



**LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE  
LA HERRAMIENTA ZOOM PARA  
IFEMA MADRID  
EXP. 24/221\_2000025587**

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
Madrid, Diciembre 2024

## INDICE

1. Objeto.....	3
2. Alcance del servicio .....	3
3. Suministro de licencias de la plataforma ZOOM.....	4
4. Contratación del espacio para almacenamiento de grabaciones webinar . <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
5. Servicio de Soporte .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6. Plan de transición.....	6
7. Gestión de Solicitudes y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	6
8. Personas de contacto .....	7

## 1. Objeto

El presente contrato tiene por objeto principal el suministro anual del licenciamiento y del espacio de almacenamiento necesario de acceso a la plataforma ZOOM que IFEMA MADRID considera adecuado para la realización de reuniones y grabaciones webinars de uso en IFEMA MADRID, así como la contratación de una bolsa de horas anual tanto para formación, como para acompañamiento en la preparación y celebración de eventos y/o para la resolución de incidencias.

Se propone un **SERVICIO FLEXIBLE** para garantizar la posibilidad de realizar actualizaciones/adecuaciones anuales del licenciamiento/suscripciones de los productos de uso en la plataforma y del espacio de almacenamiento, siempre en consonancia con las últimas comunicaciones del fabricante. En el caso de que el fabricante descontinúe los productos objeto de la licitación, el contratista podrá proponer productos ZOOM de naturaleza y alcance análogos a la del objeto del contrato.

## 2. Alcance del Suministro y Consumo a demanda

1. CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO de LICENCIAS Y DEL ESPACIO DE ALMACENAMIENTO de productos relacionados con las necesidades actuales de IFEMA MADRID detallados en el apartado "3. Suministro de licencias y espacio de almacenamiento de la plataforma ZOOM".
2. Consumo a demanda, detallado en el apartado "4. Consumo a Demanda"
  - A. "BOLSA DE HORAS", consumo a demanda, fundamentalmente destinado a cubrir necesidades de formación, acompañamiento en la preparación de configuración de las funcionalidades que ofrecen los productos, resolución de consultas/incidencias.
  - B. Contratación de licencias temporales. Incluye un Soporte de Preventa.

**La duración del contrato se establece en tres años, con inicio a 26/02/25 y finalización 25/02/2028.**

### 3. Suministro de licencias y espacio de almacenamiento de la plataforma ZOOM

A continuación, se detallan los productos, unidades de licencias necesarias y espacio de almacenamiento que se estiman suficientes para cubrir la demanda actual de ZOOM en IFEMA MADRID:

Productos	Unidades	Vigencia
REUNIONES DE ZOOM WORKPLACE BUSINESS (acceso a la plataforma)	10	3 años
SEMINARIOS WEB CON VIDEO para 500 pax	6	3 años
SEMINARIOS WEB CON VIDEO PARA para 1.000 pax	4	3 años
CLOUD RECORDING 200 GB	1	3 años

Cada licencia de **ZOOM WORKPLACE BUSINESS** incluye:

- Mail & Calendar - Client & Service
- AI Companion - An AI assistant to help automate key tasks across the Zoom platform.
- Clips Plus - Easily record, edit, and share short-form videos
- Notes - Create and share editable documents within Zoom
- Zoom Meetings - 300 asistentes
- Zoom Team Chat
- Pizarra de Zoom - Pizarras ilimitadas
- SSO, imagen de marca y dominios administrados
- Zoom Scheduler
- Zoom Docs - Unlimited docs

El contratista informará a IFEMA MADRID de todos los cambios que puedan producirse en la gestión del licenciamiento por parte del fabricante ZOOM, ajustando las unidades y los productos a las necesidades de IFEMA MADRID.

Es necesario presentación de evidencia documental de que la compra/renovación de producto se ha realizado.

Adicionalmente, se podrá solicitar la adquisición de nuevas unidades o de nuevos productos relacionados con la presente licitación, dando cobertura a posibles ampliaciones de suscripciones de los productos ya adquiridos por IFEMA MADRID y/o a la adquisición de nuevos productos de ZOOM que deban ser provisionados para cubrir las necesidades que IFEMA MADRID identifique durante la vigencia del contrato, a través de la activación del procedimiento de Modificado, tal como se indica en documento Anexo I Cuadro de Características apartado 21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32).

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 licencia no comprendida en el pliego, la adquisición de un nuevo producto a nombre de IFEMA MADRID que no haya sido solicitado por IFEMA MADRID y/o adquisición de nuevas licencias de otros productos ZOOM 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.

## 4. Consumo a Demanda

### A. "BOLSA DE HORAS"

Se trata de un servicio remoto en modalidad **BOLSA DE HORAS (100 hrs anuales -300 hrs en total-)**. El contratista proporcionará a IFEMA MADRID un gestor Técnico que lleve a cabo el siguiente alcance:

- En ningún caso es un servicio de consultoría.
- Es un servicio a demanda para consultas de adecuación del licenciamiento/productos objetos del contrato.

Funciones:

- Acompañamiento para la gestión y propuestas de formación.
- Acompañamiento en la preparación y celebración de actividades de IFEMA MADRID, previa solicitud por parte de IFEMA MADRID y en total acuerdo con el contratista, de los productos/servicios objetos del contrato.
- Atención en soporte remoto de las consultas e incidencias en la plataforma ZOOM.
- Seguimiento de la gestión del licenciamiento anual y del espacio de almacenamiento de grabaciones webinars dentro del ámbito del contrato y su actualización continua (altas, bajas, modificaciones, ...).
- Este Gestor Técnico facilitará la transición de los productos al siguiente contratista en caso de producirse una nueva licitación.

Se trata de un Asesor Técnico (ingeniería ó técnico preventa) proporcionado por el Adjudicatario, que pueda apoyar a IFEMA MADRID en el uso de los productos ZOOM con respecto a las necesidades en materia tecnológica y funcional, siempre dentro del alcance del presente contrato.

El objetivo es planificar e implementar software de productos de mercado, asociados a las soluciones tecnológicas de ZOOM, de forma exitosa.

Se propone un paquete de Bolsa de horas limitado a 100 horas de consumo anual con facturación en modo pago-por-uso mensual, **teniendo en cuenta que para los 3 años de contrato son 300 horas.**

Descripción	Unidades anuales estimadas (Horas)	MODO FACTURACIÓN
BOLSA DE HORAS. Consumo a demanda	100	Pago por uso DESGLOSE MENSUAL

Adicionalmente, se podrá solicitar aumento puntual de las horas de soporte durante la vigencia del contrato, a través de la activación de un Modificado y previa aceptación de presupuesto por parte de IFEMA MADRID.

En caso de ser necesario otros servicios adicionales, por ejemplo, un servicio de consultoría sobre la herramienta y/o de formación en la realización de seminarios web, éstos se realizarán bajo demanda y solicitud de presupuesto previo por parte de IFEMA MADRID; su coste se facturará a través de la figura del Modificado.

## **B. CONTRATACIÓN DE LICENCIAS TEMPORALES/ALMACENAMIENTO.**

<b>Descripción</b>	<b>MODO FACTURACIÓN</b>
Licencias/productos/suscripciones temporales y/o almacenamiento adicional	Pago por uso DESGLOSE MENSUAL

## **5. Plan de transición**

El adjudicatario deberá hacerse cargo del contrato de IFEMA MADRID desde el día 26 de febrero de 2025, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios para la no interrupción del servicio ante el fabricante, 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.

## **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 (suministro de licencias, de espacio de almacenamiento o de gestión de las incidencias).

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
Gestión del suministro de licencias de productos de la plataforma ZOOM	1 día laborable	1% del valor total del contrato por cada día laborable adicional de demora en la entrega de licencias a IFEMA MADRID
Gestión del suministro de espacio de almacenamiento en la nube	1 día laborable	1% del valor total del contrato por cada día laborable adicional de demora en la entrega de licencias a IFEMA MADRID

## 7. Personas de contacto

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](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:

Técnico de Compras: 676.132.048.