

**SERVICIO DE RENOVACION y AMPLIACIÓN DE LA PLATAFORMA Y
SOPORTE DE LA HERRAMIENTA ZOOM PARA LA INSTITUCIÓN
FIERIAL DE MADRID**

Exp.- 20/223 – 2000018302

Pliego de Prescripciones Técnicas

Comisión de Compras

Madrid, diciembre 2020

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto los siguientes apartados:

- Renovación y ampliación de licencias de la plataforma Zoom de IFEMA y que se describe en el presente documento.
- Contratación de espacio para el almacenamiento de las grabaciones webinar que se realicen en IFEMA.
- Contratación de una bolsa de horas para la resolución de incidencias y consultoría de la herramienta y jornadas de formación para refuerzo del personal de IFEMA.
- Contratación variable de pago por uso de cualquier característica que ofrece el producto, licencias, espacio, dentro del marco de contratación que ofrece Zoom, cuyo coste se facturará de forma independiente.

En definitiva, será un servicio flexible para garantizar en todo momento la posibilidad de realizar reuniones y seminarios web con la herramienta Zoom, y con todas las características que ofrece el producto asociada a la licencia contratada, poder grabar todos los seminarios web y reuniones y contar con el espacio suficiente para esta funcionalidad así como contar con un soporte capaz de resolver dudas sobre el funcionamiento del producto, acompañamiento en la realización de seminarios web y resolver también cualquier problema con la plataforma.

También se planificarán sesiones de formación de refuerzo de la plataforma Zoom para los usuarios de la compañía que usen la herramienta.

2. ANTECEDENTES

IFEMA es el primer operador ferial de España y uno de los más importantes de Europa, convirtiéndola en uno de los ejes clave del Madrid de los negocios. Acoge anualmente más de 80 ferias de las cuales el 78% son ferias profesionales, B2B y un 22% ferias dirigidas al público general.

IFEMA crea y promueve globalmente entornos en los que conectar personas, empresas y sociedad, impulsando la competitividad desde la excelencia y el valor añadido.

IFEMA se encuentra en un momento estratégico de cambio y crecimiento con unos objetivos de negocio basados en la necesidad de ofrecer a los clientes servicios híbridos en los que poder enriquecer la presencia en una feria a través de herramientas e instrumentos digitales que ayuden al contacto profesional entre expositores y visitantes registrados y expositores entre sí.

Actualmente IFEMA, dispone de la plataforma Zoom para la consecución de estos servicios híbridos. Dicha plataforma fue implantada como resultado de un estudio realizado a principios de año, ofreciendo las garantías exigidas a las necesidades de IFEMA.

3. SITUACIÓN ACTUAL

IFEMA, actualmente cuenta con una plataforma de Zoom con las siguientes características:

- 1 Licencia "Plan Business" para 10 anfitriones para realizar reuniones de 300 participantes.

- 4 licencias para realizar seminarios web para 500 participantes
- 1 licencia para realizar seminarios web para 1.000 participantes.
- Espacio contratado de almacenamiento en la nube de 100 Gb.

Aparte de la plataforma, IFEMA tiene contratado un servicio de mantenimiento y soporte con el proveedor actual y cuyo alcance consta de:

- 5 consultas / incidencias al mes de soporte básico para la recepción de las incidencias abiertas por IFEMA, identificación y diagnóstico aplicando las acciones necesarias para la resolución de esta y monitorización del avance y progreso hasta la resolución total de la misma.

4. ALCANCE DEL SERVICIO SOLICITADO

El servicio solicitado consta de dos partes fundamentales.

Una parte fija que abarca todos los aspectos que IFEMA ha dimensionado y en función de los requisitos recogidos internamente dentro de la compañía y que consta de las licencias, almacenamiento contratado y soporte y una parte variable que se facturará de forma independiente y en función de la demanda solicitada que puede incluir cualquiera de los servicios descritos e incluidos en la parte fija.

El proveedor enviará un informe mensual con el consumo del servicio, tanto para la parte fija como para la parte variable, incluyendo cualquiera de las características contratadas con el proveedor.

El servicio de Soporte está concebido para la prestación no presencial. En ningún momento se exigirá presencialidad para solventar cualquier problema o resolver dudas sobre el funcionamiento de la plataforma.

4.1 PARTE FIJA

1. Renovación y ampliación de las licencias de la plataforma de IFEMA.

IFEMA quiere renovar y ampliar la plataforma Zoom, actualmente contratada y de acuerdo con el alcance descrito en el punto anterior y con las siguientes características, sin perder configuraciones y particularidades y configuraciones de la plataforma que se encuentra activa. El adjudicatario deberá indicar a IFEMA el procedimiento para salvaguardar la configuración actual.

CANTIDAD DE LICENCIAS	TIPO DE LICENCIA
1	Licencia plan Business para 20 anfitriones para realizar reuniones de 300 participantes.
3	Licencia para anfitriones con capacidad de realizar Seminarios Web de 100 participantes
16	Licencia para anfitriones con capacidad de realizar Seminarios Web de 500 participantes
1	Licencia para 1 anfitrión con capacidad de realizar Seminarios Web de 1000 participantes

2. Espacio de almacenamiento

Espacio contratado de almacenamiento en la nube de 500 Gb

3. Soporte de la plataforma

- Bolsa de 180 horas anuales para la resolución de incidencias / peticiones relacionadas con la plataforma, acompañamiento, cuando se precise, en el desarrollo de Seminarios Web y formación de refuerzo sobre la herramienta a los empleados de la compañía que usen Zoom.

Como dato orientativo y sin que condicione esta parte del servicio, en los últimos cinco meses se han resuelto 20 incidencias / peticiones de 1,5 horas de tiempo empleado por petición / incidencia

En esta bolsa de horas, está incluido usar algunas para refuerzo de formación de la herramienta a los empleados de la compañía que usen Zoom.

El adjudicatario facilitará a IFEMA el acceso a una herramienta de ticketing para la gestión del soporte de la plataforma, así como el número telefónico al que debe llamarse como otra alternativa para gestionar peticiones.

4.2 PARTE VARIABLE

1. Adquisición pago por uso de los servicios de la plataforma.

Durante la vigencia del contrato, IFEMA tiene previsto basar la actividad de su negocio con un formato en el que va a convivir tanto la parte presencial como la parte virtual, concepto denominado como “Ferias Híbridas”. En este escenario puede darse la casuística de que con el licenciamiento fijo contratado no sea suficiente para cubrir dichas necesidades, ya sea por alta concurrencia de seminarios web como por necesidad de licenciamiento para realizar seminarios web de más de 1000 participantes, así como de almacenamiento adicional, más horas de soporte, etc. Por este motivo, puede ser necesario la adquisición de algunos de los productos que ofrece la plataforma en modalidad pago por uso, ya sea en modo mensual o anual.

En este escenario es **imprescindible** que el proveedor sea capaz de **garantizar y gestionar** con el fabricante la adquisición de los productos que ofrece la herramienta para incorporarlos a la plataforma de IFEMA en la modalidad descrita en el párrafo anterior.

Estos elementos se facturarán a IFEMA acorde al descuento ofertado por el licitador.

Así mismo también puede necesitarse más horas de soporte, por lo tanto, aparte de las 180 horas anuales, se podrán solicitar la contratación de horas adicionales para cubrir las necesidades que vayan surgiendo al precio establecido por el ofertante en la “Ficha económica” ofertado por hora de soporte de la plataforma.

5. MODELO DE GOBIERNO Y RELACIÓN

Este modelo de Gobierno y Relación estará basado en la consecución de los ANS contratados y pretende conseguir la resolución de las incidencias y peticiones en el momento oportuno, atendiendo a las necesidades y prioridades planificadas por IFEMA y de un modo que en que, en todo momento, las personas implicadas de IFEMA y del proveedor estén informadas puntualmente del estado de todas las actividades del servicio.

Cualquier solicitud de actuación en la plataforma de IFEMA, debe estar consensuada y deberá realizarse sin perjuicio alguno de los eventos que se estén realizando en ese momento.

En caso de que pueda haber el mínimo riesgo y que pueda afectar a cualquier evento que se esté celebrando en la plataforma, la actuación deberá planificarse para su ejecución en el momento de menor impacto.

Las peticiones podrán ser de diversa índole como asesoramiento, consultoría, análisis de viabilidad, etc. Es decir, se trata de acometer todas las acciones necesarias para un óptimo funcionamiento de la plataforma de Zoom por parte del usuario de IFEMA. Dichas acciones estarán sujetas a los Acuerdos de Nivel de Servicio contemplado en el documento "Anexo ANS 20-223.docx"

Para el tratamiento de las incidencias y consultas, el proveedor propondrá la herramienta que crea necesaria para su seguimiento y control. Dicha herramienta debe contar con la información necesaria para identificar su contenido y ofrecer la posibilidad de realizar seguimiento, estadísticas con el fin de revisar la consecución de los ANS mensuales y la evolución del servicio.

Las incidencias / consultas se categorizarán entre urgentes y leves, teniendo un tiempo de respuesta para las primeras un máximo de 1 hora. La resolución de estas dependerá de la complejidad y por este motivo no se contempla su resolución dentro del plazo de respuesta.

Como se indicaba anteriormente y debido a la experiencia adquirida, estimamos que un 20% del total de horas de soporte dedicado a incidencias urgentes.

Para las incidencias / consultas leves, se contempla un tiempo de respuesta de 24 horas laborales a partir de la apertura de estas. Al igual que para las incidencias / consultas urgentes, la resolución de estas no se incluye en el tiempo de respuesta.

También se podrán realizar peticiones para colaborar con los empleados de IFEMA en la creación de seminarios webs, configuraciones de los elementos de la plataforma, acompañar en el inicio a celebración de algún evento programado, etc. Estas peticiones estarán planificadas.

En general, las tareas objeto del contrato se van a clasificar según su urgencia (es la importancia de la incidencia en función del impacto que origina sobre el negocio) en:

- **Incidencia crítica:** Aquella que afecta significativamente al funcionamiento de la plataforma o a la celebración de algún evento nivel de servicio prestado. El servicio está indisponible lo que impide la operativa básica del sistema, afecta a un número elevado de usuarios o puede afectar económicamente a IFEMA. Por ejemplo, en caso de caída de la plataforma Zoom, el proveedor no incumplirá el ANS porque no es achacable a él, pero sí debe identificar el problema e informar a IFEMA y contactar con el fabricante para indicar la indisponibilidad.
- **Incidencia / consulta urgente:** Aquella que afecta parcialmente al servicio, pero sin estar el servicio indisponible y afectando a la celebración de un evento.



- **Incidencia / consulta leve:** Cualquier incidencia o consulta relacionada con el objeto del contrato. También estarían dentro de esta categoría aquellas consultas sobre el funcionamiento la plataforma o algunos de sus productos.

Del mismo modo, englobaremos dentro de esta categoría cualquier petición de acompañamiento en la creación de un evento o la presencia (remota) en el inicio de la celebración de este, puesto que son actividades planificadas.

La criticidad asignada a una incidencia será determinada por IFEMA en el momento de su apertura, pudiendo ser recalificada a petición del proveedor con el acuerdo de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Es responsabilidad del proveedor gestionar adecuadamente las incidencias y consultas, diagnosticar y analizar las incidencias o consultas recibidas, así como sus posibles causas, acometer su resolución con celeridad, prontitud y eficacia realizando el seguimiento de éstas, actualizar la entrada correspondiente en la herramienta propuesta para el seguimiento de las incidencias o consultas, donde quedarán reflejadas las tareas desarrolladas por el adjudicatario para su resolución, así como los estados por los que pase esta incidencia hasta su cierre final, la dedicación, etc.

6. HORARIO Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La actividad de IFEMA se desarrolla de lunes a viernes en horario de 9.00 h a 18.00 h y este será el horario habitual de la prestación del servicio, pero debido a la actividad ferial, puede darse la circunstancia que se precise la celebración de algún evento en la plataforma fuera de este horario.

En estos casos la plataforma también deberá estar disponible y a su vez IFEMA puede necesitar de los servicios de soporte para el desarrollo y celebración de los eventos en la plataforma Zoom. Incluso puede necesitarse los servicios de soporte para el acompañamiento de un técnico en el inicio de la celebración de este.

Para la prestación del servicio fuera del horario habitual, el proveedor computará 1,5 el valor de una hora de prestación del servicio en horario habitual.

7. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La prestación del servicio se realizará en remoto desde la sede del proveedor.

8. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio global requerido, constará de las siguientes fases:

- a. **Fase I:** Preparación y Constitución del Servicio. Tiempo estimado = 1 jornada de trabajo. Incluido en los 12 meses de duración de contrato.

- b. **Fase II:** Asignación de las licencias y configuración de la plataforma. Tiempo estimado = 1 jornada de trabajo. Incluido en los 12 meses de duración de contrato.
- c. **Fase III:** Prestación completa del Servicio. (12 meses)
- d. **Fase IV** Devolución del Servicio. Tiempo estimado = 1 jornada de trabajo. Incluido en los 12 meses de duración de contrato.

En la **fase I - Preparación y Constitución del Servicio** los objetivos son:

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

Así mismo, 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.

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.

En la **fase II** – Suministrar las licencias de Zoom en el tenant de IFEMA. Se realizarán todas las acciones necesarias para que las licencias contratadas estén disponibles en la plataforma de IFEMA.

La **fase III - Prestación Completa del Servicio** lleva implícito el objetivo principal del proyecto, esto es, tener la plataforma de Zoom para IFEMA disponible para su utilización con las licencias, el espacio y el soporte para atender las peticiones / consultas.

Durante este periodo se pondrán en marcha tanto los ANS determinados como mínimos en estas especificaciones técnicas (ver anexo de ANS con estas especificaciones).

Esta fase se extiende hasta la finalización del período contratado.

Todos los aspectos de Seguridad relacionados con la prestación del servicio estarán indicados en el Anexo XIII “ANEXO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD PROTECCIÓN DE DATOS”

La **fase IV – Devolución del Servicio**. A la finalización del contrato el proveedor entregará todos los datos relacionados con el servicio prestado, estadísticas, historial de incidencias / consultas de la herramienta del proveedor, etc.

9. RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario nombrará a un interlocutor único con IFEMA para hacer el seguimiento de los diferentes aspectos del servicio. El personal del adjudicatario estará dirigido y controlado exclusivamente por el interlocutor.



Realizará los informes de actividad, así como la recogida y el seguimiento de los ANS establecidos. La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de actividad del servicio y consumo de horas.

El interlocutor del servicio realizará las siguientes actividades:

- Responsabilizarse de la gestión de las incidencias y peticiones de forma continua y correcta, haciendo el seguimiento de éstas. Prestará especial atención a las incidencias críticas persiguiendo su rápida resolución.
- Mediará dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
- Efectuará un control de consumo de horas mensuales.
- Elaboración de informes del seguimiento de los ANS establecidos. La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de actividad del servicio que será remitido a IFEMA.