

**RENOVACIÓN DEL SUMINISTRO Y
MANTENIMIENTO DE LAS
LICENCIAS ORACLE WEB CENTER
PARA IFEMA MADRID
EXP. 25/018_2000025892**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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. Informe anual de uso de productos.....	6
8. Personas de contacto	6

1. Objeto

El presente contrato tiene por objeto la renovación del Soporte y Mantenimiento de componentes y licencias de los productos WebCenter Sites de ORACLE implantados en IFEMA MADRID en la modalidad "**ORACLE PREMIER**".

IFEMA MADRID cuenta con la plataforma de Oracle WebCenter Sites (en adelante OWCS) desde el año 2019, actual suite de productos sobre la que se implementan todas las webs de IFEMA MADRID. El licenciamiento de productos de OWCS permite disponer de funciones y programas esenciales para el funcionamiento operativo de la web de IFEMA y todas sus ferias y eventos.

Los módulos de la suite implantados son los siguientes: Gestor de Contenidos y el servidor de aplicaciones web Weblogic Server, unido todo con funciones técnicas esenciales de seguridad y de gestión centralizada, soporte del fabricante sobre sus productos y resolución de incidentes, derecho a recibir automáticamente actualizaciones, etc.

Por ello, se hace necesaria la contratación del suministro de las licencias y de las actualizaciones de componentes asociados, así como, el soporte del producto y el derecho de uso.

2. Alcance del servicio

El alcance del servicio se centra en **el suministro de licencias y actualizaciones de componentes de la suite OWCS** implantados en IFEMA MADRID, en la **modalidad de Soporte y Mantenimiento PREMIER** de acuerdo al documento vigente de Políticas de Soporte Técnico de Software Oracle publicadas en su web <https://www.oracle.com/support/policies/software-technical-support-policies.html> dentro del período contratado.

Comprenderá la contratación por parte de IFEMA MADRID de lo descrito a continuación:

1. Licenciamiento en la modalidad de **Soporte y Mantenimiento PREMIER** de los productos de la suite de OWCS implantados en IFEMA MADRID, enumeradas en el apartado 3. Situación Actual.
2. Dada la criticidad para IFEMA de los productos instalados de **ORACLE, SE REQUIERE SOPORTE DIRECTO DEL FABRICANTE.**
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 nuevas actualizaciones y condiciones de adquisición de nuevos productos o planes de licenciamiento de Oracle que evolucionan con respecto a las necesidades en materia tecnológica y funcional, siempre dentro del alcance del presente contrato.

4. Se requiere un servicio de Postventa por parte del Adjudicatario (ingeniero técnico postventa):
 - En ningún caso es un servicio de consultoría.
 - Es un servicio a demanda para gestión de incidencias y consultas con el fabricante.

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

3. Detalle de renovación de los productos actuales

Las licencias objeto del servicio de soporte cuyo mantenimiento se quiere contratar, son las que se corresponden al número de contrato de servicios de soporte técnico **nº. de referencia ORACLE 6454605**:

MODALIDAD DE MANTENIMIENTO: Premier Support (también denominado "Soporte y Actualización de Licencia de Software" u "Oracle Communications Network Software Premier Support")

LICENCIAS ORACLE - OWCS	CANTIDAD
Oracle WebCenter Sites - Named User Plus Perpetual. Nº CSI-19761588	20
Oracle WebCenter Sites - Processor Perpetual. Nº CSI-19761588	8
Oracle WebLogic Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual. Nº CSI-19761588	20
Oracle WebLogic Server Enterprise Edition - Processor Perpetual. Nº CSI-19761588	8
TOTAL LICENCIAS	56

Es necesario la presentación de evidencia documental que toda compra/renovación de producto se ha realizado o se gestione dentro del alcance del presente contrato.

A su vez, se podrá solicitar la adquisición de nuevos productos o planes de licenciamiento de ORACLE, dando cobertura a posibles ampliaciones de licencias de los productos de ORACLE 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 contrato, al amparo expreso de los tipos de soporte proporcionados por ORACLE y a través de la activación del procedimiento de Modificado, si fuere necesario, tal como se indica en documento Anexo I Cuadro de Características apartado 21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32).

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 de los fabricantes 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 sobre coste 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 20 de Mayo de 2025, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios 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 (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 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 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. Informe anual de uso de productos

Diez meses antes de la finalización 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.

De forma anual se revisarán los planes contratados y existentes en el mercado para su valoración económica.

8. 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
- 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.