

**SERVICIOS TI DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, SOLUCIONES DE APLICACIONES
INFORMÁTICAS Y APOYO A PROYECTOS PARA IFEMA
EXP. 18/301 – 2000014154 - 2000014129**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

LOTE N°1. SERVICIOS TI DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y SOLUCIONES DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

El objeto del servicio a prestar por el adjudicatario consiste en las actividades propias del mantenimiento de las aplicaciones de IFEMA, en el ámbito de producción de IFEMA, así como la realización de los trabajos necesarios y requeridos en cuanto a nuevos aplicativos y soluciones del mercado, ya sea por actuaciones directas en el área de responsabilidad comprometida, como en la realización de gestiones con terceros, y todo ello, de acuerdo al alcance definido más adelante.

IFEMA considera que este servicio debe aportar beneficios tales como el que se deriva de la asociación con un partner tecnológico, que proveerá de las óptimas soluciones disponibles para las tecnologías implicadas, optimizando costes como resultado de las sinergias de compartir recursos especializados. La empresa adjudicataria debe mostrar una visión global del servicio con el fin de dar soluciones y proponer e impulsar actuaciones de mejora continua del mismo.

Este servicio permitirá disponer de los recursos necesarios para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio, a las necesidades de mantenimiento, actualización y mejora del sistema, incluyendo la implementación de las modificaciones y mejoras que sean requeridas en el sistema para que éste pueda seguir respondiendo a las necesidades de gestión de IFEMA, de acuerdo al "alcance" que se determina más adelante.

El proveedor debe disponer al menos de un centro de soporte especializado y con recursos (infraestructuras y personas) propios dedicados a estas actividades. El centro de soporte deberá contar con medios humanos adecuados en cantidad y calidad para el óptimo control, desarrollo, mantenimiento, monitorización y soporte de aplicaciones informáticas en las tecnologías objeto de este pliego.

Así mismo, a solicitud de IFEMA, el adjudicatario desplazará a IFEMA en el plazo máximo de 4 horas el recurso más adecuado del equipo asignado al servicio, para atender a los requerimientos de IFEMA (reuniones, resolución de incidencias, coordinación de trabajos, realización de proyectos o tareas concretas, etc.). Cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. correrán por cuenta del proveedor del servicio, no siendo imputable de ningún modo al servicio.

En ningún caso el proveedor está autorizado a subcontratar el servicio completo a un tercero, aunque si podrá subcontratar especialistas puntualmente. No obstante la responsabilidad total sobre la prestación del servicio será exclusivamente del adjudicatario.

2. SITUACIÓN ACTUAL.-

2.1 Descripción del sistema.

El sistema de información actualmente en producción en IFEMA se compone de múltiples aplicaciones realizadas en varias tecnologías. Estas aplicaciones se pueden clasificar en los siguientes grupos:

- **Aplicaciones de BackOffice:** Aplicaciones internas realizadas para soportar los procesos de negocio de la empresa.
- **Aplicaciones Internet para Visitantes:** Aplicaciones Internet que implementan los diferentes servicios disponibles para los Visitantes.
- **Aplicaciones Internet para Expositores:** Aplicaciones Internet que implementan los diferentes servicios disponibles para los Expositores. Estos servicios, principalmente, están integrados en la “Zona de Expositores”
- **Apps móviles:** aplicación móvil institucional de IFEMA y aplicaciones móviles de cada una de las ferias.
- **Servicios y Procesos:** En esta categoría se engloban todos los Servicios Web y Procesos necesarios para el funcionamiento de las distintas aplicaciones Internas y Externas de IFEMA.
- **Utilidades DTI:** Diversas herramientas y utilidades realizadas para facilitar el soporte de las aplicaciones y sistemas por parte de la DTI
- También disponemos de varias aplicaciones PHP en servidores LAMP, algunas de ellas basadas en el gestor de contenidos tipo WordPress, como las Guías Interactivas del Expositor de algunas ferias, Arco Galerias, Press Centre, Concursos y Licitaciones y algunos portales como IFEMAmotor y el IFEMA PLUS.

El número actual de usuarios internos de los aplicativos de IFEMA está estimado aproximadamente en unos 500.

De las aplicaciones/servicios internet para visitantes/expositores algunas están alojadas en servidores de aplicación en un proveedor de hosting, y otras están alojadas en servidores de aplicación en las instalaciones de IFEMA. El resto de aplicaciones se encuentran alojadas en servidores de IFEMA.

2.2 Descripción de las tecnologías y el entorno de desarrollo

Las principales tecnologías y herramientas de desarrollo que se utilizan para el mantenimiento y realización de aplicaciones/servicios/procesos, dentro del alcance de este contrato, son las siguientes:

Tecnología	Herramientas
Delphi	Delphi 2006 Win32, Delphi 2006.NET, Delphi 2007.NET Componentes licenciados : Developer Express ExpressQuantum Pack full source code ZipForge
.NET	Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 con MSDN plugins (sap connector, crystal reports 11, Oracle, IBM Informix, etc...) Sharepoint 2013
Java	Eclipse Photon Service Release 4.8.0 (con plugin para conectarse a Microsoft Team Foundation Server) Jboss 5.1.2 Tomcat 6 JDK 1.6.0_31
PHP	PHP CMS XOOPS
APP MÓVILES	Para dispositivos IOS, ANDROID, Windows Phone, entorno Xamarin
CAD	Bentley Microstation v8 2004 Edition Bentley Redline v8 2004 Edition
ACCESS	Versiones 2003 a 2010
SAP	SAP GUI
Herramientas de diseño	Microsoft Visio
Reporting	Crystal reports 9
Drivers de acceso a BD	Drivers para Delphi , Java y .NET de acceso a las BDs de Informix, Oracle y Sql Server.
Herramientas de monitorización	de Para Obtener trazas de comunicaciones TCPIP Para monitorizar problemas de permisos de accesos al registro, de accesos a archivos.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS.-

El alcance de los servicios comprende la responsabilidad del servicio, tal y como se describe en el apartado “**3.1 DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO**”. Engloba el aseguramiento del funcionamiento global de las aplicaciones, así como el mantenimiento de las mismas y la realización de los trabajos necesarios y requeridos en cuanto a nuevos aplicativos y soluciones del mercado, además de las propias actividades de gestión del servicio.

Se incluirán todas las actividades de gestión de recursos, planificación, análisis, definición, diseño, desarrollo, pruebas, documentación, instalación, monitorización de las aplicaciones y configuraciones necesarias, así como las de consultoría, organización y control pertinentes con el alcance requerido, para llevar a cabo los servicios que se describen.

La encomienda de las actividades y proyectos a realizar, así como la indicación de objetivos y compromisos a cumplir será realizada por IFEMA.

3.1 DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO.

Los servicios a prestar por el proveedor, se encuadran en los siguientes conceptos:

- **Gestión y Coordinación del servicio**
- **Servicios TI de Aplicaciones Informáticas**

3.1.1. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO.

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

Forman parte de estas actividades las siguientes:

- Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA.
- Interlocución con los comités y responsables de IFEMA.
- Interlocución con la Dirección de Tecnologías de la Información (D.T.I.) de IFEMA a través de un único gestor permanente del servicio por parte de la empresa adjudicataria para los aspectos relativos a procedimientos de trabajo y gestión de recursos.
- Gestionará y coordinará internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.

- Realizará el control y seguimiento de la asistencia, horario, etc. de los recursos del servicio.
- Deberá realizar la gestión de la Calidad y del Cambio, en cuanto a recursos y procedimientos.
- Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA, incluyendo reducción de problemas, estandarización, procedimentación, etc.
- Representar a IFEMA dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA en relación al servicio requerido.
- Canalizar el asesoramiento del proveedor como partner tecnológico, sobre nuevas tecnologías, productos, plataforma tecnológica, arquitecturas de desarrollo, estándares, herramientas y soluciones de mercado, soporte a la elaboración de pliegos técnicos, establecimiento de procedimientos de gestión y de utilización de las aplicaciones, etc
- Elaboración de informes de actividad, de control de calidad y de facturación, así como la recogida y el seguimiento de los ANS establecidos. La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de actividad del servicio que será remitido a IFEMA, así como información semanal o de manera puntual según sea necesario.
- Elaboración y Seguimiento de las planificaciones, así como de las tareas realizadas por cada miembro del equipo adjudicatario, garantizando el cumplimiento de los objetivos marcados por IFEMA. Existirá una reunión operativa mensual para revisar dichos objetivos, el desarrollo de los trabajos realizados y acordar acciones necesarias.
- Coordinación de las reuniones necesarias con IFEMA, tanto para el seguimiento del servicio como operativas y de planificación.
- Deberá aglutinar el conocimiento en los procedimientos y operativas propias del ámbito de este contrato, para el correcto control y seguimiento de los mismos, con el objetivo de garantizar la calidad técnica, operativa y funcional requerida.
- Participación en los procedimientos de actualización de los manuales de estilo, estándares y normas relativas al desarrollo, calidad, producción, instalación y uso de las aplicaciones.

3.1.2. SERVICIOS TI DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Está orientado a la resolución de los trabajos de consultoría, funcionales y técnicos, que requieran la realización de actividades relativas tanto al desarrollo como a los trabajos necesarios para dar respuesta al negocio según las necesidades requeridas por IFEMA dentro del ámbito de este contrato.

Los trabajos cubrirán el mantenimiento correctivo, adaptativo, preventivo, perfectivo, evolutivo y nuevos desarrollos (consultoría, desarrollo, configuración, parametrización) de los sistemas de IFEMA. También la realización de los trabajos necesarios para el aseguramiento global del correcto funcionamiento de las aplicaciones.

Estos trabajos serán encomendados por IFEMA con indicación de objetivos y compromisos a cumplir y el **proveedor tendrá la responsabilidad completa de la consecución de estos trabajos con la calidad técnica, operativa y funcional requerida por IFEMA.**

3.1.2.1 Descripción de actividades

En este servicio el equipo de trabajo llevará a cabo todas aquellas actividades necesarias para la correcta prestación del servicio. Dentro de estas actividades podemos destacar las siguientes:

- Interlocución con el usuario y toma de requisitos de las necesidades planteadas en IFEMA sobre los sistemas indicados.
- Realizar análisis técnico y funcional de la solución en los casos que proceda. Análisis de impacto de nuevas funcionalidades planteadas: estudio de alternativas y valoración de estas peticiones, cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos, además de contemplar el grado de adaptación que suponen respecto al modelo implantado.
- Implementar las modificaciones solicitadas.
- Atender y colaborar con Ifema en auditorías, pliegos, certificados digitales, normativas legales (LOPD, LSSI), evaluación de soluciones de mercado, etc.
- Realizar pruebas unitarias e integradas de la solución a implantar. Se realizarán planes de prueba y de estrés adecuados a cada caso de resolución.
- Se entregarán los desarrollos y servicios debidamente finalizados, probados y documentados.
- Atención y respuesta a incidencias, dudas, consultas y peticiones de usuarios objeto de este contrato.
- Dar soporte en determinados aspectos en los que los proyectos de IFEMA requieran del conocimiento del equipo.
- Identificación, análisis, diseño y ejecución de correcciones necesarias para la resolución de problemas.

- Generar propuestas de cambios en las aplicaciones para la mejora de los sistemas y su mantenimiento. Alertar a IFEMA de los errores descubiertos en el software, detección de problemas recurrentes.
- Mantener la integridad e idoneidad de los juegos de datos de prueba de los sistemas de desarrollo.
- Realización de pasos a productivo. Una vez importados en producción los cambios, el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria comprobará si la solución tiene un funcionamiento correcto en el entorno de producción.
- Mantener actualizada la documentación técnica y funcional del sistema, así como los manuales de usuario cuando corresponda, la base de datos de conocimiento, los manuales de operaciones, los documentos de diseño, los planes de prueba, etc. Esto se realizará siempre de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Se deben seguir los estándares y manuales de estilo definidos actualmente y los existentes en el futuro, así como los procedimientos definidos en la Fase I.
- Mantenimiento y actualización de los elementos de trabajo en el sistema que IFEMA utilice para la gestión de las tareas a realizar.
- Impartirán la formación o asesoramientos necesarios tanto para el correcto conocimiento, uso, puesta en marcha y explotación de los aplicativos nuevos o existentes, como para el correcto conocimiento de las metodologías, herramientas y técnicas empleadas en la prestación del servicio. Esta formación se realizará en las instalaciones de IFEMA siempre que así se requiera. Se realizarán los documentos y preparación necesaria para la realización de esta formación.
- Realización de tareas procedimentadas/automatizadas requeridas en el entorno de producción: cargas de datos, activación de servicios, subidas al market, obtención de estadísticas, chequeos, monitorizaciones, ...
- Realización de los trabajos necesarios para garantizar la correcta operatividad de las aplicaciones en el entorno de producción.

Podrían existir proyectos paralelos realizados por otros equipos de trabajo (de IFEMA o de terceros) sobre el sistema de IFEMA. En estas circunstancias, las tareas, funciones y competencias de cada uno de los equipos, incluyendo el del proveedor del servicio que se está solicitando en estas especificaciones técnicas, se determinarán en todo momento según el criterio del Jefe de Proyecto de IFEMA correspondiente. Como resultado, el proveedor incorporará estas nuevas aplicaciones / funcionalidades, una vez finalizadas, dentro del ámbito de sus tareas de soporte y mantenimiento.

La atención del servicio será de lunes a viernes, de acuerdo al horario de oficina y al calendario laboral de IFEMA. Fuera de este horario y si así se requiere, deberá existir un **sistema de guardias** para poder atender cualquier petición de producción que requiera la atención necesaria y que se definirá conjuntamente con el adjudicatario. En ningún caso, el plazo mínimo de la petición de este sistema de guardias se realizará con 1 mes de anticipación.

3.1.2.2 Modelo de gestión del trabajo a realizar.

Los trabajos serán encomendados por IFEMA, indicando los objetivos y compromisos adquiridos, siendo el adjudicatario el responsable de la consecución de estos trabajos en tiempo y forma requeridos.

El equipo de trabajo deberá ser estructurado y con total autonomía. Deberá seguir la metodología y procedimientos de trabajo que IFEMA requiera. En su caso se podrán utilizar algunos elementos de las metodologías ágiles de desarrollo, persiguiendo siempre la mejor integración, comunicación y seguimiento del equipo de trabajo.

Todos los recursos, que formen parte del servicio, deben contar con un funcionamiento integrado y una comunicación fluida con IFEMA. Esto ha de ser independiente de la ubicación donde se encuentre cada uno de sus miembros, bien en las instalaciones de IFEMA o en las del proveedor, aunque sería deseable que los miembros del equipo de trabajo asignados siempre se encontrasen físicamente localizados en el mismo centro de trabajo, asegurando así la mayor integración y comunicación posibles entre ellos.

IFEMA considera imprescindible para la mejor coordinación del equipo de trabajo, la utilización de un servicio de audio/video conferencia.

Para el tratamiento de las peticiones IFEMA cuenta con una herramienta para el soporte al ciclo de vida de las aplicaciones, con la que se gestionan los elementos de trabajo. Esta herramienta será utilizada por el equipo de trabajo del proveedor tanto para el alta y actualización como para el seguimiento de dichos elementos a nivel general y gestión del conocimiento de los mismos.

3.2 DOTACIONES DE MEDIOS

El proveedor deberá dotarse de las infraestructuras de comunicaciones necesarias para que pueda acceder a IFEMA, al proveedor de Hosting donde IFEMA tiene alojados aplicativos internet, o a otros proveedores según necesidades que pudieran surgir como consecuencia de alguno de los aplicativos.

Cada uno de los miembros del equipo tendrá a su disposición un equipo configurado con todas las herramientas necesarias para su trabajo diario de la forma siguiente:

- Requisitos mínimos de hardware:
 - Procesador I5 3.6GHZ o superior
 - Memoria 8GB RAM o superior
 - HDD 200 GB o superior (preferible disco ssd)
 - Dispositivos de soporte a videoconferencia (Webcam y auriculares con micrófono)
 - Dos monitores de un mínimo de 21", con el objetivo de mejorar la productividad, dada la necesidad de acceso simultáneo a distintos entornos de trabajo.

- Tendrán instalados como mínimo, las siguientes aplicaciones:
 - Sistema Operativo Windows 10 Pro o superior
 - Microsoft Office 2010 (Outlook,Excel,Powerpoint)
 - Microsoft Visio 2016
 - Acceso máquinas virtuales por “Remote Desktop Service”
 - Software de videoconferencia utilizado en IFEMA.
 - Herramientas que pudieran servir de apoyo al ciclo de desarrollo, si se considerara necesario a lo largo del contrato, y de acuerdo con el proveedor.

Para la realización de los desarrollos, los recursos accederán de forma remota a IFEMA, dónde tendrán disponibles máquinas de desarrollo configuradas con las herramientas de soporte a desarrollo necesarias para la realización de estos trabajos.

El proveedor debe contar con los dispositivos (móviles/tablets/mac...) indicados por IFEMA (los más extendidos del mercado IOS/ANDROID), con la configuración necesaria para acceder a los servidores de desarrollo de IFEMA, para la realización de las pruebas que garanticen el correcto funcionamiento de las aplicaciones de IFEMA en dichos dispositivos.

Ver otras especificaciones sobre infraestructura de comunicaciones y seguridad en anexo VII.

4. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio global requerido, constará de las siguientes fases:

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

4.1 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 del equipo de trabajo del adjudicatario (según el anexo técnico VII), se realizarán reuniones de coordinación con IFEMA, 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 necesaria de acuerdo con las especificaciones de este pliego. El proveedor elaborará en esta fase una planificación de todas las actividades necesarias hasta la completa prestación del servicio, obteniéndose un **Plan de Adquisición del Servicio**.

Para evitar retrasos indeseados, es muy importante que desde el momento de la adjudicación del servicio se pongan en marcha, rápidamente, todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos indicados. El adjudicatario 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 adjudicatario deberá poner en marcha todos los medios técnicos y organizativos necesarios para garantizar la seguridad de la plataforma. Es decir, se establecerán los mecanismos necesarios para que el acceso a la red de IFEMA esté disponible únicamente para los usuarios autorizados y solamente para realizar las tareas autorizadas por este contrato. Tener en cuenta la información reflejada en el anexo IX para condiciones de seguridad.

Esta fase se realizará en un **periodo máximo de 30 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.

4.2 FASE II: FASE DE TRANSICION.

En esta fase el equipo de trabajo principal al completo comenzará con los trabajos en las dependencias de IFEMA dónde se realizará el traspaso de conocimiento necesario de nuestros aplicativos, 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 presencial del equipo en IFEMA, hasta garantizar que los recursos han alcanzado un nivel de autonomía suficiente (realización de planificaciones, seguimiento de los procedimientos establecidos, conocimiento funcional y técnico, etc...), para la correcta prestación del servicio requerido en este pliego.

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

La transferencia de esta responsabilidad se hará de forma escalonada, con el objetivo de que, a la finalización de esta fase, el proveedor sea el único responsable de la prestación de todos los servicios.

Con el fin de asegurar el grado de aprendizaje alcanzado por el equipo, durante los últimos días de esta fase, el proveedor deberá afrontar la realización de los trabajos de forma totalmente autónoma.

Esta fase durará un **máximo de 60 días naturales**, al final de los cuales se deberá pasar a la fase de prestación completa del servicio.

En esta fase se comenzará a facturar en base a los trabajos efectivamente realizados.

4.2 FASE III: PRESTACIÓN COMPLETA DEL SERVICIO.

Esta fase lleva implícito 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 los sistemas de información debe recoger todas las actividades descritas en este pliego, encaminadas a asegurar el aprovechamiento de los sistemas, 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 tanto los ANS determinados como mínimos en estas especificaciones técnicas (ver anexo VI de estas especificaciones) como los ofrecidos en la oferta del proveedor, siendo posible la precisión, mejora y definición de nuevos indicadores con el acuerdo de ambas partes.

El equipo permanecerá en las dependencias de IFEMA siempre que IFEMA así lo requiera.

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado.

4.3 FASE IV: TRASPASO 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 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 Reversión del servicio**.

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

El proveedor entregará, al final del proyecto, todas las fuentes y toda la documentación del sistema actualizada con los desarrollos realizados hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de IFEMA. Así mismo, el proveedor 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.

5. EQUIPO DE TRABAJO.-

Se pretende que el proveedor dote al servicio con un conjunto de recursos flexible y adecuado, con perfiles profesionales expertos en las tecnologías descritas en el apartado **“2. SITUACION ACTUAL”**. El objetivo es asegurar un respaldo técnico adecuado y necesario en función de las actividades que corresponda llevar a cabo en cada momento para la prestación adecuada del servicio.

La organización de los recursos implicados en la presentación de los servicios objeto de este contrato, deberá detallarse en la oferta que los licitadores presenten: características del equipo de servicio, estructura del mismo, capacidad para la prestación de los servicios solicitados y roles asociados a cada puesto de la estructura.

Deberá tenerse en cuenta la cobertura del servicio en periodos de vacaciones, etc., siempre de manera coordinada con IFEMA, para ello se deberá perseguir que las labores del gestión puedan permutar fácilmente, al menos entre el gestor del servicio y otro de los componentes del mismo, y que el equipo sea lo más multidisciplinar posible. De la misma manera deberá tenerse en cuenta el soporte mínimo del servicio durante este periodo de vacaciones en relación a los perfiles de analistas programadores de las distintas tecnologías/proyectos asignados.

El personal del adjudicatario estará dirigido y controlado exclusivamente por el responsable perteneciente al adjudicatario, mencionado en el apartado **“3.1.1. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO”**, quién, como interlocutor de dicha empresa, gestionará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA.

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones

atribuya la legislación laboral a los empresarios, y en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá considerarse en ningún caso con relación laboral, contractual o de naturaleza alguna con IFEMA.

5.1 Conocimientos del equipo de trabajo.

El equipo de trabajo designado por el adjudicatario deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de IFEMA objeto de este pliego, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos, tal y como se requiere a continuación y en las fichas de perfiles del anexo VIII. Así mismo, sería deseable la estabilidad de los recursos asignados, ya que minimizar la rotación influiría en una mejor calidad en la prestación del servicio y aprovechar de esta manera la eficiencia del traspaso de conocimiento realizado.

Los perfiles del equipo tendrán que estar capacitados para realizar las tareas correspondientes para cubrir con la calidad requerida el servicio objeto de este contrato. El proveedor está obligado a formar, sin coste adicional para el servicio, a los recursos en aquellas tecnologías, metodologías, herramientas que sean necesarias para garantizar el correcto funcionamiento y calidad del servicio.

El equipo de trabajo debe cubrir los siguientes perfiles y competencias generales:

- **Gestor del servicio / arquitecto software:** el proveedor del servicio designará un responsable estable del proyecto que además de tener la visión global de nuestros sistemas e instalaciones, se encargará de las labores descritas de gestión y coordinación del servicio y seguimiento del proyecto. Será la persona que velará por: la consecución de los objetivos marcados, (garantizando la calidad técnica, operativa y funcional requerida), así como los compromisos adquiridos en plazo, el seguimiento de procedimientos y ejecución bajo los parámetros de calidad establecidos, así como la adecuación de recursos asignados al contrato según necesidades planteadas por IFEMA. Estas actividades de gestión y coordinación se plantean para ser llevadas a cabo preferiblemente por un recurso con suficiente conocimiento y experiencia global en las tecnologías que se solicitan para cubrir el servicio, incluidas las labores propias de un arquitecto software, además de los necesarios para la realización de las actividades específicas de gestión.
- Y de acuerdo a las fichas que figuran en el anexo VIII, los siguientes perfiles:
 - **Analistas programadores especializados en desarrollos Delphi.**
 - **Analistas programadores especializados en desarrollos .NET.**
 - **Analistas programadores especializados en desarrollos Java.**

- **Especialistas en movilidad ANDROID/IOS**
- **Especialistas de productos: Access, Microstation, Xamarin, PHP - Wordpress**

En las fichas que figuran en el anexo VIII se detallan los conocimientos exigidos para un nivel alto, medio o bajo en cada caso.

5.2 Composición del equipo de trabajo.

El equipo de trabajo será estructurado y con total autonomía de modo que cubra con las competencias descritas en el apartado **“3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS”**.

Estará formado por unos recursos principales y por un conjunto de recursos complementarios:

- Los Recursos Principales tendrán dedicación completa a este servicio y contarán con un alto conocimiento de los sistemas de IFEMA, estarán formados, al menos, por:

Gestor / arquitecto software, que cubrirá el perfil de gestor del servicio y contará con el suficiente conocimiento y experiencia global en las tecnologías que se solicitan para cubrir el servicio.

Analista programador, con nivel alto obligatorio en .net, deseable nivel medio obligatorio en Delphi.

Analista programador con nivel alto obligatorio en desarrollos Delphi, y deseable mínimo nivel medio en .net.

Programador con nivel alto obligatorio en Java y con conocimientos de movilidad (ANDROID, IOS) y pueda ayudar al resto de los componentes del equipo en las tareas que le encomienden, así como la realización de tareas procedimentadas/automatizadas necesarias en la producción.

- Además de los recursos principales, el servicio debe disponer de recursos/servicios Complementarios que podrán ser solicitados por IFEMA para intervención, según necesidades requeridas en cuanto a recursos/servicios especializados.

Se cubrirán los conocimientos solicitados de acuerdo a los requerimientos específicos en cada tecnología que figuran en las fichas de perfil del anexo VIII. Todos estos recursos deben cumplir además los conocimientos solicitados en la “Ficha Perfil Conocimientos Generales”.

Los perfiles del equipo tendrán que estar capacitados para realizar las tareas correspondientes para desempeñar con la calidad requerida la responsabilidad descrita en el apartado **“3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS”**,

aportando para ello gran capacidad de organización, análisis y visión estratégica, disponiendo de una importante experiencia, conocimiento de herramientas de planificación y experiencia en control de calidad y gestión del cambio de las aplicaciones y sistemas.

Los recursos principales del equipo tendrán que estar disponibles al inicio de la Fase I de Preparación y Constitución del Servicio.

IFEMA podrá solicitar una reconfiguración del equipo de trabajo debido a los planes de evolución de las aplicaciones o por variaciones en la carga de trabajo. En este caso IFEMA avisaría al menos con 1 mes de antelación para proceder a la reconfiguración/redimensionamiento del equipo de trabajo.

5.3 ADECUACIÓN DE LOS EQUIPOS.-

PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DEL EQUIPO DE RECURSOS PRINCIPALES.

La compañía que haya presentado la oferta más mejor en calidad/precio dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la notificación de oferta mejor en calidad/precio para la presentación del equipo de recursos principales que proponga destinar al servicio, con el objeto de que IFEMA pueda **contrastar y validar** la adecuación y capacitación de los recursos a los requerimientos de formación/capacitación y experiencia indicados con carácter mínimo en el apartado de **Composición del Equipo de Trabajo: Recursos Principales**.

Respecto de los recursos asignados por el ofertante para estos perfiles, el ofertante que presente la oferta mejor en calidad/precio deberá aportar la documentación acreditativa de las capacitaciones técnicas de estos perfiles y las fichas de los perfiles contenidas en el anexo VIII perfectamente cumplimentadas, que como requisito imprescindible, deberán cumplir con las competencias indicadas.

IFEMA realizará la comprobación, si así lo considera oportuno, de la efectiva capacitación de los recursos humanos propuestos en la oferta. IFEMA podrá entrevistar a cualquiera de los recursos designados por el proveedor para comprobar la veracidad de la información aportada y su adecuación a los perfiles definidos.

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

RECURSOS/SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Durante la ejecución del servicio, en el momento que IFEMA requiera la intervención de alguno de estos recursos/servicios, solicitará al proveedor las necesidades requeridas.

El proveedor deberá asignar los recursos, que como requisito imprescindible deberán cumplir con las competencias solicitadas aportando la documentación acreditativa de su capacidad técnica (CV y fichas de perfiles perfectamente cumplimentados). Dicha documentación deberá ser veraz.

IFEMA realizará la comprobación de la efectiva capacitación del recurso designado por el proveedor. IFEMA podría entrevistar el/los recursos designados por el proveedor para comprobar la veracidad de la información aportada.

El proveedor deberá comprometerse a asignar el recurso en un plazo no superior a 20 días naturales desde la fecha de la solicitud por escrito realizada por IFEMA.

La falsedad en el nivel de conocimientos, de sus habilidades y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato. De igual manera, la presentación reiterada de recursos que no cumplan los requerimientos establecidos, o la imposibilidad de poder completar el equipo, también será causa de resolución inmediata del contrato, dejándolo sin efecto y con derecho a exigir del empresario el resarcimiento de daños y perjuicios que haya podido causar.

En cualquier caso, IFEMA podría tener otras necesidades que requirieran la intervención de otros perfiles que no estuvieran aquí contemplados. Se procedería a realizar dicha solicitud al proveedor, indicando los conocimientos y experiencia requeridos en una nueva ficha de perfil si fuese necesario. De igual forma y de acuerdo al mismo procedimiento, IFEMA realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos designados por el proveedor. Teniendo en cuenta que se trataría de especialistas en tecnologías distintas a las mencionadas anteriormente, el plazo de incorporación podría ser superior a 20 días naturales, si bien no podría superar los 30 días naturales.

CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Durante la ejecución del servicio, IFEMA, debido a comportamientos o resultados deficientes, podrá solicitar el cambio de cualquiera de los recursos designados por el adjudicatario.

En este caso, el proveedor volverá a realizar el proceso de designación correspondiente, para cubrir la vacante. El adjudicatario se compromete a presentar el CV y las fichas de los perfiles perfectamente cumplimentadas en un plazo máximo de **15 días naturales** desde la solicitud del cambio.

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

La incorporación al puesto no deberá ser en ningún caso superior a **30 días naturales** desde la solicitud de cambio.

De igual forma, si el cambio en el equipo de trabajo es promovido por iniciativa del adjudicatario, se seguirá el mismo procedimiento que si el cambio se hubiese solicitado por IFEMA, respetándose el plazo indicado.

En cualquier caso de sustitución de los recursos, la transferencia de conocimiento deberá realizarse de una manera adecuada, causando el menor impacto posible en los trabajos a realizar y correrá enteramente por cuenta del proveedor. La transferencia y formación a realizar será la correspondiente al perfil según esté reflejado tanto en contenido como en tiempo en el Plan de Adquisición del Servicio establecido en la Fase I de preparación y constitución del servicio.

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

PRÓRROGA DEL CONTRATO

En caso de prórroga del contrato, sería deseable la continuidad de los recursos asignados por el proveedor para mejor aseguramiento de los parámetros de calidad y conocimientos transferidos. En otro caso, los costes derivados de la adecuación del equipo, su validación y la transferencia de conocimiento según lo descrito en el Plan de Adquisición del Servicio, correrán por cuenta exclusiva del proveedor así como el resarcimiento de daños y perjuicios que haya podido causar por este motivo.

5.4 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.-

De forma general, la prestación de los servicios se realizará en las oficinas del proveedor. No obstante, a petición de IFEMA y de acuerdo a la mejor adecuación por las necesidades del trabajo y siempre con el objetivo de obtener una mayor calidad del servicio, podrían realizarse los trabajos en las instalaciones de IFEMA. Es muy probable que se solicite la presencia del equipo del proveedor durante los meses iniciales para garantizar una adecuada adquisición del conocimiento y acompañamiento inicial.

En las ocasiones en que se realice el trabajo en las instalaciones de IFEMA los recursos, con carácter general, se ajustarán al calendario de IFEMA y de forma

consensuada con el Jefe de Proyecto correspondiente de IFEMA. De la misma manera, cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. correrán por cuenta del proveedor del servicio, no siendo imputable de ningún modo al servicio.

6. CALIDAD.

Los ofertantes presentarán un **Plan de Garantía de Calidad** de aplicación al servicio que deberá seguir durante toda la prestación del mismo. Asimismo, IFEMA podrá establecer los controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos que corresponda, o como consecuencia de la aplicación de marcos de referencia de planes específicos que IFEMA implante. Dichas modificaciones y cambios le serán comunicados a la empresa adjudicataria con la suficiente antelación para que los incorpore en el servicio.

La calidad deberá ir enfocada a contar con un sistema cada vez más robusto, lo que se debe traducir en una reducción de las incidencias y a perseguir la satisfacción de los usuarios de los sistemas de IFEMA.

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. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.-

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. Esta obligación de confidencialidad se mantendrá de forma indefinida por las partes.

8. GESTIÓN ECONÓMICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

A efectos de la gestión económica del contrato, el importe anual total del contrato se debe distribuir según los perfiles requeridos para la correcta prestación del servicio.

Las valoraciones económicas deberán especificar el perfil requerido con la tarifa correspondiente. Los perfiles deberán estar enmarcados entre los siguientes y su importe máximo:

Categoría Profesional	JORNADAS ESTIMADAS 1 AÑO	IMPORTE MÁXIMO DE LA LICITACIÓN
JEFE PROYECTO	12	500,00 €
GESTOR DEL SERVICIO - ARQUITECTO SW	222	400,00 €
ANALISTA PROGRAMADOR	444	350,00 €
CONSULTOR SENIOR (Producto, Arquitecto...)	20	416,00 €
CONSULTOR JUNIOR (Producto, Arquitecto...)	20	304,00 €
CONSULTOR DE TECNOLOGIA (Técnica de sistemas, Comunicaciones...)	20	350,00 €
DISEÑADOR WEB	10	250,00 €
PROGRAMADOR	397	280,00 €
TRATAMIENTO DE DATOS	24	200,00 €

El proveedor deberá presentar en su oferta tarifas para los perfiles mencionados, no superando en ningún caso las indicadas en la tabla anterior. Dichas tarifas serán de aplicación durante todo el periodo de contratación.

A continuación se indica una estimación de una posible distribución por categoría profesional. **El ofertante deberá cuantificar su propuesta económica para la configuración del equipo en función del número de jornadas y perfiles que figuran a continuación.** Teniendo en cuenta que parte de esas jornadas irán destinadas a los "Recursos Principales" (dedicación completa) y el resto a los "Recursos/Servicios Complementarios" (ver apartado 5.2. **Composición del Equipo de Trabajo**).

Categoría Profesional	JORNADAS ESTIMADAS 1 AÑO
JEFE PROYECTO	12
GESTOR DEL SERVICIO - ARQUITECTO SW	222
ANALISTA PROGRAMADOR	444
CONSULTOR SENIOR (Producto, Arquitecto...)	20
CONSULTOR JUNIOR (Producto, Arquitecto...)	20
CONSULTOR DE TECNOLOGIA (Técnica de sistemas, Comunicaciones...)	20
DISEÑADOR WEB	10
PROGRAMADOR	397
TRATAMIENTO DE DATOS	24

9. VISITA A LAS INSTALACIONES DE LOS OFERTANTES.-

En caso de considerarlo necesario, el personal de IFEMA podrá visitar las instalaciones de los ofertantes propuestas para la ejecución del servicio.

10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE EN EL SOBRE O ARCHIVO ELECTRONICO Nº 2, DOCUMENTACIÓN TÉCNICA CRITERIOS SUBJETIVOS.

Incorporará la firma de la persona que represente legalmente al ofertante.

La información a incluir en este sobre, **NO DEBERÁ EXTENDERSE EN MÁS DE 15 PÁGINAS** y deberá contener estrictamente los siguientes apartados:

1.- INTRODUCCIÓN: Breve presentación de la empresa

- Presentación del Centro de Soporte para el mantenimiento de los aplicativos, organización, estructura, coordinación, formación, etc.

2.- ORGANIZACIÓN, EQUIPO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

2.1.- Organización de los trabajos. Este apartado debe contener:

- Alcance de los trabajos, descripción de las actividades.
- Modelo de relación.
- Recursos técnicos e instalaciones.

2.2.- Gestión del servicio. Este apartado debe contener:

- Plan de gestión y seguimiento del servicio solicitado.
- Sistema de Informes sobre el desarrollo del servicio y periodicidad.

2.3.- Planteamiento del equipo de soporte y mantenimiento. Este apartado debe contener:

- Composición, estructura y perfiles cubiertos por los recursos principales.
- Planteamiento para el equipo de recursos complementarios.
- Integración y comunicación de los equipos y con IFEMA.

3.- METODOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1.- Metodología a aplicar.

3.2.- Descripción de los procedimientos de trabajo principales.

3.3.- Uso de herramientas de soporte estándares y su adecuación a la prestación del servicio.

4.- PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD

3.1.- Medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos: medios materiales, seguridad y confidencialidad.

3.2.- Medidas dispuestas por el oferente para para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

3.3.- Uso de herramientas de soporte estándares.

Se valorará especialmente la adecuación a las características del servicio, en el planteamiento de la gestión de la calidad.

ACUERDOS MÍNIMOS DE NIVEL DE SERVICIO, LOTE N° 1

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

1. INTRODUCCIÓN

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

El sistema de evaluación tiene como objetivo la determinación del índice de calidad de la prestación del servicio o ICS (Índice de Calidad del Servicio), 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 y dicha penalización será determinada en base al índice de calidad obtenido. La fijación de las penalizaciones atenderá a un modelo de intervalos de puntuación de los valores obtenidos de calidad y éstos conllevarán una penalización económica.

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

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

2. CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS

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

Por este motivo, los INS y VO 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, siempre respetando los mínimos.

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 (D.T.I.) de IFEMA.

En relación a 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 proveedor del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
- Recoger y calcular fielmente, de acuerdo a las definiciones establecidas, todos los indicadores y sus valores mes a mes. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA, la recogida errónea de los indicadores y sus valoraciones será sancionada económicamente, según lo indicado en el apartado de penalizaciones de este anexo.
- El adjudicatario es responsable de comunicar a IFEMA cualquier anomalía que pueda existir en los datos utilizados para el cálculo, o en los propios cálculos, en un período máximo de 15 días naturales tras la emisión de cada informe.
- El adjudicatario debería 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.
- 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.

3. MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS

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

El sistema de ANS evaluará no 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 la D.T.I. no esté satisfecha con la actuación realizada por el proveedor, 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. La D.T.I 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.

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 para el cálculo del índice de calidad (ICS).

4. INDICADORES DEL SERVICIO

Las prestaciones iniciales sujetas a medición con ANS son las siguientes:

- **GESTIÓN DEL SERVICIO:** Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio (y complementarias que se definan en el pliego y o mejoras que el adjudicatario proponga) a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- **GESTIÓN DE LOS RECURSOS:** Incluye la evaluación de la prestación relacionada con los recursos: tiempos de selección e incorporación, atención a las solicitudes de comunicación de IFEMA, ...
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Incluye la evaluación de los objetivos establecidos, errores en producción, documentación de herramientas y en general el cumplimiento del plan de calidad y la realización de todas aquellas acciones y productos definidos y acordados en el mismo. La inexistencia de alguna medida de calidad / hito / entregable / acciones / documento / resultados de ejecuciones de test de calidad / uso de herramientas de testing y de validaciones de código y seguridad del desarrollo o de cualquier otro elemento de trabajo, supondrá el incumplimiento de estos indicadores.
- **GESTIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES.** Se consideran aspectos de soporte relacionados con las peticiones: tiempos de atención, resolución, evaluación, etc.
- **DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.** Se incluyen los tiempos de disponibilidad de las herramientas utilizadas en la prestación del servicio, disponibilidad de las comunicaciones y disponibilidad de las aplicaciones en el entorno de producción.

Los indicadores mínimos establecidos, agrupados por las prestaciones a medir son los siguientes:

DEFINICIÓN DE ANS - GESTIÓN DEL SERVICIO						
TIPO CRITERIO	CODIGO	INDICADOR (N°)	DEFINICIÓN	VALOR O BIJE TIVO MÍNIMO (VO)	CRITICIDAD	PE SO
GESTIÓN DEL SERVICIO						
	GE 001	INFORME SEGUIMIENTO MENSUAL	Informe general de seguimiento del servicio, de carácter mensual. Se debe entregar dentro de los (x) días del mes siguiente.	≤ 10 días naturales	NO CRÍTICO	1
	GE 002	INFORME MENSUAL DE ANS	Informe de valoración mensual de los ANS. Se debe entregar dentro de los (x) días del mes siguiente.	≤ 10 días naturales	CRÍTICO	1,5
	GE 003	REALIZACIÓN DE ACTAS DE REUNIONES	Porcentaje de actas del mes entregadas en plazo. Se establece el plazo en 5 días hábiles desde la celebración de la reunión.	≥ 90%	NO CRÍTICO	1
Valorable	GE 004	NO CONFORMIDAD	No Conformidades no resueltas. Al final del mes.	≤ 2	CRÍTICO	1,5
GESTIÓN DE LOS RECURSOS						
	REC01	PERFIL DE RECURSOS	Se cumple si los recursos presentados en el mes, cumplen con el perfil mínimo solicitado	100%	MUY CRÍTICO	2
Valorable	REC02	PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS/ SERVICIOS	Días naturales máximos en que debe incorporarse el recurso / servicio desde que se solicita por cualquier circunstancia, teniendo siempre en cuenta que este plazo incluye el periodo de valoración que corresponde a IFEMA.	≤ 30 días naturales	MUY CRÍTICO	2
	REC03	RESPUESTA A COMUNICACIONES	Tiempo de respuesta/atención máximo ante comunicaciones por e-mail o teléfono solicitadas por el equipo de IFEMA al equipo del proveedor	≤ 15 minutos	CRÍTICO	1,5
	REC04	ASISTENCIA A REUNIONES	Asistencia a reuniones, convocatorias etc según los recursos convocados, presencia y medios requeridos.	≥ 90%	CRÍTICO	1,5
GESTIÓN DE LA CALIDAD						
Valorable	CAL01	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ESTABLECIDOS	Grado de cumplimiento de los objetivos establecidos (en cuanto a plazos, planificaciones, procedimientos, documentación, formaciones, compromisos de negocio)	≥ 90%	CRÍTICO	1,5
	CAL02	CUMPLIMIENTO PLAN CALIDAD	Porcentaje de hitos / entregables establecidos en el Plan de Calidad, realizados en el mes	≥ 90%	NO CRÍTICO	1
Valorable	CAL03	ERRORES EN PRODUCCIÓN	Nº de peticiones puestas en producción, en las que se detectan errores en la realización de las comprobaciones o utilización, sobre las pasadas a producción en el mes.	≤ 3 de peticiones subidas a producción con error	CRÍTICO	1,5
	CAL04	DOCUMENTACIÓN EN LA S HERRAMIENTAS	Cumplimentar en tiempo y forma la documentación de información solicitada, tareas, procedimientos, proyectos, código, etc. según el procedimiento de calidad establecido.	≥ 90%	CRÍTICO	1,5
GESTIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES						
Valorable	PTG01	TIEMPO DE ATENCIÓN	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta la primera respuesta	≤ 1 hora	CRÍTICO	1
Valorable	PTG02	TIEMPO RESOLUCIÓN DE PETICIONES CRÍTICAS	Tiempo desde la comunicación de la petición hasta su resolución satisfactoria	< 1 día laborable	MUY CRÍTICO	1,5
DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS						
	DI 001	DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DEL PROVEEDOR	Disponibilidad de las herramientas y equipos que el proveedor utilice para la prestación del servicio que sean del ámbito de su responsabilidad	≥ 99,8 %	CRÍTICO	1,5
	DI 002	DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES	Disponibilidad de las comunicaciones del proveedor con las instalaciones de IFEMA	≥ 99,8 %	CRÍTICO	1,5
Valorable	DI 003	DISPONIBILIDAD DE LAS APLICACIONES	Dentro del ámbito de competencias descritas en el pliego, disponibilidad de las aplicaciones de IFEMA, en el entorno de producción.	≥ 99 %	MUY CRÍTICO	2
TOTAL SUMA DE PESOS						25

5. APLICACIÓN DE LOS INDICADORES A LA CALIDAD DEL SERVICIO

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. Si no se cumple, seguirá incumpléndose en meses posteriores hasta su subsanación. Es decir, en ningún caso, se espera a que se entregue la documentación, y en ese mes ver si se ha cumplido o no. Si lleva un retraso de varios meses aplicará el incumplimiento en todos esos meses anteriores hasta su subsanación.

De igual forma se deben entender el resto de indicadores. Es decir, mes a mes se mira en su globalidad si se incumple el indicador, desde el momento en el que se produce el hecho del incumplimiento y en los meses sucesivos hasta que se cumpla.

6. CALIDAD RELACIONADA CON SERVICIO

El objetivo de esta métrica es evaluar la gestión o actuación realizada por la empresa adjudicataria, evaluación que se deberá realizar de forma mensual. Para ello se define la métrica de **Calidad del Servicio en la Gestión del Servicio prestado por la empresa de forma mensual (CSm)**, como el porcentaje de indicadores (de los recogidos en el cuadro "DEFINICIÓN DE ANS-GESTIÓN DEL SERVICIO") cumplidos en el mes con respecto al número de indicadores totales ponderados por su peso. Se facilitará un documento Excel con los cálculos que se deben realizar ya incorporados.

7. PENALIZACIONES.

Tal y como se indica en la introducción de este anexo, el incumplimiento de los acuerdos será penalizable. La naturaleza de las penalizaciones 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.

PENALIZACIONES MENSUALES

La obtención de la penalización económica de carácter mensual será aplicable en la facturación de cada mes correspondiente a la ejecución del servicio. Se deberá seguir el siguiente esquema de aplicación mensual:

1. Se calculará la métrica de Calidad del Servicio en la Gestión del Servicio prestado por la empresa de forma mensual (CSm) del mes en curso. Cálculo incorporado en el documento Excel que facilitará la DTI.
2. Se determinará el rango en el que se sitúa el valor CSm de los recogidos en la siguiente tabla:

ESCALA DE PENALIZACIONES			
	Lím. Inferior	Lím. Superior	Penalización
Rango 1	≥ 90	< 100	0%
Rango 2	≥ 80	< 90	5%
Rango 3	≥ 70	< 80	10%
Rango 4	≥ 60	< 70	15%
Rango 5	≥ 50	< 60	20%
Rango 6	0	< 50	40%

Los valores extremos se consideran pertenecientes al rango anterior, por ejemplo, un valor de indicador igual a 60, se considera perteneciente al rango 4 y no al rango 5.

El valor de penalización obtenido, se aplicará como porcentaje a descontar de la facturación del mes correspondiente.

3. **Cláusula de 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, aumentaran su criticidad y por lo tanto su peso, hasta que se cumplan.

Por ejemplo, un indicador que se incumple en el tercer mes consecutivo, si es no crítico pasará a ser crítico (de peso 1,5), o si es crítico pasará a ser muy crítico (de peso 2), a partir de ese momento para todos los meses posteriores hasta que se cumpla el indicador, su peso se duplicará cada tres meses de incumplimiento.

4. **Cálculo incorrecto de ANS.** El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una **penalización del 20%** de la facturación del mes en el que se produce, independientemente de otras penalizaciones.

ANEXO VII

**INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO**

ANEXO VII. INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer de la infraestructura de conectividad necesaria para materializar las comunicaciones necesarias para la prestación del servicio. Dispondrá de los elementos físicos y lógicos adicionales necesarios para garantizar la calidad en la comunicación tanto con las máquinas como con los aplicativos, utilidades y servicios implicados en las actividades propias del mantenimiento del sistema de IFEMA; se compromete además a cumplir los estándares de comunicación en que se basa la arquitectura de red de IFEMA, por ejemplo adaptándose a la configuración de los elementos de seguridad tales como firewalls, proxys, etc. de IFEMA.

El modo de comunicación debe ser ágil y seguro usando para ello las distintas posibilidades adecuadas para cada caso. Por ejemplo, entre otras, VPNs LAN to LAN, línea dedicada, etc. Se valorarán las propuestas por parte del adjudicatario a este respecto.

La preparación de la conectividad se hará en la fase I: el adjudicatario deberá definir los parámetros para la conexión y llevará a cabo todas las tareas necesarias para que la conectividad esté plenamente operativa y comprobada para poder iniciar la fase II. Durante la fase II el adjudicatario deberá además proporcionar el soporte técnico necesario para un correcto funcionamiento de las comunicaciones entre las dependencias desde las que el equipo realice los servicios durante toda la duración de la misma.

El adjudicatario es responsable del cumplimiento de los ANS relacionados con las comunicaciones.

El adjudicatario permitirá la conexión a IFEMA únicamente a los sistemas autorizados, no pudiendo acceder a otros que se escapen del objetivo de este contrato y exclusivamente para las tareas relacionadas con el mismo.

El adjudicatario deberá proporcionar y actualizar periódicamente una lista de usuarios autorizados por IFEMA para acceder a la plataforma, además de auditar y controlar quien accede, en qué momento y con qué objetivo. A su vez, también deben identificar los equipos clientes que se vayan a conectar usando los medios necesarios para que se garantice que sólo se permite el acceso desde los equipos autorizados.

Los equipos desde los que el adjudicatario se vaya a conectar con Ifema deben cumplir ciertos requisitos de seguridad como tener un antivirus actualizado y operativo, un nivel de parches de sistema operativo que no permitan explotar bugs, etc. Deben poseer una password segura y su acceso debe ser restringido. El acceso a Ifema será a través de Remote Desktop Services. Para acceder a las máquinas virtuales de Ifema se les proporcionará un usuario del dominio Ifema con una password segura. No se debe revelar esa password a nadie y además se deben cumplir las normas referentes al acceso a los sistemas de Ifema.

IFEMA entregará al adjudicatario el documento de normativa interna, perteneciente al Documento de Seguridad de IFEMA, llamado “**Normas del Personal externo con acceso a los sistemas**” que será de obligado cumplimiento por todos los usuarios que requieran algún tipo de acceso a los sistemas de IFEMA. Tanto de forma remota como presencial.

El adjudicatario deberá aprovechar y preservar los recursos de IFEMA puestos a su disposición, sin desviarlos de sus objetivos sustanciales ni se desviarán hacia actividades que no se hallen directamente relacionadas con el puesto de trabajo del usuario.

El empleo de estos recursos informáticos debe ser siempre acorde con el prestigio y la imagen corporativa de Feria de Madrid, especialmente si se proyecta al exterior.

El adjudicatario es responsable de garantizar con medios técnicos y organizativos que a la red de IFEMA sólo se conectarán los usuarios autorizados para realizar las tareas autorizadas por este contrato.

La instalación y el mantenimiento del servicio de comunicaciones correrán por cuenta del adjudicatario.

ANEXO VIII

FICHAS DE LOS PERFILES Y CONTENIDO DEL CURRICULUM

ANEXO VIII. FICHAS DE LOS PERFILES Y CONTENIDO DEL CURRICULUM

El objetivo que se persigue es que el equipo de trabajo cubra en su conjunto todo el entorno tecnológico de IFEMA objeto de este pliego, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos.

En este sentido, se han definido una serie de fichas que contienen el detalle de los conocimientos y experiencias requeridos distinguiéndose entre conocimientos de carácter obligatorio y opcional, niveles alto, medio y bajo y años de experiencia concretos.

El perfil de un recurso concreto se definirá mediante un conjunto de fichas, que recogerán tanto la formación y los conocimientos generales como los conocimientos específicos según los distintos entornos tecnológicos requeridos.

Cada recurso solicitado deberá cumplimentar obligatoriamente las fichas requeridas que definan el perfil, indicando su nivel de conocimiento y experiencia en cada uno de los criterios indicados. Además, se deberá facilitar junto con las fichas, el Curriculum Vitae siguiendo el formato aquí establecido. Dichos CV y fichas técnicas deberán estar firmadas por el candidato.

En el presente anexo sólo se han definido las fichas correspondientes a los perfiles exigidos para los miembros del equipo titular y no titular básico. Para el resto de perfiles que se requieran se elaborarán las fichas correspondientes según las necesidades específicas en cada momento para los trabajos a realizar.

5.1. Fichas de perfiles:

Cada una de las fichas de perfil identificará el tipo de recurso solicitado, así como los conocimientos y experiencias en los entornos técnicos a desarrollar en IFEMA.

A continuación, se definen los conceptos y nomenclaturas utilizados en la ficha de perfil:

- a. Tipo de requerimiento:** para cada elemento de conocimiento o requisito se indica si es:
 - **N:** Requisito no necesario y no será valorable.
 - **O:** Requisito obligatorio de cumplir y valorable.
 - **P:** Requisito opcional, no obligatorio pero será valorable.

- b. Nivel de conocimiento:** se indica el nivel de conocimientos del recurso, tanto los mínimos exigidos como en la experiencia del recurso, valorándose con la siguiente escala:
 - **B:** Bajo.
 - **M:** Medio.
 - **A:** Alto.

Téngase en cuenta que el nivel de conocimiento de una herramienta, producto o tecnología no siempre tiene que ver con el nivel de experiencia, se trata de indicar el grado de conocimiento global de toda la funcionalidad / técnicas del producto / herramienta / tecnología / etc.

- c. Tiempo de experiencia:** se cuantifica la experiencia en tiempo efectivo de trabajo con la herramienta / tecnología / etc.:
- **D:** Número de días de experiencia de trabajo (p.e. 5 D) .
 - **M:** Número de meses de experiencia de trabajo (p.e. 8 M).
 - **A:** Número de años de experiencia de trabajo (p.e. 3 A).
- d. Requisitos mínimos NIVEL ALTO, NIVEL MEDIO, NIVEL BAJO:** en estos apartados se indican los requisitos mínimos que debe cumplir el recurso propuesto, en cuanto a elemento de conocimiento, su obligatoriedad, su nivel de conocimiento y su experiencia valorada en tiempo, en los entornos técnicos, productos, herramientas, técnicas, etc.

La clasificación de nivel en los requisitos mínimos viene determinada para poder acotar claramente los diferentes perfiles que se solicitan.

De acuerdo con esta nomenclatura, se adjuntan las siguientes fichas:

- **FICHA GENERAL:** Formación y conocimientos informáticos generales requeridos. Esta ficha la deben cumplir todos los recursos del servicio.
- **FICHA DELPHI:** Perfil especializado en desarrollo DELPHI.
- **FICHA NET:** Perfil especializado en desarrollo .NET.
- **FICHA JAVA:** Perfil especializado en desarrollo JAVA.
- **FICHA MOVILIDAD:** Perfil especializado en desarrollo movilidad (IOS/ANDROID)
- **FICHA DMICRO:** Perfil especializado en desarrollo DELPHI con MICROSTATION.
- **FICHA PHP:** Perfil especializado en desarrollo PHP.
- **FICHA ACCESS:** Perfil especializado en desarrollo MICROSOFT ACCESS.

Según esto, la definición de un recurso vendrá determinada por un conjunto de fichas (conocimientos generales y tantas fichas de las distintas tecnologías que se requieran, indicando el nivel en cada una de ellas).

5.2. Curriculum Vitae

Los datos que deben incluir los CV son:

- a. Identificación:**
- Nombre del proveedor.
 - Nombre y apellidos del recurso.

b. Formación académica:

- Formación profesional en las tecnologías requeridas, con indicación de las certificaciones.
- Otras formaciones.

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

- Empresa y periodo de permanencia.
- Categoría profesional.
- Tecnologías utilizadas.
- Descripción del trabajo desempeñado y proyectos.

5.3. Confidencialidad de los datos

Los datos personales de su personal, se incorporarán a un fichero de IFEMA y se utilizarán para el estudio de las ofertas y selección del adjudicatario. Una vez adjudicado el servicio se conservarán los datos del personal del adjudicatario con el fin de elaborar las acreditaciones, el control y la gestión de accesos y estancias de acuerdo con los protocolos de seguridad general de la Institución cancelándose los datos de los demás licitadores. Es responsabilidad del contratista obtener el consentimiento firmado de su personal para la cesión a IFEMA, en los citados términos, de sus datos personales. IFEMA no solicita ni acepta datos susceptibles de medidas de seguridad de nivel medio o alto (económicos, salud, raza, religión etc.). El adjudicatario conoce y acepta que todo el personal que preste servicios en el recinto ferial deberá estar, en todo momento, acreditado con la "tarjeta de acreditación personal" que le corresponda de acuerdo con el servicio desarrollado, sin la cual no está permitido el acceso o la estancia en el recinto; por ello, remitirá y actualizará periódicamente la relación de su personal destinado en el recinto ferial e IFEMA expedirá las acreditaciones. Los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de estos datos pueden ejercitarse mediante carta dirigida a IFEMA: Protección de Datos, apartado de correos 67.067 (28080) de Madrid, o vía e-mail a la dirección: protecciondedatos@ifema.es. La cancelación de los datos conlleva la devolución de la acreditación y la retirada de la autorización para prestar servicios en el recinto.

FICHA GENERAL: Formación y conocimientos informáticos generales requeridos

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA GENERALES						
		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos		Experiencia del recurso	
			Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia	Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia
FORMACIÓN						
Universitaria / Formación Profesional	Alguna de las titulaciones siguientes : Universitaria : grado medio o superior, en ciencias e ingeniería. Formación Profesional de grado superior: Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas.	O	--	--		
PRODUCTOS						
ECM	Gestión de contenidos	P	--	--		
	Gestión documental	P	--	--		
	Gestión de portales	P	--	--		
	Intranet	P	--	--		
TECNOLOGÍA DE DESARROLLO						
Desarrollo de aplicaciones	Análisis, Diseño y Programación en entornos RAD (Rapid Application Development).	O	A	4A		
	Análisis, Diseño, Programación y Maquetación en entornos Internet	O	A	2A		
	Técnicas de Programación Orientada a Objetos	O	A	4A		
Metodologías de Desarrollo	METRICA v II, v III	P	--	--		
	UML	P	--	--		
	SCRUM	P	--	--		
Bases de Datos	Lenguaje SQL	O	A	4A		
	Modelización relacional	O	A	4A		
	Triggers y Procedimientos almacenados	O	A	2A		
	Optimización de queries informix	O	A	2A		
	Oracle	P	--	--		
	Sql Server	P	--	--		
Internet	HTML, CSS (hoja de estilos)	O	A	2A		
	XML, XSLT	O	A	2A		
	JavaScript	O	M	1A		
	Ajax	O	M	1A		
	jQuery	O	M	1A		
Arquitecturas de Aplicaciones	Arquitectura SOA (orientadas a servicios) *1	O	M	1A		
	Web Services *1	O	A	2A		
	Diseño de arquitecturas de aplicaciones en entornos heterogeneos (múltiples tecnologías), con alta integración *1	P	--	--		
Dispositivos Móviles	Desarrollo de aplicaciones para smartphones/tablets	P	--	--		
OTRAS HERRAMIENTAS						
Herramientas para el desarrollo	Herramientas CASE: Visio, ...	P	--	--		
	Herramientas de creación de ayudas.	P	--	--		
	Team Foundation System	P	--	--		
	Subversion	P	--	--		
	MS Project	P	--	--		
	MS Expression Blend & Sketch Flow	P	--	--		
Herramientas Ofimáticas	MS Word	O	B	6M		
	MS Excel	O	B	6M		
	MS Access	P	--	--		
	MS Powerpoint	P	--	--		
	MS Outlook	P	--	--		
Reporting	Crystal Reports	P	--	--		
	Reporting Service de SQL Server	P	--	--		
CONOCIMIENTO FUNCIONAL						
Entornos de Gestión	Aplicaciones Comerciales en general	P	--	--		
	Aplicaciones de Gestión empresarial en general	P	--	--		
Integración de Aplicaciones	Con SAPI/WAS	P	--	--		
	Con Tecnologías Microsoft	P	--	--		
	Con Tecnologías Internet	P	--	--		
	Con Tecnologías CAD-GIS	P	--	--		
	Con servicios de envío (e-mail, fax,...)	O	M	1A		



IFEMA
Feria de
Madrid

EXPERIENCIA EN EQUIPOS DE TRABAJO					
	Trabajo en equipos estructurados de desarrollo	O	M	1A	
	Experiencia en la gestión y coordinación de de personas *2	P	--	--	

*1 en el caso del perfil de arquitecto de software este punto será obligatorio con conocimientos altos y experiencia mínima de 4 años
*2 en el caso del perfil coordinador este punto será obligatorio con experiencia mínima de 3 años

Nomenclaturas:
Tipo de requerimiento:
N: Requisito no necesario y no será valorable
O: Requisito obligatorio de cumplir y valorable
P: Requisito opcional, no obligatorio pero será valorable

Nivel de conocimiento
B: Bajo
M: Medio
A: Alto

Tiempo de experiencia:
D: Número de días (p.e. 5 D)
M: Número de meses (p.e. 8 M)
A: Número de años (p.e. 3 A).



IFEMA
Feria de
Madrid

FICHA DELPHI: Perfil especializado en desarrollo DELPHI

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PARA PERFIL DELPHI												
		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Alto		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Medio		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Bajo		Experiencia del recurso	
			Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia	Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia
FORMACIÓN												
Cursos especializados	Delphi / Delphi.NET	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
PRODUCTOS/TECNOLOGÍA DE DESARROLLO												
Servidores de Aplicación	Microsoft IIS 7>	O	M	2A	O	B	6M	P	--	--		
IDEs Desarrollo	Delphi: Vers.	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
Tecnologías DELPHI	Lenguaje Delphi.NET	O	B	6M	P	--	--	P	--	--		
	VCL	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
	BDE	O	A	2A	O	M	1A	P	--	--		
	DBEXPRESS	O	A	2A	O	M	1A	P	--	--		
	Componente Indy 10 (envío de e-mail)	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
	Componente Developer Express	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
	Comunicaciones (ACTIVE X, COM)	O	M	1A	O	B	6M	P	--	--		
OTRAS HERRAMIENTAS												
Herramientas Ofimáticas	Integración de Microsoft Office (Word,Excel,OutLook) con las aplicaciones	O	A	2A	P	--	--	P	--	--		
Nomenclaturas:												
Tipo de requerimiento:		Nivel de conocimiento			Tiempo de experiencia:							
N: Requisito no necesario y no será valorable		B: Bajo			D: Número de días (p.e. 5 D)							
O: Requisito obligatorio de cumplir y valorable		M: Medio			M: Número de meses (p.e. 8 M)							
P: Requisito opcional, no obligatorio pero será valorable		A: Alto			A: Número de años (p.e. 3 A).							

FICHA NET: Perfil especializado en desarrollo .NET

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PARA PERFIL .NET												
		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Alto		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Medio		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Bajo		Experiencia del recurso	
			Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia	Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia
FORMACIÓN												
Cursos especializados	.NET	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
PRODUCTOS/TECNOLOGÍA DE DESARROLLO												
IDEs Desarrollo	Microsoft Visual Studio: 2012-2015>	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
Servidores de Aplicación	Microsoft IIS 7>	O	M	2A	O	M	1A	P	--	--		
ECM	Microsoft Sharepoint	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
Tecnologías Microsoft	Visual Basic for Applications (VBA)	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
	C#	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
	NET Framework	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
	ADO.NET, ASP.NET	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
	Web Forms	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
	WPF, WCF	O	M	2A	O	B	3M	P	--	--		
Patrones de Desarrollo	MVC	O	A	4A	O	A	2A	O	M	1A		
	MVVM	O	A	4A	O	A	2A	O	M	1A		
OTRAS HERRAMIENTAS												
Herramientas Ofimáticas	Integración de Microsoft Office (Word,Excel,OutLook) con las aplicaciones	O	M	1A	P	--	--	P	--	--		
Nomenclaturas:												
Tipo de requerimiento:			Nivel de conocimiento			Tiempo de experiencia:						
N: Requisito no necesario y no será valorable			B: Bajo			D: Número de días (p.e. 5 D)						
O: Requisito obligatorio de cumplir y valorable			M: Medio			M: Número de meses (p.e. 8 M)						
P: Requisito opcional, no obligatorio pero será valorab			A: Alto			A: Número de años (p.e. 3 A).						

FICHA JAVA: Perfil especializado en desarrollo JAVA

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PARA PERFIL JAVA												
		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Alto		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Medio		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Bajo		Experiencia del recurso	
			Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia	Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia
FORMACIÓN												
Cursos especializados	JAVA	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
PRODUCTOS/TECNOLOGÍA DE DESARROLLO												
Servidores de Aplicación	Tomcat	O	A	4A	O	M	1A	P	--	--		
	JBoss	O	A	2A	O	M	1A	P	--	--		
IDEs Desarrollo	Eclipse	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
Tecnologías JAVA	Lenguaje Java, J2EE	O	A	4A	O	M	2A	O	M	1A		
	Java Server Faces	O	A	2A	O	B	3M	P	--	--		
	Struts	O	A	2A	O	B	3M	P	--	--		
	Spring	O	A	2A	O	B	3M	P	--	--		
	Java Persistence Api	O	A	2A	O	B	3M	P	--	--		
	Hibernate.	O	A	2A	O	B	3M	P	--	--		
	JAVA en entornos ECM (Gestores de contenido)	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
Nomenclaturas:												
Tipo de requerimiento:			Nivel de conocimiento			Tiempo de experiencia:						
N: Requisito no necesario y no será valorado			B: Bajo			D: Número de días (p.e. 5 D)						
O: Requisito obligatorio de cumplir y valorado			M: Medio			M: Número de meses (p.e. 8 M)						
P: Requisito opcional, no obligatorio pero si			A: Alto			A: Número de años (p.e. 3 A).						

FICHA MOVILIDAD: Perfil especializado en desarrollo movilidad (IOS/ANDROID)

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PARA PERFIL DE MOVILIDAD												
		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Alto		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Medio		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Bajo		Experiencia del recurso	
			Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia	Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia
FORMACIÓN												
Cursos especializados	En desarrollos apps moviles Android e IOS	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
PRODUCTOS/TECNOLOGÍA DE DESARROLLO												
IDEs Desarrollo	Microsoft Visual Studio: 2017	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
	Eclipse / Android Studio	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
	Xcode (IOS)	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
Tecnologías Desarrollo	Aplicaciones Hibridas	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
	Aplicaciones Nativas Android	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
	Aplicaciones Nativas IOS	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
	Aplicaciones Nativas Xamarin	O	A	2A	O	M	1A	O	B	6M		
Patrones de Desarrollo	MVVM	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
Nomenclaturas:												
Tipo de requerimiento:		Nivel de conocimiento			Tiempo de experiencia:							
N: Requisito no necesario y no será valorable		B: Bajo			D: Número de días (p.e. 5 D)							
O: Requisito obligatorio de cumplir y valorable		M: Medio			M: Número de meses (p.e. 8 M)							
P: Requisito opcional, no obligatorio pero será valorab		A: Alto			A: Número de años (p.e. 3 A).							

FICHA DMICRO: Perfil especializado en desarrollo DELPHI con MICROSTATION

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PARA PERFIL DELPHI GIS CAD CON MICROSTATION												
		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Alto		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Medio		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Bajo		Experiencia del recurso	
			Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia	Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia
FORMACIÓN												
Cursos especializados	Microstation V8	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
Cursos especializados	Delphi / Delphi.NET	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
PRODUCTOS/TECNOLOGÍA DE DESARROLLO												
Servidores de	Microsoft IIS >7	O	M	2A	O	B	6M	P	--	--		
IDEs Desarrollo	Delphi: Vers.	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
Tecnologías DELPHI	Lenguaje Delphi.NET	O	B	6M	P	--	--	P	--	--		
	VCL	O	A	4A	O	M	2A	O	B	6M		
	BDE	O	A	2A	O	M	1A	P	--	--		
	DBEXPRESS	O	A	2A	O	M	1A	P	--	--		
	Componente Indy 10 (envío de e-	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
	Componente Developer Express	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
	Comunicaciones (ACTIVE X, COM)	O	M	1A	O	B	6M	P	--	--		
CAD/GIS:BENTLEY	MicroStation V8 y XM	O	A	2A	O	M	1A	O	B	3M		
	Bentley Redline	O	A	2A	P	--	--	P	--	--		
	ProjectWise	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
	GeoWeb Publisher XM	O	B	3M	P	--	--	P	--	--		
	Visual Basic for Applications (VBA)	O	M	1A	O	B	6M	P	--	--		
Tecnología CAD/GIS	Conocimientos de tecnología CAD	O	A	2A	O	M	1A	O	B	3M		
	Conocimientos de tecnología GIS	O	A	2A	O	M	1A	O	B	3M		
	Tratamiento de ficheros DGN (Microstation 7)	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
	Tratamiento de ficheros RDL (Microstation v8)	O	M	2A	P	--	--	P	--	--		
	API Bentley Microstation	O	M	2A	O	B	6M	O	B	3M		
OTRAS HERRAMIENTAS												
Herramientas Ofimáticas	Integración de Microsoft Office (Word,Excel,OutLook) con las aplicaciones	O	A	2A	P	--	--	P	--	--		
Nomenclaturas:												
Tipo de requerimiento:		Nivel de conocimiento			Tiempo de experiencia:							
N: Requisito no necesario y no será valorable		B: Bajo			D: Número de días (p.e. 5 D)							
O: Requisito obligatorio de cumplir y valorable		M: Medio			M: Número de meses (p.e. 8 M)							
P: Requisito opcional, no obligatorio pero será valc		A: Alto			A: Número de años (p.e. 3 A).							

FICHA PHP: Perfil especializado en desarrollo PHP

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PARA PERFIL PHP												
		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Alto		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Medio		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Bajo		Experiencia del recurso	
			Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia	Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia
FORMACIÓN												
Cursos especializados	PHP	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
PRODUCTOS/TECNOLOGÍA DE DESARROLLO												
Servidores de Aplicación	IIS	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
	Tomcat	O	M	2A	O	B	6M	P	--	--		
	JBoss	O	M	2A	O	B	6M	P	--	--		
ECM	Gestores de contenidos Open Source, p.e. XOOPS	O	M	2A	O	M	1A	P	--	--		
Tecnologías PHP	PHP	O	A	4A	O	M	2A	O	B	1A		
	PHP en entornos ECM (Gestores de contenidos)	O	M	2A	O	M	1A	P	--	--		
Nomenclaturas:												
Tipo de requerimiento:		Nivel de conocimiento			Tiempo de experiencia:							
N: Requisito no necesario y no será valorado		B: Bajo			D: Número de días (p.e. 5 D)							
O: Requisito obligatorio de cumplir y valorar		M: Medio			M: Número de meses (p.e. 8 M)							
P: Requisito opcional, no obligatorio pero deseable		A: Alto			A: Número de años (p.e. 3 A).							



IFEMA
Feria de
Madrid

FICHA ACCESS: Perfil especializado en desarrollo MICROSOFT ACCESS

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PARA PERFIL ACCESS												
		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Alto		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Medio		Tipo de requerimiento	Requisitos mínimos Nivel Bajo		Experiencia del recurso	
			Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia		Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia	Nivel de conocimiento	tiempo de experiencia
FORMACIÓN												
Cursos especializados	Access	P	--	--	P	--	--	P	--	--		
PRODUCTOS/TECNOLOGÍA DE DESARROLLO												
Microsoft Office	Access	O	A	3A	O	M	1A	P	--	--		
	VBA	O	A	3A	O	M	1A	P	--	--		
Nomenclaturas:												
Tipo de requerimiento:		Nivel de conocimiento			Tiempo de experiencia:							
N: Requisito no necesario y no será valorado		B: Bajo			D: Número de días (p.e. 5 D)							
O: Requisito obligatorio de cumplir y valorado		M: Medio			M: Número de meses (p.e. 8 M)							
P: Requisito opcional, no obligatorio pero valorado		A: Alto			A: Número de años (p.e. 3 A).							

LOTE N°2. APOYO A LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DENTRO DEL MARCO DE DESARROLLO SOFTWARE

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

El departamento de tecnologías de la información de IFEMA requiere de un servicio de apoyo a la gestión de proyectos, enmarcados dentro del área software, persiguiendo dar una adecuada respuesta al alto incremento de necesidades que se está produciendo dentro de la empresa debido al proceso de transformación y actualización tecnológica que se está llevando a cabo.

2. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO

Los servicios a prestar por el proveedor se encuadran en los siguientes conceptos:

APOYO A LA GESTIÓN DE PROYECTOS

El equipo de trabajo deberá seguir y utilizar la metodología, procedimientos y herramientas de trabajo que IFEMA y el proveedor consensuen para la mejor prestación del servicio.

El servicio abarcaría la siguiente modalidad de tareas, en colaboración con la DTI:

- Realizará el seguimiento del plan de trabajo previamente establecido, identificación de desvíos respecto de los hitos definidos y elaborará informes periódicos de avance.
- Implantación de procedimientos, herramientas y mecanismos para la gestión integrada y normalizada de todos los proyectos con el acuerdo de la DTI.
- Actitud proactiva, proponiendo e impulsando todas aquellas medidas encaminadas a la mejora y buen funcionamiento de los proyectos, promoviendo y tomando la iniciativa en la identificación de necesidades, carencias, cuellos de botella y puesta en marcha de soluciones y acciones correctoras.
- Apoyo en la recogida y estudio de las necesidades planteadas por las distintas áreas, elaboración del catálogo de requisitos funcionales y de aquellos estudios y entregables necesarios para determinar la viabilidad y puesta en marcha de los proyectos.
- Proporcionar asesoramiento y soporte en tareas relacionadas con desarrollo e implantación de planes de aseguramiento de la calidad de los diferentes proyectos a implementar, así como la planificación y realización de auditorías que verifiquen su cumplimiento.

COORDINACIÓN DEL SERVICIO

Las actividades de coordinación y gestión del servicio están centradas en el cumplimiento de los procedimientos por parte del equipo de trabajo, así como en la gestión de los recursos dedicados al contrato. Incluyen, control, seguimiento y evaluación del servicio prestado, en cada una de sus fases y actividades, mediante interlocución con los responsables de IFEMA o con terceros en su caso, persiguiendo siempre la orientación a la mejora continua y la calidad en el servicio.

Forman parte de estas actividades las siguientes:

- Representación del proveedor en la prestación del servicio ante IFEMA.
- Gestionará y coordinará internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
- Realizará el control y seguimiento de la asistencia, horario, etc. de los recursos del servicio.
- Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de IFEMA, incluyendo reducción de problemas, estandarización, gestión de la calidad, procedimentación, normas, estándares, etc.
- Elaboración de informes de actividad, de control de calidad y de facturación, así como la recogida y el seguimiento de los ANS establecidos.
- Seguimiento de las planificaciones, así como de las tareas realizadas por cada miembro del equipo adjudicatario, garantizando el cumplimiento de los objetivos.

3. EQUIPO DE TRABAJO

Requerimiento de los perfiles.

- Experiencia mínima 5 años en implantación, ejecución y gestión de proyectos de aplicaciones TI.
- Titulación: Ingeniería o Grado (preferiblemente en Informática).
- Deberá estar en posesión de Certificación PMP (Project Management Professional).
- Se valorará la posesión de cursos y certificaciones CMMI o ITIL.
- Se valorará experiencia en PMO's.

La atención del servicio será de lunes a viernes, de acuerdo al horario de oficina y al calendario laboral de IFEMA.

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios, y en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá considerarse en ningún caso con relación laboral, contractual o de naturaleza alguna con IFEMA.

4. ADECUACIÓN DE LOS EQUIPOS

La compañía que haya presentado la oferta más ventajosa dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la notificación de oferta más ventajosa para la presentación del equipo y CV de recursos principales que proponga destinar al servicio, con el objeto de que IFEMA pueda **contrastar y validar** la adecuación y capacitación de los mismos a los requerimientos de formación/capacitación y experiencia anteriormente indicados, pudiendo realizar entrevistas a cualquiera de los recursos ofertados.

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

Durante la ejecución del servicio, IFEMA, debido a comportamientos o resultados deficientes, podrá solicitar el cambio de cualquiera de los integrantes del equipo designados por el adjudicatario.

En este caso, el proveedor volverá a realizar el proceso de designación correspondiente, para cubrir la vacante. El adjudicatario se compromete a presentar el CV en un plazo máximo de 15 días naturales desde la solicitud del cambio.

IFEMA realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos designados por el proveedor. IFEMA podría entrevistar a cualquiera de los recursos designados por el proveedor para comprobar la veracidad de la información aportada y su adecuación a los perfiles definidos.

La incorporación del nuevo recurso al equipo de trabajo no deberá ser en ningún caso superior a 15 días naturales.

De igual forma, si el cambio en el equipo de trabajo es promovido por iniciativa del adjudicatario, se seguirá el mismo procedimiento que si el cambio se hubiese solicitado por IFEMA, respetándose los plazos anteriores.

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

Es muy importante asegurar la continuidad de los recursos asignados por el proveedor para el mejor aseguramiento de los parámetros de calidad. En otro caso, los costes derivados de la adecuación del equipo, su validación y la transferencia de conocimiento, correrán por cuenta exclusiva del proveedor así como el resarcimiento de daños y perjuicios que haya podido causar por este motivo. También asumirá el coste tanto del coste del recurso saliente que tenga que hacer la transferencia como de la dedicación que se requiera del equipo de Ifema, o de terceros, para realizar adecuadamente la transferencia. Para dicha transferencia el proveedor deberá presentar un plan concreto que deberá ser aprobado por Ifema.

De forma general, la prestación de los servicios se realizará en las oficinas del proveedor. No obstante siempre que los trabajos a realizar lo requieran y con el objetivo de obtener una mayor calidad del servicio podrán realizarse, a petición de IFEMA, en las instalaciones de IFEMA. Es muy probable que se solicite la presencia del equipo del proveedor durante los meses iniciales para garantizar una adecuada adquisición del conocimiento y acompañamiento inicial.

En las ocasiones en que se realice el trabajo en las instalaciones de IFEMA el jefe de proyecto, con carácter general, se ajustará al calendario de IFEMA y de forma consensuada con el Jefe de Proyecto correspondiente de IFEMA. De la misma manera, cualquier coste adicional por desplazamiento, dietas, pernoctaciones, etc. correrán por cuenta del proveedor del servicio, no siendo imputable de ningún modo al servicio.

5. CALIDAD.

IFEMA 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 implante.

6. CONFIDENCIALIDAD, GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y TITULARIDAD.

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. 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 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 cualquier responsabilidad al respecto.

7.- IFEMA 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, 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.

GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

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

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 de mantenimiento, 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. Dichos derechos se encuentran incluidos dentro del precio del contrato, por lo que IFEMA tendrá todos los derechos de explotación y comercialización, pudiendo hacer todas las instalaciones y modificaciones que se requieran.

7. GESTIÓN ECONÓMICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las valoraciones económicas deberán realizarse en base a una tarifa única. Dicha tarifa máxima será la indicada a continuación.

CATEGORÍA PROFESIONAL	PRECIO MÁXIMO/ JORNADA €
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE PROYECTOS	500

El proveedor deberá presentar en su oferta la tarifa que corresponda, no superando en ningún caso la indicada en la tabla anterior.

La facturación mensual deberá venir calculada en base a la tarifa propuesta.

8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR CONTENIDO DE LAS OFERTAS SOBRE O ARCHIVO ELECTRONICO Nº2 LOTE Nº2

La información a incluir en este sobre, NO DEBERÁ EXTENDERSE EN MÁS DE 10 PÁGINAS y deberá contener estrictamente los siguientes apartados:

1.- ORGANIZACIÓN, EQUIPO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

1.1.- Organización de los trabajos. Este apartado debe contener:

- Alcance de los trabajos, descripción de las actividades.
- Modelo de relación.
- Recursos técnicos e instalaciones.

1.2.- Gestión del servicio. Este apartado debe contener:

- Plan de gestión y seguimiento del servicio solicitado.
- Sistema de Informes sobre el desarrollo del servicio y periodicidad.

1.3.- Planteamiento del equipo. Este apartado debe contener:

- Composición, estructura y perfiles cubiertos.
- Integración y comunicación de los equipos y con IFEMA.

2.- METODOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1.- Metodología a aplicar.

2.2.- Descripción de los procedimientos de trabajo principales.

2.3.- Uso de herramientas de soporte estándares y su adecuación a la prestación del servicio.

3.- PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD

3.1.- Medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos: medios materiales, seguridad y confidencialidad.

3.2.- Medidas dispuestas por el oferente para para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

3.3.- Uso de herramientas de soporte estándares.

9. ACUERDOS MÍNIMOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

9.1 INTRODUCCIÓN

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

El sistema de evaluación tiene como objetivo la determinación del índice de calidad de la prestación del servicio o ICS (Índice de Calidad del Servicio), 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 penalizado y dicha penalización será determinada en base al índice de calidad obtenido. La fijación de las penalizaciones atenderá a un modelo de intervalos de puntuación de los valores obtenidos de calidad y éstos conllevarán una penalización económica.

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

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

9.2 CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS

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

Por este motivo, los INS y VO 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, siempre respetando los mínimos.

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 (D.T.I.) de IFEMA.

En relación a 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 proveedor del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
- Recoger y calcular fielmente, de acuerdo a las definiciones establecidas, todos los indicadores y sus valores mes a mes. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA, la recogida errónea de los indicadores y sus valoraciones será sancionada económicamente, según lo indicado en el apartado de penalizaciones de este anexo.
- El adjudicatario es responsable de comunicar a IFEMA cualquier anomalía que pueda existir en los datos utilizados para el cálculo, o en los propios cálculos, en un período máximo de 15 días naturales tras la emisión de cada informe.
- El adjudicatario debería 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.
- 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.

9.3 MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS

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

El sistema de ANS evaluará no 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 la D.T.I. no esté satisfecha con la actuación realizada por el proveedor, 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. La D.T.I 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.

La criticidad de la petición va a determinar los distintos valores de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) aplicables.

Además de la criticidad de las peticiones, se va a medir el nivel de cumplimiento de aspectos como:

- **Disponibilidad:** compromisos de disponibilidad de herramientas, sistemas, comunicaciones necesarios para la prestación de los servicios.
- **Plazos:** Cumplimiento de los plazos acordados en la prestación de los servicios.
- **No conformidades:** Número de incumplimientos y desacuerdos.
- **Calidad:** Evaluación de la calidad de las entregas realizadas por el proveedor.

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 para el cálculo del índice de calidad (ICS).

9.4 INDICADORES DEL SERVICIO

Las prestaciones iniciales sujetas a medición con ANS son las siguientes:

- **GESTIÓN DEL SERVICIO:** Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- **NO CONFORMIDADES:** A este apartado se le dota de un peso elevado, pues es un reflejo directo de la satisfacción de la prestación del servicio que se está realizando.
- **GESTIÓN DE LOS RECURSOS:** Incluye la evaluación de la prestación relacionada con los recursos: tiempos de selección e incorporación, atención a las solicitudes de comunicación de IFEMA, ...
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Incluye la evaluación de la calidad de las tareas realizadas así como la evaluación de los trabajos entregados en tiempo y forma.

- **DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.** Se incluyen los tiempos de disponibilidad de las herramientas utilizadas en la prestación del servicio y disponibilidad de las comunicaciones.

DEFINICIÓN DE ANS - GESTIÓN DEL SERVICIO						
TIPO CRITERIO	CODIGO	INDICADOR (INS)	DEFINICIÓN	VALOR OBJETIVO MÍNIMO (VO)	CRITICIDAD	PESO
GESTIÓN DEL SERVICIO						
	GE 001	INFORME SEGUIMIENTO MENSUAL	Informe general de seguimiento del servicio, de carácter mensual. Se debe entregar dentro de los (x) días del mes siguiente.	≤ 10 días naturales	NO CRÍTICO	1
	GE 002	INFORME MENSUAL DE ANS	Informe de valoración mensual de los ANS. Se debe entregar dentro de los (x) días del mes siguiente.	≤ 10 días naturales	CRÍTICO	1,5
	GE 003	REALIZACIÓN DE ACTAS DE REUNIONES	Porcentaje de actas del mes entregadas en plazo. Se establece el plazo en 5 días hábiles desde la celebración de la reunión.	≥ 90%	NO CRÍTICO	1
Valorable	GE 004	NO CONFORMIDAD	No Conformidades no resueltas. Al final del mes.	≤ 2	CRÍTICO	1,5
GESTIÓN DE LOS RECURSOS						
	REC001	PERFIL DE RECURSOS	Se cumple si los recursos presentados en el mes, cumplen con el perfil mínimo solicitado.	100%	MUY CRÍTICO	2
Valorable	REC002	PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS/SERVICIOS	Días naturales máximos en que debe incorporarse el recurso / servicio desde que se solicita por cualquier circunstancia, teniendo siempre en cuenta que este plazo incluye el periodo de valoración que corresponde a IFEMA.	≤ 30 días naturales	MUY CRÍTICO	2
	REC003	RESPUESTA A COMUNICACIONES	Tiempo de respuesta/atención máximo ante comunicaciones por e-mail o teléfono solicitadas por el equipo de IFEMA al equipo del proveedor.	≤ 15 minutos	CRÍTICO	1,5
	REC004	ASISTENCIA A REUNIONES	Asistencia a reuniones, convocatorias etc según los recursos convocados, presencia y medios requeridos.	100%	CRÍTICO	1,5
GESTIÓN DE LA CALIDAD						
Valorable	CAL01	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ESTABLECIDOS	Grado de cumplimiento de los objetivos establecidos (en cuanto a plazos, planificaciones, procedimientos, documentación, formaciones, compromisos de negocio).	≥ 90%	CRÍTICO	1,5
	CAL02	CUMPLIMIENTO PLAN CALIDAD	Porcentaje de hitos / entregables establecidos en el Plan de Calidad, realizados en el mes.	≥ 90%	NO CRÍTICO	1
DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS						
	DI 001	DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DEL PROVEEDOR	Disponibilidad de las herramientas y equipos que el proveedor utilice para la prestación del servicio que sean del ámbito de su responsabilidad.	≥ 99,8 %	CRÍTICO	1,5
	DI 002	DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES	Disponibilidad de las comunicaciones del proveedor con las instalaciones de IFEMA.	≥ 99,8 %	CRÍTICO	1,5
TOTAL SUMA DE PESOS						17,5

9.5 APLICACIÓN DE LOS INDICADORES A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para tener una visión ponderada y sintética del cumplimiento de la calidad exigida en la prestación del servicio, se va a utilizar la siguiente métrica de calidad de servicio (CS):

- Métrica de calidad del servicio relativa a la gestión mensual del servicio.

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

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.

Si no se cumple, seguirá incumpléndose en meses posteriores hasta su subsanación. Es decir, en ningún caso, se espera a que se entregue la documentación, y en ese mes ver si se ha cumplido o no. Si lleva un retraso de varios meses aplicará el incumplimiento en todos esos meses anteriores hasta su subsanación.

Es decir, mes a mes se mira en su globalidad si se incumple el indicador, desde el momento en el que se produce el hecho del incumplimiento y en los meses sucesivos hasta que se cumpla.

9.6 CALIDAD RELACIONADA CON SERVICIO

El objetivo de esta métrica es evaluar la gestión o actuación realizada por la empresa adjudicataria, evaluación que se deberá realizar de forma mensual. Para ello se define la métrica de **Calidad del Servicio en la Gestión del Servicio prestado por la empresa de forma mensual (CSm)**, como el porcentaje de indicadores (de los recogidos en el cuadro "DEFINICIÓN DE ANS-GESTIÓN DEL SERVICIO") cumplidos en el mes con respecto al número de indicadores totales ponderados por su peso.

9.7 PENALIZACIONES.

Tal y como se indica en la introducción de este anexo, el incumplimiento de los acuerdos será penalizado. La naturaleza de las penalizaciones por incumplimiento de los acuerdos será de carácter económico. Se persigue con esta medida que el servicio se preste adecuadamente y con la calidad exigida durante todo el período de contratación.

La obtención de la penalización económica será de carácter mensual y será aplicable en la facturación de cada mes correspondiente a la ejecución del servicio. Se deberá seguir el siguiente esquema de aplicación mensual:

1. Se calculará la métrica de Calidad del Servicio en la Gestión del Servicio prestado por la empresa de forma mensual (CSm) del mes en curso.
2. Se determinará el rango en el que se sitúa el valor CSm de los recogidos en la siguiente tabla:

ESCALA DE PENALIZACIONES			
	Lím. Inferior	Lím. Superior	Penalización
Rango 1	≥ 90	< 100	0%
Rango 2	≥ 80	< 90	5%
Rango 3	≥ 70	< 80	10%
Rango 4	≥ 60	< 70	15%
Rango 5	≥ 50	< 60	20%
Rango 6	0	< 50	40%

Los valores extremos se consideran pertenecientes al rango anterior, por ejemplo, un valor de indicador igual a 60, se considera perteneciente al rango 4 y no al rango 5.

El valor de penalización obtenido, se aplicará como porcentaje a descontar de la facturación del mes correspondiente.

3. **Cláusula de 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, aumentaran su criticidad y por lo tanto su peso, hasta que se cumplan.

Por ejemplo, un indicador que se incumple en el tercer mes consecutivo, si es no crítico pasará a ser crítico (de peso 1,5), o si es crítico pasará a ser muy crítico (de peso 2), a partir de ese momento para todos los meses posteriores hasta que se cumpla el indicador, su peso se duplicará cada tres meses de incumplimiento.

4. **Cálculo incorrecto de ANS.** El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una **penalización del 20%** de la facturación del mes en el que se produce, independientemente de otras penalizaciones.
5. **Cláusula de rotación.** Así mismo, en caso de sustitución de recurso (por causas ajenas a IFEMA), el porcentaje de la facturación mensual será penalizado con un 5% por cada recurso que haya sido sustituido. La penalización continuará aplicándose hasta que el "sustituto" pueda cumplir las mismas funciones con mínimamente la misma calidad, eficiencia y productividad, retomando las tareas en el mismo punto que el anterior recurso. Esta penalización y el cumplimiento correcto de sus condiciones serán aprobadas por IFEMA.

10. INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD

El adjudicatario deberá disponer de la infraestructura de conectividad necesaria para materializar las comunicaciones necesarias para la prestación del servicio. Dispondrá de los elementos físicos y lógicos adicionales necesarios para garantizar la calidad en la comunicación tanto con las máquinas como con los aplicativos, utilidades y servicios implicados en las actividades propias del mantenimiento del sistema de IFEMA; se compromete además a cumplir los estándares de comunicación en que se basa la arquitectura de red de IFEMA, por ejemplo adaptándose a la configuración de los elementos de seguridad tales como firewalls, proxys, etc. de IFEMA.

El modo de comunicación debe ser ágil y seguro usando para ello las distintas posibilidades adecuadas para cada caso. Por ejemplo, entre otras, VPNs LAN to LAN, línea dedicada, etc. Se valorarán las propuestas por parte del adjudicatario a este respecto.

La preparación de la conectividad se hará en la fase I: el adjudicatario deberá definir los parámetros para la conexión y llevará a cabo todas las tareas necesarias para que la conectividad esté plenamente operativa y comprobada para poder iniciar la fase II. Durante la fase II el adjudicatario deberá además proporcionar el soporte técnico necesario para un correcto funcionamiento de las comunicaciones entre las dependencias desde las que el equipo realice los servicios durante toda la duración de la misma.

El adjudicatario es responsable del cumplimiento de los ANS relacionados con las comunicaciones.

El adjudicatario permitirá la conexión a IFEMA únicamente a los sistemas autorizados, no pudiendo acceder a otros que se escapen del objetivo de este contrato y exclusivamente para las tareas relacionadas con el mismo.

El adjudicatario deberá proporcionar y actualizar periódicamente una lista de usuarios autorizados por IFEMA para acceder a la plataforma, además de auditar y controlar quien accede, en qué momento y con qué objetivo. A su vez, también deben identificar los equipos clientes que se vayan a conectar usando los medios necesarios para que se garantice que sólo se permite el acceso desde los equipos autorizados.

Los equipos desde los que el adjudicatario se vaya a conectar con Ifema deben cumplir ciertos requisitos de seguridad como tener un antivirus actualizado y operativo, un nivel de parches de sistema operativo que no permitan explotar bugs, etc. Deben poseer una password segura y su acceso debe ser restringido. El acceso a Ifema será a través de Remote Desktop Services. Para acceder a las máquinas virtuales de Ifema se les proporcionará un usuario del dominio Ifema con una password segura. No se debe revelar esa password a nadie y además se deben cumplir las normas referentes al acceso a los sistemas de Ifema.

IFEMA entregará al adjudicatario el documento de normativa interna, perteneciente al Documento de Seguridad de IFEMA, llamado **“Normas del Personal externo con acceso a los sistemas”** que será de obligado cumplimiento por todos los usuarios que requieran algún tipo de acceso a los sistemas de IFEMA. Tanto de forma remota como presencial.

El adjudicatario deberá aprovechar y preservar los recursos de IFEMA puestos a su disposición, sin desviarlos de sus objetivos sustanciales ni se desviarán hacia actividades que no se hallen directamente relacionadas con el puesto de trabajo del usuario.

El empleo de estos recursos informáticos debe ser siempre acorde con el prestigio y la imagen corporativa de Feria de Madrid, especialmente si se proyecta al exterior.

El adjudicatario es responsable de garantizar con medios técnicos y organizativos que a la red de IFEMA sólo se conectarán los usuarios autorizados para realizar las tareas autorizadas por este contrato.

La instalación y el mantenimiento del servicio de comunicaciones correrán por cuenta del adjudicatario.

11.NORMAS ACCESO A RECURSOS DE IFEMA Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

INTRODUCCIÓN.

El presente anexo detalla todos los aspectos técnicos relacionados con la seguridad en los accesos a los recursos informáticos IFEMA.

El adjudicatario accederá a los recursos informáticos de IFEMA objeto del servicio y se limitará la conexión a aquellos sistemas autorizados no pudiendo acceder a otros que se escapen del objetivo de este contrato.

El adjudicatario deberá implementar los mecanismos de seguridad necesarios para garantizar la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas.

El adjudicatario, respetará las disposiciones legales reglamentarias y normativas vigentes, incluyendo la normativa de seguridad de la información de IFEMA.

Los requerimientos se indican en estos tres apartados.

A) **ACCESO A LA INFORMACION.**

B) **SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES Y RECURSOS DE RED.**

C) **SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO.**

12. ACCESO A LA INFORMACION.

- Sólo aquellos empleados del adjudicatario debidamente autorizados en razón del servicio podrán acceder a los Sistemas Informáticos de IFEMA y sólo desde aquellos puestos (terminales) y emplazamientos debidamente autorizados, y sólo a los recursos/información autorizados por IFEMA.
- El adjudicatario informará de cualquier cambio de su personal con autorización de acceso a los Sistemas Informáticos de IFEMA con tiempo suficiente para la revocación/autorización de sus accesos. Se deberá proporcionar por parte del adjudicatario una lista de usuarios autorizados por IFEMA para acceder a la plataforma, además de auditar y controlar quien accede, en que momento y con qué objetivo
- IFEMA podrá monitorizar cualquier acceso a sus Sistemas de Información. Se asumirá que los actos que se lleven a cabo con el identificador y la clave de acceso asignados han sido realizados en realidad por el usuario titular de los mismos. Siempre se hará buen uso del identificador de usuario asignado y se custodiará con eficacia la clave de acceso personal. Las autorizaciones de acceso a los Sistemas Informáticos de IFEMA son personales e intransferibles, por tanto el personal del adjudicatario no podrá ceder sus cuentas ni claves de acceso a otras personas.

- El adjudicatario pondrá todos los medios técnicos y adoptarán todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar que sólo podrán acceder a los recursos y sistemas de IFEMA únicamente aquellas personas autorizadas para la prestación del servicio objeto de este contrato.
- El uso por parte de los empleados del adjudicatario de los sistemas informáticos de IFEMA estará restringido al horario de servicio. Al finalizar, todos los usuarios deberán realizar el procedimiento de salida de las aplicaciones y la desconexión de la red de IFEMA. Cualquier ampliación del horario del servicio sólo podrá ser autorizado por IFEMA previa solicitud escrita a su responsable.
- Siempre que el adjudicatario esté en relación con el tratamiento de datos de carácter personal, conoce y acepta que todo su personal que preste servicio a IFEMA estará informado de los términos y condiciones establecidos en relación con el citado tratamiento de datos, así como la legislación vigente de protección de datos de carácter personal de obligado cumplimiento. En este sentido, todo el personal que preste servicio a IFEMA deberá firmar el correspondiente Acuerdo de Confidencialidad y recibirá unas las Normas de Uso de Sistemas de IFEMA.
- No se intentará descifrar las claves, sistemas o algoritmos de cifrado y cualquier otro elemento de seguridad que intervenga en el acceso lógico a los sistemas informáticos de IFEMA. No está permitido acceder a los recursos de IFEMA no autorizados expresamente por IFEMA. Se accederá únicamente a los recursos, datos, servicios y aplicaciones autorizadas.
- No deberán imprimirse en papel, grabarse ni obtener copias de los datos procedentes de IFEMA en ningún dispositivo de almacenamiento incluyendo los discos duros de los equipos empleados; salvo que sea necesidad para los usos previstos y autorizados para la prestación del servicio.
- Ningún usuario deberá poseer, para usos no propios de su responsabilidad o objeto del contrato, material o información alguna propiedad de IFEMA, tanto ahora como en el futuro..
- Todos los recursos informáticos disponibles, son propiedad de IFEMA y no deberán ser accedidos ni visualizados por personas no autorizadas en las pantallas de los equipos empleados. El usuario deberá custodiar también los documentos o listados que imprima con datos procedentes de la red corporativa de IFEMA.
- En el caso de que, por motivos directamente relacionados con el servicio a prestar, el usuario entre en posesión de datos de carácter personal o información confidencial bajo cualquier tipo de soporte, deberá entenderse que dicha posesión es estrictamente temporal, con obligación de secreto y sin que

ello le conceda derecho alguno de posesión, titularidad o copia sobre la referida información. Asimismo, el usuario deberá devolver dichos materiales a IFEMA, inmediatamente después de la finalización de las tareas que han originado el uso temporal de los mismos, y en cualquier caso, a la finalización de la relación laboral o contractual. La utilización continuada de la información en cualquier formato o soporte de forma distinta a la pactada y sin conocimiento de IFEMA, no supondrá, en ningún caso, una modificación de esta cláusula. Cualquier incidencia de seguridad relacionada con los datos de carácter personal deberá ser notificada a IFEMA.

- Los ficheros entregados son propiedad y responsabilidad de IFEMA 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.
- Los usuarios de los sistemas de información de IFEMA deberán guardar, por tiempo indefinido, la máxima reserva y no divulgar ni utilizar directamente ni a través de terceras personas o empresas, los datos, documentos, metodologías, claves, análisis, programas y demás información a la que tengan acceso durante su relación laboral o contractual con IFEMA, tanto en soporte material como electrónico. Esta obligación continuará vigente tras la extinción del contrato o de la relación laboral o la prestación del servicio.
- 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.
- 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 cualquier responsabilidad al respecto.
- IFEMA 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.
- 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, por consecuencia de ese incumplimiento.

13. SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES Y RECURSOS DE RED.

- El adjudicatario deberá disponer de la infraestructura de conectividad necesaria para materializar las comunicaciones necesarias para la prestación del servicio. Dispondrá de los elementos físicos y lógicos adicionales necesarios para garantizar la seguridad en la comunicación tanto con las máquinas como con los aplicativos, utilidades y servicios implicados en las actividades de IFEMA; se compromete además a cumplir los estándares de comunicación en que se basa la arquitectura de red de IFEMA, por ejemplo adaptándose a la configuración de los elementos de seguridad tales como firewalls, proxys, etc. de IFEMA.
- El modo de comunicación debe ser ágil y seguro usando para ello las distintas posibilidades adecuadas para cada caso. Por ejemplo, entre otras, VPNs LAN to LAN, línea dedicada, etc. Se estudiarán las ofertas más ventajosas para IFEMA por parte del adjudicatario.
- Cuando el objeto del contrato sea establecer conectividad para la prestación del servicio, la preparación de la misma se hará justo a continuación de la formalización del contrato. El adjudicatario deberá definir los parámetros para la conexión y llevará a cabo todas las tareas necesarias para que la conectividad esté plenamente operativa y comprobada para poder iniciar la prestación del servicio. Durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá además proporcionar el soporte técnico necesario para un correcto funcionamiento de las comunicaciones entre las dependencias desde las que el equipo realice los servicios durante toda la duración de la misma. Para ello debe ponerse en contacto con la Dirección de la Tecnología de la Información de IFEMA
- Cuando en el contrato se establezcan Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relacionados con las comunicaciones, el adjudicatario es responsable del cumplimiento de los mismos.
- El adjudicatario deberá proveer Conexión a Internet propia y gestionada por él mismo para sus operadores, con un ancho de banda suficiente para garantizar el nivel de servicio, incluyendo líneas de respaldo (backup).
- Cuando el adjudicatario se conecte a IFEMA a través de su red corporativa facilitará plano de red con máximo nivel de detalle para validar que dicha conexión cumple con los requisitos de seguridad requeridos por IFEMA.
- Estos requerimientos técnicos pueden ser modificados por IFEMA por necesidades de negocio o técnicas y ningún cambio puede ser abordado por el adjudicatario sin consentimiento de IFEMA.

C) SEGURIDAD EN LAS ESTACIONES DE TRABAJO.

- Cuando el objeto del servicio requiera que el adjudicatario tiene que prestar el mismo desde su propia plataforma tecnológica, el adjudicatario se compromete a

proporcionar una plataforma tecnológica que soporte los sistemas y herramientas utilizados, tanto propios como de IFEMA y garantice el funcionamiento del servicio y el cumplimiento de los acuerdos sobre el mismo consensuados con IFEMA. El adjudicatario deberá soportar la posible instalación de aplicaciones cliente-servidor, que pudieran ser utilizadas en función de cómo decida implementar IFEMA el acceso por los operadores.

- En todo momento el adjudicatario deberá seguir las instrucciones que IFEMA le solicite respecto de la actualización de las condiciones técnicas de los puestos de trabajo.
- Las estaciones de trabajo y dispositivos que disponga el adjudicatario para la prestación del servicio, deben cumplir con todos los requisitos de seguridad que garanticen que los recursos de IFEMA a los que acceden no sean dañados. Estos requisitos pasan por mantener un antivirus con motor y fichero de firmas actualizado y un nivel de parches de seguridad de sistema operativo actualizado con la última versión que no permitan explotar bugs, vulnerabilidades del sistema e infectarse con virus o malware. Además deberá tener activo y correctamente configurado un firewall que proteja las estaciones de trabajo.
- El adjudicatario deberá garantizar que dentro de sus instalaciones no se puedan manipular la configuración de los equipos destinados al servicio destinado para IFEMA por personal no autorizado.
- Cuando el usuario abandone su puesto de trabajo, bien temporalmente o bien al finalizar su turno de trabajo, deberá dejarlo en un estado que impida la visualización de los datos protegidos.
- Cada ordenador dispondrá de un protector de pantalla con contraseña que se activará a los diez minutos de inactividad y no estará permitido desactivarlo.
- En el caso de las impresoras, el usuario deberá asegurarse de que no queden documentos impresos en la bandeja de salida que contengan datos protegidos.

En las impresoras compartidas con otros usuarios no autorizados para acceder a los datos de los ficheros, los responsables de cada puesto deberán retirar los documentos conforme vayan siendo impresos.

- Cuando los requisitos del contrato lo requieran, el adjudicatario estará obligado a dotar el servicio de los equipos informáticos necesarios para el mejor desarrollo de su función, incluyendo, los equipos (PCs, impresoras, periféricos, etc.), y los programas de software correspondientes, así como los servicios de comunicaciones que se precisen para su conexión a Internet, correo electrónico, y cualesquiera otros que interesen al servicio, asumiendo el adjudicatario los costes que estos originen. Será igualmente responsable de su mantenimiento y copias de seguridad.

- Si el objeto del servicio lo requiere, IFEMA puede proporcionar al adjudicatario dispositivos de acceso seguros, siendo estos dispositivos personales e intransferibles y que deben ser custodiados, responsabilizándose al adjudicatario de su pérdida o uso indebido por terceras personas. Una vez finalizado el servicio, el adjudicatario deberá devolver dicho dispositivo.
- Si el objeto del servicio lo requiere, IFEMA puede proporcionar software de acceso seguro a los sistemas informáticos, siendo este software de uso personal e intransferible, debiéndose eliminar a la finalización del servicio.