

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SUMINISTRO, EN RÉGIMEN DE ALQUILER, INSTALACIÓN,
MANTENIMIENTO Y RECOGIDA DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO A
TRAVÉS DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS A REALIZAR DURANTE LOS
CERTÁMENES, CONGRESOS Y ACTIVIDADES PROPIAS DE LA
INSTITUCIÓN FERIA DE MADRID**

EXP. 21/167 – 2000019529

INDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
3. DETALLE DEL SERVICIO.....	3
3.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO.....	3
3.2 INSPECCION Y CONTROL DEL SERVICIO.....	4
3.3 ESTIMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE UNIDADES (Equipos).....	5
3.4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS.....	6
3.5 MEDIOS HUMANOS REQUERIDOS Y METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	9
4. NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN TÉCNICA.....	10
5. REQUERIMIENTOS DE INSPECCIÓN.....	10
6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	10
7. CALENDARIO FERIAL PREVISTO.....	11
8. RESUMEN EQUIPOS, INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (OFERTA ECONÓMICA) Y OTROS EQUIPOS, NO INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.....	12
9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	19
9.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS GENERALES.....	19
9.2 CONDICIONES DE MEDIDA.....	20
9.3 CATEGORÍA DE LAS INCIDENCIAS.....	21
10.- PERSONAS DE CONTACTO.....	22

1. OBJETO.

El presente contrato/expediente, tiene por objeto el suministro, instalación, mantenimiento y recogida, en régimen de alquiler del equipamiento informático que considere IFEMA MADRID ofrecer en cada momento en el catálogo de servicios durante los certámenes y actividades organizados en el recinto ferial u otras ubicaciones, así como, del equipamiento informático que necesite alquilar IFEMA MADRID directamente para su uso interno.

Este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene carácter contractual, por lo que la presentación de oferta implicará la ACEPTACIÓN INCONDICIONAL y conocimiento pleno del ofertante del contenido total de todas las cláusulas, así como de las Instrucciones Internas de Contratación, sin salvedad alguna.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria prestará el servicio de suministro, instalación, mantenimiento y recogida del equipamiento informático solicitado por IFEMA MADRID a través del catálogo de servicios para los distintos expositores en los diferentes certámenes y actividades organizadas en el Recinto Ferial u otras ubicaciones relacionadas con IFEMA MADRID. Así mismo, también prestará el mismo servicio para cubrir las necesidades de uso interno de IFEMA MADRID.

3. DETALLE DEL SERVICIO.

3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario pondrá a disposición de IFEMA MADRID, el material y el personal suficiente para la realización del servicio descrito en el apartado anterior, para lo cual, deberá tener disponibilidad de las referencias que figuran en *"MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE "DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTO MÍNIMO A APORTAR POR PARTE DEL ADJUDICATARIO". Sobre 2"* detallado en el documento "Anexos 21 167" de este concurso.

Téngase en cuenta, que al tratarse de un servicio "a demanda", no se pueden aportar datos reales de la demanda prevista. En este sentido, únicamente se puede adelantar una cifra estimativa anual, basada en los datos históricos. Por tanto, las cifras que se incluyen en este Pliego son meramente informativas, pudiendo ser

superiores o inferiores a la demanda real, que se produzca una vez puesto en marcha el servicio.

Para esta previsión es importante destacar que IFEMA MADRID ofrece a sus expositores el denominado "*Servicio de Control de Acreditaciones de Visitantes – Lectores de Stand*". Para el funcionamiento de este servicio, el expositor debe disponer del correspondiente equipamiento informático (ordenador portátil) para conectar el Lector de Stand. Una de las maneras de potenciar la utilización de ambos servicios (Lector de Stand y Alquiler de equipamiento informático) y al mismo tiempo facilitar al expositor un servicio completo y más económico, será crear un paquete opcional que incluya lector + portátil. Estas unidades formarán siempre un apartado independiente en la relación de equipos a alquilar dado que la utilización de dicho equipamiento informático, en este caso, sería "dedicado" para su utilización en este servicio.

En general, el horario de trabajo del personal destinado al mencionado servicio estará incluido dentro del correspondiente al montaje, celebración y desmontaje de los certámenes o actividades organizados por IFEMA MADRID, el cual se comunicará oportunamente y en cada caso, a la empresa adjudicataria. A título informativo, el horario habitual de montaje y desmontaje es de 8:30 a 21:30 h. y el de celebración de 10:00 a 20:00 h. o 21:00h., indistintamente en días laborables o festivos.

De forma excepcional el horario de celebración de un evento podrá alargarse en horario nocturno, indistintamente en días laborables o festivos, por lo que pudiera ser necesario necesitar el servicio de un técnico de soporte para cubrir este servicio.

3.2 INSPECCION Y CONTROL DEL SERVICIO

La supervisión del funcionamiento general del servicio lo ejercerá la Dirección de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID a través de personal propio o contratado al efecto.

Independientemente de esta supervisión, la empresa adjudicataria vendrá obligada a ejecutar, en tiempo y forma, los servicios solicitados, así como a ejercer un exhaustivo control de los mismos mediante inspecciones a cargo de su propio personal.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria, aportará un responsable operativo del servicio, que será el interlocutor y responsable operativo del correcto funcionamiento del mismo.

3.3 ESTIMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE UNIDADES (Equipos)

Para los equipos que componen el presupuesto de licitación, la previsión del número de unidades necesarias anualmente para este servicio, tanto por parte del alquiler a expositores como para las necesidades propias de IFEMA MADRID, son las indicadas en las tablas detalladas más adelante.

Téngase en cuenta que estas cifras son simplemente orientativas, y por supuesto son cifras de unidades no concurrentes.

Sin embargo, se podrán producir incrementos importantes para determinadas ferias, actos o congresos, en ocasiones puntuales a lo largo del año, donde las necesidades superen con creces las cifras indicadas anteriormente.

EQUIPOS PARA EL ALQUILER DE EXPOSITORES	Estimación de alquileres a realizar / nº unidades
Alquiler de ordenador portátil	75
Alquiler PC sobremesa	30
Alquiler de impresora láser B/N	28
Alquiler de impresora láser Color	28
Alquiler de impresora láser Color Multifunción	10
Alquiler de ordenador MAC sobremesa	6
Alquiler de Tablet Android/IOS	20
Alquiler portátil Apple	5

EQUIPOS PARA NECESIDADES PROPIAS DE IFEMA	Estimación de alquileres a realizar / nº unidades
Alquiler de ordenador portátil	210
Alquiler PC sobremesa	100
Alquiler de impresora láser B/N	26
Alquiler de impresora láser Color	26
Alquiler de impresora láser Color Multifunción	25
Alquiler de ordenador MAC sobremesa	10
Alquiler de Tablet Android/IOS	10
Alquiler portátil Apple	5

La información de precios máximos de licitación se encuentran reflejados en el documento "Anexos 21/167", en la "Ficha de Oferta Económica" y la "Ficha de Precios Unitarios de Referencia para Otros Equipos"

El ofertante deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. Las cifras dadas son estimativas y en ningún momento representa un mínimo de unidades contratadas. El adjudicatario sólo facturará a IFEMA MADRID las unidades realmente alquiladas y cuya cifra conocerá IFEMA MADRID con antelación, dado que será quien comercialice el servicio (en el primer caso) o solicite el servicio (en el segundo).
- b. El calendario ferial de IFEMA contiene importantes cambios de un ejercicio a otro, fundamentalmente por las diferencias de celebración de ferias en años pares e impares, lo que para este servicio podrá representar también diferencias en cuanto al número de equipos alquilados. Así mismo, la distribución de las ferias a lo largo del ejercicio tampoco es homogénea, por lo que existirán meses de mayor actividad para este servicio (como Enero, Febrero, Marzo, Septiembre, Octubre o Noviembre), que otros.
- c. Para el alquiler a expositores, y unido al servicio del Lector de Acreditaciones, serán los meses de Mayo y Octubre en los años pares y Febrero/Marzo en los años impares, donde previsiblemente se puedan alquilar más equipos.
- d. Para las necesidades de IFEMA MADRID, los meses donde serán necesarias más unidades serán, normalmente, Enero, Febrero y Septiembre, sobre todo el primero de ellos.
- e. Las necesidades de alquiler de equipamiento informático objeto de este contrato no serán por tanto en ningún caso lineales, ya que dependerán de cada feria en cuestión y de la coincidencia en el tiempo de las mismas. Tampoco lo serán por tanto las necesidades en cuanto a recursos de instalación y mantenimiento.

3.4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

Aunque los ofertantes deberán proponer a IFEMA MADRID diferentes tipologías de equipamiento informático a alquilar que serán consensuadas entre ambas partes, la oferta a expositores se centrará en Ordenadores de sobremesa con pantalla plana, impresoras láser o multifunción, tablet y fundamentalmente portátiles.

Los equipos (Sobremesa, portátiles o tablet) DEBERÁN PERTENECER A PRIMERAS MARCAS PUNTERAS TECNOLÓGICAMENTE Y DE CALIDAD (HP, ACER, DELL, TOSHIBA FUJITSU-SIEMENS, LENOVO, ASUS, APPLE, SAMSUNG, SONY, o

equivalentes) e incluirán las características técnicas y tecnología estándar y actual de mercado, en cada momento.

Dado el tipo de servicio y la posterior utilización de los equipos a ofertar, y la imagen que en todo momento se debe proyectar a los clientes de IFEMA MADRID, en ningún caso se aceptarán ofertas con equipos de gama baja o que incluyan equipos que no pertenezcan a marcas de reconocido prestigio, tanto en el caso de PCs, portátiles y tablet, como en el caso de impresoras.

En el caso de sobremesas y portátiles, se deberán cumplir las siguientes características técnicas.

- 1) Para los equipos de gama media:
 - a. Los procesadores serán como mínimo del tipo: Tecnología de procesador de doble núcleo, Quad Core, Intel Pentium®, Intel Core™ 2 Duo, Intel Core i5 , AMD Ryzen, Chip M1 de Apple, o equivalentes en función de las necesidades.
 - b. La memoria será como mínimo de 8GB de RAM.
 - c. El Sistema operativo será Windows 10 Profesional.
 - d. En función de las necesidades se solicitarán Disco SSD.
 - e. Las Controladoras gráficas estarán en línea con los estándares de mercado (tipo 1GB o superior).
 - f. En el caso de PCs de sobremesa, la pantalla será plana TFT de 22" como mínimo.

- 2) Para los equipos de gama alta:
 - a. Los procesadores serán como mínimo del tipo: Tecnología de procesador Inter Core serie X, Intel Core i7 11ª generación tipo HQ o K , AMD Threadripper, Intel Core 9 en el caso de MAC, o equivalentes en función de las necesidades.
 - b. La memoria será como mínimo de 32GB de RAM.
 - c. El Sistema operativo será Windows 10 Profesional.
 - d. Disco SSD.
 - e. En el caso de PCs de sobremesa, la pantalla será plana TFT de 27" como mínimo.
 - f. Las Controladoras gráficas estarán en línea con Nvidia MX450 o GTX 1660, Radeon RX 5600M y Radeon RX 5700M

En el caso de portátiles y Tablet, incluirán por defecto conexión inalámbrica a través de Wireless Card o equivalente (conexión WIFI), para la banda de 5 GHz y compatibles con la tecnología 5G y WiFi 6. Además, deberán disponer en algún modelo de Tablet de ranura para tarjeta SIM.

Los equipos vendrán siempre con una instalación básica de aplicaciones: visualización de Imágenes, reproducción de vídeos, Microsoft® Office 2016 Professional o las versiones posteriores equivalentes (MS Office 365) con su licencia oficial correspondiente.

Todos los equipos vendrán equipados con candados de seguridad.

En el caso de impresoras láser, éstas serán b/n o color según necesidades, de modelos de gama media (como, por ejemplo, serie 3000 o 4000 para b/n y serie 3000 o 5000 para color, en el caso de impresoras HP LaserJet) o de modelo equivalente de otras marcas. Estas serán en cualquier caso de PRIMERAS MARCAS PUNTERAS TECNOLÓGICAMENTE Y DE CALIDAD.

IFEMA MADRID podrá solicitar en determinados casos especiales, algún tipo de equipamiento muy específico (p.e. Plotter DIN A1, impresoras multifunción de gran formato DIN A3, fotocopiadoras de gran velocidad, etc), que deberá ser localizado y suministrado por el proveedor, precio competitivo de acuerdo al mercado. No será práctica habitual, pero el ofertante deberá contemplar estos casos.

Aparte de los paquetes de software mencionados, se podrán solicitar otros paquetes de software "estándar" de mercado, que el ofertante se comprometerá a incluir dentro de los precios de alquiler ofertados, con su licencia oficial correspondiente. Por ejemplo, productos de Adobe (versiones CC o superiores).

Así mismo, todos los equipos informáticos (PCs, portátiles, etc.), se instalarán con su correspondiente software anti-virus y el software instalado con las licencias oficiales correspondientes.

Sobre los equipos no incluidos en el presupuesto de licitación, indicamos las características de los mismos:

- Fotocopiadoras de gran tamaño estándar. 45 ppm con función a doble cara, anverso-reverso y opciones de clasificación / grapado automático disponibles
- Fotocopiadoras de gran tamaño alta velocidad: 90 ppm mínimo, con función a doble cara, anverso-reverso y opciones de clasificación / grapado automático disponibles.

En el caso de alquiler de estas impresoras se deberá ofrecer un precio cerrado de alquiler en el que se incluirá el servicio de transporte, instalación, mantenimiento, y copias.

3.5 MEDIOS HUMANOS REQUERIDOS Y METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

IFEMA MADRID considera imprescindible ofrecer a sus clientes un servicio de calidad. Por este motivo, el adjudicatario deberá disponer de recursos humanos suficientes, siempre en concordancia con el número de equipos alquilados en cada momento o de la importancia o criticidad que IFEMA MADRID asigne al acto o servicio en cuestión. No sólo para la entrega, instalación y recogida del equipamiento alquilado, sino también para el mantenimiento tanto hardware como software de base y labores de configuración (para conexiones a Internet, configuración para otros idiomas, etc.).

Los recursos o personal para este mantenimiento dependerán fundamentalmente del número de equipos alquilados de forma simultánea en cada momento y de la criticidad con que IFEMA MADRID considere el acto donde se produzca el alquiler. Esto significa que, en ocasiones puntuales, alquileres que puedan disponer de pocas unidades concurrentes pueden ser considerados de gran importancia por parte de IFEMA MADRID, y en ese caso, el adjudicatario deberá prestar un mantenimiento con presencia física permanente durante las horas de celebración.

Los costes del mantenimiento e instalación estarán incluidos en el precio ofertado para el alquiler de equipos destinados a expositores y clientes a través del catálogo de servicios de IFEMA MADRID.

Los técnicos designados deberán tener una titulación de formación profesional o similar en la especialidad de Informática, aportando experiencia en la instalación y mantenimiento de los equipos y sistemas ofertados. Dicho personal deberá estar disponible para actuar con la antelación suficiente para tener preparados y poder instalar los equipos solicitados dos días antes del comienzo del evento, durante la celebración y hasta la finalización del mismo y en el mismo horario que éste, incluidos días laborables y festivos. La previsión, horarios y permanencia en IFEMA MADRID del personal necesario para el mantenimiento con presencia física permanente en aquellos casos que sea necesario deberá ser validada por la Dirección de Tecnologías de la Información a propuesta del adjudicatario para cada caso en concreto y siempre estará en concordancia con el número de equipos alquilados e instalados en cada momento o con la importancia o criticidad que IFEMA MADRID asigne al acto o servicio en cuestión.

Los ofertantes deberán tener en cuenta que muchos de los actos o actividades en los que se realizarán los alquileres finalizarán en días festivos. A los efectos de planificar una correcta prestación del servicio, el adjudicatario deberá

contemplar que los medios humanos destinados al desmontaje y retirada de los equipos alquilados durante dichos actos deberán estar disponibles a la finalización de los mismos, aunque se realicen en días festivos, sin coste adicional.

El adjudicatario realizará la instalación de cableado desde el equipo en cuestión hasta el elemento o toma de red más cercano. Es decir, serán por cuenta del adjudicatario los latiguillos de red correspondientes hasta la roseta, el Switch o el Router correspondiente. Téngase en cuenta que es habitual para determinadas instalaciones para necesidades internas de IFEMA MADRID generalmente, que el adjudicatario deberá realizar instalaciones locales provisionales de cableado, por ejemplo, para mostradores de Registro de Visitantes, etc.

4. NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN TÉCNICA.

Todos los materiales y equipamientos objeto de este servicio, cumplirán los requisitos exigidos por la normativa y reglamentación vigente en la materia. Los adjudicatarios serán los únicos responsables ante la ley por la infracción de cualquier normativa o el mal uso del equipamiento objeto de este servicio, quedando IFEMA MADRID excluida de cualquier responsabilidad en este sentido.

5. REQUERIMIENTOS DE INSPECCIÓN

El equipamiento para instalar será nuevo o en perfecto estado de conservación, y en cualquier caso acorde a los avances técnicos estándar de mercado. IFEMA MADRID, podrá rechazar el equipamiento que no cumpla los niveles de calidad e imagen exigidos, obligándose el adjudicatario a sustituirlo inmediatamente por otros que cumplan estas exigencias, sin reclamación alguna por su parte.

IFEMA MADRID ordenará retirar y sustituir todo el equipamiento (aún después de instalado) que no se ajuste a lo anterior, sin derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

En el momento que IFEMA MADRID lo considere oportuno, podrá efectuar una visita a los almacenes o locales de las empresas adjudicatarias a fin de comprobar que se cumplen los requisitos mínimos solicitados, tanto en lo referente a calidad, como a cantidad, en base a lo cual se realizó la adjudicación.

6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Además de las obligaciones previstas en los demás apartados del Pliego de Bases, el contratista se verá obligado a:

- a. Disponer en IFEMA MADRID del personal de atención e instalación en días previos al inicio de la feria/certamen/actividad (por norma general los dos días previos), así como para el día de finalización del acto cuando se efectúa la recogida de los equipos alquilados (incluso festivos).
- b. Disponer de un equipo de personal de mantenimiento con presencia física permanente en las instalaciones de IFEMA MADRID o localizable durante los días y horarios de celebración del certamen o actividad, dotando al mencionado equipo de algún sistema que permita su contacto y localización inmediata (a través de teléfonos móviles), y siempre de acuerdo a las necesidades, requerimientos e importancia asignada por IFEMA MADRID a cada acto en cuestión y del número de equipos alquilados o previstos para el mismo. Quedará entendido que el equipo de mantenimiento realizará turnos en el horario de comida para tener permanentemente cubierto el servicio.
- c. Mantener las referencias o servicios objeto del contrato y ampliarlos/renovarlos, de común acuerdo por ambas partes, si las circunstancias y/o los estándares de mercado así lo aconsejaran, y teniendo además en cuenta la lógica actualización tecnológica.
- d. Todo el personal de servicio deberá estar perfectamente uniformado e identificado con el nombre de la empresa contratista, además de la identificación que IFEMA MADRID proporciona. Dicho personal, a través de sus responsables, acatará las instrucciones que reciba del personal autorizado expresamente por IFEMA MADRID.
- e. No podrán suministrar a las empresas expositoras, directamente o a través de terceros de forma gratuita o remunerada, los servicios comercializados por IFEMA MADRID que sean específicamente objeto de este contrato.

7. CALENDARIO FERIAL PREVISTO

Con carácter informativo se indica el Calendario Ferial en el siguiente enlace:

<https://www.ifema.es/calendario>

El calendario está sujeto a cambios como consecuencia de la actividad Ferial que se desarrolle.

8. RESUMEN EQUIPOS, INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (OFERTA ECONÓMICA) Y OTROS EQUIPOS, NO INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

Las características de los equipos se detallan en el apartado *3.4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS* del presente documento.

A. EQUIPOS PARA ALQUILER A EXPOSITORES:

Alquileres solicitados en "FICHA DE OFERTA ECONÓMICA.

1. Equipo portátil Windows de gama media para alquiler a expositores incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión WIFI 5 GHz, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El precio ofertado se referirá a cada feria/evento, independientemente del número de días. El portátil incluirá (y estará incluido en el precio) el correspondiente puntero para presentaciones como un periférico más cuando así sea requerido por IFEMA MADRID.
2. Equipo portátil Windows de gama alta para alquiler a expositores incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión WIFI 5 GHz, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El precio ofertado se referirá a cada feria/evento, independientemente del número de días. El portátil incluirá (y estará incluido en el precio) el correspondiente puntero para presentaciones como un periférico más cuando así sea requerido por IFEMA MADRID.
3. Equipo de sobremesa Windows de gama media con pantalla plana, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El precio ofertado se referirá a cada feria/evento, independientemente del número de días.
4. Equipo de sobremesa Windows de gama alta con pantalla plana, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El precio ofertado se referirá a cada feria/evento, independientemente del número de días.
5. Impresora láser b/n de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial, incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado

- estándar (electricidad, USB, etc); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles, excepto reposición de papel.
6. Impresora láser color de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial, incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB, etc); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles, excepto reposición de papel.
 7. Impresora Láser Color Multifunción de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial, incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB, etc); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles, excepto reposición de papel.
 8. Equipo de sobremesa Apple Mac de gama media incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
 9. Equipo de sobremesa Apple Mac de gama alta incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
 10. Equipo portátil Apple Mac de gama media incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
 11. Equipo portátil Apple Mac de gama alta incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
 12. Tablet Android (conexión Wifi 5 GHz y cadena de seguridad) incluidos todos los accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
 13. Tablet IOS (conexión Wifi 5 GHz y cadena de seguridad) incluidos todos los accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera

necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.

B. EQUIPOS DE ALQUILER PARA NECESIDADES PROPIAS DE IFEMA:

Alquileres solicitados en "FICHA DE OFERTA ECONÓMICA.

La empresa adjudicataria prestará el servicio de alquiler de equipos informáticos a IFEMA MADRID para sus necesidades internas, siempre que ésta así lo requiera. Dado que, en este caso, salvo en los alquileres de un gran número de equipamiento, no sería necesario el servicio de mantenimiento (aunque por norma general sí será necesaria la instalación) y pueden existir otros distintos periodos de alquiler, los precios máximos de licitación por tipo de equipo y periodo indicado son los incluidos a continuación:

1. Ordenador portátil Windows de gama media para alquiler a expositores incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión WIFI 5 GHz, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El precio ofertado se referirá a cada feria/evento, independientemente del número de días. El portátil incluirá (y estará incluido en el precio) el correspondiente puntero para presentaciones como un periférico más cuando así sea requerido por IFEMA MADRID.
2. Ordenador portátil Windows de gama alta para alquiler a expositores incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión WIFI 5 GHz, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El precio ofertado se referirá a cada feria/evento, independientemente del número de días. El portátil incluirá (y estará incluido en el precio) el correspondiente puntero para presentaciones como un periférico más cuando así sea requerido por IFEMA MADRID.
3. Equipo de sobremesa Windows de gama media con pantalla plana, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El precio ofertado se referirá a cada feria/evento, independientemente del número de días.
4. Equipo de sobremesa Windows de gama alta con pantalla plana, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El precio ofertado se referirá a cada feria/evento, independientemente del número de días.

5. Impresora láser b/n de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial, incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB, etc); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles, excepto reposición de papel.
6. Impresora láser color de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial, incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB, etc); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles, excepto reposición de papel.
7. Impresora Láser Color Multifunción de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial, incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB, etc); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles, excepto reposición de papel.
8. Equipo de sobremesa Apple Mac de gama media incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
9. Equipo de sobremesa Apple Mac de gama alta incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
10. Ordenador portátil Apple Mac de gama media, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
11. Ordenador portátil Apple Mac de gama alta, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.
12. Tablet Android (conexión Wifi 5 GHz y cadena de seguridad), incluidos todos los accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.

13. Tablet IOS (conexión Wifi 5 GHz y cadena de seguridad), incluidos todos los accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz cuando fuera necesario, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad.

C. RESUMEN OTROS EQUIPOS, NO INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (SE SOLICITA TARIFA DE REFERENCIA). FICHA DE PRECIOS UNITARIOS DE REFERENCIA PARA OTROS EQUIPOS.

Solicitado en FICHA DE PRECIOS UNITARIOS DE REFERENCIA PARA OTROS EQUIPOS, similares a los anteriores, pero de características especiales.

C.1 OTROS EQUIPOS PARA ALQUILER A EXPOSITORES:

1. Ordenador portátil de gama media incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, incluida conexión Wifi 5 GHz, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad, acorde a las prestaciones necesarias estándar para su utilización conjunta con el servicio de Lectores de Stand, feria/evento (independiente del nº de días de duración).
2. Láser Color DIN A3 de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles excepto reposición de papel) por el periodo de duración de una feria/evento (independiente del nº de días de duración).
3. Puntero standard para presentaciones, compatible Microsoft Office Power Point feria/evento (independiente del nº de días de duración).
4. Puntero de larga distancia (30 metros) para presentaciones, compatibilidad universal para feria/evento (independiente del nº de días de duración).
5. PC Servidor (de características, procesador, número de tarjetas de red, tarjetas gráficas, memoria requerida, etc., superiores a un PC gama alta de sobremesa), feria/evento (independiente del nº de días de duración).

6. Fotocopiadoras de gran tamaño estándar de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles excepto reposición de papel) por el periodo de duración de una feria/evento (independiente del nº de días de duración) incluyendo el transporte, instalación, mantenimiento y retirada del equipamiento.
7. Fotocopiadoras de gran tamaño alta velocidad de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles excepto reposición de papel) por el periodo de duración de una feria/evento (independiente del nº de días de duración) incluyendo el transporte, instalación, mantenimiento y retirada del equipamiento.
8. Copias: solamente aplicable a las "Fotocopiadora de gran tamaño" detalladas en los apartados anteriores e incluidas en la "FICHA DE PRECIOS UNITARIOS DE REFERENCIA PARA OTROS EQUIPOS (Importes sin IVA)"

C.2 OTROS EQUIPOS DE ALQUILER PARA NECESIDADES PROPIAS DE IFEMA:

1. Alquiler de impresora Láser Color DIN A3, feria/evento (independiente del nº de días de duración).
2. Alquiler de un ordenador portátil de gama media para necesidades propias de IFEMA MADRID, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El portátil incluirá (y estará incluido en el precio) el correspondiente puntero para presentaciones como un periférico más cuando así sea requerido por IFEMA MADRID. Para un periodo de un mes.
3. Alquiler de un ordenador portátil de gama alta para necesidades propias de IFEMA MADRID, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad. El portátil incluirá (y estará incluido en el precio) el correspondiente puntero para presentaciones como un periférico más cuando así sea requerido por IFEMA MADRID. Para un periodo de un mes.

4. Alquiler de equipo de sobremesa Windows de gama media para necesidades propias de IFEMA con pantalla plana, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad, para un periodo de alquiler de un mes.
5. Alquiler de equipo de sobremesa Windows de gama alta para necesidades propias de IFEMA con pantalla plana, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad, para un periodo de alquiler de un mes.
6. Alquiler de portátil Apple Mac de gama media para necesidades propias de IFEMA MADRID, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad, para un periodo de alquiler de un mes.
7. Alquiler de portátil Apple Mac de gama alta para necesidades propias de IFEMA MADRID, incluidos todos los periféricos, accesorios y conexiones estándar, sistema operativo, software estándar de base, software estándar de ofimática, y cable de seguridad, para un periodo de alquiler de un mes.
8. Switches de sobremesa mínimo 24 puertos 10/100 RJ45, feria/evento (independiente del nº de días de duración).
9. Puntero standard para presentaciones, compatible con MSOffice para feria/evento (independiente del nº de días).
10. Puntero de larga distancia (30 m) para presentaciones, compatibilidad universal para feria/evento (independiente del nº de días de duración).
11. Fotocopiadoras de gran tamaño estándar de prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles excepto reposición de papel) por el periodo de duración de una feria/evento (independiente del nº de días de duración). Incluyendo el transporte, instalación, mantenimiento y retirada del equipamiento.
12. Fotocopiadoras de gran tamaño alta velocidad y prestaciones de tipo medio, específicas para el ámbito empresarial incluyendo todas las conexiones, tarjeta de red, drivers y cableado estándar (electricidad, USB); las impresoras se suministrarán en todos los casos con sus correspondientes consumibles excepto reposición de papel) por el periodo de duración de una feria/evento

(independiente del nº de días de duración). Incluyendo el transporte, instalación, mantenimiento y retirada del equipamiento.

13. Copias: solamente aplicable a las "Fotocopiadora de gran tamaño" detalladas en los apartados anteriores e incluidas en la "FICHA DE PRECIOS UNITARIOS DE REFERENCIA PARA OTROS EQUIPOS (Importes sin IVA)"
14. Jornada (8 horas) de Personal Técnico de soporte para instalación, configuración y mantenimiento de equipos informáticos in situ, durante la celebración de una feria/congreso. La tarifa corresponde a la tarifa estándar de tipo medio, independientemente del horario en concreto, número de horas y días laborables o festivos, 1 jornada (*). Indíquese tarifa estándar laborable y festivo (jornada de feria y nocturna).
15. Jornada de Personal Técnico de soporte en horario nocturno, para instalación, configuración y mantenimiento de equipos informáticos in situ, durante la celebración de una feria/congreso/evento. La tarifa corresponde a la tarifa nocturna de tipo medio, independientemente del horario en concreto, número de horas y días laborables o festivos, 1 jornada (*). Indíquese tarifa nocturna laborable y festivo.

(*) Téngase en cuenta que los técnicos de instalación, soporte y mantenimiento, para los alquileres estándar, están incluidos dentro de las tarifas de alquiler de los equipos informáticos. Esta partida hace sólo referencia a solicitudes expresas por parte de IFEMA MADRID, para eventos especiales. Reflejado en documento "Anexos 21/167", apartado "FICHA DE PRECIOS UNITARIOS DE REFERENCIA PARA OTROS EQUIPOS (Importes sin IVA)"

9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).

9.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS GENERALES.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Los recursos, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en el presente PPT.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

IFEMA MADRID, a través de su departamento técnico, durante el ciclo de vida del servicio podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con el adjudicatario.

La empresa adjudicataria deberá a su vez garantizar una disponibilidad del 99% de todos los servicios objetos del presente contrato.

9.2 CONDICIONES DE MEDIDA.

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos en los casos que se indican a continuación:

- a. No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad aquellas instalaciones que se retrasen acordadas con IFEMA MADRID.
- b. Imposibilidad de realizar una actuación por causas ajenas al adjudicatario.
- c. Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).

SERVICIO	SLA SOLICITADO	PENALIZACION
Tiempo de resolución de incidencias muy graves	30 min desde su notificación	200€ por cada hora adicional desde que se realiza la notificación.*
Tiempo de resolución de incidencias graves	1 horas desde su notificación	150€ por cada hora adicional desde que se realiza la notificación.*
Tiempo de resolución de incidencias leves	2 horas desde su notificación	100€ por cada hora adicional desde que se realiza la notificación.*
Entrega de equipamiento que no cumpla las características mínimas establecidas	1 horas desde su notificación	100€ por cada hora adicional desde que se realiza la notificación.*

(*) *Las penalizaciones se aplicarán conforme al procedimiento establecido en la CLÁUSULA 30. Penalidades por incumplimiento de obligaciones contractuales, del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES.*

En general una incidencia es cualquier suceso o situación que afecte las condiciones del servicio comprometiendo su disponibilidad, continuidad, capacidad, en definitiva, la entrega y mantenimiento del servicio.

Se entenderá como incidencia cualquier situación, anomalía o degradación del servicio que derive en un perjuicio económico o que afecte a la buena imagen o a la reputación de IFEMA MADRID.

También se tratarán como incidencias cualquier solicitud de modificación de cualquiera de los elementos que componen el servicio.

9.3 CATEGORÍA DE LAS INCIDENCIAS.

La categoría de las incidencias vendrá predeterminada objetivamente en función del impacto que originan sobre el negocio de IFEMA MADRID en caso de omisión serán consideradas Leves y el resto de las incidencias (Graves y Muy Graves) serán valoradas in situ por IFEMA MADRID. La calificación de la criticidad de estas atenderá siempre a criterios justificados tales como el impacto en el negocio, el impacto en la imagen de IFEMA MADRID, la introducción de retrasos o costes adicionales en proyectos planificados, el ciclo de vida de la actividad ferial, el número de usuarios afectados, etc. Se define a continuación cada una de ellas:

a. Incidencias leves: Se consideran leves las incidencias de servicios que afecten individualmente a un expositor.

b. Incidencias graves: Se considerarán graves, las incidencias que afecten a servicios de streaming, en auditorios, aquellas que afecten a un conjunto de expositores y también se consideran incidencias graves la no entrega de material contratado en el tiempo indicado en la contratación.

c. Incidencias muy graves: Se considerarán muy graves, las incidencias sobre los servicios que sean utilizados por la organización del certamen para el correcto funcionamiento del mismo, como mostradores de acreditación, lectores, servidores o cualquier otro servicio que pueda paralizar la actividad del organizador o flujo de visitantes, también se consideran incidencias muy graves la no entrega de material contratado dos horas después del inicio de la feria/evento.

El cierre de las incidencias vendrá determinado por la conformidad expresa de IFEMA MADRID.

Una vez detectada o comunicada una incidencia, el proveedor pondrá en marcha los procedimientos previstos para el tratamiento y resolución de la incidencia.

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales.

En el caso de que se den más 3 incumplimientos leves en un evento, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave.

En el caso de que se den más de 3 incumplimiento graves en un evento, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento muy grave.

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo que dure la prestación del servicio.

10.- 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.

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- *CONSULTAS* y 6.- *PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES-* del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

- Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>
- Manual de uso de la plataforma: https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf
- Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación: Amy Ticas, 676.132.048.