

**SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA
DE GESTIÓN DE LA DEMANDA Y SERVICIOS DE IFEMA MADRID**

Expediente 23/074 - 2000022412

- RESPUESTAS A CONSULTAS

CONSULTAS REALIZADAS

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA MADRID, relacionadas con el expediente de referencia:

1. Buenos días tenemos la siguiente cuestión: en relación con integración gestión de contraseñas Por favor que herramienta es? Gracias

Respuesta IFEMA.

La herramienta que IFEMA MADRID utiliza para la gestión de contraseñas es keepass.

2. Buenos días en relacion a Integracion Gestion de contraseñas ¿Qué elementos de la CMDB se pretenden descubrir de esta fuente? Gracias

Respuesta IFEMA.

El objetivo de tener la integración con la gestión de contraseñas es, si es posible, acceder a esta herramienta para poder obtener los usuarios y su correspondiente contraseña que tienen capacidad para poder realizar el descubrimiento de los sistemas y redes.

3. Por favor, en relacion a los cuadros de mando ¿Se dispone de un numero aproximado de informes, o ejemplos, y cuadros de mando necesario gracias

Respuesta IFEMA.

La definición de los informes y cuadros de mando necesarios, y por tanto su volumetría y complejidad, se identifica como una actividad del correspondiente proyecto a ofertar "Proyecto de configuración de informes, cuadros de mando y paneles de trabajo".

4. Buenos días, en relacion a Cuadros de Mando, ¿Se tienen identificadas las herramientas externas a integrar? ¿Serían una Case Exchange y/u operaciones a realizar? Gracias

Respuesta IFEMA.

No, con respecto al proyecto de configuración de informes, cuadros de mando y paneles de trabajo no se indica que haya que realizar ninguna integración con herramientas externas.

5. Buenos días en relacion a Otras aplicaciones web, ¿Se tienen identificadas las herramientas externas a integrar? ¿Serían una Case Exchange y/u operaciones a realizar? Gracias

Respuesta IFEMA.

Esto dependerá de la solución PGDyS que se proponga, esta solución deberá tener la capacidad de integración con herramientas web, tal como se indica en el criterio funcional y técnico R20. A su vez, está definido dentro del alcance del punto B. Proyectos de implantación del servicio de gestión TI y gestión de la demanda asociada a otras áreas funcionales, el habilitar la creación de tickets en la PGDyS desde otras aplicaciones Web, se pone como ejemplo de dicha capacidad a poder crear tickets desde Salesforce.

6. buenos días, en relacion a Seguridad Evidencias, ¿Qué tipo/formato de evidencias se requieren? ¿Sería suficiente con documentación oficial del Fabricante de la solucion SaaS adjuntado a la oferta? Gracias

Respuesta IFEMA.

No se requiere ningún formato específico. Si, las evidencias pueden ser documentación oficial del fabricante de la solución ofertada que den respuesta a los criterios funcionales y técnicos que se solicitan.

7. Buenos días, en relacion Licencias Solo Lectura Gestión Demanda y Planificación Portfolio IT, se menciona que 10 usuarios tendrán acceso de lectura sobre los modulos de gestión de demanda y planificación de portfolio IT. ¿Estos usuarios serán únicamente potenciales aprobadores pero que no gestionarán los registros? En caso afirmativo, ¿Están incluidos dentro de los aprobadores de otras lineas? Gracias

Respuesta IFEMA.

No, en el punto 4.2.1.3 requerimientos de volumetría y perfilado, viene solicitado este perfil solo para el módulo de la gestión de la demanda y planificación del porfolio IT, no se trata del perfil de aprobadores para este módulo, son usuarios de solo lectura.

8. Buenos días, en relacion Licencias Solo Lectura Gestión Demanda y Planificación Portfolio IT, ¿Accederán tanto al portal técnico como al portal de autoayuda o solamente a este último? Gracias

Respuesta IFEMA.

Dependerá de la capacidad que tenga la solución PGDyS que se oferte, como mínimo tendrá que tener acceso de lectura al portal técnico, y, si es posible, según las capacidades de la solución PGDyS ofertada, al portal de autoayuda.

9. Buenos días, en relacion Planificación - Integraciones, Se habla de integraciones pero no hay una estimación de proyecto para acometer las integraciones, por ejemplo, de integración con otras herramientas web, Cisco Call Center. ¿Deberían incluirse en la duración del proyecto con el que esté relacionada la integración? Gracias

Respuesta IFEMA.

Si, en el PPT se identifica las integraciones necesarias según el proyecto. Es parte de la oferta y en el apartado Organización del Programa, el plantear a IFEMA MADRID la mejor opción.

10. Buenos días, en relacion Planificación - Migración, No hay proyecto para la migración de registros desde Remedy. ¿Esto cuando se debe acometer? Gracias

Respuesta IFEMA.

Cabe indicar que la migración de los tickets existentes en la herramienta actual de ticketing desde Remedy, está definido en el PPT dentro del alcance del apartado B. Proyectos de implantación del servicio de gestión TI y gestión de la demanda asociada a otras áreas funcionales.

11. Buenos días, en relación al Tamaño Catálogo de servicios, ¿Se dispone de una aproximación del número de ítems del catálogo existente? Gracias

Respuesta IFEMA.

No, no se dispone actualmente del tamaño del catálogo de servicios. Es una información que será entregada al inicio del contrato, tal como se indica en el PPT en el apartado 4.1. Objeto Lote 1.

12. Buenos días, en relación a Plantillas, ¿Se van a necesitar migrar/crear plantillas para apertura, actualización y/o cierre de registros tipo: incidencia, cambios, peticiones?. ¿Se conoce un volumen aproximado? Gracias

Respuesta IFEMA.

Sí, se van a necesitar crear plantillas para las gestiones mencionadas, entre otras. No, no se dispone actualmente del volumen de las plantillas que se necesitarán. Es una información que será entregada al inicio del contrato, tal como se indica en el apartado 4.1. Objeto Lote 1.

13. Buenos días, en relación a Base de conocimiento tenemos dos cuestiones: Se comenta Cargar la base de datos de conocimiento con los documentos ya identificados en IFEMA MADRID; ¿Esto implica migración del conocimiento de la actual herramienta Remedy? ¿En qué formato se tiene esta información: Documento word, excel (volcado desde Remedy)...? Se comenta Cargar la base de datos de conocimiento con los documentos ya identificados en IFEMA MADRID ¿Cuál es el volumen aproximado de conocimiento en IFEMA para ser trasladado a la nueva herramienta? Gracias

Respuesta IFEMA.

Sí, será necesario la migración del conocimiento desde Remedy.

La documentación actual que tiene IFEMA MADRID asociada a la gestión del conocimiento tiene varios formatos, los mencionados en la consulta, entre otros.

Se comenta en el PPT del apartado 3.4 que existe un volumen aproximadamente 1.000 documentos organizados por temática.

14. Buenos días en relación a Migración de tickets Remedy, tenemos dos cuestiones Es obligatorio. ¿Cuál es la necesidad de negocio de acometer una migración de datos desde Remedy? ¿Es solo de consulta a modo histórico? ¿Se debe realizar dentro del proyecto ESM junto con su salida a producción?

Respuesta IFEMA.

La necesidad para el negocio de acometer una migración de datos desde Remedy, es que se requiere tener un histórico de los tickets gestionados en Remedy para su consulta. Está definido dentro del PPT en el alcance del punto B. Proyectos de implantación del servicio de gestión TI y gestión de la demanda asociada a otras áreas funcionales, migración de todos los tickets existentes en la herramienta actual de ticketing.

Sí, debe estar realizado en la salida a producción.

15. Buenos días, en relación a Correo Electrónico ¿Se utilizarán servidores de correo de IFEMA o el que provisiona el fabricante que incluye su dominio en el From / TO? Gracias

Respuesta IFEMA.

Esta contestación dependerá de la solución para la PGDyS que se oferte.

16. Buenos días, en relación a Migración de tickets MarketingBox tenemos 3 cuestiones: ¿Qué volumen y tipologías se deben migrar? ¿Se debe realizar dentro del proyecto ESM junto con su salida a producción? Es obligatorio. ¿Cuál es la necesidad de negocio de acometer una migración de datos desde Remedy? ¿Es solo de consulta a modo histórico? Gracias

Respuesta IFEMA.

El volumen y tipología se identificarán durante la ejecución del proyecto.

Si, debe estar realizado en la salida a producción.

La necesidad para el negocio de acometer una migración de datos, es que se requiere tener un histórico de los tickets gestionados para su consulta.

17. Buenos días, en relación a Integración Salesforce, ¿Se debe acometer en el proyecto ESM? ¿Se trata de un case exchange u operaciones requeridas? Gracias

Respuesta IFEMA.

Si, está definido dentro del PPT en el alcance del punto B. Proyectos de implantación del servicio de gestión TI y gestión de la demanda asociada a otras áreas funcionales.

La forma de hacerlo dependerá de la solución PGDyS que se oferte.

18. Buenos días, en relación a Mapas de servicio, ¿Esta definición de mapas de servicios será automática o definida manualmente? Gracias

Respuesta IFEMA.

Esto dependerá de la solución PGDyS ofertada.

19. Buenos días en relación a Recursos Cloud, ¿Este descubrimiento no debería ser parte de Proyecto de implantación del servicio de gestión de operación TI? Gracias

Respuesta IFEMA.

Si, en el PPT en el apartado D. Proyecto de implantación del servicio de gestión de operación TI, es el proyecto en donde se llevará a cabo el descubrimiento de elementos.

20. Buenos días, en relación a Horario de servicio, ¿Festivos de la comunidad de madrid son laborables? Gracias

Respuesta IFEMA.

En la PPT en el apartado 4.2.2.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en Fase de Ejecución del Programa, se especifica que el horario de atención.

21. Buenos días, ¿dónde podemos consultar las preguntas y respuestas de otras empresas interesadas? creo que en mi carpeta solo se ven las preguntas que realizamos nosotros.

Respuesta IFEMA.

En la plataforma de licitación de IFEMA MADRID, [Portal de Licitación Electrónica de IFEMA.](#)

22. En la migración que se ha de realizar desde la plataforma actual, ¿se espera la realización de una reingeniería de los procesos actuales existentes o sólo trasladar los mismos a la nueva herramienta?

Respuesta IFEMA.

Si, se realizará una revisión de los procesos y dependerá de la solución PGDyS ofertada.

23. ¿Qué información de datos, estructuras, flujos o procesos se trasladaría? –

Respuesta IFEMA.

Esto dependerá de la solución PGDyS ofertada.

24. En el importe indicado para las posibles prórrogas se indica un importe para cada anualidad inferior al importe de presupuesto máximo de licitación para el apartado de licencias del Año3. ¿Esto es correcto?

Respuesta IFEMA.

Si, es correcto.

25. ¿Se consideran ampliaciones de licencias durante el servicio? ¿habría una previsión de crecimiento?

Respuesta IFEMA.

Se desconoce actualmente la previsión de crecimiento, la ampliación de licencias durante el servicio se realizará bajo necesidad y al amparo del procedimiento de modificación del contrato.

26. En la gestión Operación TI se indica que inicialmente se identifican unos 215-220 elementos. ¿Cuál es la previsión de crecimiento de estos elementos?

Respuesta IFEMA.

Se desconoce actualmente la previsión de crecimiento, la necesidad de suscripciones o licencias necesarias para el descubrimiento de más elementos se realizará al amparo del procedimiento de modificación del contrato.

27. ¿Cuál sería el total estimado al finalizar los 36 meses?

Respuesta IFEMA.

La información económica está detallada en el Anexo I – Cuadro de características apartado 3.- PRESUPUESTO, VALOR ESTIMADO Y REVISIÓN DE PRECIO (Cláusulas 3, 4, 5 y 35).

28. ¿Qué integraciones de fuentes de eventos se contemplan dentro de la fase de implantación?

Respuesta IFEMA.

Las fuentes de eventos que se contemplan en la fase de implantación son las indicadas en el apartado D. Proyecto de implantación del servicio de gestión de operación TI.

29. Los Ans de mantenimiento están asociados al número de jornadas asignadas a este concepto para cada periodo de mantenimiento contemplado en el pliego. En el caso de que se llegaran a consumir estas jornadas, ¿los Ans cómo se verían impactados?,

Respuesta IFEMA.

Los ANS no deberían verse impactados, en caso de consumir las jornadas. En caso de consumir la totalidad de las jornadas, IFEMA MADRID revisaría con el adjudicatario la situación.

30. Entendemos que en el pliego se indica que el horario de servicio es de lunes a jueves de 08 a 19 horas y los viernes de 08 a 15 horas. No se contemplan guardias ni 24*7, ¿correcto?

Así es, no se contemplan guardias ni 24*7.

EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES, QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.

Dirección de Compras y Logística
06 de septiembre de 2023