

**Renovación de suscripciones y  
adquisición de nuevos productos  
Microsoft y productos  
relacionados para IFEMA MADRID**

**EXP. 25/190 - 2000027440**

**PLIEGO PRESCRIPCIONES  
TÉCNICAS**

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Madrid, Diciembre 2025

## Índice

1	Introducción.....	3
2	Objeto .....	3
3	Alcance del servicio.....	3
4	Detalle de renovación de los productos actuales .....	4
5	Gestión del suministro.....	4
6	Plan de transición.....	4
7	Gestión de Solicitudes y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	5
8	Informe anual de uso de productos.....	5
9	Normativa y reglamentación técnica .....	6
10	Personas de contacto.....	6

# 1 Introducción

IFEMA MADRID, líder en el sector de celebraciones de Ferias, Eventos y Congresos tiene como uno de sus principales objetivos el ofrecer servicios de calidad a sus empleados, organizadores, expositores y visitantes, poniendo siempre a su disposición las últimas tecnologías que faciliten su trabajo.

Para IFEMA MADRID es importante garantizar la calidad, disponibilidad, integridad, confidencialidad y seguridad de los servicios de tecnologías de la información que pone a disposición de dichos usuarios.

Por estas razones y con motivo de la renovación del servicio de Firma Digital Certificada de Documentos online para IFEMA MADRID se establece la presente licitación cuyas condiciones técnicas se describen en el presente documento.

# 2 Objeto

El objeto del presente contrato consiste en la renovación de suscripciones, el suministro de suscripciones adicionales y la renovación/adquisición de nuevos productos de Microsoft y productos relacionados para IFEMA MADRID.

En concreto, se trata, principalmente, de la renovación/adquisición de las suscripciones y productos software de Microsoft relacionados, que actualmente son necesarios para que IFEMA MADRID siga funcionando correctamente y ofreciendo las prestaciones necesarias para la gestión de los eventos celebrados.

Es también parte del contrato la adquisición de nuevos productos o planes de Microsoft, así como otros productos relacionados que sean necesarios para proporcionar nuevas funcionalidades para la cobertura de nuevos requisitos tanto técnicos como funcionales.

El software Microsoft y productos relacionados permite a IFEMA MADRID dar apoyo a la realización de la gestión de todo tipo de eventos que se celebran en las instalaciones de IFEMA MADRID, siendo una herramienta indispensable para el correcto funcionamiento de las áreas de negocio de IFEMA MADRID.

# 3 Alcance del servicio

1. Renovación y adquisición del software Microsoft y productos relacionados actuales detallados en el apartado "4 Detalle de renovación de los productos actuales".
2. Se requiere un asesoramiento de preventa por parte del Adjudicatario (técnico preventa), sin costo adicional:
  - En ningún caso es un servicio de consultoría.
  - Es un asesoramiento para consultas, de acuerdo con necesidad.

Se trataría 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 que evolucionan 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 Microsoft de forma exitosa.

3. Se requiere un asesoramiento de Postventa por parte del Adjudicatario (técnico postventa):
  - En ningún caso es un servicio de consultoría.
  - Es un asesoramiento a demanda para consultas.

Se trata de un gestor Técnico proporcionado por el Adjudicatario, que lleve a cabo:

- La gestión de la migración del Tenant de Office 365 que actualmente tiene IFEMA MADRID, en coordinación con el actual proveedor.
- La gestión del licenciamiento dentro del ámbito del contrato y su actualización continua (altas, bajas, modificaciones, ...).

4. Gestión del suministro (ver apartado 5 Gestión del suministro).

## 4 Detalle de renovación de los productos actuales

El detalle de la renovación de los productos actuales y configuración final de licenciamiento se encuentran en el documento confidencial **“Situación Actual y Configuración Final Exp 25\_190.doc”**.

Las empresas interesadas en retirar la documentación confidencial relativa al documento “Situación actual y configuración final Exp 25\_190” deberán facilitar el modelo de compromiso de confidencialidad que se adjunta en el **Anexo XXI “MODELO DE DOCUMENTO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD”, junto con la escritura de poder** y remitirlos a los siguientes correos electrónicos: igomez@ifema.es; amy.ticas@ifema.es para hacerles entrega de la documentación.

Se solicita que al amparo de este contrato se asegure la coterminación del licenciamiento/suscripciones de los productos Microsoft.

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 Microsoft u otros productos relacionados con la presente licitación, dando cobertura a posibles ampliaciones de suscripciones de los productos ya adquiridos por IFEMA MADRID y a la adquisición de nuevos productos o planes de Microsoft u otros productos relacionados con la solución Microsoft implantada en IFEMA MADRID 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 Microsoft 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).

## 5 Gestión del suministro

El adjudicatario informará a IFEMA MADRID de todos los cambios que puedan producirse en la gestión de la renovación 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 sobrecoste para IFEMA MADRID, poniéndose en contacto con el fabricante.

## 6 Plan de transición

El adjudicatario deberá hacerse cargo del contrato de IFEMA MADRID desde el día 28 de febrero de 2026, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios ante los fabricantes, IFEMA MADRID y el adjudicatario actual si fuera necesario.

**Cabe indicar, que este caso se deberá gestionar con la mayor celeridad posible la migración de la gestión del Tenant de Office 365 a nombre de IFEMA MADRID.**

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 importe 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	5 días laborables	3% del importe mensual del contrato por cada día laboral adicional de demora en la resolución de la solicitud

## 8 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:

1. 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.
2. 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.

## 9 Normativa y reglamentación técnica

Será de aplicación la normativa técnica vigente, así como la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el proveedor como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de IFEMA MADRID, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el proveedor autor de los trabajos.

El proveedor renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de IFEMA MADRID.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los servicios y productos elaborados durante la ejecución del contrato corresponden únicamente a IFEMA MADRID y, particularmente, a IFEMA MADRID.

El proveedor no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de IFEMA MADRID, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

La información almacenada en las aplicaciones, así como la utilizada para la mecanización de incidencias y soluciones propias del servicio objeto del contrato, quedarán bajo propiedad y uso de IFEMA MADRID.

El proveedor no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de la ejecución del contrato (en particular las bases de datos de incidencias y soluciones), no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de IFEMA MADRID. Asimismo, deberá contar con consentimiento expreso y escrito para realizar modificaciones de hardware, aplicativos o infraestructuras.

## 10 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:

1. Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.IFEMA MADRID.es/html/preguntas-frecuentes>
2. Manual de uso de la plataforma:  
[https://licitaciones2.IFEMA MADRID.es/resources/Guia\\_Licitadores.pdf](https://licitaciones2.IFEMA MADRID.es/resources/Guia_Licitadores.pdf)
3. 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.