

**LICENCIAMIENTO SCALA DE LOS
PUNTOS DE INFORMACIÓN DE IFEMA
MADRID EXP. 23/025_2000022862**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INDICE

1. Objeto.....	3
2. Situación actual	3
3. Alcance del servicio.....	3
4. Gestión del servicio	3
5. Gestión de solicitudes y Acuerdos de nivel de servicio (ANS).....	4
6. Personas de contacto	5

1. Objeto

El presente expediente tiene por objeto la adquisición y servicio de mantenimiento del software de SCALA en los puntos de información de IFEMA MADRID.

Adicionalmente, el presente expediente permitirá la adquisición de más licencias de este producto para la gestión de otros puntos de publicación de contenido que IFEMA MADRID considere necesario incorporar para su propio uso corporativo durante la duración del mismo.

Estas licencias permiten gestionar puntos de información de publicidad o contenido que IFEMA quiera mostrar públicamente.

2. Situación actual

La relación del equipamiento en el que debe instalarse el software, así como el mantenimiento de dicho software, objeto del servicio, sería la siguiente:

- 15 Puntos de Información Móviles (PIMs) repartidos por el recinto de IFEMA MADRID. A modo informativo cada PIM cuenta con los siguientes elementos:
 1. Estructura metálica donde están contenidos todos los elementos del mismo.
 2. Pantalla 55': IYYAMA PROLITE TF5537MSC-B2AG
 3. NUC: NUC7i5BNH
- Una pantalla monoposte

El mantenimiento HW de los dispositivos no es objeto de este contrato.

3. Alcance del servicio.

El servicio comprenderá la contratación por parte de IFEMA MADRID de lo descrito a continuación:

1. Adquisición **16 licencias de Scala**, instalación, configuración, soporte, mantenimiento y puesta en marcha en cada uno de los PIMs y en la pantalla monoposte.
2. Adquisición o renovación de otras licencias adicionales de acuerdo con el aumento de necesidades de IFEMA MADRID y de acuerdo con el objeto del contrato. Para este fin se utilizará la figura del Contrato Modificado previsto en el Pliego, **apartado 21 del Anexo 1**.
3. Gestión del Servicio (ver apartado 4. Gestión del servicio).

La duración del contrato se establece en 12 meses.

4. Gestión del servicio

El adjudicatario facilitará a IFEMA las licencias solicitadas y durante el periodo de vigencia, el adjudicatario será responsable de mantenerlas en óptimas condiciones de ejecución. Dicho mantenimiento, se aplicará para solucionar cualquier anomalía que impida el correcto funcionamiento y ejecución del software en el PIM y en la pantalla monoposte.

Comprenderá, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Adquisición de las 16 licencias de SCALA para cada uno de los PIMs y pantalla monoposte.
- Instalación, configuración y mantenimiento de dichas licencias durante la duración del contrato.

El servicio solicitado consiste en la instalación, configuración y mantenimiento de cada una de las licencias y su correcta reproducción y funcionamiento en cada uno de los equipos instalados de IFEMA MADRID, incluyendo la intervención "in situ", si fuera necesario, incluyendo mano de obra y desplazamientos.

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.

5. Gestión de solicitudes y Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

El adjudicatario, durante la primera semana de inicio del contrato, acordará con IFEMA MADRID el procedimiento de atención de solicitudes:

El procedimiento se podrá iniciar en una o varias de las siguientes maneras:

- Número de teléfono sin tarificación adicional
- Dirección de email
- Aplicación web de autoservicio

Asimismo, el adjudicatario del servicio deberá facilitar el nombre de un responsable técnico de mantenimiento, que sirva como interlocutor técnico, con la Dirección de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANSs 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 ANSs descritos en el presente pliego.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANSs que se describen a continuación:

SOLICITUD	ANS SOLICITADO	PENALIDAD
Tiempo de respuesta para la resolución de las notificaciones por parte de IFEMA MADRID (no se considerará la recepción de respuesta automática)	30 minutos laborables desde la recepción de las mismas	1% del valor del contrato por cada hora laborable adicional de demora en atención a la notificación realizada por IFEMA MADRID
Tiempo de resolución de solicitudes relacionadas con el funcionamiento anómalo del software	2 horas laborables	1% del valor del contrato por cada hora natural adicional de demora en la resolución de la solicitud por licencia
Tiempo de resolución de solicitudes para la adquisición y puesta en marcha de nuevas licencias	5 días laborables	1% del valor del contrato por cada día natural adicional de demora en la resolución de la solicitud por licencia

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.