

**SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA
PLATAFORMA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA Y SERVICIOS DE
IFEMA MADRID**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Exp.: 26/137 – 2000028742

**Comisión de Compras y Contratación
Madrid, Agosto 2026**

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Situación Actual	4
3.	Descripción del servicio	6
4.	Horario del servicio	9
5.	Modelo de servicio	9
6.	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	11
7.	Fases de la Prestación del servicio	15
7.1.	FASE I: Preparación y Constitución del servicio.....	16
7.2.	FASE II: Transición	16
7.3.	FASE III: Prestación completa del servicio	17
7.4.	FASE IV: Devolución del Servicio	17
8.	Equipo de trabajo.....	19
9.	Normativa y Reglamentación Técnica.....	20
10.	Estructura de las Ofertas.....	20
11.	Personas de Contacto.	21

1. Introducción

IFEMA MADRID, líder en el sector de celebraciones de Ferias, Eventos y Congresos tiene como uno de sus objetivos estratégicos, ofrecer un servicio de calidad a sus expositores, organizadores y visitantes, que garantice el éxito en la celebración de su evento.

Para poder alcanzar el presente objetivo y proceder a la mejora continua del mismo, es necesario que IFEMA MADRID pueda realizar una gestión integral y eficiente de la demanda y de los servicios internos que se prestan desde diferentes Direcciones y Áreas funcionales. Así como la gestión del portfolio, programas y proyectos que se gestionan en IFEMA MADRID. Siendo necesario también la gestión de los Riesgos, Controles y Evidencias asociados a los procesos de negocio que conforman el Control y Cumplimiento interno en IFEMA MADRID.

Por este motivo, es de vital importancia contar con el servicio de mantenimiento y soporte de Plataforma de Gestión de la Demanda y Servicios Internos desde la que se gestione de forma íntegra y confiable las necesidades expuestas anteriormente.

2. Situación Actual

Actualmente IFEMA MADRID dispone de una plataforma capaz de realizar la gestión y control efectivo de los diferentes procesos de gestión de la demanda, de los servicios y del portfolio, tanto de la DTI como de otras Direcciones o Áreas funcionales, incorporando el Sistema de Riesgo, todos ellos interrelacionados entre sí. Dicha Plataforma de la Gestión de la Demanda y Servicios permite:

- **Disponer de un único repositorio sobre el que sustentar los procesos organizativos** de IFEMA MADRID desde una visión holística. Y que, a su vez, permite la identificación y gestión del uso de los recursos informáticos, y seguimiento y control del coste asociado.
Repositorio de información relacionada con la estructura organizativa, catálogo de servicios internos, elementos de infraestructura, procesos, riesgos, ..., de forma íntegra, confiable y única, para poder sustentar los procesos organizativos de IFEMA MADRID desde una visión holística.
- Realizar la **Gestión de la Gobernanza de las Tecnologías de la Información**, desde el punto de vista de Procesos basados en buenas prácticas como ITIL y marcos de trabajo, como COBIT, en donde los procesos no se gestionan desde el punto de vista de la individualidad, sino desde el punto de vista de marco de trabajo y relación entre ellos. Y que, a su vez, permite la identificación y gestión del uso de los recursos informáticos, y seguimiento y control del coste asociado.
Conocer el estado de nuestra infraestructura en cada momento, para la gestión de la toma de decisión, en tiempo y forma.
Poder conocer y gestionar el coste de los activos identificados (licencias, equipamiento, ...)
- **Proporcionar a las Direcciones y áreas funcionales** de IFEMA MADRID implicadas en el proyecto **mayor control, seguimiento y**, y así poder mejorar progresivamente su **eficiencia**, eficacia y nivel de calidad de las actividades y tareas que ejecuta. En definitiva, aumentar la calidad del servicio que ofrece interna y, externamente, incrementando la productividad.
Gestionar, coordinar y supervisar la demanda de las áreas funcionales internas, los recursos, y la toma de decisión frente a riesgos e imprevistos, asociados a los proyectos, programas y portfolio. Gestión de la demanda interna desde y hacia las áreas funcionales, e incluso, interáreas funcionales y técnicas.
Obtener una visión de carga de trabajo que permitan aplicar mejoras en los procesos e integración eficiente entre las diferentes áreas funcionales, de forma transparente para el usuario interno de los servicios ofrecidos.
- Poder **gestionar y controlar la planificación estratégica y el impulso de transformación digital e innovación** de IFEMA MADRID, basándose en la gestión del portfolio, programas y proyectos de las Tecnologías de la Información que dan soporte a la mejora de los procesos de negocio.

- **Garantizar el soporte al Sistema de Control Interno**, consolidando la plataforma como herramienta corporativa de gestión de riesgos y controles.

Para cubrir todas estos requisitos se tienen implantadas los siguientes procesos:

- **Gestión de la configuración CMDB**, con todos los maestros necesarios para la correcta ejecución de los procesos que se describen a continuación.
- **Gestión de servicios IT, y procesos asociados**: Catálogo de Servicios, Gestión de Incidentes y consultas, Gestión de Peticiones, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios tecnológicos y funcionales, Gestión de encuestas, Gestión del Conocimiento y carga de elementos de conocimiento, Acuerdos de Nivel de Servicio.
- **Gestión de la demanda asociada a otras áreas funcionales** de IFEMA MADRID (Marketing, Asesoría Jurídica, Planificación y Control, Compras, ...): Catálogo de Servicios, Gestión de Incidentes y consultas, Gestión de Peticiones, Gestión de Conocimiento, Gestión de encuestas, Acuerdos de Nivel de Servicios, ...
- **Gestión operativa de IT**: Carga de elementos de infraestructura de sistemas, elementos de red y elementos de puesto de trabajo (tablets, impresoras, ...) de IFEMA MADRID. Descubrimiento automáticos de servidores y elementos de red, Configuración de los servicios relacionados con los elementos de infraestructura y de puesto de trabajo, Análisis de logs de estado, Integración con los sistemas de monitorización para la gestión de eventos.
- **Gestión de activos**: Gestión de los activos software, Gestión del ciclo de vida de los activos, Gestión de las licencias SaaS, Gestión de activos Hardware, Gestión de proveedores y contratos asociados, Gestión del coste, ...
- **Gestión de la demanda y planificación del portfolio IT**: control de la demanda, Gestión de las acciones de contratación y Gestión y control de los proyectos y adquisiciones en el ámbito de la IT, Analíticas específica para el área de trabajo IT. Se pueden gestionar proyectos con metodologías: Agile, Waterfall e híbrido.
- **Gestión del Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (Governance, Risk and Compliance – GRC)**, herramienta de soporte para las funciones de Control Interno y Cumplimiento Normativo de IFEMA MADRID, basado en la gestión integrada de procesos, riesgos, controles y evidencias, así como en los procesos de evaluación, supervisión y reporting conforme al modelo COSO, que incluye el soporte a los ciclos de evaluación de riesgos y controles, testing, supervisión y reporting del Sistema de Control Interno.
- **Portal de usuario para la gestión de la demanda y servicios internos** de IFEMA MADRID, tanto para la parte técnica de IT como funcionales de otras Áreas: Gestión de Incidentes y Peticiones, basados en el catálogo de servicios de las diferentes áreas funcionales y técnicas de IT IFEMA MADRID, configuración de la visibilidad según perfil,
- **Informes, Cuadros de mando y Paneles de trabajo** según el perfil de usuario y servicios anteriormente indicados a los cuales acceda para su gestión.
- **Gestión de la creación de tickets**: incidentes, o peticiones en la plataforma desde otras aplicaciones web o sistemas externos a Servicenow (ej. correo).
- **Configuración de canal móvil**.

3. Descripción del servicio

El contratista será el responsable del correcto funcionamiento del sistema en todo momento, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo. Por tanto, ante cualquier tipo de problema/deficiencia detectada en el sistema, el contratista deberá analizar in situ las causas del problema, y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

Los servicios de mantenimiento y soporte solicitados son:

1. **Relación con el proveedor de licenciamiento Servicenow y con el fabricante Servicenow:** Realizará la gestión de incidencias, peticiones, consultas, problemas con el fabricante.
2. **Gestión del versionado y release:** Realizará toda la gestión de la implantación de nuevas versiones y release, previa comunicación y acuerdo con IFEMA MADRID.
3. **Realización de trabajos y actividades proactivas, adaptativas y preventivas** para mantener la solución en estado óptimo de funcionamiento. Se solicita iniciativa para anticiparse a los problemas que impacten negativamente en el funcionamiento del servicio y en la imagen corporativa de IFEMA MADRID. Ejemplo de esta operativa sería proponer y ejecutar los cambios que prevengan problemas de rendimiento, de integridad, de disponibilidad o cualquier otro tipo de problema, etc.
4. **Servicio de mantenimiento funcional y evolutivo especializado del módulo GRC**, que da soporte al Sistema de Control Interno de IFEMA MADRID, estructurado conforme a la metodología COSO y soportado en una gestión integrada de procesos, riesgos, controles, evidencias, y testing.

A su vez, también se debe realizar la gestión del **mantenimiento y desarrollo continuo del módulo de riesgos y control interno**, incluyendo el soporte a los ciclos de evaluación de riesgos y controles, testing, supervisión y reporting del Sistema de Control Interno, tratándolo como una capacidad clave para la Institución, esencial para apoyar la toma de decisiones, el cumplimiento y la mejora del control interno.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de los recursos funcionales y técnicos necesarios durante los periodos de evaluación, del Sistema de Control interno, definidos por IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá **garantizar un modelo completo de gestión de riesgos y control interno** basado en:

- Jerarquía: Macroproceso → Proceso → Subproceso → Actividad
- Asociación riesgo-control a nivel de actividad

Un modelo de riesgos que incluya:

- Declaración, identificación y registro de riesgos, incluyendo al menos las categorías **operacionales, normativas, estratégicas y reputacionales**
- Evaluación de riesgo inherente y residual de forma periódica, siendo su cálculo Gestión del proceso de evaluación periódica de riesgos, incluyendo el cálculo de **riesgo inherente y riesgo residual**, en base a la eficacia de los controles.

- Agregación de riesgos en todos los niveles

Un modelo de controles que incluya:

- Catálogo de controles incluyendo sus atributos (tipología, frecuencia, responsables, naturaleza, etc.),
- Evaluación periódica basada en diseño y ejecución
- Grado de mitigación

Mantener, asegurar y dar soporte al Ciclo de vida GRC:

- Riesgos: Borrador → Evaluar → Responder → Revisar → Supervisar
- Controles: Borrador → Evaluar → Revisar → Supervisar

Mantener, asegurar y dar soporte a otros elementos clave adicionales, como son:

- Gestión de evidencias
- Gestión de issues y remediaciones
- Auditoría (testing de controles, Valoración COSO, ...)
- Cálculo del **Riesgo Residual Auditado** que incluye la valoración de los controles testeados para el cálculo.
- Alertas automáticas
- La generación de **informes, cuadros de mando y KPIs**, que permitan el seguimiento continuo del sistema y soporten la toma de decisiones.

El contratista deberá realizar el apoyo funcional y técnico a la configuración y migración de matrices en ServiceNow GRC: el **apoyo funcional especializado para la configuración, parametrización, adaptación, carga inicial y migración masiva de matrices de procesos, riesgos y controles** de IFEMA MADRID, tanto en la creación de nuevas matrices como en la incorporación de cambios de gran volumen sobre matrices ya existentes.

A estos efectos, el adjudicatario garantizará expresamente la capacidad de:

- **Configurar íntegramente nuevas matrices** en el modelo Macroproceso → Proceso → Subproceso → Actividad → Riesgo → Control, con la totalidad de atributos exigidos por el sistema (identificadores RK/CTRL, corresponsal y responsable, criticidad, tipo, dirección y departamento/área, control SCILF, frecuencia, evidencia, grado de mitigación, taxonomía y subtipología ESG, entre otros).
- **Adaptar y parametrizar** los catálogos, listas de valores, subtipologías ESG (E/S/G), evidencias, workflows de autoevaluación y testing, y las relaciones Proceso-Riesgo-Control, cuando los cambios normativos, organizativos o metodológicos –incluidas las revisiones anuales del marco COSO– así lo requieran.
- **Ejecutar migraciones masivas** –altas, bajas y modificaciones en bloque– sobre matrices existentes o de nueva creación, mediante plantillas de carga homogéneas coordinadas con el equipo de plataforma de ServiceNow (DXC) y con el Área de Control Interno, cuando el volumen o la complejidad de los cambios exceda la operativa unitaria del usuario funcional.
- **Validar y trazar** la información migrada mediante pruebas de funcionamiento, control de duplicidades, reconciliación con la matriz origen y evidencia formal de completitud, previa al inicio de las fases de autoevaluación y testing.

- **Transferir conocimiento** al equipo de IFEMA MADRID mediante manual funcional actualizado, sesiones de formación y soporte de segundo nivel que permitan al usuario funcional realizar por sí mismo inclusiones y modificaciones ordinarias en el sistema.

Este mantenimiento se incluye, dentro de las prestaciones ordinarias del módulo GRC de ServiceNow y sin cargo adicional a la bolsa de evolutivos mayores en lo referido a la operativa.

5. **Gestión del soporte para la atención a incidencias, consultas y peticiones, así como restauración del servicio** en el menor tiempo posible para todos los módulos de Servicenow dentro del alcance del presente pliego.

El servicio de soporte incluirá como mínimo:

- Gestión de incidencias y peticiones y consultas.
- Peticiones de configuración y pequeños evolutivos.
 - Evolutivos menores (<8h)
 - Peticiones de modificaciones en tablas, normalmente asociadas al módulo GRC, pueden superar las 8 horas y seguirán considerándose dentro del soporte de peticiones
- Consultas sobre el funcionamiento de los productos del sistema y procedimientos a seguir en casos concretos.

Ante las incidencias surgidas, se restaurará cuanto antes la operativa normal del servicio, minimizando el impacto negativo en los servicios de IFEMA MADRID.

Denominamos incidencia a toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio que impide el funcionamiento esperado. Pueden ser fallos reportados por los usuarios, por alguna herramienta de monitorización de eventos, por el propio proveedor de servicio de forma proactiva como resultado de su monitorización, por el CAU de IFEMA MADRID, etc.

La gestión de las peticiones de configuración y pequeños evolutivos serán gestionados como Stories del/los proyecto/s de mantenimiento que se gestionará en Servicenow.

El servicio de soporte para la atención y resolución de incidencias, consultas y peticiones se llevará a cabo **a través de un servicio bajo demanda** estimado en un esfuerzo de 1500 horas (8 horas de lunes a jueves y 7 horas los viernes, durante todo el año). Cualquier refuerzo a este servicio bajo demanda se llevará a cabo a través de la figura de modificación del contrato.

El adjudicatario dispondrá una bolsa 500 horas, a demanda, para la gestión de **evolutivos mayores** (considerados > 8 horas), estimándose que aproximadamente el **30% estará orientado al GRC**, así como la implantación de nuevos procesos de gestión, módulos funcionales o técnicos de Servicenow, así como integraciones con otros sistemas de IFEMA MADRID o de proveedores para la gestión de servicios y demandas, que superen las 8 horas de esfuerzo. Estos evolutivos mayores serán gestionados como Stories o como subproyectos dentro del proyecto de mantenimiento que se gestionará en Servicenow.

Se ha identificado hasta la fecha los siguientes evolutivos previstos en el Roadmap a fecha de redacción del presente pliego de prescripciones técnicas, lo que significa que puede que algunas de ellas estén avanzadas cuando se preste el presente servicio, al igual que surgirán nuevas necesidades:

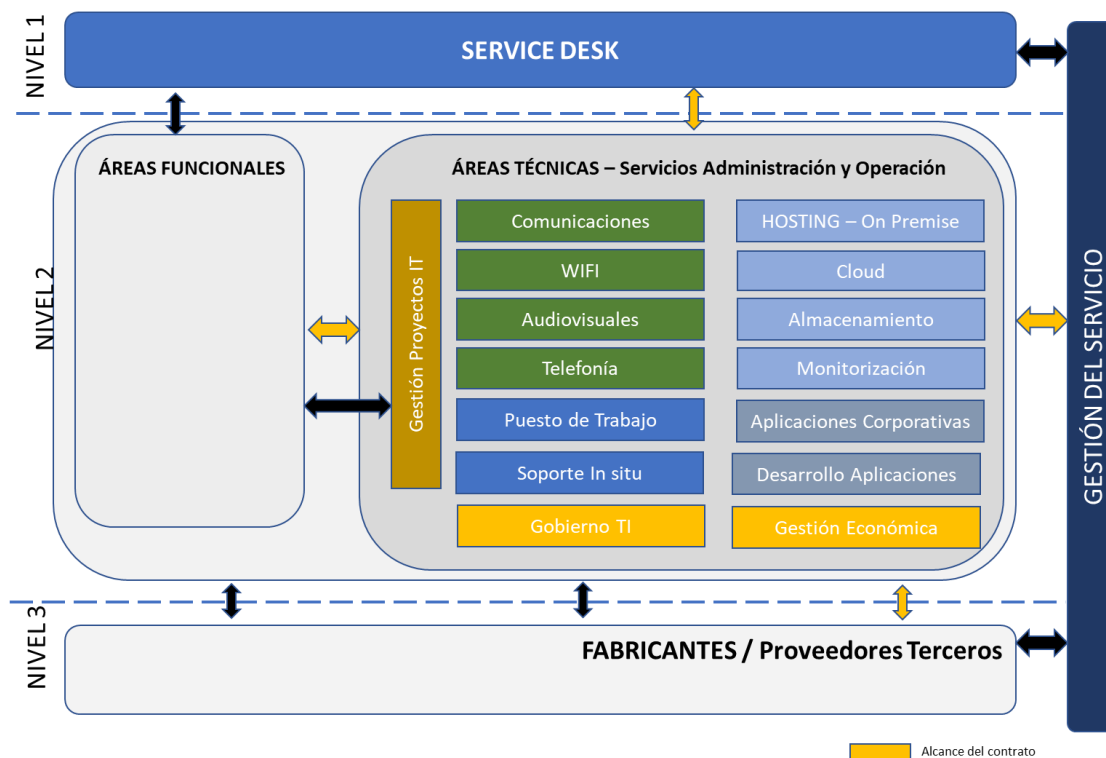
- Migración del portal de usuario
- Migración del portal del gestor
- Implantación de la gestión horaria del personal dentro de la gestión del SPM
- Proceso de Gestión de las demandas en Comité de Inversiones
- Incorporación de la IA en los procesos actuales
- Incorporación de servicios de otras áreas funcionales de IFEMA MADRID
- Integraciones con otros sistemas de IFEMA MADRID: Sistema de licitaciones, SAP-HANA, Azure, Jira, ...
- Se establece como línea prioritaria en la evolución de GRC:
 - Evolución del mapa de riesgos
 - Automatización de evaluaciones y controles
 - Integración operativa con SAP
 - Desarrollo de workflows de control interno
 - Reporting ejecutivo para auditoría. El adjudicatario deberá proporcionar:
 - Reporting operativo: SLA, incidencias, evolución del servicio
 - Reporting GRC : Estado del mapa de riesgos, % controles efectivos, riesgos críticos, issues abiertos, planes de acción
 - KPIs de control interno % riesgos evaluados, tiempo de evaluación, cobertura de controles, desviación vs apetito de riesgo

4. Horario del servicio

El horario de atención para IFEMA MADRID deberá de ser de lunes a jueves de 08:30 a 17:30h y los viernes de 08 a 15h, salvo festivos nacionales. Los acuerdos de servicio se basarán en el presente horario de servicio.

5. Modelo de servicio

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



Los servicios de mantenimiento y soporte solicitados en el presente pliego tienen que acomodarse en los niveles 2 y niveles 3 del diagrama anteriormente presentado, debiendo incluir:

- Gestor del servicio
- Equipos funcionales (GRC, ITSM, negocio)
- Equipos técnicos ServiceNow

El adjudicatario se relacionará con el Service Desk de IFEMA MADRID, con el fabricante de Servicenow, con el proveedor del licenciamiento de Servicenow, incluso con áreas funcionales, si así lo requiriera la DTI (caso de participación en adaptaciones complejas, ...).

El licitador deberá colaborar y participar en aquellas tareas en que se le implique y a su vez deberá acomodarse y comprometerse a seguir los procesos y procedimientos que sean definidos por la DTI de IFEMA MADRID.

Cabe indicar, que para la gestión de los servicios solicitados se requiere un **Gestor del Servicio** cuyas responsabilidades serán las siguientes:

- Realizar el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- Llevar a cabo el aseguramiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- Realizar la elaboración de los entregables asociados a los comités de seguimiento, definidos en el Modelo de Relación
- Realizar el seguimiento y elaboración de la facturación de los servicios a IFEMA MADRID
- Asistir y colaborar en reuniones con las áreas funcionales y/o otros proveedores de servicio de la DTI, previa solicitud de la DTI
- Ser el contacto directo con el responsable del servicio por parte de IFEMA MADRID, frente a solicitudes y situaciones de urgencia y crisis
- Asegurar el cumplimiento de los procesos IT definidos por IFEMA MADRID
- Realizar la gestión interna del equipo asignado al servicio para IFEMA MADRID

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

- a. Gestión de Incidentes
- b. Gestión de Peticiones
- c. Gestión de Problemas
- d. Gestión de Cambios
- e. Gestión del Conocimiento
- f. Gestión de Terceros (fabricantes)
- g. Mejora continua de los servicios
- h. Gestión de Crisis

Se requiere que se presente en la oferta la matriz RACI asociada a las actividades de los procesos IT anteriormente enumerados, así como la matriz RACI asociada a los servicios de mantenimiento y soporte solicitados en el apartado "3. Descripción de los servicios".

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



Es importante que la empresa adjudicataria plantee el modelo de relación en base a la estructura anteriormente indicada, así como la descripción del equipo que participará activamente en el modelo de relación y las actividades que llevarán a cabo en el ámbito del mismo.

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

6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

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 del servicio.

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 60 días naturales desde la fecha de comienzo del servicio de mantenimiento y soporte, configurando todos los indicadores asociados al presente servicio en la Plataforma de Gestión de Demandas y Servicios (Servicenow), con sus correspondientes Dashboards.

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

El 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 II de Transición del servicio en la que se deberán definir y poner en marcha los indicadores que inicialmente constituirán las medidas de calidad del servicio. Y, en la medida de lo posible, se deberá configurar los acuerdos de nivel de servicio en Servicenow para la gestión del servicio a prestar.

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

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

- Se deben cumplir siempre los mínimos establecidos en este anexo.
- 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.

CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS'S

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:

1. Enviar de forma mensual un informe detallado de los indicadores obtenidos.
2. Es obligación del adjudicatario del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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. 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.

MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS'S

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 la D.T.I. de IFEMA no esté satisfecha con la actuación realizada por el adjudicatario en el grado de cumplimiento de aspectos formales del servicio como, por ejemplo, un análisis de impacto no satisfactorio, una documentación no adecuada, un requisito no cubierto, una cláusula del pliego no cumplida, una resolución no satisfactoria de una tarea, de un proyecto, una transferencia de conocimiento no adecuado, etc.

La DTI indicará el motivo y la posible subsanación de la **No Conformidad**. El adjudicatario está obligado a registrar las no conformidades, recogiendo toda esta información más la que considere oportuna y dispondrá de un plazo de tiempo fijado en cada caso para proceder a su subsanación. Si transcurrido el plazo de tiempo establecido no se ha subsanado, o bien, si el adjudicatario desestima su subsanación, contabilizará como una **No Conformidad** no resuelta que aplicará en el mes que corresponda y en meses sucesivos hasta su subsanación.

Para finalizar con el modelo, también se va a determinar la criticidad de cada uno de los indicadores, con ponderación mayor de los críticos respecto de los no críticos.

Consultar documento Excel "SLA_Exp 26 137".

El periodo de cálculo de los indicadores será mensual y la penalidad se aplicará en la facturación del mes.

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 y mejoras que el adjudicatario proponga, a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- GESTIÓN DE LA CALIDAD: Incluye la evaluación de la calidad, errores en las entregas, niveles de peticiones erróneas, no conformidades y la realización de todas aquellas acciones y productos definidos y acordados en el plan de calidad.
- GESTIÓN DE LOS EQUIPOS: Incluye el nivel de adecuación de los recursos asignados a la necesidades de IFEMA MADRID.
- GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS, PETICIONES Y CONSULTAS: Se consideran aspectos de soporte relacionados con las incidencias, peticiones y consultas en función de su prioridad (urgencia e impacto) que se definirán en el inicio de la fase de mantenimiento y soporte: tiempos de respuesta, tiempos de resolución, documentación, etc.
- GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO (GRC): Incluye los aspectos relacionados con la operación y soporte del módulo de riesgos y control interno, considerando la gestión de incidencias específicas del ámbito GRC (configuración, evaluaciones de riesgos y controles, etc.), así como el cumplimiento de los plazos de resolución en función de su criticidad. Se evaluará el porcentaje de incidencias críticas resueltas dentro de plazo, el tiempo medio de resolución de incidencias del módulo y el grado de actualización de las recomendaciones y acciones derivadas del control interno, garantizando su seguimiento y trazabilidad dentro del sistema.

Considerándose:

- **Incidencia/petición Muy Crítica**: Fallas y cuestiones sobre funcionalidades de administración, adaptación y operación, que impidan a más de un usuario el uso del sistema o de una parte del mismo.
- **Incidencia/petición Crítica**: Fallas y cuestiones sobre operaciones básicas de administración, adaptación y operación, que impidan al usuario el uso del sistema o de una parte del mismo.
- **Incidencia/petición no crítica**: Fallas y cuestiones que no impidan al usuario el uso del sistema. Con base en las definiciones anteriores, IFEMA Madrid establecerá la criticidad de la consulta.

El horario de atención a IFEMA MADRID deberá de ser de lunes a viernes de 08 a 19h y los viernes de 08 a 15h, salvo festivos nacionales.

Penalización de los indicadores:

Muy Críticos: 5% del importe económico mensual.

Críticos: 3% del importe económico mensual.

No Críticos: 1% del importe económico mensual.

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: 10 días o antes.

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 ANSs o incorporar nuevos ANS. Dicha revisión será acordada en un comité con capacidad para ratificar las decisiones tomada en este ámbito.

PENALIDADES

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. Se deberá seguir el siguiente esquema de aplicación mensual:

La suma de los porcentajes de las penalidades asociadas a los ANSs incumplidos se aplicará como porcentaje a descontar del importe económico de la facturación del mes correspondiente.

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, 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 1 %), al cuarto mes y siguientes será Crítico (penalidad 3%) y al séptimo mes en adelante será Muy Crítico (penalidad 5%).

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

CÁLCULO INCORRECTO DE ANS

El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una **penalidad del 20%** de la facturación del importe económico del mes en el que se produce, adicionalmente a otras penalidades que pudieran corresponder.

7. Fases de la Prestación del servicio

El servicio global requerido, constará de las siguientes fases:

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

7.1. FASE I: Preparación y Constitución del servicio

Los objetivos de esta fase son:

- Preparar el equipo designado por el proveedor para poder comenzar con el servicio, incluyendo la formación necesaria para cubrir el ámbito tecnológico de este servicio.
- Preparar la infraestructura técnica y organizativa necesaria para la prestación del servicio.

Así mismo, se establecerá la conectividad con IFEMA MADRID del equipo de trabajo del adjudicatario, de acuerdo a lo indicado en el apartado "29.- EL OBJETO DEL CONTRATO SE REFIERE A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y/O CONLLEVA EL ACCESO A PLATAFORMAS O HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE IFEMA O IMPLICA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN SENSIBLE O DATOS DE CARÁCTER ESPECIAL" del documento "Anexo I PCAP Cuadro de Características") se realizarán reuniones de coordinación con IFEMA MADRID, se definirán los procedimientos de trabajo y de gestión del servicio, los de la gestión de tareas, y todos aquellos que resulten necesarios para que el servicio se pueda comenzar a prestar con la calidad adecuada de acuerdo con las especificaciones de este.

El contratista será responsable de los posibles perjuicios que se puedan producir en el arranque del servicio, derivados del retraso tanto de la disponibilidad del equipo como de la puesta en marcha de las comunicaciones necesarias, aun cuando ello sea achacable a otras empresas que tengan que proporcionar o instalar alguno de los recursos/elementos necesarios.

El contratista 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.

Esta fase se realizará en un **periodo máximo de 15 días naturales**. Una vez comprobadas las capacitaciones de los recursos declarados y de la disponibilidad de los recursos técnicos y organizativos se pasará a la fase de transición.

Los trabajos realizados durante esta fase no se facturarán.

7.2. FASE II: Transición

En esta fase se realizará el traspaso de conocimiento necesario de la configuración realizadas en todos los módulos de Servicenow de IFEMA MADRID, así como del uso de herramientas y procedimientos establecidos, traspaso que se realizará de forma gradual y de acuerdo y en paralelo con las tareas encomendadas. Por este motivo será necesario un periodo de tiempo de trabajo hasta garantizar que el conocimiento ha sido adquirido para la correcta prestación del

servicio requerido en este pliego. El contratista definirá los perfiles que considere adecuados para la correcta ejecución de esta fase.

Durante de esta fase, el proveedor no tendrá responsabilidad sobre la ejecución de las actividades contempladas en el servicio.

Esta fase durará **un máximo de 30 días naturales**, al final de los cuales se deberá pasar a la fase de prestación completa del servicio, previo visto bueno de IFEMA MADRID.

Los trabajos realizados durante esta fase no se facturarán.

7.3. FASE III: Prestación completa del servicio

Esta fase lleva implícita el objetivo principal del proyecto, esto es, alcanzar el máximo nivel de servicio posible a través de la realización de los distintos servicios, tipos de mantenimiento y actividades solicitadas en tiempo y forma.

La responsabilidad del mantenimiento de plataforma debe recoger todas las actividades descritas en este pliego, encaminadas a asegurar el aprovechamiento de los módulos configurados, su disponibilidad y su evolución ante los cambios, 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 definidos en estas especificaciones técnicas (ver apartado 6 del presente documento) siendo posible la precisión, mejora y definición de nuevos indicadores con el acuerdo de ambas partes.

Esta fase se inicia a la finalización de la Fase II y con una duración máxima de 12 meses.

7.4. FASE IV: Devolución del Servicio

La Devolución del Servicio se producirá en caso de cese o finalización de contrato. El contratista del servicio queda obligado a transferir el conocimiento técnico, así como el concerniente a herramientas, procedimientos, procesos y documentación, a la entidad que sea designada por IFEMA MADRID para que, en el menor tiempo y las mejores condiciones posibles, dicha entidad pueda ofrecer con garantías la continuidad en el servicio.

Lo normal es que la ejecución de este plan se lleve a cabo al vencimiento del contrato, sin embargo, la oferta contendrá la propuesta de medidas que posibiliten el acceso de IFEMA MADRID a los datos, programas y documentación también en el caso de un cese súbito, anticipado e imprevisto de la prestación del servicio por parte del contratista.

Durante la devolución del servicio se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ **Plazos para la devolución del servicio: Un mes antes de la finalización del contrato/servicio**
el contratista se compromete a poner a disposición de IFEMA MADRID los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar la formación del personal de IFEMA MADRID o de terceros que en su caso dé continuidad a los servicios prestados, facilitando su transición ordenada durante la ejecución de la fase de Devolución del Servicio. El contratista realizará

la devolución del servicio en un plazo máximo de 30 días (gestionando por su parte todos los preparativos requeridos para cumplir el plazo). En caso de que por causa imputable al contratista esta fase supere el plazo, este deberá de asumir todo costo hasta la finalización correcta de dicha fase con el visto bueno de IFEMA MADRID.

- ✓ Durante la devolución del servicio se hará entrega de la documentación generada durante la prestación del servicio.
- ✓ Será obligatorio que el contratista transfiera todo el histórico de incidencias a los sistemas de IFEMA MADRID.
- ✓ El contratista entregará también durante la fase de Devolución del servicio todo lo necesario para continuar la prestación del mismo sin interrupciones y con la calidad requerida por IFEMA MADRID.
- ✓ Se elaborará un Plan de Devolución del Servicio y se dispondrán los recursos materiales necesarios cuyo objeto será habilitar la prestación de los servicios por el siguiente responsable que se designe al efecto, facilitando y asegurando la continuidad del servicio. Dicho plan será entregado a IFEMA MADRID para su revisión y aprobación 15 días antes del comienzo de la ejecución del mismo. También se facilitará la conectividad para el acceso a la plataforma de IFEMA MADRID al nuevo contratista en caso de que fuese necesario. En este plan se incluirán el reintegro a IFEMA MADRID de la documentación generada, de todos los datos y ficheros y de la transferencia del conocimiento del servicio.
- ✓ Durante el periodo de devolución del servicio, el contratista será responsable del cumplimiento de ANS, pudiéndose aplicar las penalidades correspondientes.

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de IFEMA MADRID, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor de los trabajos.

El contratista renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de IFEMA MADRID.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los servicios y productos elaborados durante la ejecución del contrato corresponden únicamente a IFEMA MADRID y, particularmente, a IFEMA MADRID.

La información almacenada en las aplicaciones, así como la utilizada para la mecanización de incidencias y soluciones propias del servicio objeto del contrato, quedarán bajo propiedad y uso de IFEMA MADRID.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de la ejecución del contrato (en particular las bases de datos de incidencias y soluciones), no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de IFEMA MADRID. Asimismo, deberá contar con consentimiento expreso y escrito para realizar modificaciones de hardware, aplicativos o infraestructuras.

Llegado el vencimiento del contrato o finalizado cada servicio encomendado, el contratista borrará totalmente de sus sistemas informáticos los datos de IFEMA MADRID sin necesidad de previo requerimiento.

8. Equipo de trabajo

Para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego el contratista deberá ofrecer un servicio integral, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio.

El licitador deberá ser partner reconocido en Servicenow y estar en posesión de las certificaciones en vigor, actualizadas, autorizadas y de nivel adecuado para el licenciamiento requerido.

Si bien los licitadores deberán concretar en sus respectivas ofertas los equipos ofrecidos que, ajustándose a lo solicitado en el Pliego, se considere idóneo para atender las necesidades en éste especificadas, no es objetivo del pliego contratar un equipo de personas, sino disponer de un servicio integral ligado a un acuerdo de nivel de servicio previamente establecido al inicio del contrato.

De este modo, las compañías licitadoras deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a poder garantizar la cobertura, continuidad y estabilidad del servicio. La prestación del servicio podrá realizarse, tanto, en las oficinas de IFEMA MADRID como en las del licitador, incluyendo soluciones mixtas, disponibilidad de equipos expertos para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo, etc.

El equipo propuesto que, tras la formalización del presente contrato, se encargue de llevar a cabo la prestación del servicio objeto del mismo, deberá estar formado por los componentes con igual o superior perfil ofertado.

El contratista deberá incorporar los recursos/herramientas apropiados para realizar las pruebas necesarias, para que el servicio objeto del contrato alcance los niveles de calidad requeridos: pruebas unitarias, integradas, de sistema, de carga, de rendimiento, de seguridad, funcionales, de usabilidad, etc.

Los perfiles de los miembros del equipo propuesto deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- a. **Gestor del Servicio:** 5 años como gestor de servicio de soporte y mantenimiento de plataforma ServiceNow.
- b. **Analistas funcionales:**
 - Experiencia a cumplir por cada miembro propuesto: mínimo 3 años de experiencia en proyectos similares al objeto del contrato, en los cuales se hayan cubierto las siguientes áreas:
 - Gestión de Riesgos, Control interno y Cumplimiento normativo
 - Gestión de procesos IT (metodología ITIL v4, metodología PMBOK, marco de trabajo COBIT, ...)
 - Certificaciones a cumplir por el equipo propuesto:
 - Deben cumplirlo al menos 2 recursos: CSA (Certified System Administrator)
 - Debe de cumplirlo al menos 1 recurso: CIS - RC (Certified Implementation Specialist - Risk & Compliance)

c. **Analistas técnicos** de la solución:

- Experiencia a cumplir por cada miembro propuesto: mínimo 3 años de experiencia en proyectos similares al objeto del contrato.

IFEMA Madrid se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento a cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo, si los trabajos realizados no cumplan los niveles de calidad requeridos en el servicio. El contratista se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación por escrito de IFEMA Madrid.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el contratista, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el contratista deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste adicional para IFEMA Madrid. En cualquier caso, para cada nueva incorporación al equipo de trabajo, el contratista deberá informar por escrito al menos con cinco días naturales de antelación a IFEMA Madrid, informando y acreditando la formación.

9. Normativa y Reglamentación Técnica

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

10. Estructura de las Ofertas

10.1. DOCUMENTACIÓN DE ADMISIBILIDAD. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS NO SUJETO A VALORACIÓN. Sobre 2.

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.**

1. **Mantenimiento y soporte:** Descripción de la gestión del servicio / modelo de relación.
 - a. Se describirá el modelo de relación que se establecerá con IFEMA MADRID para el control y seguimiento del servicio prestado. Descripción de los servicios y metodologías para la prestación del servicio.
 - b. Se presentará la matriz RACI, realizando una descripción detallada y clara de la asignación de roles para el servicio y proceso IT, determinando quién es el responsable de cada tarea/actividad específica asociada a cada tipo de servicio solicitado y proceso IT implicado.
2. **Descripción del Plan de Devolución:** Se describirá detalladamente el Plan de Devolución y los recursos asignados en cada momento, identificando los recursos internos de IFEMA MADRID o de otros terceros, y su dedicación esperada.

10.2. DOCUMENTACIÓN DE CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS. Sobre 2.

La documentación que debe presentar el ofertante, para este apartado (Documento expositivo de la propuesta + Historial Profesional + 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. Los documentos son los siguientes:

1. **Documento expositivo de la propuesta**, con extensión máxima de 2 páginas (sin incluir portada e índice). con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12 (no tiene en cuenta los títulos/certificaciones). **Un documento por cada criterio.**
2. **Historiales Profesionales y Certificaciones.** Contenido adicional del Criterio 1, no forma parte de las 2 páginas del documento expositivo.

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: PROPUESTA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el documento expositivo se deberá describir la propuesta de prestación del servicio para la gestión, mantenimiento y evolución de los módulos ServiceNow implantados en IFEMA MADRID.

CRITERIO 2: PLAN DE TRANSICIÓN

Descripción del Plan de Transición: Se describirá detalladamente el Plan de Transición y los recursos asignados en cada momento, identificando los recursos internos de IFEMA MADRID o de otros terceros, y su dedicación esperada.

10.3. ESTRUCTURA DEL HISTORIAL PROFESIONAL

En el historial de trabajo solicitado deberán indicarse las funciones y responsabilidades que tendrá cada uno de los perfiles del servicio propuesto (sin datos personales). Deberá tener la siguiente estructura: Perfil, formación, y experiencia en proyectos relevantes.

- a. Experiencia profesional (en orden descendente por año):
 - Empresa y periodo de permanencia.
 - Descripción del trabajo desempeñado y proyectos.
- b. Certificaciones

11. 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