

SERVICIO DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
DE LA RED DE DATOS Y DEL ACCESO INALAMBRICO A INTERNET (WIFI), PARA
FERIAS Y CONGRESOS DE FERIA DE MADRID
EXP. 19/146 – 2000014866
-.CONSULTAS REALIZADAS.-

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA, relacionadas con el expediente de referencia.

1. Respecto a los recursos en IFEMA, podríamos tener una estimación de cuantos perfiles in-situ de 8:00 a 22:00 al mes se necesitan.

El número total de recursos del CGP ofertados por el proveedor, teniendo en cuenta el número mínimo de recursos indicado en el pliego, son recursos fijos para el CGP de IFEMA. El número de recursos concurrentes y su horario dependerá fundamentalmente del número de ferias y congresos en preparación y/o celebración en cada momento, y del resto de tareas de soporte, configuración y mantenimiento indicados en el pliego. El Responsable del servicio por parte del adjudicatario coordinará esta presencia física con los responsables de Telecomunicaciones de IFEMA.

2. ¿Es necesario que haya un N2 disponible de 8:00 a 22:00 y en caso afirmativo, es necesario que sea de forma presencial?

Página 12 del Anexo técnico, se requiere al menos 1 técnico de Nivel 2, dentro de los recursos destinados al CGP, igual que en el caso anterior, el Responsable del servicio por parte del adjudicatario coordinará esta presencia física con los responsables de Telecomunicaciones de IFEMA.

3. ¿En el caso de los fines de semana y festivos, es necesario la presencia in situ del personal?

El CGP incluye fines de semana y días festivos con presencia física en IFEMA, igual que en el caso de los días laborables.

4. En el pliego indica que el adjudicatario tiene que poner una aplicación Web para la generación de claves Wifi. ¿Actualmente IFEMA dispone de esta aplicación en propiedad o es necesario desarrollarla de cero?

Esta aplicación debe ser provista por parte del adjudicatario, como se indica en el Anexo técnico del pliego.

5. ¿Podríamos conocer una estimación de proyectos para calcular la dedicación del Project Manager?

Según se indica en el pliego la dedicación será a tiempo parcial. Esta no depende tanto del número de proyectos, dado que proyectos hay y habrá siempre de forma continua, sino más bien de la importancia o complejidad de cada proyecto.

6. Respecto a la instalación de APs adicionales y perfiles de refuerzo, ¿podríamos tener alguna estimación?

Depende de las ferias y congresos en celebración en cada caso. Los APs adicionales dependen fundamentalmente de la contratación de Hotspot por parte de los clientes de IFEMA, mientras que los técnicos de refuerzo, dependen fundamentalmente de la magnitud (número de pabellones, número de usuarios, etc.) de cada evento. Para ello hay una reunión de coordinación previa con el responsable del servicio, antes del inicio de cada evento.

7. Necesitaríamos saber los números de serie de la base instalada.

Los números de serie de la base instalada serán entregados al adjudicatario, dado que no es necesaria dicha información para la elaboración de las ofertas.

8. Dentro del listado de equipos hay varios que están identificados en otro color (Azul), ¿podrían indicarnos el motivo?

MB-WLAN Cisco Umbrella WLAN 1135
L-ASA5525-TA-1Y Cisco ASA5525 FirePOWER IPS 1YR Subscription 2
CON-SAU-VMWSW2 SW APP SUPP + UPGR Cisco FireSIGHT Mana 1
CON-SAU-LACPLSPG SW APP SUPP + UPGR Cisco AnyConnect Plus Perpetual License 1
CON-SAU-ACPL25 SW APP SUPP + UPGR Cisco AnyConnect 25 1
Se trata de suscripciones, siguiendo la nomenclatura de Cisco.

9. Respecto a la formación que como adjudicatarios tendríamos que ofrecer al personal de IFEMA, ¿Cuánto personal recibiría esta formación?

El personal del área de Telecomunicaciones lo forman actualmente 6 personas.

10. ¿Qué tipo de conocimiento de red o wifi tiene el personal?

Alto / Muy alto.

11. ¿Posibles temarios requeridos?

Los relacionados con la infraestructura/configuración aportada por el adjudicatario para la realización del servicio.

12. Equipamiento a aportar dentro del servicio

En la página 3 se indica:

“El proveedor deberá consensuar con IFEMA las particularidades de la instalación a realizar, y deberá contar en todo momento con la conformidad técnica de IFEMA a la instalación propuesta, dado que esta se deberá integrar con el equipamiento existente propiedad de IFEMA, que a su vez IFEMA utiliza en otros cometidos de uso interno. Como mínimo el proveedor deberá aportar el equipamiento correspondiente a los Firewalls, servidores DHCP, servidores y herramientas de monitorización (tipo Nagios / Opmanager), y servidores y servicios de acceso y provisión de códigos, tipo Clear Pass o ISE, salvo que ya formen parte de la infraestructura fija de IFEMA, y por tanto IFEMA así lo acuerde con el adjudicatario, en cuyo caso pasarán a formar parte de la gestión del servicio”

13. De cara a poder dimensionar la infraestructura a aportar al inicio del servicio, es necesario conocer las características requeridas de:

- La solución de Firewall: o Función de los equipos: Acceso VPN remoto, Firewalls Red de Gestión, Firewalls Perimetrales, Firewalls Core (Internos Data Center), ...

o N° de equipos requeridos.

o Equipos Físicos o virtuales

o Funcionalidades / Suscripciones requeridas (IPS, Anti-Virus, Anti-Malware, Sandbox...)

o Rendimiento requerido con Funcionalidades requeridas activadas

o N° de Puertos

o Tipo de Puertos (Fibra o Cobre) y Velocidad (1G y/o 10G)

- Servidores DHCP: o Equipos físicos o virtuales

o Requerimientos en cuanto al número mínimo de Direcciones IP/seg entregadas por el sistema.

o Número máximo de IPs a gestionar por DHCP.

Como se indica en los párrafos de la página 3 y se desprende del equipamiento descrito en los anexos de mantenimiento que acompañan a este pliego, IFEMA cuenta en la actualidad con una infraestructura de Telecomunicaciones para proveer servicios WIFI y de cable, instalada en los dos últimos años, y por tanto una infraestructura que podríamos denominar, compleja, completa, y basada en las últimas innovaciones de tecnología CISCO.

No obstante para la realización de todas las ferias y congresos que se celebran en IFEMA, hay determinadas funcionalidades que deben ser provistas por el adjudicatario, para completar la infraestructura existente, y sobre todo para poder prestar servicios especiales demandados por los clientes de IFEMA.

En la actualidad este equipamiento “físico” está formado básicamente (siempre de forma “redundada”) por los Firewalls perimetrales con las licencias (Bundle) completas (IFEMA cuenta en la actualidad con una línea de acceso a Internet de 10Gbps con dos operadores), servidores DHCP para el servicio WIFI (las controladoras Cisco existentes soportan hasta 64.000 usuarios), servidores y herramientas de monitorización (tipo Nagios / Opmanager) para los servicios de monitorización y reportes, y servidores y servicios de acceso y provisión

de códigos, tipo Clear Pass o ISE, para proveer las credenciales y las Landings de acceso al servicio WIFI, y en definitiva para la gestión de los usuarios conectados a la red.

Los puertos de la red Core del CPD son siempre puertos de 10G.

Y en cuanto al resto de especificaciones de detalle, estas serán acordadas de forma detallada con el adjudicatario del servicio.

14. Herramienta de Provisión de Servicios: a. Al no figurar esta herramienta en ninguno de los Anexos de equipamiento a renovar, se entiende que solo es objeto de este servicio la operación de la plataforma HPSA y no su mantenimiento.

En la página 6 se indica: “Un papel fundamental en la configuración de los servicios para clientes se reserva para la plataforma disponible, Service Activator de HP, más conocida como HPSA. Este elemento, en base a la información recopilada por IFEMA sobre cada feria, se utiliza para automatizar las tareas de configuración de red utilizando las plantillas suministradas”

Correcto, este pliego no incluye el mantenimiento, sólo la gestión de HPSA.

15. Criterios Objetivos de Valoración a. Aumento de Plazo del Mantenimiento SmartNet0 – 250 i. Número de años de soporte, mantenimiento y sustitución inmediata, del equipamiento propiedad de IFEMA, relacionado en este pliego y relativo a la red de Datos y a la infraestructura WIFI, modalidad CISCO SMARTNET. Cálculo de la puntuación:

Cuatro años..... 250 puntos.

Tres años 125 puntos.

Hasta 2 años 0 puntos.

Consulta:

Dado que la duración del servicio se establece en 2 años + 2 de prórroga adicional en las mismas condiciones técnicas y económicas que el contrato inicial, necesitaríamos aclarar el siguiente:

Si se optase por proponer 4 años de plazo de mantenimiento Smartnet, al alcanzar la finalización del servicio tras los primeros dos años y entrar en la fase de prórroga por 2 años adicionales, ¿habría que volver a proporcionar a IFEMA los mismos años de soporte que en el contrato inicial (4 años adicionales) o solamente hasta la finalización del periodo de prórroga?

La fase de prórroga serían en todo caso 1 + 1 año adicional, hasta 4 en total (2 + 1 + 1), pero las prórrogas no son de 2 años, sino anuales.

Si se optase por proponer 4 años y entrar en la fase de dos posibles prórrogas anuales, el mantenimiento terminaría a los 4 años del inicio del contrato.

16. Herramienta de ticketing

¿La herramienta de ticketing será proporcionada por IFEMA?

En caso afirmativo ¿Qué herramienta se utilizará?

Entendemos que la pregunta hace referencia a la herramienta de gestión de incidencias. Si este fuere el caso, indicar que IFEMA se encuentra actualmente inmersa en la implantación de Remedy, que será la herramienta a usar en un futuro cercano.

Al inicio de este servicio la herramienta de ticketing temporal deberá ser proporcionada por el adjudicatario.

17. Monitorización Remota 24x7. En el Anexo II del Pliego Administrativo, en el apartado correspondiente a la valoración económica del CGP, se indica, que entre otros, se debe contemplar en dicho importe ofertado el servicio de Monitorización Remota 24x7. En el Pliego de prescripciones técnicas, no se detalla ningún aspecto relacionado con este servicio.

El servicio de Monitorización Remota 24x7 no está relacionado con la gestión y operación directa del servicio por parte del adjudicatario, que será realizada in situ desde el CGP, sino con un servicio técnico de gestión remota de la red, monitorización, aviso y resolución de incidencias.

18. Técnicos adicionales. En el mismo apartado de la consulta anterior, también se indica que se debe incluir en dicho importe "Técnicos de Refuerzo, horarios fuera del estándar y Técnicos de nivel II y III.

En la página 21 del Pliego de prescripciones técnicas se indica: *"Servicio de soporte presencial de técnicos durante la celebración de las ferias y congresos, dependiendo del número de usuarios simultáneos previstos. El número de técnicos precisos será consensuado en cada caso entre IFEMA y el adjudicatario, de acuerdo al número de contrataciones previstas, el histórico de ediciones anteriores y a la escalabilidad del servicio"*.

Con el fin de poder valorar este servicio dentro del importe, sería necesario poder contar con el dato "histórico" de ediciones anteriores, al menos como punto de partida

Depende de las ferias y congresos que se celebran en cada momento, y sobre todo de los servicios contratados en cada uno de ellos. No todas las ferias son iguales en cuanto a servicios se refiere y no todos los años se celebran las mismas ferias y congresos, por lo tanto el histórico (que será compartido con el adjudicatario) sólo sirve para saber los precedentes de una determinada feria o congreso, no existe por tanto un histórico general de necesidades en cuanto a técnicos de refuerzo se refiere.

19. Valoración del mantenimiento SmartNet: Es necesario contar con los números de serie de cada uno de los elementos objeto del mantenimiento (equipos, licencias y suscripciones) con el fin de poder solicitar al fabricante la valoración del mismo por el periodo correspondiente.

Los números de serie de la base instalada serán entregados al adjudicatario, dado que no es necesaria dicha información para la elaboración de las ofertas.

20. Relacionadas con las prórrogas del servicio?
- En el punto 6, página 5 del Pliego de Bases Administrativo, se dice que "Las citadas prórrogas se acordarán por IFEMA y serán obligatorias para el adjudicatario"
 - En el punto 21, página 30 del Pliego de Bases Administrativo, se expone como una de las causas para la resolución del contrato "La renuncia de IFEMA a continuar con los trabajos correspondientes a este contrato"

. c. En el punto 18, página 21 del Pliego de Bases Administrativo, se cuantifica con hasta 250 puntos el aumento del plazo de mantenimiento smartnet en cuatro años.

i. La causa expuesta en el punto b, ¿significa que IFEMA puede resolver el contrato unilateralmente y sin motivos? ii. Si la respuesta a la duda anterior es afirmativa, ¿existe algún tipo de indemnización o compensación económica para el adjudicatario por el hecho de haber comprado los mantenimientos smartnet con una duración superior a la duración de la relación hasta el momento de la resolución, ya sea dentro de los dos años o en cualquiera de las dos prórrogas adicionales? iii. Si la respuesta a la primera duda es negativa, ¿cuáles son los argumentos que respaldan la causa de resolución expuesta en el punto 'b' de esta duda?

Las prórrogas son obligatorias para el adjudicatario, según se indica en el pliego, pero no son obligatorias para IFEMA. La duración del contrato es de 2 años únicamente, la fase de prórrogas serían en todo caso 1 + 1 año adicional, hasta 4 años en total (2 + 1 + 1).

Si se optase por proponer 4 años de mantenimiento y entrar en la fase de dos posibles prórrogas anuales, el mantenimiento terminaría a los 4 años del inicio del contrato.

Si IFEMA decide no realizar las prórrogas, no hay ninguna compensación económica ni durante la fase del contrato ni durante la fase de las distintas prórrogas.

El ofertante decidirá, dentro de su oferta, el mantenimiento concreto que está proponiendo y está dispuesto a asumir, teniendo en cuenta los criterios de valoración objetivos de este pliego.

21. Se nos plantea la duda siguiente en el supuesto que el adjudicatario del contrato, en su oferta económica, hay incluido, aparte de los costes de servicio (por 2 años), la compra de los soportes smartnet por 3 o 4 años. Transcurridos los dos primeros años de contrato, IFEMA decide la renovación de la prórroga del contrato por un año más. a. ¿Puede IFEMA, desde un punto de vista puramente legal, obligar al adjudicatario a la renovación y a la compra justificada de los soportes smartnet ya incluidos en la primera oferta ganadora? Desde un punto de vista de servicio y lógico, no se puede contratar/renovar algo que ya está en contrato (desde el inicio del servicio).

Pregunta contestada en la respuesta anterior.

Si se optase por proponer 4 años de mantenimiento y entrar en la fase de dos posibles prórrogas anuales, el mantenimiento terminaría a los 4 años del inicio del contrato.

22. En el punto 3, página 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se dice que 'IFEMA realizará también en breve una nueva instalación WIFI en IPM, sustentada en su correspondiente infraestructura de Switches, cuya gestión y operación pasará a formar parte de este pliego desde el momento de su entrada en producción. Esta instalación se licitará con su correspondiente mantenimiento, por lo que este no será objeto de este pliego en un primer momento'. a. Si el mantenimiento de estas ampliaciones entra a formar parte del servicio en algún momento durante su duración, deducimos que la oferta de mantenimiento se tendrá que actualizar con los costes de las licencias, los soportes de fabricante y recursos necesarios, ¿correcto? b. Si la respuesta es que las ofertas propuestas deben incluir este coste, sin saber de antemano de qué estamos hablando, ¿qué estimación de costes sugiere IFEMA que hagamos?

El mantenimiento de la nueva infraestructura de Telecomunicaciones de IFEMA IPM o de IFEMA Valdebebas, no forma parte de este pliego.

La operación y gestión del servicio, en ambos casos, sí forma parte de este pliego.

23. En el punto 3, página 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se dice que "el adjudicatario, deberá planificar a lo largo de la duración del contrato, la posible inclusión, de acuerdo a las directrices de IFEMA, de servicios de valor añadido WIFI, e iniciativas para la explotación y comercialización del servicio WIFI, como los mapas de calor o el seguimiento de rutas de los visitantes a las ferias y congresos? Estos servicios de valor añadido serán consensuados entre IFEMA y el adjudicatario, a lo largo de la duración del contrato, se planificará su instalación en caso de ser requeridos, y por tanto su inclusión dentro del servicio contratado?". a. El suministro, instalación y puesta en marcha de estos servicios de valor añadido, ¿se cotizaría en una oferta diferente? b. Si la respuesta a la pregunta "a" es negativa, ¿cuáles son los datos concretos que permiten definir la solución técnica y su cuantificación económica?

Igual que en el apartado anterior, el adjudicatario se encargará de la parte de la operación y gestión del servicio, o servicios nuevos que se propongan, o planifiquen, para dotar a la infraestructura de nuevos servicios de valor añadido, una vez estén estos implementados o en fase de implementación.

24. En el punto 5, página 10 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se dice que "Tanto para los APs de refuerzo en ferias como para los APs del servicio a expositores de los hotspot, el proveedor deberá suministrar APs como mínimo de modelo similar (y de la misma marca) con el que cuenta IFEMA, no admitiéndose en ningún caso modelos inferiores y de menores prestaciones?". a. ¿Son válidos como AP de refuerzo cualquiera de los dos modelos actualmente presentes en la red WiFi de IFEMA?

25. Son válidos como AP de refuerzo, modelos similares, como mínimo (y de la misma marca) a los que cuenta IFEMA actualmente (es decir todos los indicados en los anexos de mantenimiento que acompañan a este pliego), no admitiéndose en ningún caso modelos inferiores tecnológicamente y de menores prestaciones.

26. En el punto 7.1, página 14 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se dice que "El personal designado en el CGP deberá estar disponible en el mismo, dicho personal deberá estar disponible de forma permanente en el CGP para tener activados los servicios solicitados, como mínimo dos días antes del comienzo del evento, durante la celebración y hasta la finalización del mismo en horario de 8:00 a 22:00h incluidos los festivos o el que se determine en cada caso, cada mes se realizará una previsión del personal necesario, que deberá estar validado por la DTI, para ello se facilitarán el calendario provisional de las ferias, congresos y eventos de los meses siguientes?". a. ¿Debemos entender que es este (de 08:00 a 22:00) el horario de prestación de los servicios de mantenimiento solicitados 14x7? b. Si no es ese el horario para estos servicios, ¿cuál es? c. ¿Debemos suponer que cualquier intervención realizada por técnicos del CGP o del adjudicatario fuera de ese horario (de 08:00 a 22:00) debe ser cotizada en una oferta diferente? d. ¿Qué tipo de intervenciones realizadas por los técnicos del CGP o cualquier otro del adjudicatario fuera de ese horario (de 08:00 a 22:00) pueden ser cotizadas en una oferta diferente?

Correcto el servicio de mantenimiento 14x7 se refiere al horario de 8 a 22h., pero no todos los servicios de mantenimiento solicitados son 14x7, los hay incluso 24x7x2, ver los anexos de mantenimiento que acompañan al pliego.

No, no debe ser cotizada en una oferta diferente, ver página 54 del pliego administrativo. El servicio de Gestión incluye, Personal CGP, Técnicos de refuerzo, horarios fuera del estándar, Técnicos de nivel II y III, Equipamiento/Licencias de apoyo que sea necesario para el funcionamiento del servicio (APs + firewalls + clearpass/ISE + servidores dhcp + nagios, etc., así como cualquier equipamiento HW o licencias de SW que sean necesarios para la prestación del servicio para las necesidades de todas las ferias y congresos), y Monitorización remota del servicio 24x7.

Por lo tanto ninguna intervención realizada por los técnicos del CGP o cualquier otro del adjudicatario fuera de ese horario (de 08:00 a 22:00) para las labores propias de gestión, operación y mantenimiento de este servicio, pueden ser cotizados en una oferta diferente, dado que están incluidos.

27. En el punto 7.3, página 16 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se dice que "todos los equipos Cisco propiedad de IFEMA deberán estar amparados en todo momento por un contrato de mantenimiento Cisco Smartnet" y en los anexos aparece la relación de los contratos de soporte a comprar, pero no se hace referencia a los números de serie. a. ¿Es correcta la relación de productos objeto del contrato que aparece en los anexos al pliego? Hay discrepancias entre la información aportada en los ficheros de mantenimiento de las distintas fases y el fichero "ifema telecommunications network?". b. ¿Puede facilitar IFEMA la relación de las referencias de fabricante y sus números de serie para todos los productos que son objeto de este contrato? c. La relación de soportes de fabricante a contratar que aparece en los anexos del pliego, ¿es la que hay que contratar obligatoriamente? ¿O se pueden proponer otros más adaptados a las necesidades del servicio?

Las relaciones son correctas.

El fichero Ifema Telecommunications Network es un boceto de la infraestructura de la red.

Los números de serie de la base instalada serán entregados al adjudicatario, dado que no es necesaria dicha información para la elaboración de las ofertas.

La relación de soportes de fabricante a contratar son necesariamente las indicadas en los anexos de este pliego.

El presente documento pasa a formar parte integrante del pliego de bases, quedando afecto en los términos previstos en el citado pliego.

Dirección de Compras y Logística
28 de Junio de 2018