

**RENOVACIÓN DE SOFTWARE DE
VIRTUALIZACIÓN VMWARE
EXP. 23/177 _ 2000023287**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, Octubre 2023

INDICE

1. Objeto.....	3
2. Alcance del servicio	3
3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales.....	4
4. Gestión del suministro	4
5. Plan de transición	4
6. Gestión de Solicitudes y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	5
7. Informe anual de uso de productos VMware	5
8. Personas de contacto	6

1. Objeto

Se tiene por objeto la contratación de la renovación y gestión de los contratos de VMware que IFEMA MADRID necesita mantener activos y actualizados.

Se trata de la renovación de ocho unidades de soporte de hipervisor vSphere y una unidad de software de control, gestión y administración de infraestructura virtualizada vCenter, totalmente operativos y en uso. Detalle en el apartado "3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales".

Comprende el mantenimiento de los contratos de soporte VMware con el fabricante para dar servicio a los servidores virtuales actualmente operativos. El soporte lo deberá prestar el fabricante del producto, VMware.

IFEMA MADRID deberá recibir las actualizaciones de los productos con las mejoras y correcciones de errores oficiales publicados por VMware. También comprometen a VMware a dar respuesta a las cuestiones que le transmita IFEMA MADRID con ocasión de dudas e incidencias relacionadas con el uso de sus productos.

2. Alcance del servicio

1. **Renovación anual de los soportes actuales** detallados en el apartado "3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales", bajo el compromiso de 1 año.
2. Adicionalmente, el presente contrato permitirá la adquisición de más unidades de VMware vSphere que IFEMA MADRID, de acuerdo al objeto del mismo, considere necesario incorporar durante la duración del mismo en el caso en que hubiera que ampliar la infraestructura actual y que ello suponga un aumento en el número de CPU(s) por encima de las ocho actuales o funcionalidades necesarias para IFEMA MADRID que pudiera integrar el fabricante en versiones futuras más avanzadas de los productos actuales y que pudieran presentar sobrecoste.
3. Se requiere un servicio de Preventa por parte del Adjudicatario (ingeniero técnico preventa):
 - En ningún caso es un servicio de consultoría.
 - Es un servicio a demanda para consultas.

Se trata de un Asesor Técnico (ingeniería) proporcionado por el Adjudicatario, que pueda guiar a IFEMA MADRID en las actualizaciones y condiciones de nuevos productos a medida que evolucionan las necesidades en materia tecnológica.

El objetivo es planificar e implementar software de VMWARE de forma exitosa, centrándose en la Seguridad.

4. Presentación de evidencia documental que toda compra/renovación de producto se ha realizado.
5. Gestión del suministro (ver apartado "4. Gestión del Suministro").

La duración del contrato se establece en 1 año, en el período comprendido entre el 01 de Enero del 2024 y el 31 de Diciembre del 2024.

3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales

Son los productos adscritos al Account Number 116182700 de IFEMA MADRID en VMware:

Cantidad CPU (s)	Referencia Contrato VMware	Descripción
4	41647108	Production Support/Subscription for VMware vSphere 7 Standard for 1 processor for 1 year
2	41553405	Production Support/Subscription for VMware vSphere 7 Standard for 1 processor for 1 year
2	42109984	Production Support/Subscription for VMware vSphere 7 Standard for 1 processor for 1 year
1	41817422	Production Support/Subscription for VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7 (per instance) for 1 year

4. Gestión del suministro

El adjudicatario informará a IFEMA MADRID de todos los cambios que puedan producirse en la gestión de las renovaciones y adquisiciones por parte del fabricante.

En caso de producirse una incidencia por parte del adjudicatario como resultado de las actividades contempladas en el alcance de este contrato, por ejemplo, la adquisición de un nuevo producto a nombre de IFEMA MADRID que no haya sido solicitada por IFEMA o la adquisición de nuevas licencias de otros productos existentes sin la solicitud previa de IFEMA MADRID, es obligación del adjudicatario subsanarla sin sobrecoste para IFEMA MADRID, poniéndose en contacto con el fabricante.

5. Plan de transición

El adjudicatario deberá hacerse cargo de los contratos existentes de IFEMA MADRID desde el día 01 de Enero de 2024, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios ante VMware y los adjudicatarios actuales si fuera necesario.

A la finalización del presente contrato, el adjudicatario adoptará todas las medidas necesarias para facilitar la transición al siguiente adjudicatario en el menor tiempo posible y en diez días como máximo.

6. 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 (renovaciones o adquisiciones).

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

Para la atención de notificaciones y resolución de las solicitudes se tendrán en cuenta los siguientes Niveles de Servicio:

SOLICITUD	ANS SOLICITADO	PENALIDAD
Tiempo de atención para la resolución de las notificaciones por parte de IFEMA MADRID	1 día laborable	1% del valor del contrato por cada día laborable adicional de demora en atención a la notificación realizada por IFEMA MADRID
Tiempo de resolución de solicitudes para la renovación de licencias o productos	5 días laborables de antelación a la fecha final de vencimiento de servicio	1% del valor del contrato por cada día 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 o productos	10 días laborables	1% del valor del contrato por cada día natural adicional de demora en la resolución de la solicitud por licencia

Las condiciones específicas del servicio de atención y gestión de incidencias de los productos VMware dependerán del tipo de suscripción: actualmente "Production Support". Se requerirá el acceso a los mecanismos de atención y gestión de incidencias proporcionados directamente por el fabricante VMware.

7. Informe anual de uso de productos VMware

En el mes 9 de la vigencia del contrato, el adjudicatario facilitará a IFEMA MADRID, un breve informe que contendrá los siguientes ítems (máximo 10 páginas) a las direcciones de email que se faciliten para este fin:

- Plan de Mejora, indicando si existen mejoras tanto en la tramitación de los contratos, como en los planes de mantenimiento u otra información que se considere de valor para la misma.
- Con objeto de tener trazabilidad de la contratación, el adjudicatario deberá de proporcionar a IFEMA MADRID un informe anual de los contratos y suscripciones activas, indicando claramente su descripción, suscripción, SKU, número de contrato, cantidades, fecha de inicio y de fin e importes facturados; se hará referencia adicionalmente a los contratos origen, proporcionando una información similar al cuadro contenido en el apartado "3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales" de este mismo documento con la información completamente actualizada.

- C. Estimación económica de los precios de mercado de los productos objeto de este pliego para la siguiente anualidad, recogiendo la(s) posible(s) subidas que practique el fabricante.

8. 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.