

**RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES
Y ADQUISICIÓN DE NUEVOS
PRODUCTOS SERVICENOW DE
IFEMA MADRID
EXP. 26/101_2000028589**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INDICE

1. Objeto.....	3
2. Alcance del servicio.....	3
3. Detalle de renovación de los productos actuales.....	4
4. Detalle de adquisición de nuevos módulos o productos	4
5. Gestión del suministro	5
6. Plan de transición	5
7. Gestión de Solicitudes y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	6
8. Informe anual de uso de productos Servicenow.....	6
9. Personas de contacto.....	7

1. Objeto

El presente contrato tiene por objeto la renovación del suministro de suscripciones y adquisiciones de nuevos módulos o productos Servicenow para la Plataforma de Gestión de Demandas y Servicios (PGDyS) de IFEMA MADRID.

En concreto, se trata, principalmente, de la renovación de las suscripciones de módulos o productos Servicenow que actualmente es necesario para que la plataforma PGDyS de IFEMA MADRID siga funcionando correctamente y ofreciendo las prestaciones necesarias para la realizar la gestión y control efectivo de los diferentes procesos de gestión de la demanda, de los servicios y del portfolio, tanto de la DTI como de otras Direcciones o Áreas funcionales, incorporando el Sistema de Riesgo, todos ellos interrelacionados entre sí.

Por otro lado, la adquisición de nuevos módulos o productos de Servicenow relacionados con los productos a renovar que sean necesarios adquirir para proporcionar nuevas funcionalidades que den cobertura a nuevos requisitos tanto técnicos como funcionales.

2. Alcance del servicio

1. Renovación anual de los soportes actuales detallados en el apartado “3. *Detalle de renovación de los productos actuales*”, bajo el compromiso de 2 años.
2. Nuevas adquisiciones de productos o módulos Servicenow, detallado en el presente documento, apartado “4. *Detalle de adquisición de nuevos módulos o productos*”.
3. Se requiere un asesoramiento de preventa por parte del Adjudicatario (Técnico preventa):
 - En ningún caso es un servicio de consultoría.
 - Es un asesoramiento a demanda para consultas.

Se trata de un Asesor Técnico proporcionado por el Adjudicatario, que pueda guiar a IFEMA MADRID en las actualizaciones y condiciones de nuevos productos a medida que evolucionan las necesidades en materia tecnológica.

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

El adjudicatario será responsable de llevar a cabo las gestiones necesarias para la renovación y adquisición del licenciamiento que necesite IFEMA MADRID dentro de los plazos establecidos. En cualquier caso, la titularidad de las licencias corresponderá siempre a IFEMA MADRID.

La duración del contrato se establece en 2 años, con inicio a 01/enero/2027.

3. Detalle de renovación de los productos actuales

Se describen a continuación los productos y cantidades a renovar al amparo del presente pliego:

NUEVO PRODUCTO	Nº UNIDADES
ServiceNow® Integrated Risk Management Advanced	58
ServiceNow® IT Service Management Advanced	270
ServiceNow® Business Stakeholder	40
ServiceNow® ITOM Prime	130
ServiceNow® Software Asset Management Advanced	200
ServiceNow® Strategic Portfolio Management Advanced	15
ServiceNow® Strategic Portfolio Management Team Member	65
ServiceNow® Impact Guided v3	1

Se solicita que al amparo de este contrato que se asegure la coterminación de todos los contratos de productos Servicenow indicados anteriormente, con la fecha de finalización del presente contrato, siempre y cuando sea solicitado expresamente por IFEMA MADRID.

Dicha renovación de productos o addons tendrán que estar a nombre de IFEMA MADRID como propietario.

Será necesaria la presentación de evidencia documental de toda adquisición/renovación de productos que se realice durante la ejecución del contrato.

4. Detalle de adquisición de nuevos módulos o productos

Actualmente, no se identifican módulos o productos de nueva adquisición. Sin embargo, es posible que durante la ejecución del contrato sea necesario incorporar nuevos módulos, nuevas

suscripciones de los productos actuales y/o productos o addons que estén relacionados o dentro del ámbito de Servicenow.

De esta manera, se podrá solicitar la adquisición del productos o módulos de Servicenow relacionados con la presente licitación, dando cobertura también a posibles ampliaciones de suscripciones de los productos ya adquiridos por IFEMA MADRID y a la adquisición de nuevos módulos o productos relacionados con la solución Servicenow 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 Servicenow y a través de la activación del procedimiento de Modificación de contrato, si fuere necesario, tal como se indica en documento Anexo I Cuadro de Características apartado 21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32).

Se solicita que al amparo de este contrato que se asegure la coterminación de todas las suscripciones o licencias de productos Servicenow o productos/addons relacionados con Servicenow, con la fecha de finalización del presente contrato, siempre y cuando sea solicitado expresamente por IFEMA MADRID.

Cualquier módulo o producto/addons de Servicenow que se adquiriera a través del presente contrato tendrá que estar a nombre de IFEMA MADRID como propietario. Cualquier otro producto o addons de terceros relacionado con Servicenow, siempre que haya posibilidad, tendrán que estar a nombre de IFEMA MADRID como propietario.

Será necesaria la presentación de evidencia documental de toda adquisición/renovación de productos que se realice durante la ejecución del contrato.

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 del fabricante.

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 existente de IFEMA MADRID desde el día 01 de Enero de 2027, encargándose de gestionar con celeridad todos los trámites necesarios ante el fabricante Servicenow, 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.

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
- A través de la Plataforma de Gestión de Demandas y Servicios (PGDyS) de IFEMA

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	2,5% 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 o productos	5 días laborables	2,5% del valor mensual del contrato por cada día natural adicional de demora en la resolución de la solicitud

8. Informe anual de uso de productos Servicenow

Seis 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:

- 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.
- 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.

9. Personas de contacto

El adjudicatario deberá proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información, los contactos de soporte del presente pliego para cualquier gestión que IFEMA requiera.

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.