

**RENOVACIÓN SUMINISTRO VEEAM
BACKUP 8 SOCKETS
EXP. 23/203 _ 2000023616**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INDICE

| | |
|--|---|
| 1. Objeto..... | 3 |
| 2. Alcance del servicio | 3 |
| 3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales..... | 4 |
| 4. Detalle de adquisición de nuevas unidades | 4 |
| 5. Gestión del suministro | 4 |
| 6. Plan de transición..... | 5 |
| 7. Gestión de Solicitudes y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)..... | 5 |
| 8. Informe anual de uso de productos VEEAM BACKUP | 6 |
| 9. Personas de contacto | 6 |

1. Objeto

El presente contrato tiene por objeto la renovación del suministro del software VEEAM BACKUP que IFEMA MADRID desea mantener activo y actualizado.

En concreto, se trata de la renovación del software Veeam Backup 8 sockets para IFEMA MADRID, de acuerdo a las mismas condiciones actuales que se resumen a continuación:

| Producto | Unidades |
|--|-------------|
| Renovación anual de mantenimiento Basic - Veeam Data Platform Foundation Enterprise. | 8 (sockets) |
| 2 años adicionales de mantenimiento Basic prepaid - Veeam Data Platform Foundation Enterprise. | 8 (sockets) |

El software VEEAM BACKUP permite a IFEMA la realización de copias de seguridad de todos sus sistemas virtuales. La renovación de este producto permite a IFEMA MADRID acceder a las actualizaciones que publica el fabricante con correcciones de errores y funcionalidades nuevas que podrán interesar a IFEMA MADRID. Da derecho a IFEMA MADRID a recibir respuesta del fabricante ante las cuestiones que planteemos relacionadas con el uso del programa.

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.

Hasta la fecha, IFEMA MADRID ha apostado firmemente por la fortaleza de VEEAM BACKUP, por lo tanto, será necesario mantener activa la licencia de un total de 8 sockets.

2. Nuevas adquisiciones de productos VEEAM BACKUP detallado en el presente documento, apartado "4. Detalle de adquisición de nuevas unidades".
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 VEEAM BACKUP 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 5. Gestión del Suministro).

La duración del contrato se establece en 3 años, con inicio a 25/04/2024.

3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales

A continuación, se detalla el producto VEEAM BACKUP cuyo soporte actual finaliza a 24/4/2024 aportando el número de suscripción, SKU y el contrato hasta la fecha conocido (año 2023) asociado a la suscripción de las cual se solicita renovación:

- V-VBRENT-VS-P01AR-00 = Annual Basic Maintenance Renewal - Veeam Backup & Replication Enterprise. For customers who own Veeam Backup & Replication Enterprise, Basic Support socket licensing prior to July 1st, 2022.
- Contract number: 03010119. New period support: April 25, 2024 - April 24, 2025
- License ID: E8EE0597-3616-1A5D-1381-D1DC7B6762CE
- Support ID: #03010119

4. Detalle de adquisición de nuevas unidades

Se podrá solicitar la adquisición del productos VEEAM BACKUP relacionados con el objeto del presente contrato, dando cobertura a posibles ampliaciones a nivel de sockets que deban ser provisionados para cubrir necesidades que IFEMA MADRID identifique durante la vigencia del contrato, al amparo expreso de los tipos de soporte proporcionados por VEEAM BACKUP y a través de la activación del procedimiento de modificación de contrato, si fuere necesario, tal como se indica en documento Anexo I Cuadro de Características apartado 21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32).

5. Gestión del suministro

El adjudicatario informará a IFEMA MADRID de todos los cambios que puedan producirse en la gestión de la renovación 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 gestión de una renovación no comprendida en el pliego, la adquisición de un nuevo producto a nombre de IFEMA MADRID que no haya sido solicitada por IFEMA o 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.

6. Plan de transición

El adjudicatario deberá hacerse cargo del contrato existente de IFEMA MADRID desde el día 25 de Abril de 2024, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios ante VEEAM BACKUP, IFEMA MADRID y el adjudicatario actual 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.

7. 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 |

8. Informe anual de uso de productos VEEAM BACKUP

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:

- A. 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.
- B. Estimación económica de los precios de mercado de los productos objeto de este pliego para la duración del contrato, recogiendo la(s) posible(s) subidas económicas que practique el fabricante y los posibles cambios en la forma de licenciarlos.

9. 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.