



**MANTENIMIENTO HARDWARE DEL
EQUIPAMIENTO DE IFEMA MADRID
EXP. 25/150_2000027316**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, diciembre 2025

INDICE

1. OBJETO.....	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
4. DETALLE DEL SERVICIO.....	5
5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	7
5.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS GENERALES.....	7
5.2 CONDICIONES DE MEDIDA.....	7
5.3 CATEGORÍA DE LAS INCIDENCIAS.....	8
6. PERSONAS DE CONTACTO.....	9

1. OBJETO.

Servicio de mantenimiento del equipamiento detallado en el apartado 3. *Alcance del Servicio* de IFEMA MADRID.

El servicio debe prestarse por la empresa adjudicataria, bajo su total responsabilidad, asumiendo cuantas obligaciones le competan, ya sean, a título enunciativo y no limitativo, de carácter civil, administrativo, tributario, de protección de datos y/o con la seguridad social, etc., no alcanzando a IFEMA ninguna responsabilidad, ni siquiera subsidiaria, por aquellas obligaciones que pueda contraer respecto a terceros.

2. ANTECEDENTES

Parte del equipamiento de IFEMA MADRID se encuentra fuera de garantía y es necesario tener un mantenimiento del mismo desde el que se puedan solventar las incidencias hardware que se produzcan.

Debido a la falta de stock que existe hoy en día en el mercado y la vida útil que tienen aún este equipamiento, es necesario disponer de un mantenimiento que permita la máxima funcionalidad y operatividad de los mismos.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

La relación de equipamiento objeto del servicio de mantenimiento sería la siguiente:

EQUIPOS PORTÁTILES

EQUIPO-MODELO	CANTIDAD
Mac Book Pro 13.3"	1
Mac Book Pro 15"	1
Mac Book Pro 16"	9
MSI GS75 Stealth 10SGS-094ES	11
MSI GE76 Raider	1
Surface Pro 7 i7/16/512	22
HP PROBOOK 440 G6 (HP USB-C Dock G5)	20
HP PROBOOK 440 G7 (HP USB-C Dock G5) tipo 1	160
HP PROBOOK 440 G7 (HP USB-C Dock G5) tipo 2	10
HP PROBOOK 440 G8 (HP USB-C Dock G5) tipo 1	55
HP PROBOOK 440 G8 (HP USB-C Dock G5) tipo 2	4
HP PROBOOK 440 G9	10
Microsoft Surface Pro 9 i7/16/512/Windows 11 Platino	2
HP Probook 440 G10 Tipo 1	250
HP ProBook G10 Tipo 2	5
Portátiles HP ZBOOK	10
Portátiles HP Zbook Tipo 2 (video)	4
Portátiles HP Elite x360 1040 14 (2 en 1)	25

EQUIPOS DE SOBREMESA

EQUIPO-MODELO	CANTIDAD
HP Prodesk 400(CCTV1 y CCTV2 del CPD 1ª planta)	2
Fujitsu Celsius W570n	5
Sobremesa HP Z2 Tipo 1	50
Sobremesa HP Z2 Tipo 2	5

El servicio se prestará en modo Next Business Day "in situ" (NBD) con servicio de asistencia de "soporte profesional".

4. DETALLE DEL SERVICIO.

Durante el periodo de vigencia, el adjudicatario será responsable de mantener en óptimas condiciones de operación el equipamiento objeto del presente contrato. Dicho mantenimiento, se aplicará para solucionar cualquier avería o anomalía que impida el correcto funcionamiento del equipo.

Comprenderá, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Detección de averías.
- Localización del elemento que produce el fallo.
- Reparación o sustitución del elemento averiado.

El servicio solicitado consiste en la realización del mantenimiento del material informático de IFEMA MADRID, incluyendo la intervención "in situ", del material relacionado en el siguiente apartado, incluyendo piezas, mano de obra y desplazamientos.

Se entiende que todas las piezas y materiales utilizados en las reparaciones son de iguales o superiores características al material existente y de marca original. No se admitirá en ningún caso, la inclusión de piezas o materiales de inferior calidad o prestaciones al material averiado.

No es ámbito de este contrato de mantenimiento, los sistemas operativos de los equipos relacionados ni ningún elemento de software, salvo aquellos drivers o componentes de software específicos de equipos en sustitución, que hicieran falta para mantener la configuración original, y únicamente durante el tiempo que dure esta. Se trata por tanto de un mantenimiento hardware.

IFEMA MADRID podrá modificar la configuración actual de los equipos relacionados, ampliaciones de memoria, ampliaciones de disco, accesorios, tarjetas, etc., a lo largo de la duración del presente contrato, entendiéndose que dichas modificaciones pasarán a formar parte del ámbito de este contrato, y por lo tanto serán susceptibles de reparación y/o sustitución en caso de avería prolongada.

Los equipos incluidos en el apartado 3. *ALCANCE DEL SERVICIO*, son equipos operativos y en perfecto estado de funcionamiento. IFEMA MADRID sustituye/amplía periódicamente dicho equipamiento, de acuerdo a sus necesidades internas, con la intención de no mantener en producción equipos antiguos, obsoletos o con un gran índice de averías. En este sentido será de vital importancia que el adjudicatario mantenga a IFEMA MADRID periódicamente informada, sobre aquellos equipos que hayan tenido, tengan o puedan tener en breve, un alto porcentaje de avisos de averías.

No obstante, a lo anterior, y precisamente por las razones expuestas, el adjudicatario no podrá alegar para la no reparación o sustitución de un equipo, que este es irreparable, o que requiere una intervención o sustitución "facturable" (salvo las correspondientes piezas que se puedan considerar consumibles).

Todos los equipos incluidos en la relación vigente en cada momento, si es que esta es modificada al efectuar las correspondientes renovaciones del servicio de mantenimiento, se considerarán equipos productivos y amparados en todo momento bajo el correspondiente contrato de mantenimiento, objeto de esta licitación.

El equipamiento se entiende con todos sus componentes, accesorios, cableado, tarjetas, dock station, periféricos, etc. En el caso de equipos informáticos -sobremesa y portátiles- se incluye el monitor-pantalla (de distintos modelos Lenovo, TTL, Fujitsu, Samsung, HP, etc), teclado -de cable o inalámbrico- (de distintos modelos: Dell, Fujitsu, MK540, etc), ratón (de distintos modelos: Dell, M310, etc), así como todas sus placas y componentes, incluidas las tarjetas de red.

La relación del equipamiento incluido podrá sufrir variaciones respecto al número de equipos (en más o en menos unidades), por lo que cuando se efectúen las renovaciones anuales, se modificará si es necesario dicha relación, modificando el correspondiente presupuesto, tomando como base los precios de coste por unidad, indicados en la **Ficha de Oferta Económica**.

El coste asociado por unidad de cada tipo de equipamiento deberá considerarse de acuerdo al período de tiempo activo dentro del presente contrato, es decir, este se activará al termino de la garantía del fabricante, por lo tanto, habrá equipamiento con coste anual y otros que aplique solamente los meses que corresponden a su activación dentro del contrato de mantenimiento del mismo.

Los avisos de averías sobre el equipamiento objeto del contrato, deberán ser atendidos dentro del plazo de las 8 horas siguientes. En caso de retirarse un equipo por avería o revisión prolongada, se sustituirá por otro de iguales o superiores características, hasta su reparación, previa aprobación por la D. de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID. El material sustituido deberá ser compatible con el averiado, y será la D. de Tecnologías de la Información de IFEMA, quien decida sobre dicha compatibilidad, con el fin de asegurar el buen funcionamiento de la instalación. Posteriormente, y una vez reparado el equipo original, se procederá nuevamente a su sustitución. Los plazos mencionados se entienden sobre días laborables.

En ningún caso, se podrá retirar material para su reparación o revisión, si no se ha sustituido previamente, según lo indicado anteriormente. El único material que podrá ser objeto de retirada, reparación en las oficinas del adjudicatario y entrega o sustitución posterior, será el relacionado con las PANTALLAS, entendiéndose que la devolución deberá efectuarse dentro del plazo de 5 días hábiles de producido el aviso, pudiendo ser susceptible de sustitución en caso de avería prolongada o definitiva, manteniéndose los mismos criterios se han mencionado anteriormente.

El ofertante deberá detallar el horario de atención de su centro de soporte, incluyendo horarios especiales si los hubiera (jornada de verano, etc.)

El ofertante deberá detallar las diferentes vías de comunicación establecidas para los avisos de averías, así como el procedimiento estándar establecido sobre los mismos.

Todos los materiales y equipamientos cumplirán los requisitos exigidos por la normativa y reglamentación vigente en la materia (resistencia o esfuerzos, protección contra el fuego,

normativas sobre salud y medio ambiente, etc.). El adjudicatario será el único responsable ante la ley por la infracción de cualquier normativa o el mal uso de los materiales.

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA MADRID como responsable comercial e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

Asimismo, el adjudicatario del servicio deberá facilitar el procedimiento de contacto con su Servicio Técnico, donde se darán los avisos de averías del material relacionado y el nombre de un responsable técnico de mantenimiento, que sirva como interlocutor técnico, con la D. de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID.

5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).

5.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS GENERALES.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. El adjudicatario debe de contemplar los recursos suficientes, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio, garantizando los ANS vigentes en el presente PPT.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

IFEMA MADRID, a través de su departamento técnico, durante el ciclo de vida del servicio podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con el adjudicatario.

5.2 CONDICIONES DE MEDIDA.

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos en los casos que se indican a continuación:

- a. No contabilizarán como tiempo acciones que se retrasen acordadas con IFEMA MADRID.
- b. Imposibilidad de realizar una actuación por causas ajenas al adjudicatario.
- c. Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).

SERVICIO	SLA SOLICITADO	PENALIZACION (*)
Tiempo de respuesta (no automática) de una incidencia	Inferior o igual a 8 horas	10€ por hora adicional (horario laboral)
Tiempo de resolución de incidencias muy graves	5 días hábiles desde su notificación	45€ por cada día hábil adicional
Tiempo de resolución de incidencias graves	5 días hábiles desde su notificación	30€ por cada día hábil adicional
Tiempo de resolución de incidencias leves	5 días hábiles desde su notificación	20€ por cada día hábil adicional
Entrega de equipamiento de sustitución o reparación que no cumpla las características mínimas establecidas (**)	1 día hábil desde su notificación	50€ por cada día hábil adicional
Entrega de pantallas (reparación o sustitución)	1 día hábil desde su notificación	20€ por cada día hábil adicional

(*) Las penalizaciones se aplicarán conforme al procedimiento establecido en la CLÁUSULA 30. Penalidades por incumplimiento de obligaciones contractuales, del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES.

(**) El equipamiento sustituido o reparado debe ser de características iguales o superiores al equipo/componente afectado.

En general una incidencia es cualquier suceso o situación que afecte las condiciones del servicio comprometiendo su disponibilidad, continuidad, capacidad, en definitiva, la entrega y mantenimiento del servicio.

Se entenderá como incidencia cualquier situación, anomalía o degradación del servicio que derive en un perjuicio económico o que afecte a la buena imagen o a la reputación de IFEMA MADRID.

También se tratarán como incidencias cualquier solicitud/petición de cualquiera de los elementos que componen el servicio.

5.3 CATEGORÍA DE LAS INCIDENCIAS.

La categoría de las incidencias vendrá predeterminada objetivamente en función del impacto que originan sobre el negocio de IFEMA MADRID en caso de omisión serán consideradas Leves y el resto de las incidencias (Graves y Muy Graves) serán valoradas in

situ por IFEMA MADRID. La calificación de la criticidad de estas atenderá además a criterios justificados tales como el impacto en el negocio, el impacto en la imagen de IFEMA MADRID, tipología de usuario afectado, la introducción de retrasos o costes adicionales en proyectos planificados, el ciclo de vida de la actividad ferial, el número de usuarios afectados, etc. Se define también el cambio de una categoría a otra de acuerdo a su tiempo de resolución:

a. Incidencias leves: Se consideran leves las incidencias que afecten a un dispositivo y no se hayan resuelto en los plazos establecidos.

b. Incidencias graves: Se consideran graves aquellas incidencias leves que no se hayan resuelto en un plazo de 10 días hábiles desde su notificación como "leve".

c. Incidencias muy graves: Se consideran muy graves aquellas incidencias graves que no se hayan resuelto en un plazo de 10 días hábiles desde su notificación como "grave".

Toda penalización se aplicará siempre y cuando la incidencia no se resuelva o no se proporcione equipamiento de igual o superiores características para que IFEMA continúe su labor operativa, en los plazos de SLA's establecidos.

El cierre de las incidencias vendrá determinado por la conformidad expresa de IFEMA MADRID.

Una vez detectada o comunicada una incidencia, el proveedor pondrá en marcha los procedimientos previstos para el tratamiento y resolución de la incidencia.

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo de la duración del contrato teniendo finalizadas todas las incidencias abiertas antes de la finalización, pero si existieren abiertas estas deberán de ser solucionadas.

6. 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