

**GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
Y RENOVACIÓN DEL PRODUCTO
POWELL PARA IFEMA MADRID
EXP. 24/058 - 2000024285**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, ABRIL 2024

INDICE

1. Objeto	3
2. Alcance del servicio	3
3. Descripción de los servicios	3
3.1. Renovación y suministro de las licencias Powell	3
3.2. Gestión y coordinación del servicio	4
3.3. Servicio de Soporte y Administración de POWELL	5
4. Desarrollo de evolutivos y puesta en producción.....	6
5. Plan de transición	6
6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	6
7. Personas de contacto	7

1. Objeto

En 2019 IFEMA MADRID acometió la renovación total de su herramienta intranet.

Por este motivo, la intranet actual de IFEMA MADRID se soporta sobre un desarrollo en Sharepoint de Office365 sobre el que trabaja una capa de Administración de contenidos sobre producto POWELL.

El presente pliego tiene por objeto la regulación de las condiciones técnicas mínimas que han de regir la contratación de un servicio profesional y técnico que permita la realización de los trabajos de soporte y mantenimiento (correctivo, evolutivo y perfectivo) que la capa de Administración de POWELL requiere para el funcionamiento ordinario de la intranet de IFEMA MADRID, así como la renovación del licenciamiento necesario asociado a POWELL durante el periodo del contrato y sus posibles prórrogas.

2. Alcance del servicio

Para el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato, siguiendo un modelo orientado a servicios, el personal adscrito al contrato deberá realizar principalmente las actividades indicadas a continuación:

1. Renovación/suministro suscripciones POWELL (capacidad actual y adicionales -pago por uso-)
2. Gestión y coordinación del servicio.
3. Servicio de soporte proactivo y reactivo de la capa de administración y diseño de soporte y administración de POWELL.

La duración del contrato se establece en una anualidad, con prórrogas anuales hasta un máximo de 4 prórrogas de hasta un máximo de 12 meses cada una.

3. Descripción de los servicios

3.1. Renovación y suministro de las licencias Powell

El adjudicatario deberá proceder a la renovación del suministro de un mínimo de licencias Powell con el fabricante para IFEMA MADRID. **Se trata de licencias de usuarios únicos y la capacidad actual solicitada es de hasta 550 licencias.**

No obstante, dado el momento de transición actual de la plantilla de IFEMA MADRID con numerosos movimientos de altas y bajas se dispondrá del licenciamiento en el siguiente formato:

PRODUCTO	NÚMERO DE LICENCIAS USUARIOS ÚNICOS (Acceso a Intranet)	FRANJA	FACTURACIÓN
Suscripciones Powell	1 a 550	Nivel 1	Importe FIJO ANUAL
	551 a 600	Nivel 2	Importe VARIABLE MENSUAL (pago por uso)

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

Con la entrada en vigor del contrato, se renovará la suscripción de 550 unidades por una anualidad.

En el caso de que la monitorización (“3.3. Servicio de Soporte y Administración de POWELL”) muestre un uso puntual mayor del licenciamiento, se facturará mensualmente la diferencia entre el umbral inicial y los dos siguientes umbrales que se reflejan en el cuadro, en modalidad variable pago por uso.

El adjudicatario gestionará, en el caso de que IFEMA MADRID así lo requiera, el incremento de las suscripciones MENSUALES para dotar de capacidad suficiente el acceso a la herramienta por parte de las personas usuarias de IFEMA MADRID. Si IFEMA MADRID se encuentra en el Nivel 2, el adjudicatario gestionará la variación del número de licencias con el fabricante Powell.

3.2. Gestión y coordinación del servicio

Las actividades de gestión y coordinación del servicio están encaminadas a disponer de control, seguimiento y evaluación del servicio prestado, persiguiendo siempre la mejora continua y la calidad en el servicio.

IFEMA MADRID solicitará un interlocutor único permanente para la gestión del servicio.

Este interlocutor (Service Manager) tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Representar de forma única al contratista en la prestación del servicio ante IFEMA MADRID.
- b. Canalizar el asesoramiento del proveedor como partner tecnológico dentro del ámbito de las tecnologías implicadas en el presente pliego.
- c. Gestionar y coordinar internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
- d. Gestionar la Calidad y el Cambio en cuanto a recursos y procedimientos.
- e. Proponer y desarrollar en caso necesario planes de mejora para elevar el nivel de satisfacción de IFEMA MADRID con respecto a la herramienta intranet, incluyendo reducción de problemas, estandarizaciones, procedimentación, etc.
- f. Coordinar las reuniones necesarias (presenciales o en remoto) tanto para el seguimiento del servicio como operativas y de planificación.
- g. Elaborar los informes mensuales de actividad.
- h. Realizar la valoración técnica y económica de las peticiones de nuevas necesidades que requieran realizar un desarrollo de aplicación, el objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo y viabilidad técnica.
- i. Análisis de la viabilidad de alternativas tecnológicas asociadas a evolutivos.
- j. Seguimiento y control de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Todas las actividades que se realicen sobre la herramienta se recogerán en un informe mensual que será remitido por el Service Manager a las direcciones de email que IFEMA MADRID determine. El formato y contenido del informe se determinarán conjuntamente por parte del contratista e IFEMA MADRID en la primera semana de vigencia del contrato.

3.3. Servicio de Soporte y Administración de POWELL

Se detalla a continuación, el mínimo de actividades **proactivas** exigibles a realizar por parte del contratista sobre la capa de Soporte y de Administración de POWELL:

- a. Actualización continua de Powell como plataforma de gestión de contenidos de la intranet
- b. Monitorización de la actividad sobre Powell
- c. Seguimiento del uso del licenciamiento Powell
- d. Resolución de incidencias generadas por la actividad del proveedor

Cada una de estas 4 actividades se facturarán con un importe unitario fijo de forma mensual. Se estima necesario un volumen de **4 jornadas mensuales** para el servicio de soporte y administración de la capa Powell.

Adicionalmente, se realizarán otro tipo de actividades **reactivas (bajo petición)** que recogerán las distintas soluciones destinadas a resolver cualquier incidencia no achacable al proveedor, consultas y peticiones sobre la capa de administración Powell de la intranet y que no quede cubierta por alguna de las 4 actividades previamente descritas.

Se estima un volumen mensual variable de 2 jornadas dedicadas a este tipo de actividades bajo petición (pago por uso). Las tareas a desarrollar comprenden entre otras:

- a. Desarrollar las peticiones solicitadas (programación y/o configuración).
- b. Realizar pruebas unitarias e integradas asociadas a las peticiones. Se realizarán pequeños planes de prueba y de estrés adecuados a cada caso de resolución en caso necesario.
- c. Se entregarán los desarrollos y servicios debidamente finalizados, probados y documentados.
- d. Atención y respuesta a dudas, consultas o peticiones de las áreas funcionales de IFEMA MADRID, con relación a los desarrollos realizados.
- e. Apoyo en la subida a producción de los desarrollos realizados.

IFEMA MADRID deberá revisar y aprobar previamente el coste de cualquier actividad de solicitud directa en relación con las consultas, incidencias y peticiones del servicio de soporte y administración de Powell, objeto de este servicio.

En general, la parte variable estará orientada a cubrir el mantenimiento del soporte que incluya la corrección de errores y/o incidencias no achacables al proveedor, actualización de documentación y atención a consultas y realización de peticiones de servicio. Se trata de pequeños trabajos de consultoría, funcionales y técnicos que requieren la realización de actividades relativas tanto al desarrollo como a las parametrizaciones necesarias.

Se recomienda un perfil multidisciplinar consultor/desarrollador Senior para ejecutar el mantenimiento del soporte.

4. Desarrollo de evolutivos y puesta en producción

Para este fin se utilizará la figura del Modificado (MODIFICACIÓN DEL CONTRATO, cláusula 32).

IFEMA MADRID deberá revisar y aprobar previamente el coste de cualquier actividad de solicitud directa en relación con el desarrollo de evolutivos que no puedan ser cubiertos por el servicio de soporte y administración de Powell (parte variable) y su puesta en producción.

Se detallan a continuación, entre otras, las actividades asociadas a este servicio:

- a. Desarrollar los evolutivos solicitados (programación y/o configuración).
- b. Realizar pruebas unitarias e integradas de la solución a implantar. Se realizarán pequeños planes de prueba y de estrés adecuados a cada caso de resolución en caso necesario.
- c. Se entregarán los desarrollos y servicios debidamente finalizados, probados y documentados.
- d. Atención y respuesta a dudas, consultas o peticiones de los desarrolladores de IFEMA MADRID.
- e. Soporte puntual a los desarrolladores de IFEMA MADRID en determinados aspectos del proyecto que requieran un mayor conocimiento por parte de éstos.
- f. Apoyo en la subida a producción de los evolutivos desarrollados.
- g. Soporte a la atención de las consultas, peticiones y registro de incidencias de la unidad funcional de IFEMA MADRID que gestiona los contenidos y las subidas a producción.

5. Plan de transición

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. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

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 (no automática) para las notificaciones enviadas 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 entrega del informe mensual de actividades	Los 5 primeros días laborables del mes	1% del valor del contrato por cada día natural adicional de demora en la

	siguiente. El informe se entrega a mes vencido.	resolución de cada incidencia que no cumpla el ANS solicitado
Tiempo de resolución de las consultas e incidencias del Servicio de Soporte y Administración POWELL	5 días laborables	1% del valor del contrato por cada día natural adicional de demora en la resolución de cada incidencia que no cumpla el ANS solicitado
Tiempo de resolución de las peticiones del Servicio de evolutivos y puesta en producción	Planificación aprobada	1% del valor del contrato por cada día natural adicional de demora en la planificación de entrega de cada desarrollo solicitado que no cumpla la planificación aprobada
Renovación y suministro de las licencias POWELL	1 día laborable	1% del valor del contrato por cada día natural adicional de demora en la resolución del suministro

Dichos Acuerdos de Nivel de Servicio y penalizaciones asociadas se calcularán mensualmente, acordándose durante la primera semana de servicio el inicio y fin de cada periodo de cálculo de los indicadores anteriormente indicados.

7. 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 MADRID 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.