

## SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SAP PARA IFEMA

EXP.- 19/254 – 2000015422

---

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

**1. ¿Podría indicarse una fecha estimada de inicio del servicio?**

Los tiempos indicados en el pliego de cada fase son los siguientes:

**Fase 0: Preparación y Lanzamiento.**

Esta fase se realizará en un periodo máximo de 10 días naturales y será una fase previa al inicio de la facturación.

**Fase I: Adquisición de conocimiento.**

El plazo necesario para alcanzar la situación de Prestación Completa del Servicio en todo su ámbito no superará en ningún caso el período de 30 días naturales desde el inicio de esta fase de Adquisición del conocimiento.

**Fase II: Prestación Completa del Servicio.**

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado.

**2. ¿Podría aclararse si el precio y descuento que se deben indicar corresponden solo al Componente fijo o incluyen también el Variable?**

El modelo de oferta económica debe de incluir el total del importe ofertado que incluye el importe fijo con el importe variable.

**3. ¿El importe dedicado para modificaciones al contrato se debe entender como total para el servicio o como un importe anual?**

El importe indicado se debe entender como total para el servicio.

**4. Se indica que durante el contrato se realizará la preparación para la migración a HANA. ¿Deberá participar el proveedor de alguna forma en esta preparación?**

Sí, dentro del ámbito del contrato se prevén acciones orientadas a la preparación del sistema a la migración de SAP.

En el pliego está considerado como supuesto dentro del apartado “21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO” de la siguiente manera:

**“Tareas previas necesarias como preparación de la plataforma tecnológica actual hacia la evolución a SAP HANA”.**

**5. En cuanto al horario de servicio, ¿se puede especificar el horario de oficina?**

Actualmente el horario general de oficina es de 9:00 a 18:00. En verano, durante los meses de Julio y Agosto es de 8:00 a 15:00. No obstante, debido a la actividad ferial, este horario se ve ampliado.

En el pliego se indica:

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

**6. ¿Las incidencias críticas se desea que se resuelvan en modo 24\*7?**

Sí. Una vez se produzca una incidencia crítica es necesaria su dedicación inmediata hasta que ésta sea solventada o minimizado su impacto en la organización. Si bien, podemos indicar por experiencia que la probabilidad de producirse una incidencia crítica fuera del horario de oficina es mínimo.

En el pliego se indica:

**“La atención de incidencias críticas no se interrumpe al acabar del horario laboral: se prolongará todo el tiempo que sea necesario hasta alcanzar la solución.”**

**7. ¿Puede indicarse el nivel actual de documentación y de actualización, sobre el sistema?**

El nivel actual de la documentación existente es alto ya que se exige su actualización en todos los trabajos realizados en el sistema.

**8. En el componente fijo del servicio, ¿se deben considerar incluidas actividades de formación? ¿Con qué frecuencia?**

Se incluyen dentro del componente fijo cualquier actividad de formación que sea necesaria como consecuencia de una modificación o nueva funcionalidad realizada a través de este mismo componente fijo. Por otro lado, indicar que la formación no es una acción de carácter habitual, por lo que en caso de una necesidad formativa particular, se estudiaría por ambas partes para identificar el componente por el que debería aplicarse.

**9. ¿Es posible contar con un desglose de incidencias en función de su criticidad?**

El desglose por criticidad de los tickets abiertos en 2018 es el siguiente:

- Leves: 154
- Graves: 58
- Críticas: 10

**10. ¿Se cuenta con alguna estimación sobre la necesidad de desplazamiento de los miembros del equipo de trabajo a las instalaciones de IFEMA?**

Actualmente la presencia en las instalaciones de IFEMA se realiza de manera puntual, si bien esta necesidad depende de los trabajos que se estén realizando en cada momento, y de que éstos requieran el desplazamiento de algún miembro del equipo para alguna de las tareas relacionadas con dicho trabajo.

En el pliego se indica:

***“La prestación de los servicios se realizará en las oficinas del proveedor, no obstante, en determinados períodos, a petición de IFEMA, y siempre con el objetivo de obtener una mayor calidad del servicio, podrían realizarse los trabajos en las instalaciones de IFEMA.”***

**11. ¿La referencia a este fichero deja de ser válida, al no estar vigente y ser retirado por el propio SAP ESPAÑA?**

Sigue siendo válida por seguir estando disponible en el link indicado.

**12. las capacitaciones que la empresa a fecha de hoy tienen que ser válidas para acreditar la solvencia técnica solicitada, ya que la fecha de publicación y requerimiento de oferta es a fecha de OCT19. ¿Es correcto?**

En el pliego se indica:

***“El ofertante deberá presentar una declaración responsable firmada por representante legal de la empresa, en la que indique en qué Soluciones Horizontales de las indicadas anteriormente, están clasificadas como Partners de Servicios de Sap España con la última fecha actualizada por SAP, en su defecto con fecha Octubre 2018. En el caso de disponer de certificados individuales de cada solución, facilitar copia del documento”.***

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

**Dirección de Compras y Logística  
24 de Octubre de 2019**