



**RENOVACIÓN PRODUCTOS ADOBE  
PARA IFEMA MADRID  
24/237\_2000025607**

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
Madrid, Diciembre 2024

## **INDICE**

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

## 1. Objeto

El presente contrato tiene por objeto la renovación del suministro de productos y el soporte y mantenimiento asociado de los productos ADOBE que IFEMA MADRID mantiene activos bajo la suscripción al PLAN VIP Número 7B8210869F455CE1FF1A .

IFEMA MADRID cuenta con este PLAN desde 2021 y en concreto, se trata de licencias totalmente instaladas y en uso de los productos **ACROBAT PRO, CREATIVE CLOUD, DREAMVIEWER y PHOTOSHOP**.

Las licencias de los productos ADOBE permiten crear, editar y gestionar un amplio rango de contenidos y aplicaciones de uso habitual en la operativa diaria de IFEMA MADRID, lo que las convierte en indispensables para la continuidad del Negocio.

Por ello, se hace necesaria la contratación del suministro de las licencias y de la actualización del PLAN VIP, a fin de disponer del soporte de los productos y del derecho de uso.

## 2. Alcance del suministro

El alcance del suministro comprenderá la contratación de lo descrito a continuación:

1. Renovación y Mantenimiento de **52 licencias de ADOBE** de uso de IFEMA MADRID conforme al **Plan VIP Número 7B8210869F455CE1FF1A**, siempre actualizadas a su última versión, enumeradas en el Apartado 3. "Detalle de renovación de los productos actuales".
2. El soporte de las licencias lo proporciona el fabricante ADOBE.
3. Se requiere un servicio de Preventa y Postventa por parte del Adjudicatario (ingeniero técnico preventa ó Técnico Comercial con Capacidad):
  - En ningún caso es un servicio de consultoría.
  - Es un servicio a demanda para consultas de IFEMA MADRID.
  - Es un servicio a demanda para la gestión de incidencias y consultas con el fabricante.

Se trata de un Asesor Técnico (ingeniería, Técnico Comercial) proporcionado por el Adjudicatario, que pueda guiar a IFEMA MADRID en las actualizaciones de los productos objeto del contrato y/o de las condiciones de adquisición de nuevos productos o planes de licenciamiento de ADOBE que evolucionen con respecto a las necesidades en materia tecnológica y funcional, siempre dentro del alcance del presente contrato. Se pretende evitar la obsolescencia del software.

Adicionalmente, facilitará la transición del licenciamiento hacia un nuevo contratista en el momento de la renovación del suministro.

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

La vigencia del contrato se establece en 3 años con inicio a 16/03/2025 y finalización 15/03/2028, se solicitará contrato con ADOBE para renovación del PLAN VIP a 3 años. La facturación con el contratista será anualizada, con pago único por cada anualidad al inicio de cada una de las tres posibles.

### 3. Detalle de renovación de los productos actuales

Las licencias objeto del servicio de soporte cuyo mantenimiento se quiere contratar, son las que se detallan a continuación y corresponden al **PLAN VIP Número 7B8210869F455CE1FF1A**:

SKU	PRODUCTOS	CANTIDAD
65297757BC13C12	CREATIVE CLOUD	22
65310128BC13C12	CREATIVE CLOUD PRO	5
65297791BC13C12	DREAMVEAWER	1
65297620BC13C12	PHOTOSHOP	7
65324121BC13A12	ACROBAT PRO	17
	<b>TOTAL LICENCIAS</b>	<b>52</b>

Es necesario la presentación de evidencia documental que toda compra/renovación de producto se ha realizado y se ha gestionado dentro del alcance del presente PLAN VIP.

A su vez, se podrá solicitar la adquisición de nuevos productos ADOBE, dando cobertura a posibles ampliaciones de licencias de los productos de ADOBE ya adquiridos por IFEMA MADRID dentro del alcance del presente contrato y que deban ser provisionados para cubrir las necesidades que IFEMA MADRID identifique durante la vigencia del mismo, al amparo expreso de los tipos de soporte proporcionados por ADOBE y a través de la activación del procedimiento de Modificado, si fuere necesario, tal como se indica en documento "Cuadro de Características apartado 21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32)".

Las nuevas adquisiciones deberán tener como fecha de finalización 16/03/2028, es decir, se coterminarán con el resto de las licencias que componen el Plan VIP, salvo excepción expresa indicada por el fabricante.

### 4. Gestión del suministro

El adjudicatario informará a IFEMA MADRID de todos los cambios que puedan producirse en la gestión de la renovación y adquisición por parte del fabricante de los productos.

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 MADRID 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.

## 5. Plan de transición

El adjudicatario deberá hacerse cargo del contrato de IFEMA MADRID desde el **día 16 de Marzo de 2025**, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios ante el fabricante, IFEMA MADRID y el adjudicatario actual.

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 las incidencias e inicio de la gestión con el soporte del fabricante	2 horas laborables	1% del valor del contrato por cada hora de demora en la tramitación de la incidencia con el fabricante
Tiempo de atención para la resolución de las notificaciones por parte de IFEMA MADRID	1 día laborable	1% del valor mensual 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	2 días naturales 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, planes o productos	10 días laborables	1% del valor mensual del contrato por cada día laboral adicional de demora en la resolución de la solicitud

Los Servicios de Soporte Técnico se proporcionan bajo las políticas de Oracle, sobre los mismos, en vigor y en la fecha de prestación de los servicios, dentro de la modalidad de mantenimiento PREMIER.

## 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.