



**MANTENIMIENTO LICENCIAS DE LA
HERRAMIENTA REMEDY
PARA IFEMA MADRID
EXP. 21/102- 2000018957**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, Junio 2021

INDICE

| | |
|-----------------------------------|---|
| 1. OBJETO..... | 3 |
| 2. ALCANCE DEL SERVICIO | 3 |
| 3. DETALLE DE LAS LICENCIAS. | 4 |
| 4. PERSONAS DE CONTACTO..... | 4 |

1. OBJETO.

El contrato que se regirá por el presente Pliego de Bases tiene por objeto lo especificado en el encabezamiento con arreglo a las condiciones técnicas unidas al expediente y que se dan por reproducidas y se consideran como parte integrante del presente Pliego.

Los Pliegos de Bases y, en su caso, los Pliegos Técnicos, revestirán carácter contractual, por lo que la presentación de ofertas implicará ACEPTACIÓN INCONDICIONADA y conocimiento pleno del ofertante del contenido total de dichas cláusulas, así como de las Instrucciones Internas de Contratación sin salvedad alguna.

Periodo comprendido del 30 de Noviembre del 2021 al 30 de Noviembre del 2022.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio comprenderá contratación por parte de IFEMA de los servicios de mantenimiento de las licencias de la herramienta ITSM (Remedy) de IFEMA. El mantenimiento de las licencias de REMEDY deberá realizarla el adjudicatario de acuerdo con el plazo indicado en apartado 15.- PLAZOS DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE ENTREGA DE LOS TRABAJOS O DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS del documento *Anexo I Cuadro de Características Técnicas pliego 21/102*.

Forma parte del contrato una bolsa de al menos 50 jornadas que se usarán para el mantenimiento, actualización y mejora de la herramienta. El consumo y pago correspondiente será de acuerdo a las necesidades de IFEMA MADRID.

3. DETALLE DE LAS LICENCIAS.

| CONCEPTO | CANTIDAD | FECHA ACTIVACIÓN |
|---|----------|-------------------------|
| Licencias Remedy Service Management Suite - User License . Acceso individual a todos los módulos de la Suite (Incidentes, Peticiones, Conocimiento, Problemas, Cambios, SLM y similares) | 10 | 30/Nov/21- 29/Nov/22 |
| Licencias Remedy Service Desk - User License Acceso individual a Incidentes, Peticiones, Conocimiento y Problemas | 40 | 30/Nov/21- 29/Nov/22 |
| Licencias Remedy Service Desk - Concurrent User License . Acceso concurrente a Incidentes, Peticiones, Conocimiento y Problemas. | 3 | 30/Nov/21- 29/Nov/22 |

Todas estas licencias se encuentran en la actualidad instaladas y en uso.

La renovación es anual de acuerdo a lo indicado en el documento *Anexo I Cuadro de Características Técnicas 21/102*, apartado 18.- PRÓRROGA.

La duración del contrato se establece en 1 año en el período comprendido entre el 30 de Noviembre del 2021 y el 29 de Noviembre del 2022 con posibilidad de prórrogas de hasta tres anualidades.

Las prórrogas se acordarán por el órgano de contratación y serán obligatorias para el adjudicatario, siempre que su preaviso se produzca al menos con tres meses de antelación a la fecha de vencimiento.

Se debe incluir además una bolsa de al menos 50 jornadas que se usarán para el mantenimiento, actualización y mejora de la herramienta.

4. PERSONAS DE CONTACTO.

El adjudicatario deberá proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información los contactos de soporte del presente pliego para cualquier gestión que IFEMA requiera.

Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones técnicas relacionada con cuestiones económico-administrativas, deben dirigirse, a Amy Ticas, de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA, teléfono: 676.132.048.