

**Renovación y soporte Licencias
de Informix para IFEMA MADRID
Exp. 24/065 – 2000024266**

Pliego de Prescripciones Técnicas

INDICE

1. Objeto del Contrato.....	3
2. Alcance del contrato.....	3
3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales	4
4. Características del Servicio	4
5. Gestión del suministro	4
6. Plan de transición	5
7. Gestión de Solicitudes y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	5
8. Personas de Contacto.....	5

1. Objeto del Contrato

El presente documento tiene por objeto el servicio de renovación o continuidad de licencias y soporte del software IBM Informix para IFEMA MADRID.

2. Alcance del contrato

1. **Renovación anual de los siguientes soportes** detallados en el apartado “3. *Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales*”.
2. 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 Informix de forma exitosa, centrándose en la Seguridad.

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

La duración del contrato será de un año, con posibilidad de prórroga de hasta una anualidad.

3. Detalle de renovación de los contratos de soporte actuales

Se detalla a continuación los productos de IBM-Infomix cuyo soporte es objeto del pliego:

DESCRIPCIÓN	PART NUMBER	CANTIDAD A CONTRATAR
IBM Informix Enterprise Edition CPU Option Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	E08SLLL	630

4. Características del Servicio

El adjudicatario deberá de dar acceso a IFEMA a los siguientes servicios:

- Descarga de actualizaciones de los productos relacionados en el presente contrato
- Soporte a casos relacionados con los productos: 24 x 7 x 365.

En todo caso, el soporte para el objeto del contrato debe de cubrirse al menos con las condiciones prestadas por el fabricante (Passport Advantage Express).

Sitio web: <https://www.ibm.com/software/passportadvantage/index.html>

5. 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 sobre coste para IFEMA MADRID, poniéndose en contacto con el fabricante.

6. Plan de transición

El adjudicatario deberá hacerse cargo de los contratos existentes de IFEMA MADRID desde el **día 01 de Junio de 2024**, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios ante IBM 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.

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

Las condiciones específicas del servicio de atención y gestión de incidencias de los productos IBM Informix dependerán del tipo de suscripción. Se requerirá el acceso a los mecanismos de atención y gestión de incidencias proporcionados directamente por el fabricante IBM.

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.