el soporte prioritario a proveedores de aplicaciones, clientes que deben de integrarse con el sistema de información y la realización de los ajustes que resulten necesarios tras la realización de pruebas integradas con las aplicaciones clientes consumidores de los servicios.

Fase de soporte operacional. Se incluirá todas las tareas monitorización, operación, soporte preventivo, soporte correctivo, soporte a consultas e incidencias necesarias para la óptima prestación del servicio, los servicios de alojamiento de la plataforma para los entornos de preproducción y producción, así como las licencias necesarias.

#### *2.2.2. Gestión de peticiones de automatización por parte de los Citizen Developers*

De manera adicional a las fases detalladas en el apartado anterior, se añaden, las fases que se llevarán a cabo ante las nuevas solicitudes de automatización de procesos, en particular, por parte de los Citizen Developers, entendiéndose que las mismas constituyen los requisitos mínimos en la prestación del servicio de gestión de peticiones:

- Análisis, pruebas y validación de automatizaciones realizadas por el usuario de IFEMA MADRID con la licencia de Studio X.
- Aprobación tecnológica de las automatizaciones realizadas por el usuario de IFEMA MADRID para su paso a la licencia de Studio.
- Implantación de automatizaciones realizadas por el usuario de IFEMA MADRID en el entorno productivo con la licencia Studio.
- Paso del desarrollo anterior a su ejecución desatendida y monitorización.
- Adaptación y evolución de automatizaciones existentes a nuevas necesidades.

Una vez se pase a productivo este tipo de desarrollos, su tratamiento será el mismo que el de los indicados en la **Sección 2.2.1**.

#### *2.2.3. Sesiones de descubrimiento*

El adjudicatario proporcionará a IFEMA MADRID, si así lo solicita, la organización de sesiones de descubrimiento con los usuarios funcionales, a fin de orientar en la identificación de nuevos procesos susceptibles de automatización.

#### *2.2.4. Capacitación y formación a usuarios*

El adjudicatario prestará apoyo en la formación y capacitación de los usuarios de IFEMA MADRID en los siguientes casos: i) recomendaciones de los cursos más adecuados en función de las responsabilidades y funciones que desempeñen; ii) resolución de dudas menores tanto para el entorno Microsoft como no Microsoft, de este modo, se garantizará que IFEMA MADRID pueda utilizar de manera eficiente y segura las plataformas de robotización implementadas.

### **2.3 RPA “Casación de pagos”**

En esta sección se describe la prestación del servicio de “Proyecto Migración” correspondiente al importe fijo no licitable.

El objeto del servicio es dar continuidad al servicio de mantenimiento y soporte de un proceso concreto implantado en la Dirección Económica-Financiera (proceso de Casación de Pagos), así como dar apoyo y realizar la adecuación de la solución en caso de que sea necesario, como sigue:

- Migración del desarrollo realizado para el proceso de RPA “Casación de Pagos” existente actualmente a este nuevo licenciamiento, incluyendo, adquirir el conocimiento del proceso, realizar la migración, y dejarlo correctamente configurado en los diferentes entornos tecnológicos.

IFEMA MADRID proporcionará al adjudicatario del servicio la información del funcionamiento de este proceso una vez formalizado el contrato. No obstante, como requisitos mínimos se requiere realizar la migración del proceso a un robot con orquestador, y dejarlo correctamente configurado en los diferentes entornos tecnológicos. Dicho proceso, actualmente se está ejecutando en UiPath sobre un robot sin orquestador, un robot atendido.

- Mantenimiento adaptativo y correctivo del proceso RPA. El mantenimiento correctivo se concentrará y deberá estar cubierto de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta 11:30 a.m.

Si a las 11:30 a.m. no se ha resuelto la incidencia, IFEMA MADRID realizará los trabajos de forma manual, esperando que la incidencia se resuelva a lo largo del día para su correcta ejecución el día siguiente.

- Así mismo, dentro del alcance de este contrato, la empresa adjudicataria deberá considerar si el proceso puede tener una calidad y eficiencia más elevada, presentando una nueva propuesta de mejora, en su caso.

Una vez se pase a productivo este tipo de desarrollos, su tratamiento será el mismo que el de los indicados en las secciones anteriores.

### **2.4 Entregables**

A continuación, se detallan los principales entregables que deberá proporcionar el adjudicatario del servicio a petición de IFEMA MADRID:

- Análisis y Valoración del caso de uso propuesto, incluyendo la viabilidad y retorno previamente a la aceptación del caso.
- Planificación y cotización de los procesos a robotizar.
- Definición del documento del proceso susceptible a automatización (PDD).

- Diseño técnico.
- Documentación de las pruebas y las validaciones realizadas donde se incluya los errores resueltos.
- Manual del usuario sobre cómo interactuar con los procesos automatizados.
- Informe final de los procesos automatizados incluyendo como mínimo logros, métricas de éxito y recomendaciones futuras.
- Documentación de operaciones solicitada en 2.1.2. Monitorización y mantenimiento preventivo de la Plataforma, apartado alarmas.

## **2.5 Devolución del servicio**

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

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades, obteniéndose un **Plan de Devolución del servicio**.

La transferencia de conocimiento no debe ser incompatible con la prestación del servicio necesario para mantener un correcto funcionamiento y calidad de éste. El adjudicatario deberá realizar el proceso de devolución, asegurando que se mantienen los servicios a IFEMA MADRID durante el traspaso del control de servicios y deberá colaborar activamente con IFEMA MADRID y con el futuro proveedor, durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

El adjudicatario entregará, al final del proyecto, todo el código fuente y toda la documentación del sistema actualizada con los desarrollos realizados hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de IFEMA MADRID. Así mismo, el adjudicatario deberá borrar y destruir de su instalación todos los datos, ficheros, programas, documentos, etc. utilizados para la prestación del servicio que sean propiedad de IFEMA MADRID.

## **4 REQUERIMIENTOS TÉCNOLÓGICOS**

La instalación de la Plataforma utilizando el producto UiPath que se solicita deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Ser escalable a nuevos procesos y no verse afectados sus tiempos de respuesta y rendimiento.

- En cuanto a la configuración de los procesos en la plataforma tecnológica, deben tener la capacidad de recuperación antes fallos o defectos que se puedan dar, manteniendo el grado de eficiencia y operatividad.
- Garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos almacenados.
- Los procesos desarrollados en la Plataforma, si aplica, deberán ser capaces de interactuar con las aplicaciones y sistemas implementados en IFEMA MADRID, entre los que se encuentran SAP, y Salesforce, siempre previa autorización y aprobación de la DTI y siguiendo los procedimientos y normativas de integración y seguridad establecidos en IFEMA MADRID.

De manera informativa indicar que la infraestructura la proveerá IFEMA MADRID, pero la operación sobre dicha infraestructura corre a cargo del adjudicatario.

## 5 EQUIPO DE TRABAJO

Los licitadores presentarán en su oferta el compromiso de que el equipo asignado a la ejecución del contrato cumple como mínimo las capacidades y conocimientos descritos a continuación. Para ello deberán aportar toda la documentación solicitada en el Apartado 7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL del Anexo I – Cuadro de Características del PCAP, subapartado [ X ] e)

Se deberá poner a disposición de IFEMA MADRID, según necesidades, un equipo senior, estable y con experiencia demostrada. Se requiere que los miembros del equipo propuesto tengan experiencia en las actividades expuestas en las diferentes unidades de servicio para trabajar de forma autónoma y sin requerir el apoyo de técnicos de IFEMA MADRID. 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 y que no sean objeto de subcontratación, tengan al menos 6 meses de antigüedad en la empresa licitadora.**

Como mínimo el adjudicatario deberá disponer de estos perfiles:

- **Coordinador/Arquitecto:** Será el gestor y coordinador del servicio. Se espera que sea la persona que se haga cargo de liderar el equipo por parte del adjudicatario.  
Deberá contar con una experiencia de al menos 5 años en gestión de servicios de soporte, mantenimiento y desarrollo de automatizaciones con herramientas RPA.  
Igualmente, deberá acreditar que ha implementado al menos 30 procesos. Dicha validación se realizará mediante la presentación de Declaración Responsable que se indica en el Apartado 7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL del Anexo I – Cuadro de Características del PCAP, subapartado [ X ] e).

**Business Analyst:** Deberá contar con una experiencia de al menos 5 años en modelado de soluciones de automatización con UiPath.

Igualmente, deberá acreditar que ha implementado al menos 30 procesos. Dicha validación se realizará mediante la presentación de Declaración Responsable que se indica en el Apartado 7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL del Anexo I – Cuadro de Características del PCAP, subapartado [ X ]e).

**Desarrollador senior:** Deberá contar con una experiencia de más de 3 años en el desarrollo de automatizaciones con UiPath y herramientas Microsoft que apliquen al servicio descrito.

Igualmente, deberá acreditar que ha implementado al menos 30 procesos. Dicha validación se realizará mediante la presentación de Declaración Responsable que se indica en el Apartado 7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL del Anexo I – Cuadro de Características del PCAP, subapartado [ X ]e).

**Administrador de la Solución N2, soporte N2:** El nivel de escalado al que reportaríamos incidencias el Área de Sistemas que no pudieran ser resueltas atendiendo al manual de operaciones.

IFEMA MADRID podrá libremente solicitar al adjudicatario el cambio inmediato de alguno o algunos de los miembros del equipo. Dicho cambio deberá efectuarse en un plazo máximo de 15 días naturales desde la solicitud formal por parte de IFEMA, siempre que IFEMA MADRID considerase que alguno de ellos, de conformidad con los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado, no se adapte plenamente al contenido de este.

Si por cualquier causa, el adjudicatario debiera sustituir al personal asignado, ello no podrá repercutir negativamente en el servicio prestado, siendo a su exclusivo cargo las sustituciones realizadas, abonando IFEMA MADRID únicamente el servicio prestado de forma efectiva. Cualquier cambio en el personal, deberá ser previamente autorizado por IFEMA MADRID, mediante la acreditación por parte del adjudicatario de la capacidad técnica correspondiente del sustituto, así como su formación y titulación.

El adjudicatario designará a una persona, que actuará ante IFEMA Madrid como responsable, interlocutor válido y contacto único, para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

## 6 PLAZOS DE ENTREGA E IMPLANTACIÓN

A continuación, se detallan los plazos de entrega de acuerdo con las fases definidas en el presente documento:

Fase I: Establecimiento y configuración del servicio: Duración estimada máxima 2 meses.

- Al inicio del servicio: A contar desde la firma del contrato con un plazo máximo de 15 días.
  - Activación de las licencias proporcionadas por el Adjudicatario del Lote 1.
- Al finalizar el primer mes del contrato, tiene que estar configurada la infraestructura y los entornos tecnológicos de la Plataforma (Lote 2).
- Durante los 2 primeros meses del contrato Lote 2:
  - Se definirán los KPIs asociados a Plataforma Tecnológica, y procesos automatizados.
  - Se definirán el servicio de monitorización y actualización de la Plataforma Tecnológica.
  - Se definirá el servicio de gestión de automatización de procesos sobre Plataforma.
  - Se completará la prestación del soporte técnico/funcional a usuarios relacionado con la totalidad de licencias que comprenden la Plataforma de IFEMA MADRID (Plataforma UiPath y plataforma Microsoft Automate), llevando a cabo la gestión de incidencias y consultas.

Fase II: Prestación del servicio (comenzará tras la firma del contrato y una vez que se haya realizado el suministro del licenciamiento correspondiente al Lote 1).

- Se comenzará a prestar el soporte técnico/funcional a usuarios relacionado con la Plataforma de IFEMA MADRID en el entorno Microsoft y UiPath Studio X, llevando a cabo la gestión de incidencias y consultas (Lote 2).
- Gestión y optimización de los indicadores KPI asociados a la Plataforma y proceso de automatización, y propuestas de mejora.
- Análisis del impacto de la automatización en la eficiencia operativa.
- Prestación del servicio de monitorización de automatizaciones y administración de la plataforma.
- Implantación y configuración de nuevos entornos para la plataforma, y mejoras tecnológicas de los entornos existentes.
- Apoyo en la evaluación de los procesos actuales para identificación de automatización de procesos.
- Revisión continua de la estrategia de automatización robótica de procesos para IFEMA MADRID.
- Implantación y configuración de nuevos productos/módulos a la plataforma tecnológica.
- Asegurar la integración de la plataforma con el resto de los sistemas de IFEMA MADRID.
- Prestación del soporte técnico/funcional a usuarios relacionado con la plataforma de IFEMA MADRID (Plataforma UiPath y plataforma Microsoft Automate), llevando a cabo la gestión de incidencias y consultas.
- Prestación del servicio de gestión de peticiones relacionadas con la plataforma de IFEMA MADRID:
  - Análisis, pruebas y validación de automatizaciones realizadas por los usuarios.
  - Aprobación tecnológica de las automatizaciones realizadas por los usuarios.

- Implantación de automatizaciones realizadas por los usuarios en el entorno productivo.
- Automatización de procesos solicitados por los usuarios (creación de los bots).
- Adaptación y evolución de automatizaciones existentes a nuevas necesidades.

Fase III: Migración del desarrollo realizado para el proceso de RPA "Casación de Pagos" existente actualmente a este nuevo licenciamiento (comenzará al menos el 15/09/2025, esto es 1 mes antes a la fecha de finalización del licenciamiento vigente actualmente 14/10/2025).

- Se debe garantizar la adquisición del conocimiento del proceso "Casación de Pagos" que actualmente se está ejecutando en UiPath sobre un robot sin orquestador, un robot atendido. Realizar la migración del proceso a un robot con orquestador, y dejarlo correctamente configurado en los diferentes entornos tecnológicos (14/10/2025 Finaliza el licenciamiento vigente actualmente).
- 14/10/2025: Activación de 1 licencia UiPath Studio (developer).

Fase IV: Devolución del servicio (se ejecutará durante el último mes del contrato)

- Elaboración del plan de devolución del servicio.
- Entrega de toda la documentación asociada al servicio.
- Apoyo y aseguramiento de la entrega del servicio a IFEMA MADRID o al proveedor de IFEMA MADRID que se considere.
- Simultánea a la Fase II\_Prestación del Servicio.

## **7 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1 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.

### **7.2 Horario y Localización**

De forma general los servicios se prestarán según el calendario laboral de IFEMA MADRID y en horario comprendido entre las 08:00 h y las 18:00 h. Sin embargo, la atención de incidencias y peticiones críticas no se interrumpe al acabar del horario laboral: se prolongará todo el tiempo que sea necesario hasta alcanzar la solución.

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.

### **7.3 Dotaciones de medios y equipamiento**

El adjudicatario estará obligado a disponer de los equipos, sistemas y programas informáticos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos objeto de la oferta. Toda la documentación que se genere deberá realizarse en soporte informático compatible con el sistema que IFEMA MADRID indique en cada momento.

### **7.4 Calidad**

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

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

### **7.5 Confidencialidad, Garantía de los trabajos y titularidad**

#### *7.5.1 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.

### 7.5.2 *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 periodo 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 periodo.

### 7.5.3 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.

## 8 ACUERDO DE NIVEL DE LOS SERVICIOS

### 8.1 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.

### 8.2 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.

### 8.3 Modelo de cálculo de los ANS

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

Se medirá el nivel de cumplimiento de aspectos como:

- **Tiempos de atención y resolución:** Cumplimiento de los tiempos de atención y 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 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.

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

Se producirá una No Conformidad en toda aquella situación en la que IFEMA MADRID no esté satisfecha con la actuación realizada por el adjudicatario, así como para indicar el grado de cumplimiento de aspectos formales del servicio, como por ejemplo, una estimación a la que no se llega a un acuerdo, un análisis de impacto no satisfactorio, una documentación no adecuada, un requisito no cubierto, una cláusula del pliego no cumplida, una resolución no satisfactoria de una tarea, de un proyecto o de alguna de sus fases o entregables, una transferencia de conocimiento no adecuada, un recurso no adecuado, etc. IFEMA MADRID indicará el motivo y la posible subsanación de la no conformidad. El proveedor está obligado a registrar las no conformidades, recogiendo toda esta información más la que considere oportuna y dispondrá de un plazo de tiempo fijado en cada

caso para proceder a su subsanación. Si transcurrido el plazo de tiempo establecido no se ha subsanado, o bien, si el proveedor desestima su subsanación, contabilizará como una no conformidad no resuelta que aplicará en el mes que corresponda y en meses sucesivos hasta su subsanación.

#### 8.4 Indicadores del Servicio

El período de cálculo de estos indicadores será mensual y por tanto se aplicará en la facturación del mes.

Se tendrá en cuenta la siguiente clasificación de criticidades de las incidencias:

- **Criticas:** Aquellas incidencias que ocasionan una pérdida grave del servicio que impactan gravemente en el funcionamiento del servicio contratado.
- **Altas:** Aquellas incidencias que afectan parcialmente en el servicio contratado o que degradan la calidad del mismo.
- **Medias:** Aquellas incidencias que no afectan directamente en el servicio contratado.
- **Bajas:** El resto de las incidencias.

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:

DEFINICIÓN DE ANS - GESTIÓN DEL SERVICIO						
CODIGO	INDICADOR (IWS)	PERIODO DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN	VALOR OBJETIVO MÍNIMO (VO)	TIPO	PESO INICIAL
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO (NO TOCAR)</b>						
GES01	ENTREGA DE INFORMES	MENSUAL	Se debe entregar dentro de los (s) primeros días del mes siguiente los siguientes informes: - Informe seguimiento mensual: Informe general de seguimiento del servicio, de carácter mensual. - Informe mensual de ANS: Valoración mensual de los ANS.	≤ 10 días naturales	SI / NO	1,00%
GES07	NO CONFORMIDAD	MENSUAL	No Conformidades no resueltas al final del mes.	< 1	Número de No Conformes	2,00%
<b>GESTIÓN GENERAL DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES</b>						
<b>INCIDENCIAS</b>						
ATE01	TIEMPO DE ATENCIÓN: CRÍTICAS Y ALTAS	MENSUAL	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta la primera respuesta en horario de servicio	≤ 30 minutos	SI / NO	1,50%
ATE02	TIEMPO DE ATENCIÓN: MEDIAS Y BAJAS	MENSUAL	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta la primera respuesta en horario de servicio	≤ 2 horas	SI / NO	1,00%
INC01	TIEMPO RESOLUCIÓN: CRÍTICAS	MENSUAL	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta su resolución satisfactoria en horario de servicio	< 3 horas	número incidencias no resueltas en	3%
INC02	TIEMPO RESOLUCIÓN: ALTAS	MENSUAL	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta su resolución satisfactoria en horario de servicio	< 8 horas	número incidencias no resueltas en	2,00%
INC03	TIEMPO RESOLUCIÓN: MEDIAS	MENSUAL	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta su resolución satisfactoria en horario de servicio	< 2 días laborables	Número incidencias no resueltas en tiempo a partir de 2	1,00%
INC04	TIEMPO RESOLUCIÓN: BAJAS	MENSUAL	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta su resolución satisfactoria en horario de servicio	< 5 días laborables	Número incidencias no resueltas en tiempo a partir de 3	0,50%
<b>PETICIONES</b>						
PET01	TIEMPO DE ATENCIÓN	MENSUAL	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta la primera respuesta en horario de servicio	< 8 horas	SI / NO	0,50%
PET02	TIEMPO 1ª REUNIÓN PARA DEFINICIÓN	MENSUAL	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta agendar la 1ª reunión de definición.	< 5 días laborables	SI / NO	1%
PET03	TIEMPO PASO PDD TRAS ÚLTIMA REUNIÓN DE DEFINICIÓN	MENSUAL	Tiempo de entrega del PDD tras la última reunión de definición	< 7 días laborables	SI / NO	2,00%
PET04	DESVIACIONES EN LA PLANIFICACIÓN PRESENTADA	MENSUAL	Semanas de retraso respecto a la planificación presentada	≤ 1 semana	Número de semanas que se ha sobrepasado la planificación	3,00%
<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
REC01	PERFIL DE RECURSOS	MENSUAL	Se cumple si los recursos presentados en el mes, cumplen con el perfil mínimo solicitado.	100%	SI / NO	2,00%
REC02	PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS	MENSUAL	Días naturales máximos en que debe incorporarse el recurso / servicio desde que se solicita por cualquier circunstancia.	≤ 15 días naturales	SI / NO	2,00%
REC03	ROTACIÓN DE RECURSOS NO PLANIFICADA	TRIMESTRAL	Número de cambios en los recursos dedicados al servicio, a instancia del adjudicatario, que no hayan sido planificados y justificados ante IFEMA MADRID.	≤ 1	SI / NO	3,00%
<b>DISPONIBILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS Y COMUNICACIONES</b>						
DIS01	DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS DEL PROVEEDOR	MENSUAL	Disponibilidad de las herramientas proporcionadas por el proveedor para la prestación del servicio que sean del ámbito de su responsabilidad	≥ 99,8 %	SI / NO	1,00%
DIS02	DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES	MENSUAL	Disponibilidad de las comunicaciones del proveedor con las instalaciones de IFEMA	≥ 99,8 %	SI / NO	1,00%

Quedan excluidas las interrupciones del servicio provocadas por causas que puedan atribuirse a terceras partes, y los períodos de inactividad por paradas planificadas de los sistemas.

## **9 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](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: Técnicos de compras, Telf. +34 91 722 50 75 / 678 62 62 05, E-mail: [emourino@ifema.es](mailto:emourino@ifema.es); [igomez@ifema.es](mailto:igomez@ifema.es).