

**PLIEGO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
Y SOPORTE A USUARIOS
PARA LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
DE IFEMA, FERIA DE MADRID
Exp.: 20/215 – 2000018240**

Pliego de Prescripciones Técnicas

Comisión de Compras

Madrid, Diciembre 2020

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. OBJETO DEL CONTRATO | 3 |
| 2. REQUERIMIENTOS | 3 |
| 2.1. Servicio de atención al usuario..... | 3 |
| 2.1.1. Características del equipamiento necesario para prestar el Servicio | 6 |
| 2.2. Servicio de Soporte al usuario in situ | 6 |
| 2.3. Servicio de Soporte al usuario in situ de componente variable | 9 |
| 2.4. Gestión del servicio..... | 11 |
| 3. FASES | 11 |
| 3.1 Fase I. Preparación y Constitución del Servicio. | 11 |
| 3.2. Fase II. Fase de transición y transformación..... | 12 |
| 3.3. Fase III. Prestación completa del Servicio y Mejora continua. | 12 |
| 3.4. Fase IV. Traspaso del Servicio..... | 13 |
| 4. VOLUMETRÍA DE REFERENCIA | 14 |
| 4.1. Volumen de llamadas..... | 14 |
| 4.2. Volumen de usuarios. | 14 |
| 4.3. Volumen de solicitudes | 14 |
| 4.4. Equipamiento cliente..... | 16 |
| 5. NIVELES DE SERVICIO | 17 |
| 5.1. Servicio de atención al usuario..... | 18 |
| 5.2. Soporte a usuario (incluido ferias) | 19 |
| 5.3. Gestión del servicio..... | 20 |
| 6. CÁLCULO DE PENALIDADES | 21 |
| 7. PERFILES | 21 |
| 8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚM. 2. CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD..... | 23 |
| 8.1 FICHA DE PERFIL Y CONTENIDO DEL CURRÍCULUM | 25 |
| 8.1.1 FICHA DE PERFIL..... | 26 |
| 8.1.2 CONTENIDO DEL CURRÍCULUM | 27 |

1. OBJETO DEL CONTRATO

El propósito del servicio objeto de licitación es la provisión de un servicio integral o ventanilla única para el soporte al usuario y al equipamiento desplegado en IFEMA. Este soporte incluye tanto la atención de solicitudes de servicio como el soporte in-situ a los usuarios y equipos informáticos distribuidos en el recinto ferial de IFEMA, IPM (Ifema Palacio Municipal), o en cualquier otra ubicación donde IFEMA celebre o vaya a celebrar distintos eventos.

Para su formulación, se tendrán en cuenta las especificaciones que más adelante se concretan y que se resumen en tres ámbitos:

- Atención al usuario: Comprende las labores de recepción, registro, canalización y seguimiento de solicitudes de servicio relacionadas con el entorno informático y de telecomunicaciones, así como la resolución de casos procedimentados o de baja complejidad.
- Soporte in situ: Aglutina las actividades relacionadas con el soporte a usuarios, y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos desplegados, tanto para uso del personal del propio IFEMA como el vinculado a las diferentes Ferias y Congresos que organiza la institución.
- Gestión del servicio: Incluye las labores de coordinación, ordenación, seguimiento y reporte de estado del servicio prestado. La gestión del servicio no incluye los aspectos técnicos del mismo.

El servicio requerido se considera integral, en la medida en que debe satisfacer los ámbitos mencionados en su globalidad. No siendo, por tanto, susceptibles de segregación o cobertura parcial.

2. REQUERIMIENTOS

Para cada uno de los ámbitos de servicio contemplados se establecen los siguientes requerimientos técnicos y funcionales:

2.1. Servicio de atención al usuario

Se requiere de un servicio de atención al usuario que deberá satisfacer las siguientes necesidades generales, con arreglo a un catálogo de competencias que IFEMA proporcionará y que concretará, tanto en lo relativo al objeto de cada competencia, como en lo que atañe a los parámetros necesarios para su cualificación (urgencia, criticidad, matriz de escalados, etc.).

Este servicio se prestará de forma presencial en IFEMA, de L a D, días laborables y festivos, durante los 365 días del año, salvo aquellos días en concreto en los que IFEMA indique con antelación que no hay ninguna actividad.

Sólo en determinadas circunstancias, y previa indicación y aprobación por parte de IFEMA, este servicio o parte de este servicio se podría prestar de forma remota.

En cualquier caso, forman parte del mismo, la resolución de solicitudes tales como:

- Administración de ACLs (access control list, permisos de usuarios)
- Gestión de altas, bajas y modificación del rol de los usuarios
- Ejecución de procedimientos en los servidores por petición de un administrador.
- Ejecución de procedimientos por caídas/averías en los sistemas.
- Gestión de subidas a Producción.
- Revisión de la ejecución de procesos batch.
- Recuperación de datos desde la copia de seguridad.
- Ejecución de tareas procedimentadas bajo demanda de los Administradores de Sistemas.
- Maquetación, instalación y mantenimiento de equipos informáticos.
- Atención y resolución de consultas y dudas con las herramientas y servicios informáticos prestados por IFEMA.
- Atención y resolución de problemas con el puesto cliente.
- Atención, gestión, configuración, soporte a usuario y mantenimiento de dispositivos móviles iOS y Android.
- Revisión, validación y creación de los procedimientos establecidos para el buen funcionamiento de las aplicaciones informáticas de IFEMA.
- Identificación, validación y corrección de procedimientos que aplican a las herramientas corporativas con el fin de conocer y documentar su uso y los posibles problemas que puedan afectar a su funcionamiento.
- Atención y categorización del ticket siguiendo las buenas prácticas de ITIL: incidentes, problemas, peticiones, orden de cambio, etc.
- Otros que se describen en el presente documento, en cada línea de servicio y/o que sean atribuibles a un primer nivel de soporte técnico.
 - Recepción de solicitudes de servicio, entendiéndose por tal toda petición de asistencia relativa a incidencia, consulta, sugerencia o petición sobre los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, que interpongan los usuarios de IFEMA y los usuarios externos a los que se da soporte durante las ferias y eventos. Para dicha interposición, los usuarios podrán emplear los siguientes canales:
 - Telefónico. En este servicio, el licitador:
 - Registrará, en la herramienta de gestión de solicitudes que IFEMA proporcionará, cada llamada recibida, así como el tratamiento que se hace de la misma (reapertura, escalado, cualificación, categorización, etc.)
 - Correo electrónico: Los usuarios podrán interponer solicitudes de servicio a través del sistema corporativo de correo, contra una dirección (buzón genérico) que IFEMA proporcionará para tal fin. Dicha cuenta se empleará exclusivamente para la recepción de solicitudes, no siendo válida para canalizar un diálogo con el usuario ajeno a la herramienta de gestión. Por lo tanto, forma parte de las competencias del servicio el registro de las solicitudes recibidas, a través de este canal, en la herramienta de gestión, además de medir los volúmenes y tiempos de respuesta.

- Herramienta gestión: IFEMA proporcionará acceso a la herramienta de gestión de solicitudes de servicio corporativa, para el registro, tratamiento, documentación, seguimiento, análisis y reporte de las solicitudes de servicio, tanto generadas por los propios usuarios como registradas tras una interacción con el servicio por los canales anteriores. IFEMA cuenta en la actualidad con la herramienta **Remedy** v9.1 para la gestión de incidencias.
- Cualificación y triaje de solicitudes de servicio. El servicio será responsable de la adecuada cualificación de las solicitudes de servicio recibidas, de acuerdo a los parámetros proporcionados por IFEMA (criticidad, urgencia, servicio afectado, etc.) y registrados en la aplicación de gestión que la institución proporcionará. Además, deberá realizar un diagnóstico inicial que permita discriminar:
 - Si es posible, resolverla de manera inmediata, de acuerdo al catálogo de competencias.
 - Atrasar su resolución a un momento determinado por diferentes causas (no presencia del usuario, equipo apagado, etc.).
 - Si es necesario escalarla a otros grupos resolutores, en el resto de casos.
 - Resolución de solicitudes de servicio. El servicio deberá ser capaz de resolver, en línea y en diferido, solicitudes de servicio que sean de su competencia, atendiendo a los siguientes criterios:
- En línea: todas aquellas solicitudes que puedan ser resueltas en menos de 15' según el procedimiento facilitado por IFEMA y/o por conveniencia del caso (eficiencia operativa).
- En diferido: todas aquellas solicitudes cuyo tiempo de resolución exceda de los 15', que puedan ser resueltas sin la intervención del usuario y/o que, por eficiencia, puedan procesarse de manera agregada.
- Será asimismo responsable del mantenimiento y crecimiento de la base de datos de soluciones (base de datos de conocimiento)
- Será asimismo responsable del cierre de solicitudes de servicio.
- Realización de encuestas de satisfacción sobre la calidad del servicio.

Este servicio deberá estar disponible **dentro** de la franja horaria que transcurre, de Lunes a Domingo (festivos incluidos) entre las 08:00h y las 22:00h, siendo responsabilidad del licitador:

- La provisión del equipamiento necesario para la prestación del servicio (puesto de trabajo, equipo informático, licencias de software de dicho equipamiento, terminales telefónicos, etc.), que empleará el personal del licitador.
- La seguridad del equipamiento conectado (teléfonos y equipos informáticos). A tal efecto, el licitador se compromete a:
 - Mantener en secreto las comunicaciones y securizar el tráfico de datos con IFEMA.
 - No almacenar información alguna de IFEMA en sus instalaciones o equipos, salvo aquella que, por naturaleza o conveniencia sea explícitamente y por escrito autorizada por IFEMA.
 - Mantener actualizados los equipos que se conectarán al entorno informático de IFEMA, tanto a nivel de sistema operativo como de software antivirus y de otros elementos que tengan vinculación con el servicio.

- Mantener una política de seguridad acorde y razonable a los estándares de mercado (complejidad y caducidad de contraseñas, inventario y gestión de activos, etc.)
- Notificar a IFEMA cualquier posible intrusión o violación de las normas de seguridad internas y/o que puedan afectar a la institución, incluido (aunque no de forma excluyente):
 - ✓ La sustracción de equipos informáticos o de credenciales
 - ✓ La detección de software potencialmente peligroso (virus, malware, etc.)
 - ✓ Cualquier otra circunstancia que pueda, razonablemente, afectar a la seguridad.
- Cumplir lo detallado en el ANEXO XIII: ANEXO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD PROTECCIÓN DE DATOS.

En este servicio, y además del servicio de soporte a usuarios internos, está incluido el soporte en ferias y eventos, celebrados en IFEMA.

Todos los técnicos de CAU, formarán parte del componente fijo de esta licitación. El número de recursos mínimos para este servicio será de **4 técnicos**, y sus horarios y concurrencia, dependerán de la época del año y de la planificación que realicen los responsables de la DTI de Ifema, con el gestor del servicio por parte del adjudicatario.

El horario estándar del CAU los días laborables suele ser de 8 a 18h. o similar, y los días festivos de 9 a 19h. o similar, dependiendo de las épocas del año. Durante este horario los diferentes técnicos del CAU podrán tener a su vez diferentes turnos de trabajo, contando a su vez con los técnicos que estén disponibles en cada momento, para mantener los días de descanso compensatorio, vacaciones, etc.

Los técnicos del CAU formarán un **grupo fijo de técnicos**, que se irán turnando en días y horarios, según la planificación acordada en cada momento con el gestor del servicio, y que salvo cambios de técnicos de forma permanente a petición de Ifema o por circunstancias ajenas al servicio, no se admitirá sustituciones temporales, para poder mantener en todo momento la calidad del servicio.

2.1.1. Características del equipamiento necesario para prestar el Servicio

El adjudicatario queda obligado a la actualización periódica de las prestaciones técnicas de los equipos que debe aportar, necesarios para prestar el servicio, para garantizar la gestión operativa del mismo a lo largo de todo el desarrollo del contrato y sus prórrogas (si aplica).

El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica (puestos de agente) que soporte los sistemas y herramientas necesarios para la prestación del servicio, tanto propios como de IFEMA, según lo indicado en el pliego de bases.

2.2. Servicio de Soporte al usuario in situ

IFEMA requiere de un servicio de soporte al usuario y al equipamiento cliente desplegado en el recinto ferial, IPM, y en el resto de ubicaciones donde Ifema pueda requerirlo, bien para uso interno, bien para cubrir necesidades de las ferias que la institución organiza.

Por la naturaleza del servicio, los recursos deberán prestarlo in situ en las instalaciones de IFEMA (recinto ferial e IPM, Valdebebas, y otras ubicaciones donde Ifema pueda requerirlo), quien le proporcionará los medios técnicos necesarios para desempeñar su labor (puesto de trabajo, ordenador, etc.).

Todos los técnicos involucrados en el servicio, tanto los correspondientes al componente fijo (CAU incluido), como al componente variable, deberán estar provistos por parte del adjudicatario, del correspondiente teléfono móvil y sus correspondientes tarjetas SIM con las tarifas de datos asociadas, para el desempeño de su función, por cuenta del adjudicatario.

Forma parte del catálogo de competencias de esta línea de servicio, además de las indicadas en la introducción de la sección, las siguientes:

- Instalación / desinstalación de equipamiento cliente.
- Atención de llamadas derivadas del servicio.
- Distribución de software autorizado en la correspondiente solicitud de servicio.
- Resolución de solicitudes de servicio (incidencias, peticiones, consultas) relacionadas con el uso del equipamiento cliente (hardware y software), que no puedan ser resueltas de manera remota y aquellas que IFEMA delegue con los correspondientes procedimientos.
- Cableado y conexión de equipos, desde las tomas de distribución horizontal al equipo terminal.
- Gestión de RMA's y sustituciones con los correspondientes proveedores
- Despliegue de software, mantenimiento y maquetación de equipos, con las herramientas y procedimientos proporcionados por IFEMA
- Implementación de configuraciones específicas, conforme a procedimientos delegados por IFEMA.
- Atención, gestión, configuración, soporte a usuario y mantenimiento de dispositivos móviles iOS y Android.
- Gestionar y configurar los equipos de conferencia, comunicación y multimedia desplegados en las salas de reuniones
- Tareas delegadas de otras áreas de la DTI que se encuentren procedimentadas y documentadas.

Dichos procedimientos deberán ser proporcionados por IFEMA. Algunos ejemplos de dichos servicios serían:

- Reinicios planificados de sistemas.
- Traslado de usuarios entre departamentos.
- Configuración de cliente SAP
- Revisión de logs
- Prueba subida de contenidos.
- Subidas a producción.
- Ejecución de procedimiento bajo demanda de la DTI.
- Documentación de las tareas realizadas, así como la realización de los procedimientos aplicados para poder desempeñarlas.
- Diagnóstico y análisis de incidencias y peticiones recibidas.
- Gestión básica de identidades de DA / Microsoft 365.

Además, este servicio dará soporte a las necesidades derivadas de la organización de ferias y eventos, con arreglo a lo que más adelante se describe. La dedicación a esta labor será regulada por IFEMA, de acuerdo a las prioridades vigentes y en competencia con las actividades habituales.

Los técnicos de soporte que den servicio durante el montaje y celebración de un evento o feria deberán ser en su mayoría los mismos durante la duración y finalización del mismo, en cuanto a la designación de los turnos se refiere.

El servicio deberá proporcionar cobertura a las necesidades que se derivan del equipamiento informático empleado en ferias y eventos. Este equipamiento puede ser alquilado a terceros o pertenecer a IFEMA y se instala como parte de la organización del evento. El servicio deberá ser capaz de:

- Resolver solicitudes de servicio vinculadas con el uso de dicho equipamiento durante las ferias y eventos que se realizan y que, habitualmente, consisten en configuraciones de red, soporte a equipos multimedia, conexión wifi, configuración de lectores de stand, etc.
- Desplegar puntualmente hardware durante los eventos, más allá del que las compañías de alquiler hayan desplegado, para la atención de solicitudes de provisión no planificadas o adicionales.
- Gestionar la entrega, configuración y almacenaje (en las instalaciones de IFEMA) de lectores de stand y otro equipamiento que pueda ser requerido.
- Ayuda en el montaje y configuración de mostradores y TPVs de manera previa y durante los eventos que se celebren.
- Conectar físicamente los equipos alquilados y/o propios de los expositores a la red, para su acceso a Internet.
- Atender al teléfono dedicado al soporte de la feria. En dicho teléfono se atienden peticiones tanto de departamentos internos de la institución, dedicados al soporte de las ferias, como a expositores de dichas ferias.
- Asistencia, soporte y comunicación de índole técnica con los expositores, si así se precisa.
- Asistencia, soporte y comunicación de índole técnica en las salas y auditorios, si así se precisa.

El servicio deberá estar disponible de Lunes a Domingo, **dentro** de la franja horaria entre las 08:00 y las 22:00h, incluidos festivos, pudiéndose establecer sinergias con el servicio de CAU ya que los usuarios internos requieren atención principalmente de Lunes a Viernes, entre las 09:00 y las 18:00h.

Los técnicos de Soporte de Instalaciones, formarán parte del componente fijo de esta licitación. El número de recursos mínimos para este servicio será de **2 técnicos**, y sus horarios y concurrencia, dependerán de la época del año y de la planificación que realicen los responsables de la DTI de Ifema, con el gestor del servicio por parte del adjudicatario.

Podrán existir varios tipos de horarios para este servicio, en dependencia de las necesidades, época del año, y concurrencia de celebración de ferias y eventos.

Así, se podrán solicitar horarios del tipo 8 a 15h., 15 a 22h., 8 a 17h., 9 a 18h., etc., contando con las necesidades y con los técnicos que estén disponibles en cada momento, para mantener los días de descanso compensatorio, vacaciones, etc.

Para determinados eventos especiales, se podrá extender el horario habitual del servicio (08:00 – 22:00h) hasta después de las 22h, no siendo esta, no obstante, una necesidad habitual.

Los técnicos de Soporte de Instalaciones, formarán un grupo fijo de técnicos, que se irán turnando en días y horarios, según la planificación acordada en cada momento con el gestor del servicio, y que salvo cambios de técnicos de forma permanente a petición de Ifema o por circunstancias ajenas al servicio, no se admitirá sustituciones temporales, para poder mantener en todo momento la calidad del servicio.

Dentro de los técnicos del Servicio de Soporte de Instalaciones, existirá la figura del coordinador del servicio. Este técnico, que estará incluido dentro de los 2 técnicos del servicio, realizará las labores de coordinación con el resto de técnicos de este servicio y los técnicos del CAU, así como los técnicos de soporte que conforman la parte del soporte variable, de tal manera que no sea necesario ir trasladando, por parte de Ifema, nuevos procedimientos o cambios de actuación del servicio a todos y cada uno de los técnicos, sino que será el coordinador del servicio, el encargado de transmitir estos cambios de procedimientos técnicos, y de asegurarse de que el resto de los técnicos hayan recibido la correspondiente información. Esta labor no requiere que la presencia de este técnico sea diferente a la del resto de los técnicos del servicio, ni requiere su presencia de forma continua. El coordinador del servicio, podrá ser propuesto por el adjudicatario, pero en cualquier caso deberá contar con el VºBº de Ifema.

2.3. Servicio de Soporte al usuario in situ de componente variable

En el caso del servicio de soporte al usuario de componente variable, puesto que se basa en una estimación, IFEMA no garantiza un volumen mínimo de jornadas requeridas, por lo que el licitador lo cuantificará, en forma de coste por jornada, en su oferta económica.

Dentro del servicio de soporte al usuario in situ correspondiente al componente variable, estarán incluidos aquellos técnicos, cuyas necesidades deriven de otras áreas de la DTI, aparte del área de Mantenimiento, Instalaciones y Atención al Usuario, en concreto nos estamos refiriendo a las áreas de Telecomunicaciones y Administración de Sistemas Informáticos, o alguna otra que se pueda incluir en su momento.

Además de las descritas en las tareas realizadas como servicio de soporte al usuario in-situ, otras competencias que deberán realizar los técnicos de componente variable serán:

- Tareas delegadas de otras áreas de la DTI documentadas y procedimentadas. Dichos procedimientos deberán ser proporcionados por IFEMA. Algunos ejemplos de dichos servicios serían:
 - Recuperación de elementos del backup
 - Reinicios planificados de sistemas
 - Traslados de usuarios entre departamentos
 - Configuración cliente SAP
 - Revisión de logs
 - Prueba de subida de contenidos
 - Subidas a Producción
 - Ejecución de procedimientos bajo demanda de los Administradores de Sistemas
 - Documentación de las tareas realizadas así como la realización de los procedimientos aplicados para poder desempeñarlas.

- Diagnosticar y analizar las incidencias y peticiones recibidas así como sus posibles causas. En caso de no poder realizarlas por no ser de su competencia y/o tener una resolución compleja, asignarlas a los expertos de superior nivel, de la empresa adjudicataria de administración de Sistemas y/o Telecomunicaciones.
- Gestión de identidades con Directorio Activo / Microsoft 365: mantenimiento de usuarios, colaboración en pruebas de políticas de seguridad con los expertos, etc.
- Administración básica de Exchange / Exchange Online de Microsoft 365: mantenimiento de buzones.
- Realización de tareas de administración de Sistemas ya procedimentadas, ya sea en Servidores o PCs.
- Administración básica de servidores Windows.
- Apoyar a los técnicos de nivel 1 en las incidencias o problemas complejos que les surjan referentes a dispositivos móviles iOS y Android.
- Colaboración con el resto del equipo de Sistemas y Ciberseguridad de la DTI para el correcto funcionamiento de los sistemas de IFEMA.
- Conocimientos básicos en la puesta en marcha y mantenimiento de equipos informáticos y redes de comunicaciones (Router, Switch, Access Point, cables Ethernet, etc).
- Mantenimiento de instalaciones de Telecomunicaciones
- Realización de tareas de administración de Telecomunicaciones ya procedimentadas,
- Colaboración con el resto del equipo de Telecomunicaciones de la DTI.

Cada una de estas áreas necesitará técnicos con un perfil más específico a cada área en cuestión, y que en cualquier caso vienen descritos en el apartado correspondiente de PERFILES.

Todos los técnicos de Soporte de Telecomunicaciones y Sistemas, formarán parte del componente variable de esta licitación, además de 3 recursos del área de Instalaciones.

El número de recursos mínimos para este servicio será de 7 técnicos, dos para las Áreas de Soporte de Telecomunicaciones y Sistemas y 3 para el de Instalaciones, sus horarios y concurrencia, dependerán de la época del año y de la planificación que realicen los responsables de la DTI de Ifema, de cada una de las áreas, con el gestor del servicio por parte del adjudicatario.

Podrán existir varios tipos de horarios para este servicio, en dependencia de las necesidades, época del año, y concurrencia de celebración de ferias y eventos.

Así, se podrán solicitar horarios del tipo 8 a 15h., 15 a 22h., 8 a 17h., 9 a 18h., etc., contando con las necesidades y con los técnicos que estén disponibles en cada momento, para mantener los días de descanso compensatorio, vacaciones, etc.

Para determinados eventos especiales, se podrá extender el horario habitual del servicio (08:00 – 22:00h) hasta después de las 22h, no siendo esta, no obstante, una necesidad habitual.

Los técnicos de Soporte de Telecomunicaciones, Sistemas e Instalaciones, formarán un grupo fijo de técnicos, que se irán turnando en días y horarios, según la planificación acordada en cada momento con el gestor del servicio, y que salvo cambios de técnicos de forma permanente a petición de Ifema o por

circunstancias ajenas al servicio, no se admitirá sustituciones temporales, para poder mantener en todo momento la calidad del servicio.

2.4. Gestión del servicio

Se requiere de un Gestor del Servicio que deberá gestionar el servicio de forma integral y con una visión global de las necesidades y requerimientos de IFEMA. Sus funciones generales serán:

- Realizar el seguimiento del servicio prestado.
- Provisionar y gestionar los recursos necesarios para cubrir las necesidades de IFEMA, cumpliendo con niveles de servicios requeridos y ofertados, así como alcanzar los niveles de excelencia y calidad exigidos.
- Proporcionar los informes de seguimiento requeridos por IFEMA.
- Mantener la reunión de seguimiento mensual del servicio, con los informes pertinentes.
- Asegurarse del correcto cumplimiento de los procedimientos por parte del equipo de trabajo,
- Deberá proponer soluciones y mejoras adaptadas a las necesidades del servicio y de IFEMA.
- Será el responsable de asegurarse de que la documentación está actualizada y sea la adecuada para el buen funcionamiento del servicio.
- Ser el responsable del Plan de Calidad.
- Representar a IFEMA dentro de la empresa proveedora, velando por los intereses y necesidades de IFEMA en relación al servicio requerido.
- La persona deberá ser de dedicación parcial y deberá contar, además, con otra persona de respaldo dentro de la empresa licitante para poder sustituirla en caso de enfermedad o vacaciones.

3. FASES

El servicio requerido constará de las siguientes fases:

- Fase I: Preparación y Constitución del Servicio.
- Fase II: Fase de transición y transformación.
- Fase III: Prestación completa del Servicio y Mejora continua.
- Fase IV: Traspaso del Servicio

Se detalla cada una de las fases a continuación.

3.1 Fase I. Preparación y Constitución del Servicio.

En esta fase, el adjudicatario deberá:

- Realizar las reuniones de coordinación iniciales con IFEMA que IFEMA considere necesarias.

- Definir 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.
- Preparar el equipo designado por el adjudicatario para poder comenzar con el servicio.
- Preparar la infraestructura técnica y organizativa necesaria para la prestación del servicio.

El adjudicatario será responsable de los posibles perjuicios que se puedan producir en el arranque del servicio, derivados del retraso en la disponibilidad del equipo.

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.

El periodo estimado para esta fase es de dos semanas. Una vez concluido, se pasará a la siguiente fase.

3.2. Fase II. Fase de transición y transformación.

Una vez concluida la fase anterior, en esta fase el adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de cuatro semanas para transicionar el servicio, desde el actual al nuevo.

Durante este plazo, realizará todas las acciones necesarias para asumir el servicio con las suficientes garantías de éxito.

Una vez finalizada la transición, el adjudicatario deberá asumir la responsabilidad total del servicio con el alcance definido.

A partir del primer día después de este primer mes de la fase de transición, la empresa adjudicataria arrancará el servicio con el alcance definido en el pliego.

El adjudicatario detallará en su oferta el Plan de Actuación. Éste contendrá las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado con carácter orientativo con los siguientes puntos:

- Definición del plan de transición
- Definición del plan de transformación
- Instalación y configuración de equipos y herramientas
- Definición de procedimientos
- Implantación del Modelo de Relación
- Implantación del Modelo Operativo
- Establecimiento de ANS: medición, estabilización y aplicación

3.3. Fase III. Prestación completa del Servicio y Mejora continua.

Esta fase lleva implícito el objetivo principal del pliego, es decir, alcanzar el mejor nivel de servicio mediante el análisis y resolución de las tareas que se generen en tiempo y forma.

El servicio debe recoger todas las actividades descritas en este pliego encaminado a asegurar el soporte a los usuarios y la evolución ante los cambios, todo dentro de un marco basado en metodología ITIL que garantice un máximo de calidad y eficiencia.

Durante este periodo se pondrán en marcha tanto los ANS determinados en este pliego como los ofrecidos en la oferta del adjudicatario, siendo posible la precisión, mejora y definición de nuevos indicadores con el acuerdo de ambas partes.

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado.

3.4. Fase IV. Traspaso del Servicio.

El adjudicatario se comprometerá a devolver el servicio, ya sea por finalización del contrato o por incumplimiento del mismo, de manera que se devuelva el control total del servicio contratado. Por ello, queda obligado a transferir el conocimiento técnico, así como el concerniente a herramientas, procedimientos, procesos y documentación, a la entidad que sea designada por IFEMA para que, en el menor tiempo y las mejores condiciones posibles, dicha entidad pueda ofrecer con garantías la continuidad en el servicio.

Se definen tres hitos principales en esta fase:

- a. Hito de notificación de soporte a la reversión: IFEMA solicitará éste al adjudicatario (con una antelación mínima de un mes antes de la fecha de fin de contrato). IFEMA quedará exento de cumplir este plazo de preaviso, en el supuesto de una cancelación anticipada producida como consecuencia del incumplimiento por parte del adjudicatario
- b. Hito de inicio del soporte a la reversión: inicio del proceso de reversión. El adjudicatario incluirá como parte de servicio una propuesta del Plan de Reversión. Durante este periodo el adjudicatario está obligado, además de la prestación del servicio en su integridad, a proporcionar toda la información del servicio (incidencias, problemas, configuraciones, herramientas de control, procedimientos acordados, documentación, informes de situación y base de datos de conocimiento, así otros elementos necesarios para la continuidad del servicio por parte de IFEMA.
- c. Hito de entrega de del servicio: con este hito y bajo la aceptación de IFEMA de los trabajos de reversión realizados por el adjudicatario se daría por concluida esta fase.

Todas las herramientas incluidas en el servicio y sus adaptaciones serán propiedad de IFEMA, al final del contrato.

El adjudicatario entregará, al final del contrato, toda la documentación del sistema actualizada hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de IFEMA.

Así mismo, el adjudicatario deberá borrar y destruir de sus equipos todos los datos, ficheros, programas, documentos, etc. utilizados para la prestación del servicio que sean propiedad de IFEMA.

El coste íntegro de esta fase estará incluido dentro del servicio y no se realizará un pago adicional.

4. VOLUMETRÍA DE REFERENCIA

4.1. Volumen de llamadas

El volumen medio de llamadas mensuales para dar soporte internamente a IFEMA es de 600. Este dato es una estimación aproximada.

Adicionalmente, el volumen de llamadas variables debido a las Ferias depende, lógicamente, del volumen previsto para cada semana en cuestión. En este caso sería:

- Semanas con ferias de baja demanda. Se estima en un volumen de 20-30 llamadas diarias.
- Semanas con ferias de media demanda. La estimación es de un volumen de 50-75 llamadas diarias.
- Semanas con ferias de alta demanda. En estas semanas el volumen puede alcanzar las 200-220 llamadas diarias.

Se mantiene dicho volumen también en el número de correos electrónicos que deberán ser atendidos para las ferias.

4.2. Volumen de usuarios.

El número total de usuarios objeto del servicio se puede dividir en varias tipologías de usuarios:

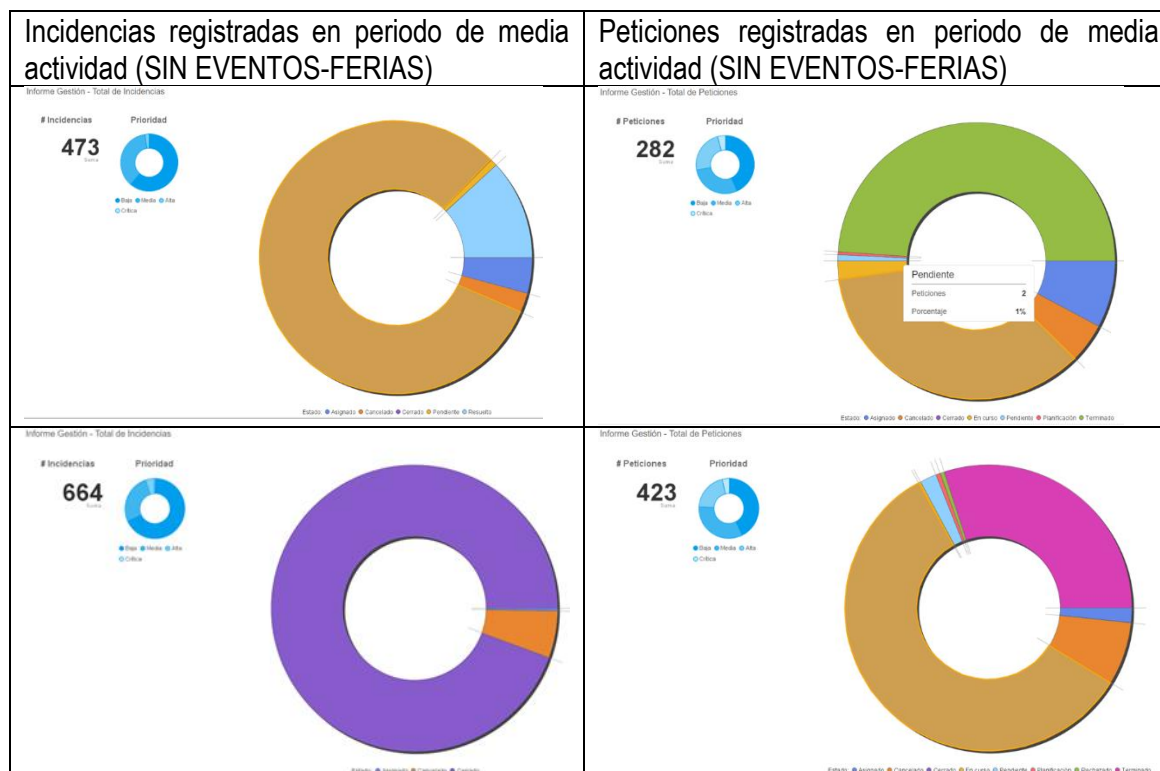
- VIP. Son aquellos usuarios pertenecientes al Comité de Dirección y resto de Direcciones de IFEMA: 25 usuarios.
- Personal interno. Son aquellos usuarios que utilizan los sistemas internos de la compañía: 400 usuarios.
- Contact Center externo. Usuarios que realizan las funciones de operadores del Contact Center. Se encuentran fuera de las instalaciones de IFEMA y usan parte de los servicios: 30 usuarios.
- Usuarios de Registro de Visitantes y Taquillas. Aquellos usuarios que utilizan las aplicaciones y el hardware de los mostradores de Registro de Visitantes, Taquillas y Sistemas de Control de Acceso durante las ferias. Usan pocos servicios y centralizan las incidencias que se presentan: 80 usuarios.
- Usuarios rotatorios de empresas colaboradoras: 65 usuarios.

Dado su perfilado, el número de usuarios internos, con capacidad de usar el servicio de atención telefónica se estima en 600 usuarios.

4.3. Volumen de solicitudes

El volumen medio de solicitudes de servicio mensuales que deberán ser atendidas será de unas 1000. Algunos datos que pueden resultar útiles para el correcto funcionamiento del servicio son:

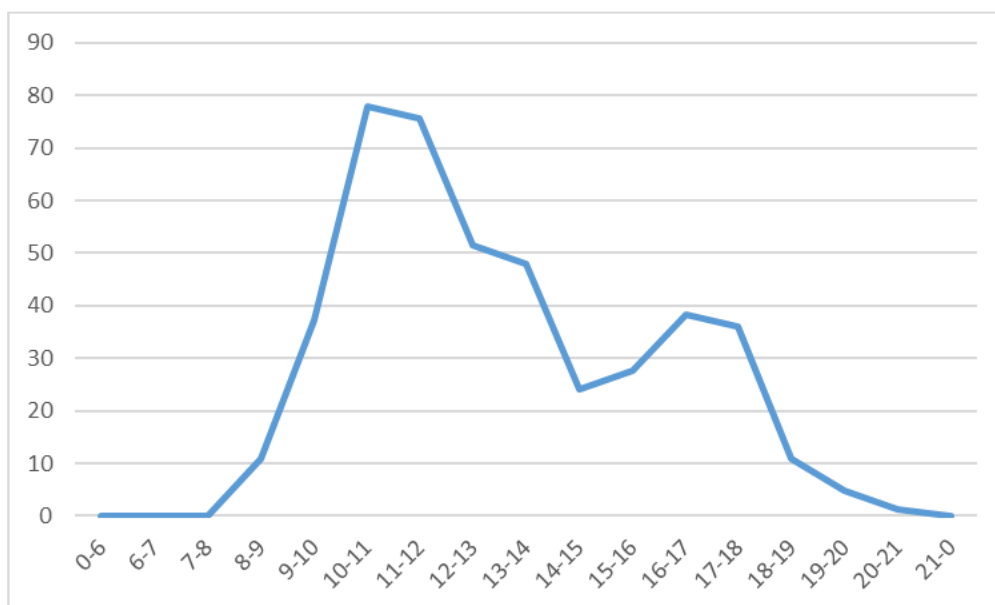
- Número de solicitudes de servicio tipo durante 2020:



Del total de solicitudes, el 80% son resolubles como parte del catálogo de competencias relativas al servicio licitado, y además el 70% son Resoluciones en primera llamada.

Del total de solicitudes resolubles como parte del catálogo de competencias del servicio, el 65% son resolubles de forma remota y el 35% requieren atención presencial.

- Distribución media de las solicitudes por franja horaria del día:



4.4. Equipamiento cliente

El equipamiento cliente desplegado, para uso interno, está constituido por los siguientes elementos (cambiantes a lo largo del tiempo):

- TPV: 80
- Puestos de usuario: 525
- Ordenadores mostradores de acreditación: 100
- VDIs: 5
- Ordenadores MacOS: 10
- Otros equipos especiales: 10
- Plotter: 2
- Impresoras de impresión de-entradas de taquillas: 40
- Impresoras de impresión de acreditaciones en PVC: 7
- Impresoras de acreditaciones/pases: 50
- Lectores de códigos de barras: 110
- Móviles Android: 450
- Móviles IOS: 50
- PIN PAD: 80

5. NIVELES DE SERVICIO

Además de los aspectos cualitativos exigibles a un servicio de la naturaleza del planteado, IFEMA medirá el servicio prestado por el licitador de acuerdo a una serie de indicadores de servicio (KPI) que se describen en esta sección y que conforman el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Vinculados a estos indicadores, se establecen una serie de posibles penalidades al contrato que, aunque no forman parte del espíritu de relación ordinaria que IFEMA desea establecer con sus proveedores, podrán ser empleados para realizar correcciones extraordinarias sobre el desempeño.

Los licitadores, en este sentido, deberán:

- Enviar de forma mensual un informe detallado de los resultados arrojados por los diferentes indicadores. Dicho informe se revisará, al menos, en la reunión mensual de seguimiento y en ella se ajustará su valoración. En cualquier caso, es obligación del adjudicatario la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
- Deberá recoger y calcular fielmente, de acuerdo a las definiciones establecidas, todos los indicadores y los valores asociados a los mismos. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA, la recogida errónea de los mismos será considerada una falta muy grave, susceptible de cancelación del contrato y, en todo caso, sancionada económicamente con el máximo importe, según lo indicado en el apartado de penalidades de este Anexo.
- Se deberá ofrecer un modelo para la mejora continua de los valores asociados a los indicadores, de manera que, al menos semestralmente, puedan evaluarse los umbrales asociados a los mismos.
- El incumplimiento continuo del nivel de calidad establecido en el servicio en función de los niveles exigidos en el pliego de bases y los propuestos expresamente por el adjudicatario será motivo suficiente para la extinción del contrato de forma unilateral por parte de IFEMA, sin que ello derive en cualquier otra contraprestación económica o contractual en relación con el adjudicatario.

En caso de discrepancia en la interpretación de los indicadores y/o de los valores arrojados por los mismos prevalecerá el criterio de IFEMA.

A continuación, se detallan, por línea de servicio, los valores umbrales mínimos requeridos para dar cumplimiento a los indicadores.

5.1. Servicio de atención al usuario

Dentro del ámbito del servicio de Atención al Usuario se definen los siguientes ANS:

| INDICADOR | DESCRIPCIÓN | VALOR OBJETIVO | PONDERACIÓN |
|--|--|---|-------------|
| Resolución en línea | Porcentaje de tickets resolubles en línea (TR<15') resueltos en línea | 70% | 1 |
| Atención telefónica | Porcentaje de llamadas que no son atendidas a tiempo. Se consideran como tal, todas aquellas llamadas que incurran en un tiempo de espera superior a 20", con independencia de si son o no finalmente atendidas. | ≤ 10% | 1 |
| Porcentaje de tickets mal escalados / gestionados. | Porcentaje de tickets escalados incorrectamente hacia otras áreas de resolución y/o con deficiencias en su cumplimentación / tratamiento. | ≤ 10% | 1 |
| Tiempo de escalado. | Mide el porcentaje de solicitudes de servicio que son escaladas, en el tiempo establecido, al correspondiente grupo de solicitud. | 90% en < 1h | 0,5 |
| Comunicación y seguimiento Incidencias críticas | Tiempo máximo para establecer la comunicación por los mecanismos establecidos de incidencias críticas desde su detección. | 100% en 30 min | 1 |
| Incidencias reabiertas | Porcentaje de incidencias reabiertas | ≤ 5% | 0,5 |
| Resolución de solicitudes de servicio. | Mide el porcentaje de resolución de solicitudes, competencia del servicio, con arreglo al tiempo establecido como objetivo y a su tipología / origen. | Usuario VIP: 100% en 4h. Urgentes: 90% en el día No Urgentes: 80% en siguiente día laborable. | 1 |
| Backlog | Mide el porcentaje de tickets no resueltos, por causas achacables al servicio, con una antigüedad mayor de 7 días. | ≤ 10% | 0,5 |
| Atención por correo del servicio a Feria | Porcentaje de correos que no son atendidos a tiempo. Se consideran como tal, todos aquellos | ≤ 10 % | 1,5 |

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------|---|
| | correos electrónicos que incurran en un tiempo de espera superior a 10 min. | | |
| No rotación de recursos | Mide el número de recursos que se sustituyen durante un año | Máximo de 3 recursos | 1 |

5.2. Soporte a usuario (incluido ferias)

En el ámbito de soporte a usuario se establecen los siguientes niveles de servicio:

| INDICADOR | DESCRIPCIÓN | VALOR OBJETIVO | PONDERACIÓN |
|----------------------------|--|---|-------------|
| Resolución de incidencias | Porcentaje de solicitudes de servicio, de tipo incidencia, resueltas en el plazo indicado, según su naturaleza | Usuario VIP: 100% en 4h. Urgentes: 90% en el día No Urgentes: 80% en siguiente día laborable Relativo a Feria: 100% en 2h. | 2 |
| Resolución de peticiones | Porcentaje de solicitudes de servicio, de tipo no incidencia, resueltas en el plazo indicado, según su naturaleza | Usuario VIP: 100% en 4h. Urgentes: 90% en siguiente día laborable No Urgentes: 80% en 3 días laborables Relativo a Feria: 90% en 4h. | 1,5 |
| Incidencias reabiertas | Porcentaje de incidencias reabiertas | ≤ 10% | 1 |
| Deficiencias en inventario | Porcentaje de equipamiento mal inventariado / plataformado / mantenido, de acuerdo a los procedimientos establecidos por IFEMA | ≤ 5% | 0,5 |
| No rotación de recursos | Mide el número de recursos que se sustituyen durante un año | Máximo de 4 recursos | 1 |

5.3. Gestión del servicio

En el ámbito de Gestión del Servicio se establecen los siguientes niveles de servicio:

| INDICADOR | DESCRIPCIÓN | VALOR OBJETIVO | PONDERACIÓN |
|--|--|---|-------------|
| Informe de seguimiento mensual | Plazo de entrega del Informe general de seguimiento del servicio, de carácter mensual, incluidas la valoración mensual de los ANS | ≤ 10 días naturales del comienzo del mes | 0,5 |
| Realización de actas de reuniones | Actas del mes entregadas en plazo y realizadas de forma correcta. | El plazo es de 5 días hábiles desde la reunión | 0,5 |
| Adecuación de los recursos a las necesidades de IFEMA | Adecuación de los recursos a las necesidades de IFEMA en la capacidad técnica y experiencia requerida para la resolución de incidencias y soporte a las ferias | Incidencias que no han sido tratadas por los técnicos adecuados | 2 |
| Documentación de las incidencias | Tiempo de entrega de la documentación adecuada de la incidencia en los sistemas pertinentes y creación de los documentos que se deben elaborar | ≤ 10 días | 0,5 |
| Disponibilidad de herramientas y equipos del proveedor | Disponibilidad de herramientas y equipos que el proveedor utiliza para la prestación del servicio que sean del ámbito de su responsabilidad | ≤ 99,80% en horario de servicio CAU | 1,5 |

6. CÁLCULO DE PENALIDADES

El adjudicatario del presente pliego será el único responsable de que se cumpla con los niveles de servicio requeridos. En el caso de incumplimiento, se establecerán penalidades en las facturas mensuales.

Dependiendo del Grado de Cumplimiento se descontarán diferentes importes de penalización sobre el total de la factura mensual. En la siguiente tabla se especifica el importe de penalización relativo a un máximo que depende de cada indicador.

En la revisión mensual de los ANS, se sumarán los porcentajes de penalización de los ANS incumplidos. El valor máximo del descuento se establece en un 15% de la factura mensual. Si esta situación se produjese tres veces consecutivas o cuatro veces en 12 meses consecutivos (sin tener que esperar a la consecución de los 12 meses), IFEMA tendrá el derecho de cancelar de forma anticipada el servicio sin ningún tipo de penalidades ni compensación al adjudicatario.

$$\text{Penalización} = 0,15 \times \text{Importe servicio mensual} \times (\Sigma \text{Ponderaciones línea servicio } i / 20)$$

Donde *i* se refiere a los servicios del presente pliego:

- Línea de servicio 1 = 5.1. Servicio de atención al usuario: CAU
- Línea de servicio 2 = 5.2. Soporte a usuario (incluido ferias)
- Línea de servicio 3 = 5.3. Gestión del servicio: Gestión y Coordinación del servicio del servicio

7. PERFILES

El equipo de especialistas que dará el servicio deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico que se encuentra en el puesto cliente de IFEMA, así como los servicios prestados durante las ferias, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo, como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de IFEMA más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas y del conocimiento general y funcional de los entornos.

Se requiere, por lo tanto, una revisión de las necesidades de IFEMA por parte del equipo de trabajo, ofreciendo soluciones adaptadas para las distintas tareas, no solo basadas en generalidades, sino aplicándolas al marco de circunstancias de IFEMA, lo que hará que el equipo tome los sistemas de IFEMA como suyos.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal y sus habilidades, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo en un plazo razonable (15 días) y, en su caso, la resolución del contrato.

Los integrantes del equipo deben poseer como mínimo el título o certificado de estudios de Técnico Superior (FP-2) o equivalente, o grado medio o superior, en ciencias relacionadas con la informática o telecomunicaciones. Además, deberá contar con una experiencia demostrable de al menos **tres años en un puesto de similares características y funciones**.

Aquellos recursos que vayan a prestar soporte in situ, deberán tener conocimientos, además de español, de inglés con un nivel B2 o equivalente acreditado para poder dar soporte técnico a terceros en ese idioma.

El adjudicatario deberá realizar los planes de formación y de actualización de sus recursos y asumir sus costes.

Además, deberán conocer, tecnologías tales como:

- Windows 10 o versiones posteriores
- Gestión de identidades con Directorio Activo / Microsoft 365
- Experiencia en soporte de Microsoft 365
- Otras herramientas básicas de ofimática como Adobe Acrobat, navegadores de Internet, compresores, etc.
- Herramientas de control remoto como VNC, Teamviewer, etc
- Conocimientos de entornos virtualizados (VMware)
- Realización y mantenimiento de instalaciones informáticas de “usuario final”, en entorno PC, con sistemas operativos Windows/MacOS y herramientas de Ofimática Office, y de instalaciones de telecomunicaciones (cableadas o WIFI)
- Monitorización de Sistemas/utilización de herramientas de monitorización estándar del mercado
- Mantenimiento hardware Microinformática (**no incluye reparación de hardware**).
- Utilización y mantenimiento de aplicaciones en entorno Windows y MacOs.
- Atención a usuarios/HelpDesk en entorno microinformática y telecomunicaciones
- Conocimientos en Android e IOS
- Instalación y mantenimiento de Impresoras
- Instalación y mantenimiento de Equipos multimedia
- Gestión de Redes y Comunicaciones TCP/IP (switches, routers, puntos de acceso WIFI, etc.), realización de instalaciones y cableado
- Conocimientos de Seguridad lógica e Internet (firewalls, antivirus, etc.)
- Metodología ITIL
- Trabajo en equipos estructurados de Sistemas
- Trabajos en entornos colaborativos.
- Configuración, instalación y mantenimiento de VPN, certificados, etc..
- Administración básica de Exchange / Exchange Online de Microsoft 365

Los técnicos previstos para realizar las tareas encomendadas en este Pliego, trabajarán en “exclusividad”, es decir, durante las jornadas que estén trabajando para IFEMA, no podrán estar trabajando directa o indirectamente para ningún otro cliente, lo sea o no del adjudicatario de este servicio.

IFEMA considera que para una óptima prestación del servicio, y la gestión del conocimiento de los propios técnicos asignados al mismo, el personal asignado deberá tener, en la medida de lo posible, una muy baja rotación.

Todos los técnicos asignados al servicio deberán ser aprobados técnicamente por IFEMA, no admitiéndose ningún técnico cuya participación en el servicio no haya sido autorizada previamente por IFEMA.

IFEMA podrá solicitar aclaraciones en cuanto a los recursos presentados, así como, requerir una entrevista con las personas propuestas del equipo, con el fin de corroborar los datos presentados en la documentación técnica.

8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR EN EL SOBRE NÚM. 2. CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD.

La documentación técnica aportada por el ofertante tendrá el objetivo de concretar su propuesta para el servicio solicitado, la misma no podrá superar 20 páginas a una cara, en tamaño de letra mínimo 10.

Esta documentación deberá ser descriptiva, exacta y pertinente, abarcando los elementos de la solución propuesta y **deberá seguir el guion indicado a continuación:**

1.- Introducción y capacitación:

El licitante describirá las capacidades de la compañía, así como los conocimientos y referencias contrastables en la implantación de soluciones como la que se propone. Para este último punto deberá incluir certificados de buena ejecución proporcionados por los clientes (de servicios con características y cuantía económica similar), en los que deberá reflejar:

- a. Empresa a la que se le ha prestado el servicio.
- b. Localización de la empresa (sede central).
- c. Fechas en las que se ha prestado el servicio. En el caso de que se siga prestando, indicar la fecha de arranque y la prevista de finalización.
- d. Descripción del servicio prestado y cuantía económica.
- e. Volumetrías básicas del servicio (usuarios y equipos a los que se da soporte, sedes, sistemas y otras volumetrías que se consideren oportunas).
- f. Persona y cargo de la persona que firma.

No se considerarán válidas las referencias que indiquen servicios de mantenimiento remoto o de sólo presencia en caso de avisos de averías, ni servicios de mantenimiento hardware de microinformática. De igual forma, no se admitirán referencias con los mismos clientes en distintos ejercicios.

2.- Especificaciones técnicas:

Deberá incluir un detalle descriptivo sobre cada uno de los servicios pedidos:

- a. Servicio de CAU.
- b. Servicio de Soporte in situ
- c. Servicio de Gestión

3.- Plan de Actuación:

El proveedor detallará en su oferta el Plan de Actuación. Éste contendrá las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado con carácter orientativo con los siguientes puntos:

- a. Definición del plan de transición
- b. Definición del plan de transformación
- c. Instalación y configuración de equipos y herramientas
- d. Definición de procedimientos
- e. Implantación del Modelo de Relación
- f. Implantación del Modelo Operativo
- g. Establecimiento de ANS: medición, estabilización y aplicación

4.- Modelo de relación:

El licitante deberá describir el modelo de relación con IFEMA para el seguimiento del proyecto de implantación, así como su mantenimiento posterior.

5.- Valores diferenciales:

El licitante destacará los valores diferenciales de la solución que proponga frente a otras alternativas valorables, así como las funcionalidades / características de valor añadido o mejoras que resulten relevantes.

6.- Condiciones del servicio:

El licitante deberá describir las mejoras a los ANS y del servicio. Además, reflejará explícitamente que cumple todos los requisitos mínimos contemplados.

7. Composición del equipo

La documentación técnica aportada por el ofertante tendrá el objetivo de concretar su propuesta para el servicio solicitado, la misma no podrá superar 10 páginas, en tamaño de letra mínimo 10 (información de los CVs aparte). Esta documentación deberá ser descriptiva, exacta y pertinente, abarcando los elementos de la solución propuesta y deberá seguir el guion indicado.

El licitante describirá brevemente la composición del equipo, los recursos asignados a cada una de las funciones, y sus perfiles.

Se considera que es necesario contar con un mínimo de seis recursos fijos para el servicio de CAU y de Soporte al usuario (tanto interno como durante la celebración de ferias y congresos). No se aceptarán ofertas que no cumplan con dicho requisito.

Se considera que es necesario contar con un mínimo de siete recursos fijos para el servicio de Soporte al usuario del componente variable. No se aceptarán ofertas que no cumplan con dicho requisito.

Los recursos de componente variable irán repartidos de acuerdo al siguiente ámbito de actuación:

- 3 recursos de soporte al usuario, para el área Instalaciones y Mantenimiento.
- 2 recursos para el área de Administración de Sistemas Informáticos.
- 2 recursos para el área de Telecomunicaciones.

Se deberá incluir el CV (de dos páginas como máximo) de las personas que vayan a prestar el servicio fijo, así como los CV de los recursos necesarios para prestar el servicio de soporte variable detallando si se ha trabajado con la herramienta "Remedy" así como con las tecnologías citadas en el apartado 7.4 e) del Anexo I Cuadro de Características.

Deberá resaltarse claramente las diferentes cuestiones puntuables que se encuentran dentro de este apartado y explicar detalladamente el equipo de trabajo para evaluar la puntuación referente a recursos adicionales a los mínimos pedidos.

Dado que la información relativa a este apartado forma parte de los criterios de adjudicación del presente pliego, y por tanto tiene una importancia decisiva en la adjudicación del mismo, los recursos presentados en este apartado deberán corresponder al equipo que el adjudicatario ha conformado y oferta para prestar el servicio, no admitiéndose, salvo por causas de fuerza mayor, la modificación de los mismos, en cuyo caso siempre lo será por recursos de iguales o superiores características. Aquellas ofertas que no puedan cumplir con este requerimiento serán rechazadas, trasladando la oferta más ventajosa, a la siguiente oferta con mejor puntuación.

Durante el trascurso del servicio, IFEMA podrá solicitar la sustitución de alguno/s de los técnicos incluidos en el servicio, y el ofertante estará obligado a la sustitución de los mismos por otros de iguales o superiores conocimientos técnicos, cuando estos no cumplan los compromisos de profesionalidad que IFEMA considera imprescindibles para la prestación del servicio.

Con independencia de la valoración que pueda obtenerse en los criterios puntuables, el incumplimiento total o parcial de cualquiera de los requisitos mínimos supondrá el descarte de la oferta presentada.

En este sentido, se consideran requisitos mínimos todos los contemplados en el pliego de prescripciones técnicas, salvo los explícitamente identificados como puntuables.

El sobre núm. 2 presentado por el ofertante no deberá incluir referencia alguna a los criterios objetivos de valoración. Dichos aspectos deben ser incluidos en el sobre núm. 3 – Proposición económica, junto con el modelo de oferta económica y la ficha de precios unitarios.

8.1 FICHA DE PERFIL Y CONTENIDO DEL CURRICULUM

El objetivo es reflejar si se cubra el soporte a IFEMA de primer nivel y segundo nivel, 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 experiencia 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.

Se deberá cumplimentar obligatoriamente las fichas requeridas que definan el perfil de cada recurso ofertado, 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.

8.1.1 FICHA DE PERFIL

Cada una de las fichas de perfil identificará el tipo de recurso solicitado, así como los conocimientos y experiencias.

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 es valorable.
- P: Requisito opcional, no obligatorio pero es 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: Nivel Bajo.
- M: Nivel Medio.
- A: Nivel Alto.

Tener en cuenta que el nivel de conocimiento no siempre tiene que ver con el nivel de experiencia, se trata de indicar el grado de conocimiento global.

c. Tiempo de experiencia:

- M: Número de meses de experiencia de trabajo (p.e. 8M).
- A: Número de años de experiencia de trabajo (p.e. 3A).

d. Requisitos mínimos: en estas columnas se indican los requisitos mínimos que debe cumplir el recurso propuesto, en cuanto a elemento de conocimiento (Columna A), su obligatoriedad (Columna C), su nivel de conocimiento (Columna D) y su experiencia (Columna E).

Se deben cumplimentar las columnas F & G de las 4 hojas que componen el Excel "Fichas CV_Exp 20 215".

- **Hoja N2_Telecomunicaciones:** Perfil especializado en soporte nivel 2 de técnico de Telecomunicaciones.
- **Hoja N2_Sistemas:** Perfil especializado en soporte nivel 2 de técnico de sistemas.
- **Hoja N2_Instalaciones:** Perfil especializado en soporte nivel 2 de microinformática.
- **Hoja_Atención Usuario:** Perfil especializado en CAU.

La definición de un recurso vendrá determinada por la información reflejada en estas fichas en cuanto a conocimiento y experiencia.

8.1.2 CONTENIDO DEL CURRICULUM

Los datos que deben incluir los CV son:

a. Identificación:

- Nombre del proveedor.
- Iniciales 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.

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.