

**MANTENIMIENTO HARDWARE DEL
EQUIPAMIENTO DE IFEMA MADRID
EXP. 22/205_2000019813**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, Diciembre 2021

INDICE

1. OBJETO.	3
2. ANTECEDENTES	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. DETALLE DEL SERVICIO.	5
5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).	7
5.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS GENERALES.....	7
5.2 CONDICIONES DE MEDIDA.....	7
5.3 CATEGORÍA DE LAS INCIDENCIAS.	9
6. PERSONAS DE CONTACTO.....	9

1. OBJETO.

Servicio de mantenimiento del equipamiento detallado en el apartado 3. *Alcance del Servicio* de IFEMA MADRID.

El servicio debe prestarse por la empresa adjudicataria, bajo su total responsabilidad, asumiendo cuantas obligaciones le competan, ya sean, a título enunciativo y no limitativo, de carácter civil, administrativo, tributario, de protección de datos y/o con la seguridad social, etc., no alcanzando a IFEMA ninguna responsabilidad, ni siquiera subsidiaria, por aquellas obligaciones que pueda contraer respecto a terceros.

2. ANTECEDENTES

Parte del equipamiento de IFEMA MADRID se encuentra fuera de garantía y es necesario tener un mantenimiento del mismo desde el que se puedan solventar las incidencias hardware que se produzcan.

Debido a la falta de stock que existe hoy en día en el mercado y la vida útil que tienen aún este equipamiento, es necesario disponer de un mantenimiento que permita la máxima funcionalidad y operatividad de los mismos.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

La relación de equipamiento objeto del servicio de mantenimiento sería la siguiente:

PORTÁTILES

EQUIPO-MODELO	CANTIDAD
Mac Book Pro 13,3"	1
Mac Book Pro 9,2"	1
Mac Book Pro 15"	1
Dell Inspiron 7786 2-in-1	1
EliteBook X360 1030	10
HP Ultrabook Spectre13 Pro pantalla táctil	2
HP PROBOOK 430 G4 (HP USB-C Dock G4)	65
HP PROBOOK 440 G5 (HP USB-C Dock G5)	65
HP PROBOOK 440 G6 (HP USB-C Dock G5)	100
Tablet HP Elite X2 1013 G3 (HP)	1
Tablet Portégé X30T-E-1DV (Toshiba)	1

EQUIPAMIENTO

EQUIPO-MODELO	CANTIDAD
HP Prodesk 400(CCTV1 y CCTV2 del CPD 1ª planta)	2
CLÓNICOS SUPERMICRO (control de los monitores RPG de control de CCTV)	2
HP dc 7800p	1
HP dc 7700p	1
PACKARDBELL SR5733ES	2
HP Z220 CMT (gestión del sistema SOL en CPD 1ª planta)	1
Dell OptiPlex 9020.	4
CLÓNICO VIDEOWALL	1
Lenovo THINKCENTRE M83SFF2, Intel Core i5-4570 3.6GHz/6MB, 4GB de RAM, 500 GB de disco, SFF.	20
TTL TEKNOSLIM Formato SFF, Intel Core i5-6500/6MB, 4 GB de RAM, disco de 500 GB.	20
Fujitsu Celsius W570n	5
OPTIPLEX 960	2
EliteDesk 800 G3 TWR i7-7700k - 32GB - 512GB SSD - DVD - WiFi - Win 10 Pro + 2 x	15
NUC7i5BNH	120
DELL PRECISION 3630 i7 8700 - 8 Gen 64 GB RAM 1TB SSD W10 Pro 64 bits Nvidia Quadro P2200 5 Gb	4
DELL PRECISION T3610 7th Gen Intel Core i7-7700 Quad Core 3.6GHz, 4.2Ghz Turbo, 8MB, w/ HD Graphics 630 64GB (4X16GB) 2400MHz DDR4 UDIMM Non-ECC	6
HPE ML30	1
HP prodesk G4 MT	2

PLOTTER

EQUIPO-MODELO	CANTIDAD
PLOTTER REPROGRAFIA HP Designjet Z6600	2

El servicio se prestará "in situ" (NBD) con servicio de asistencia de "soporte profesional".

4. DETALLE DEL SERVICIO.

Durante el periodo de vigencia, el adjudicatario será responsable de mantener en óptimas condiciones de operación el equipamiento objeto del presente contrato. Dicho mantenimiento, se aplicará para solucionar cualquier avería o anomalía que impida el correcto funcionamiento del equipo.

Comprenderá, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Detección/Identificación de averías.
- Localización del elemento que produce el fallo.
- Reparación o sustitución del elemento averiado.

El servicio solicitado consiste en la realización del mantenimiento del material informático de la Institución Ferial de Madrid, incluyendo la intervención "in situ", del material relacionado en el siguiente apartado, incluyendo piezas, mano de obra y desplazamientos.

Se entiende que todas las piezas y materiales utilizados en las reparaciones son de iguales o superiores características al material existente y de marca original. No se admitirá en ningún caso, la inclusión de piezas o materiales de inferior calidad o prestaciones al material averiado.

No es ámbito de este contrato de mantenimiento, los sistemas operativos de los equipos relacionados ni ningún elemento de software, salvo aquellos drivers o componentes de software específicos de equipos en sustitución, que hicieran falta para mantener la configuración original, y únicamente durante el tiempo que dure esta. Se trata por tanto de un mantenimiento hardware.

IFEMA MADRID podrá modificar la configuración actual de los equipos relacionados, ampliaciones de memoria, ampliaciones de disco, accesorios, tarjetas, etc., a lo largo de la duración del presente contrato, entendiéndose que dichas modificaciones pasarán a formar parte del ámbito de este contrato, y por lo tanto serán susceptibles de reparación y/o sustitución en caso de avería prolongada.

Los equipos incluidos en el apartado 3. *ALCANCE DEL SERVICIO*, son equipos operativos y en perfecto estado de funcionamiento. IFEMA MADRID sustituye/amplía periódicamente dicho equipamiento, de acuerdo a sus necesidades internas, con la intención de no mantener en producción equipos antiguos, obsoletos o con un gran índice de averías. En este sentido será de vital importancia que el adjudicatario mantenga a IFEMA MADRID periódicamente informada, sobre aquellos equipos que hayan tenido, tengan o puedan tener en breve, un alto porcentaje de avisos de averías.

No obstante, a lo anterior, y precisamente por las razones expuestas, el adjudicatario no podrá alegar para la no reparación o sustitución de un equipo, que este es irreparable, o que requiere una intervención o sustitución "facturable" (salvo las correspondientes piezas que se puedan considerar consumibles), y por tanto ajena a este servicio de mantenimiento.

Todos los equipos incluidos en la relación vigente en cada momento, si es que esta es modificada al efectuar las correspondientes renovaciones del servicio de mantenimiento, se considerarán equipos productivos y amparados en todo momento bajo el correspondiente contrato de mantenimiento, objeto de esta licitación.

El equipamiento se entiende con todos sus componentes, accesorios, tarjetas, dock station, periféricos, etc. En el caso de equipos informáticos -sobremesa y portátiles- se incluye el monitor-pantalla (de distintos modelos Lenovo, TTL, Fujitsu, Samsung, HP, etc) teclado -de cable o inalámbrico- (de distintos modelos: Dell, Fujitsu, MK540, etc), ratón (de distintos modelos: Dell, M310, etc), así como todas sus placas y componentes, incluidas las tarjetas de red.

La relación del equipamiento incluido podrá sufrir variaciones respecto al número de equipos (en más o en menos unidades), por lo que cuando se efectúen las renovaciones anuales, se modificará si es necesario dicha relación, modificando el correspondiente presupuesto, tomando como base los precios de coste por unidad, indicados en la **Ficha de Oferta Económica**.

Los avisos de averías sobre el equipamiento objeto del contrato, deberán ser atendidos dentro del plazo de las 8 horas siguientes, y deberá estar solucionada la avería dentro del plazo de las 24 horas siguientes de efectuado el aviso de avería. En caso de retirarse un equipo por avería o revisión prolongada, se sustituirá por otro de iguales o superiores características, hasta su reparación, previa aprobación por la D. de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID. El material sustituido deberá ser compatible con el averiado, y será la D. de Tecnologías de la Información de IFEMA, quien decida sobre dicha compatibilidad, con el fin de asegurar el buen funcionamiento de la instalación. Posteriormente, y una vez reparado el equipo original, se procederá nuevamente a su sustitución. Los plazos mencionados se entienden sobre días laborables.

En ningún caso, se podrá retirar material para su reparación o revisión, si no se ha sustituido previamente, según lo indicado anteriormente. El único material que podrá ser objeto de retirada, reparación en las oficinas del adjudicatario y entrega o sustitución posterior, será el relacionado con las PANTALLAS, entendiéndose que la devolución deberá efectuarse dentro del plazo de 5 días hábiles de producido el aviso, pudiendo ser susceptible de sustitución en caso de avería prolongada o definitiva, manteniéndose los mismos criterios se han mencionado anteriormente.

El ofertante deberá detallar el horario de atención de su centro de soporte, incluyendo horarios especiales si los hubiera (jornada de verano, etc.)

El ofertante deberá detallar las diferentes vías de comunicación establecidas para los avisos de averías, así como el procedimiento estándar establecido sobre los mismos.

Todos los materiales y equipamientos cumplirán los requisitos exigidos por la normativa y reglamentación vigente en la materia (resistencia o esfuerzos, protección contra el fuego, normativas sobre salud y medio ambiente, etc.). El adjudicatario será el único responsable ante la ley por la infracción de cualquier normativa o el mal uso de los materiales.

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA MADRID como responsable comercial e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

Asimismo, el adjudicatario del servicio deberá facilitar el procedimiento de contacto con su Servicio Técnico, donde se darán los avisos de averías del material relacionado y el nombre de un responsable técnico de mantenimiento, que sirva como interlocutor técnico, con la D. de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID.

5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).

5.1 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. El adjudicatario debe de contemplar los recursos suficientes, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio, garantizando 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.

5.2 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 acciones 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	5 días hábiles desde su notificación	45€ por cada día hábil adicional
Tiempo de resolución de incidencias graves	5 días hábiles desde su notificación	30€ por cada día hábil adicional
Tiempo de resolución de incidencias leves	5 días hábiles desde su notificación	20€ por cada día hábil adicional
Entrega de equipamiento de sustitución o reparación que no cumpla las características mínimas establecidas (**)	1 día hábil desde su notificación	50€ por cada día hábil adicional
Entrega de pantallas (reparación o sustitución)	1 día hábil desde su notificación	20€ por cada día hábil adicional

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

(**) El equipamiento sustituido o reparado debe ser de características iguales o superiores al equipo/componente afectado.

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.

5.3 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 que afecten a un dispositivo y no se hayan resuelto en los plazos establecidos.
- b. Incidencias graves: Se consideran graves aquellas incidencias leves que no se hayan resuelto en un plazo de 10 días hábiles desde su notificación como "leve".
- c. Incidencias muy graves: Se consideran muy graves aquellas incidencias graves que no se hayan resuelto en un plazo de 10 días hábiles desde su notificación como "grave".

Toda penalización se aplicará siempre y cuando la incidencia no se resuelva o no se proporcione equipamiento de igual o superiores características para que IFEMA continúe su labor operativa, en los plazos de SLA's establecidos.

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.

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo de la duración del contrato teniendo finalizadas todas las incidencias abiertas antes de la finalización, pero si existieren abiertas estas deberán de ser solucionadas.

6. PERSONAS DE CONTACTO.

El adjudicatario deberá proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información y a Control de Gestión, 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.