

**SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN CON LA NGN
ASOCIADOS A LA OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE
TELECOMUNICACIONES DE IFEMA MADRID**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Exp.: 25/044 – 2000026307**

**Comisión de Compras y Contratación
Madrid, Junio 2025**

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO	3
3.	SITUACIÓN ACTUAL	3
3.1	Servicios Preexistentes y Numeración telefónica.....	4
4.	ALCANCE DEL SERVICIO.....	5
5.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	5
5.1	Provisión, puesta en marcha y mantenimiento de Troncales SIP.	5
5.2	Migración y mantenimiento de DDIs.....	9
5.3	Provisión, migración y mantenimiento de circuitos FTTH.	9
5.4	Tarificación por volumetría de llamadas cursadas y servicios especiales.	10
6.	FASES DEL SERVICIO	11
6.1	Fase de diseño de la solución y transición del servicio.	11
6.2	Fase de Implantación.....	11
6.3	Fase de Operación y Mantenimiento.	12
6.4	Fase de devolución del servicio.....	13
7.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	13
8.	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚMERO 2.....	13
8.1	CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS NO SUJETO A VALORACIÓN	14
8.2	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PARA ENTREGAR POR EL OFERTANTE. SOBRE 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS SUJETO A VALORACIÓN.....	14
9.	PERSONA DE CONTACTO.	15

1. INTRODUCCIÓN

IFEMA MADRID líder en el sector de celebraciones de Ferias, Eventos y Congresos tiene como uno de sus objetivos estratégicos, ser referente y estar a la vanguardia tecnológica, poniendo a disposición de sus clientes y empleados un amplio catálogo de servicios con los mayores estándares de calidad, fiabilidad y tiempo de disponibilidad.

Los servicios de comunicaciones prestados en el recinto son de gran importancia por un lado para la operativa técnica de este, así como para el correcto funcionamiento comercial y ferial de nuestro negocio. Dentro de estos servicios de comunicaciones vitales para la operativa del recinto se encuentra el servicio de voz fija del recinto sobre el cual se prestan: labores de atención comercial, servicios de soporte al visitante, servicios de emergencia, servicios de seguridad, etc. Para este fin, IFEMA MADRID cuenta con una central de telefonía IP encargada de dotar al recinto de todas estas comunicaciones de voz vía IP, que no forma parte del objeto de este contrato.

Como parte del alcance de este servicio, se necesita dotar de conexión a la central de telefonía IP de IFEMA MADRID con la red de nueva generación (NGN) de un operador telefónico, razón por la cual es objeto de este documento, el abordar un servicio que sea capaz de prestar la conectividad con la red NGN según las necesidades técnicas requeridas a lo largo del presente documento.

2. OBJETO

Es objeto de este documento definir las condiciones técnicas necesarias para el suministro de los servicios de conectividad requeridos para el correcto funcionamiento del sistema de telefonía fija de IFEMA MADRID (VoIP), así como el de otras opciones de conectividad de datos particulares del recinto, entre los que figuran:

- a. Provisión, migración, puesta en marcha, mantenimiento de troncales SIP y de circuitos FTTH.
- b. Migración y mantenimiento de los DDIs públicos propiedad de IFEMA MADRID.
- c. Garantizar alta disponibilidad y redundancia de todos los servicios.
- d. Prestación de servicios y tarificación de llamadas IP mediante Trunk-SIP con tecnología NGN.

3. SITUACIÓN ACTUAL

IFEMA MADRID posee actualmente un sistema de telefonía IP basada en tecnología CISCO (CISCO CALL MANAGER) dimensionado según las necesidades del negocio y preparado para cursar hasta 150 llamadas de forma simultánea.

IFEMA MADRID cuenta con 1300 DDÍ's propios que deben ser mantenidos como parte del alcance del presente servicio y por los que se cursan llamadas a números nacionales, telefonía Móvil y llamadas internacionales. Para ello tal y como se observa en el diagrama de red de la **Imagen 1**, el sistema se interconecta a la red de nueva generación (NGN) a través de 2 routers de borde y por medio de 2 troncales SIP provenientes de diferentes centrales telefónicas (para garantizar la redundancia) y ubicados en 2 dos espacios físicos distintos del recinto (1 ubicado en la zona norte y otro ubicado en la zona sur del recinto tal y como se observa en la **Imagen 2**).

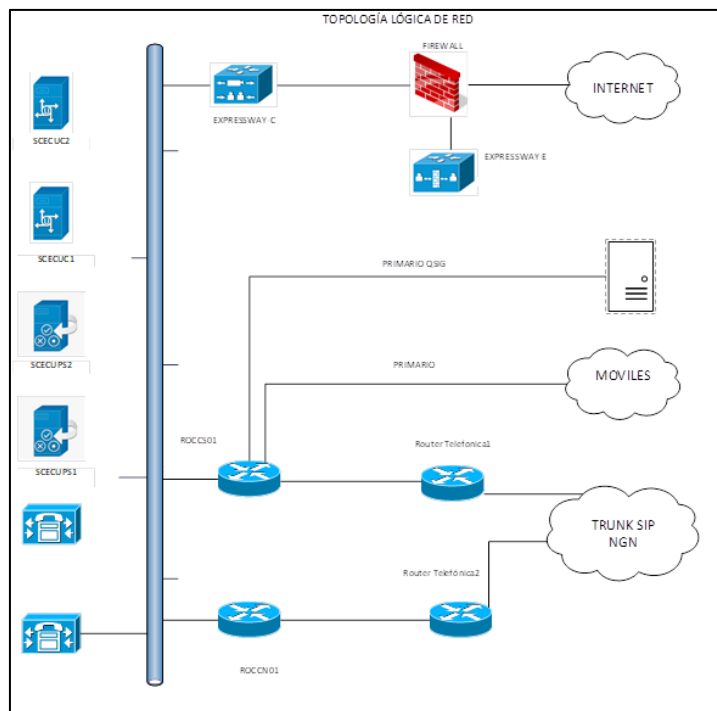


Imagen 1. Diagrama de Red.



Imagen 2. Distribución física del Recinto.

3.1 Servicios Preexistentes y Numeración telefónica.

Actualmente, el sistema de telefonía de IFEMA MADRID cuenta con un plan de numeración comprendidos entre los números **91 722 5000 al 91 722 5999 y 91 722 3000 al 91 722 3299** (1300 DDIs) que por razones estratégicas y comerciales deberán mantenerse. Es por esta razón que el adjudicatario del presente servicio deberá contemplar y garantizar la migración e integración del plan de numeración de IFEMA MADRID con el servicio propuesto.

Así mismo IFEMA MADRID cuenta con un servicio FTTH cuya numeración **(917210292)** también deberá ser migrada e integrada a la solución propuesta como parte del alcance del presente servicio.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio, del cual es objeto el presente concurso, estará descrito por los siguientes alcances:

1. Provisión, puesta en marcha y mantenimiento de Troncales SIP.
2. Migración y mantenimiento de DDIs.
3. Provisión, migración y mantenimiento de circuitos FTTH.
4. Tarifificación por volumetría de llamadas cursadas y servicios especiales.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los requisitos técnicos expresados a continuación, tendrán la consideración de requisitos mínimos exigibles, pudiendo siempre ser superados por soluciones que mejoren las condiciones mínimas requeridas.

5.1 Provisión, puesta en marcha y mantenimiento de Troncales SIP.

Será parte del alcance del servicio que el adjudicatario contemple dentro de su propuesta técnica, la provisión, puesta en marcha, operación y mantenimiento de 2 troncales SIP para interconectar el servicio de telefonía fija IP de IFEMA MADRID con la NGN, estos troncales deberán contar cada uno con una capacidad mínima de 150 canales simultáneos empleados para el establecimiento tanto de llamadas entrantes como salientes.

Los troncales SIP deberán ser redundados geográficamente en las instalaciones de IFEMA MADRID, a su vez dichos troncales deben ser compatibles con cualquiera de las redes NGN de los principales operadores telefónicos de España, así como provenir de 2 centrales físicas independientes una de otra, para garantizar la redundancia en caso de incidencia por parte del operador.

Todos los servicios deberán realizarse sobre infraestructura propia de adjudicatario, con accesos dedicados y garantizando la calidad de servicio, en ningún caso se admitirán ofertas soportadas por infraestructuras de terceros, así como TrunkSIP cuyo tráfico se realice por Internet.

La solución ofertada, deberá permitir la subdivisión virtual del número máximo de canales solicitados por troncal, para la creación de subgrupos de canales, que permitan garantizar el funcionamiento de servicios dedicados.

La solución ofertada deberá garantizar que en caso de caída del troncal principal, el troncal de Back up podrá asumir de manera automática la capacidad total de todos los canales contratados en la solución.

El adjudicatario deberá realizar la migración de la numeración pública (DDIs) del que dispone IFEMA MADRID en la actualidad según figura en el apartado **"5.2 Migración y mantenimiento de**

DDIs", así como cumplir con las condiciones de tarificación de los consumos generados por este servicio bajo las condiciones descritas del apartado **"5.4 Tarificación por volumetría de llamadas cursadas"** del presente documento.

La red de Nueva Generación (NGN) deberán cumplir los siguientes requisitos básicos:

- Arquitectura separada en planos:
 - Transporte, Control y Aplicación.
 - Plano de Transporte basado en tecnología IP/MPLS
- Separación de las funciones de Control:
 - Control de capacidades portadoras.
 - Control de llamada/sesión
 - Control de aplicación/servicio
- Provisión y definición de servicios independientes de la red.
- Comunicación entre unidades funcionales por medio de interfaces y protocolos estándar.
- Capacidad de interactuar con redes tradicionales.
- Soporte de servicios de telefonía tradicional y nuevos servicios multimedia, basados en presencia, mensajería y movilidad.

Acceso a la red NGN del Operador

El adjudicatario deberá proporcionar la conectividad adecuada con su núcleo de red IMS que proporcione el servicio requerido en el presente documento.

Esta conectividad deberá ser IP y a través de una Red Privada Virtual creada por el Operador para IFEMA MADRID, sin que el tráfico de voz IP transite en ningún momento por la red pública Internet.

Los accesos proporcionados por el licitador deberán cumplir las siguientes características:

- Se proporcionarán accesos redundados geográficamente, quedando los mismos instalados en los CPDs de IFEMA MADRID.
- Los accesos se proporcionarán por medios terrestres, no siendo válidos accesos a través de tecnologías radio o móvil.
- Estos accesos deberán garantizar un tráfico que sea al menos del doble del necesario para cursar tráfico por todos los canales de voz solicitados en el presente pliego, empleando una codificación G.729 (A o u).
- Dispondrán de equipos enrutadores (Router de Acceso) con capacidad de NAT y establecer mecanismos de CoS y QoS.
- Los routers de acceso a la red del Operador permitirán constituir un grupo HSRP/VRRP en la red LAN de IFEMA MADRID, permitiendo una redundancia de los accesos automática en caso de caída de alguno de ellos.

Cluster Session Border Controller (SBC)

Los Clústeres de SBCs procuran el acceso a los usuarios, y necesidades de conectividad, direccionamiento y enrutamiento. Deben por tanto resolver adecuadamente los encaminamientos de los flujos de entrada y calidad de IFEMA MADRID y proporcionar a la red la información que precise sobre un determinado acceso.

Dentro del servicio NGN, se establecerá una relación entre los SBCs del Operador y las diferentes IP-PBX de IFEMA MADRID.

El operador deberá garantizar el aislamiento de redes IPs de todos sus clientes, utilizando para ello los SBCs mencionados y separando el tráfico de todos sus clientes en VPNs (RPV o VRFs) diferentes.

Los SBCs del Servicio tendrán un direccionamiento dentro de la VPN de IFEMA MADRID y por tanto serán alcanzables por todos los elementos de Voz IP de IFEMA MADRID. Así mismo, cada una de las IP-PBX's de IFEMA MADRID, tendrán asignado un direccionamiento IP específico, dentro de la VPN creada por el Operador, que podrá coincidir o no con sus IPs privadas.

Para el correcto funcionamiento de esta redundancia, se configurarán dos Defaults Gateway en cada centralita IP-PBX de IFEMA MADRID y de esta manera será la propia centralita la que envíe el tráfico a ambos clústeres SBCs en reparto de carga.

Conexión con Telefonía fija

El operador garantizará la interconexión entre la red NGN y las antiguas redes de telefonía conmutadas (RTC o PSTN) para poder establecer comunicaciones con los abonados de los distintos operadores que aún se encuentren en este tipo de redes.

Existirá una interconexión entre el núcleo IMS-NGN del Operador con la RTC y se detallará el número de nodos desplegados en total en el territorio Nacional.

La conectividad se realiza a nivel de tránsito de la RTC de cada provincia desde todas las áreas de Interconexión.

Redundancia sobre la red NGN re-enrutamiento automático

Es necesario distinguir entre los siguientes conceptos de redundancia que se citan, dada su implicación en la solución final adoptada y especialmente de cara a su impacto en los mecanismos de provisión:

- Redundancia de los nodos de Red.
- Redundancia de Servicio, incluye extremo a extremo el alcance de la red desde IFEMA MADRID y viceversa (redundancia de ruta alternativa).

El diseño de los mecanismos de redundancia por eficiencia, integridad, disponibilidad y calidad del servicio cubrirá ambos conceptos. La configuración y provisión de la solución NGN se basará en los siguientes principios:

- El tráfico de los Call Servers de IFEMA MADRID a los nodos de red NGN del Operador requerirán de la constitución y provisión de dos TrunkSIP por bloque de canales, una ruta al clúster de SBCs primario de NGN y otra ruta al clúster de SBCs secundario de NGN.
- Los dos clústeres de SBCs de red NGN, en alta disponibilidad y en redundancia geográfica serán configurados exactamente con los mismos datos de provisión, a excepción de la IP de "ataque" por ruta (IP primaria, IP secundaria) y que vendrá dada por el Operador.
- Con esta configuración se garantizará la disponibilidad de cualquier elemento de la red NGN del Operador y los Call Servers de IFEMA MADRID podrán alcanzar al nodo IMS de NGN.

- En la entrega de llamadas a IFEMA MADRID, los clústeres de SBCs de NGN supervisarán disponibilidad de ruta. Este mecanismo realiza un chequeo regular mediante envío de mensajes SIP OPTION a los E-SBCs de IFEMA MADRID, evitando enviar tráfico contra el E-SBC que identifique como indisponible. En caso de indisponibilidad, se comunicará hacia los AS, que tendrán definida también una ruta alternativa, primaria y secundaria, ambas alcanzables desde cualquier clúster de SBC de NGN.

Mecanismos de redundancia automática de los accesos a la NGN

La estructura de los accesos a la red NGN estarán basados en dos routers de acceso (RA's) que darán conectividad a la red NGN con la red MPLS del Operador.

Los routers de acceso se conectarán a la red de IFEMA MADRID mediante su electrónica de nivel dos. Estas conexiones podrán hacerse a más de un equipo en cada CPD, configurando en varios puertos de los routers un puerto agregado entre los puertos físicos que se conectan a cada Switch de la red de IFEMA MADRID (estos switches estarán interconectados o apilados de tal manera que igualmente montarán un puerto agregado entre los puertos de conexión con los router). Estos a su vez se podrán conectar entre sí formando un "etherchannel" en modo trunk.

Estos routers de acceso permitirán el acceso de los Call Servers de IFEMA MADRID a los SBCs de NGN, que son los elementos frontera entre la red NGN e IFEMA MADRID. Los SBCs de NGN deberán formar parte de una RPV IP creada para IFEMA MADRID, es decir, el tráfico entre los nodos (SBCs) del servicio NGN del Operador y los Call Servers de IFEMA MADRID, deberán cursarse por una RPV para IFEMA MADRID sobre la red MPLS del Operador.

El tráfico de voz de IFEMA MADRID con destino a la red telefónica pública nunca podrá cursarse a través de Internet (a excepción de los Softphones que se encuentren en modalidad de teletrabajo, cuya seguridad dependerá de la PBX de IFEMA MADRID).

Los SBCs de NGN tendrán la posibilidad de definir para el acceso MPLS dos defaults gateways diferentes, basando la redundancia para casos de caída de un router, en el "timeout" del protocolo ARP de descubrimiento de "mac-adress".

Marcado CoS y QoS del tráfico IP de Voz

Para que el tráfico de telefonía IP sea clasificado dentro de los mecanismos de priorización de tráfico que establezca el Operador y sean aplicados los mecanismos de CoS y QoS, las aplicaciones de telefonía IP de IFEMA MADRID marcarán dicho tráfico con los bits de precedencia al valor 5.

Se marcará el tráfico de telefonía IP en señalización y audio (RTP), por ello las IP-PBXs de IFEMA MADRID enviarán los paquetes con los bits de precedencia a valor 5. Por tanto, los Routers de los puntos de acceso a la red del Operador a instalar en IFEMA MADRID deberán aplicar el marcado a tráfico prioritario a todo aquel tráfico que venga marcado con los bits de precedencia al valor 5.

En los casos en los que las IP-PBXs no sean capaces de marcar el tráfico de audio y señalización con los bits de precedencia al valor 5, será necesario que el Operador realice un remarcado del mismo en los routers de acceso a la red pública, pudiendo identificar dicho tráfico por los parámetros:

- Direcciones IP origen y/o destino

- Protocolos
- Precedencia
- Puertos origen y/o destino

En cualquier caso, el Operador asegurará que el tráfico de voz IP de IFEMA MADRID siempre irá priorizado en su red hasta alcanzar los nodos del servicio objeto de este contrato.

Por lo tanto, el tráfico generado en los servidores de llamadas y en los teléfonos IP o Gateways Analógicos se marcará como tráfico prioritario para ser tratado de la manera adecuada por la red MPLS del Operador hasta ser entregado a los nodos del Servicio NGN de conexión a la red de telefonía Pública.

5.2 Migración y mantenimiento de DDIs.

El plan de numeración Integrada de IFEMA MADRID es un activo estratégico para el negocio, por lo que, bajo cualquier circunstancia, la solución ofertada deberá contemplar el mantenimiento del plan de numeración íntegro de IFEMA MADRID. Por esta razón el adjudicatario del servicio incluirá como parte de su solución, las gestiones necesarias para la portabilidad del plan de numeración de IFEMA MADRID en conjunto con el operador actual del servicio. La empresa adjudicataria tendrá que planificar y validar con el personal de IFEMA MADRID todos los procesos y plazos de ejecución necesarios para la portabilidad de este plan, reduciendo al mínimo el impacto en la operativa de IFEMA MADRID.

El plan de numeración del servicio comprende la franja entre el 91 722 5000 al 91 722 5999, así como la franja entre el 91 722 3000 y 91 722 3299.

5.3 Provisión, migración y mantenimiento de circuitos FTTH.

IFEMA MADRID cuenta actualmente con 1 servicios FTTHs dado de alta de forma permanente en el recinto, que prestan servicios de Voz y Datos y que son utilizados como servicios de backup en caso de indisponibilidad de los servicios permanentes de Voz y Datos en ubicaciones críticas de IFEMA MADRID y que por razones estratégicas debe permanecer operativo en todo momento, por lo que el adjudicatario deberá contemplar como parte de su propuesta, al igual que en los casos antes mencionados, tanto la migración, como la portabilidad de esta numeración (917210292).

Debido a la demanda creciente de peticiones para la prestación de servicios de IPTV en el recinto y como consecuencia de la celebración de eventos presentes y futuros que harán uso de estos, será parte del alcance del servicio la provisión de circuitos FTTHs que puedan prestar (aparte de servicios de Voz y Datos a través de un enrutador WiFi) servicios de IPTV, que deberán incluir como parte de la solución la provisión de los decodificadores y mandos a distancia necesarios para la prestación integral de soluciones de televisión IPTV con una parrilla de canales adecuadas a los requerimientos particulares de cada evento, debiendo incluir como mínimo los principales canales nacionales Españoles, los principales canales informativos internacionales (CNN, CNN en Español, BBC, CNBC, Euro News, Bloomberg TV, Fox News, Sky News, France 24, Negocios, Univisión, Principales canales de noticias de Latinoamérica, entre otros), **así como DAZN MOTOR**, entre otros. Debido a que estos servicios, en algunos casos, se prestarán bajo demanda y de forma efímera, será necesario que el adjudicatario contemple como parte de su propuesta la instalación y la desinstalación del servicio una vez prestado este y bajo petición expresa de

IFEMA MADRID. **En cualquier caso el servicio no se prestará de forma pública, sino que es para uso exclusivamente privado y sin ningún tipo de retransmisión de contenido.**

Dadas las características específicas y cambiantes del ámbito de negocio de IFEMA MADRID, es previsible una demanda creciente y variable de estos servicios asociados a las demandas particulares de IFEMA MADRID, por lo que la empresa adjudicataria deberá estar en capacidad de provisionar nuevos circuitos, cumpliendo con los plazos y tiempos establecidos en el apartado **"7 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)"** del presente pliego de prescripciones técnicas.

5.4 Tarificación por volumetría de llamadas cursadas y servicios especiales.

Tarificación por Volumetría de Llamadas.

Se tarificará dentro del alcance del contrato todas las llamadas realizadas por los diferentes circuitos solicitados al operador.

El adjudicatario deberá realizar la tarificación detallada por cada línea y de forma global, siendo capaz de proporcionar informes detallados y estadísticas agregadas por necesidades específicas que puedan surgir durante la prestación del servicio y que en cualquier caso serían trasladadas por IFEMA MADRID al adjudicatario para su adecuación o modificación.

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

Se entregará mensualmente a IFEMA MADRID un fichero con el detalle de la tarificación, en un formato CSV de datos compatible con Excel o en su defecto compatible con Access.

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

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

El adjudicatario deberá entregar, en los siguientes 15 días naturales (a la finalización del mes) una prefectura (a mes natural) que contenga el consumo y todos los servicios facturables objetos del presente contrato para su revisión y validación por parte de IFEMA MADRID con la posterior emisión de la factura correspondiente.

Tarificación de servicios especiales

Es previsible que durante la vigencia del servicio puedan surgir necesidades o consumos de llamadas que generen costos adicionales asociados a servicios especiales, tales como lo pueden ser llamadas a numeraciones de pago 900, 901, 902, 9XX o similares, sin embargo y debido que la existencia y volumetría de llamadas a este tipo de numeración cada vez es menor, no es posible para IFEMA MADRID el estimar o cuantificar el consumo estimado que este tipo de servicios generará, por lo que el pago de este tipo de servicio se realizará de acuerdo a consumo como parte del importe variable del contrato.

6. FASES DEL SERVICIO

El servicio estará compuesto por las siguientes fases:

1. Fase de diseño de la solución y transición del servicio.
2. Fase de Implantación.
3. Fase de Operación y mantenimiento.
4. Fase de devolución del servicio.

Para el correcto desarrollo de los servicios objetos del presente pliego, se define en las siguientes fases

6.1 Fase de diseño de la solución y transición del servicio.

La fase de diseño de la solución y transición del servicio tendrá lugar como máximo, **durante las 4 primeras semanas del contrato**. Al finalizar esta fase, el adjudicatario deberá estar en disposición de preparar y agendar un **plan de migración del servicio** (a ser aprobado por IFEMA MADRID), haber adquirido el conocimiento necesario sobre la operativa del servicio actual y posteriormente implantar el servicio con el menor impacto posible en la actividad de negocio de IFEMA MADRID y tener plena autonomía para la prestación del servicio. Esta fase se solapará con la fase de devolución del servicio del proveedor saliente.

La solución propuesta por el adjudicatario deberá tener en todo momento el visto bueno de IFEMA MADRID.

6.2 Fase de Implantación

En la fase de implantación el adjudicatario desplegará y configurará todos los servicios propuestos en el diseño que permitan cumplir con los requerimientos de conectividad solicitados. **Esta fase tendrá una duración máxima de 2 semanas, simultánea a la "Fase de diseño de la solución y transición del servicio"**.

A la finalización de esta fase el adjudicatario deberá entregar la siguiente documentación:

- Documentación completa de todas las instalaciones efectuadas.
- Topología gráfica de la solución técnica (física y lógica)
- Planes de numeración y direccionamiento.
- Inventario de todos los elementos involucrados en la implantación del servicio y su ubicación.

Los trabajos de instalación, serán supervisados en todo momento, por IFEMA MADRID y/o empresa que se designe como control de calidad, atendiendo siempre a las indicaciones de acabado que haga de las distintas unidades, pudiendo ordenar la retirada y sustitución de todos aquellos materiales, aun estando instalados, que no se ajusten o no cumplan los niveles

técnicos, de calidad e imagen, obligándose el adjudicatario a su sustitución por otros que cumplan estas exigencias sin reclamación alguna por parte del adjudicatario.

El adjudicatario tendrá que aportar todos los medios necesarios para poder realizar los ensayos o pruebas pertinentes que sean requeridas por el Control de Calidad.

6.3 Fase de Operación y Mantenimiento.

Esta fase iniciará una vez finalizada la Fase de Implantación, con una duración de 1 año + 11 meses. Una vez finalizada la implantación de los servicios, el adjudicatario facilitará un punto de contacto para la atención de incidencias y solicitudes, que atenderá, registrará y escalará al grupo que corresponda las peticiones iniciadas por el personal perteneciente a la Dirección de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID.

Se ofrecerán como canales de contacto un teléfono sin tarificación adicional y un servicio de HelpDesk o correo electrónico. La supervisión, coordinación y control del servicio será realizada por un Gestor del Servicio, quién será el interlocutor único para los asuntos derivados de la gestión de servicio.

Como parte de la oferta técnica del servicio se deberá detallar los mecanismos de contacto de las notificaciones, consultas e incidencias para su correcto tratamiento y en cumplimiento con los ANS descritos en el presente documento bajo el apartado **"7 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)"**.

La cobertura horaria de esta prestación será de 24x7x365 de lunes a domingo para cualquier tipo de incidencia.

El adjudicatario será responsable del mantenimiento de los equipos que prestan el servicio según lo solicitado en el presente pliego e incluirá:

- Mantenimiento del hardware .
- Mantenimiento de las configuración. Validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.
- de las incidencias y problemas escalados por IFEMA MADRID.
- Cualquier actuación física para reparación de averías estarán incluidos en el servicio ofertado por el adjudicatario, no suponiendo ningún coste adicional para IFEMA MADRID, sea cual sea el motivo de las labores de mantenimiento a realizar.

El adjudicatario realizará durante la vigencia del contrato el soporte y resolución de dudas relativas al funcionamiento o configuración de los servicios objetos del presente contrato.

Durante esta fase, el adjudicatario se compromete a realizar el cierre de la facturación mensual de los servicios (fijos + variables + consumo) en un período no superior a los 15 días siguientes del mes del servicio ya vencido y según lo estipulado en el apartado **"7 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)"**.

Durante esta fase el adjudicatario del servicio deberá facilitar bajo demanda de IFEMA MADRID los siguientes reportes asociados al servicio:

- Informe de tasa de uso de los recursos y canales SIP contratados.
- Informe de incidencias generales y específicas del servicio.

El adjudicatario deberá facilitar los informes correspondientes, en un período no superior a los 10 días hábiles siguientes a la solicitud expresa por parte de IFEMA MADRID a través de los mecanismos de contactos indicados por el licitador como parte de su oferta técnica, de acuerdo con la propuesta del " *Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento del servicio*", el no cumplimiento de esta petición se registrará bajo lo estipulado en el apartado "**7 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)**".

6.4 Fase de devolución del servicio.

La devolución del servicio tendrá lugar por cualquiera de las siguientes causas:

- Terminación del contrato por finalización del período contractual acordado y liquidación del mismo.
- Resolución del contrato de forma anticipada por incumplimiento del objeto del contrato y liquidación del mismo, o cualquier otra causa que suponga causa de resolución.

En todos los casos, existirá un periodo de Devolución del Servicio para garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte del adjudicatario hacia IFEMA MADRID, o hacia el nuevo adjudicatario, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

En esta fase, el adjudicatario estará obligado a devolver el control de los servicios objeto del pliego de forma simultánea entre los trabajos de devolución del servicio y de la prestación del mismo y sin coste adicional para IFEMA MADRID. El traspaso se realizará en el plazo que IFEMA MADRID considere conveniente y con una duración máxima de **4 semanas desde la notificación del inicio de esta fase** y en todo caso durante el último mes de contrato si se completa el tiempo acordado para el mismo.

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).

Los acuerdos de nivel de servicio están detallados en el documento "Documento ANS_Exp 25 044"

8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚMERO 2

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

Se deberá aportar la documentación técnica que se requiere en este apartado, para la admisión 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.

El contenido del documento es el siguiente:

Resumen Ejecutivo:

- a. Breve presentación del licitador.
- b. Descripción breve de la **solución técnica propuesta** (incluyendo información sobre la infraestructura del licitador sobre la que se presta el servicio y un diagrama gráfico de la solución)
- c. Breve descripción del **plan de implantación y migración de los servicios** (donde se incluya un calendario de ejecución de tareas que garanticen el cumplimiento de las fases del servicio, descritas en el apartado **"6. FASES DEL SERVICIO"**).
- d. Breve descripción del **plan de Calidad del servicio**.

8.2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PARA ENTREGAR POR EL OFERTANTE. SOBRE 2. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS SUJETO A VALORACIÓN.

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 según el criterio**) 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.**

Cada documento expositivo de la propuesta deberá tener una extensión máxima de **10 páginas (sin incluir portada e índice)**, con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12 (NO incluir títulos/certificaciones).

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:**

1. Organización del proyecto.

a. **Equipo de trabajo a cargo del proyecto en la fase de implantación** presentado, en el que se valorará: la idoneidad de los perfiles propuestos para la implantación del servicio, basándose en su experiencia profesional en la implantación de proyectos de características similares en los últimos 10 años.

b. **Plan de Transición del servicio** presentado, en el que se valorarán: el nivel de detalle y eficacia de las acciones propuestas para garantizar la disponibilidad del servicio y la menor afectación del mismo.

c. **Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento del servicio**, en el que se valorarán: el nivel de detalle, claridad y precisión de las acciones planteadas para el cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio.

9. PERSONA 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.