

LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE SCALA
DE IFEMA MADRID

EXP. 26/167_2000028743

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Agosto 2026

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ANTECEDENTES	3
3. ALCANCE	4
4. GESTIÓN DEL LICENCIAMIENTO.....	5
5. GESTIÓN DE SOLICITUDES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	5
6. PERSONAS DE CONTACTO	6

1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la renovación del actual licenciamiento SCALA que IFEMA MADRID mantiene completamente operativo y en uso en distintos equipos audiovisuales para la reproducción de contenidos.

Adicionalmente, el presente expediente permitirá la adquisición de más licencias de este fabricante para la gestión de otros puntos de publicación de contenido que IFEMA MADRID considere necesario incorporar durante la vigencia del mismo.

Estas licencias permiten gestionar contenidos en equipos audiovisuales que IFEMA MADRID necesita mostrar públicamente.

2. ANTECEDENTES

IFEMA MADRID se encuentra en un momento de remodelación y digitalización de sus instalaciones, con la necesidad de renovar equipos de soportes digitales a corto y medio plazo.

A fin de poder mantener actualizada la gestión de los contenidos mostrados en todos los soportes del recinto, es necesario contar con un "gestor de contenidos" y una serie de licencias para uso de los reproductores de contenido de cada uno de los dispositivos.

Hasta la fecha, el software utilizado para la gestión de contenidos es SCALA.

Con este contrato, se pretende mantener activo y actualizado este software puesto que se considera que es la mejor manera de gestionar los contenidos por parte de los usuarios de la herramienta.

Dado que por un lado, se han decomisado algunos elementos digitales, y, por otro, se prevé instalar otros equipos a corto y medio plazo, se considera importante renovar los activos de licencias con los que IFEMA MADRID cuenta actualmente y cuyo soporte finaliza a 06 de noviembre 2026, detallando la necesidad de ampliar el parque de licencias al inicio del nuevo contrato y dejando abierta la posibilidad de adquirir más volumetría de las mismas, a medio plazo ante futuras necesidades, para lo cual se utilizará la figura Modificación de Contrato previsto en el pliego, apartado 21 del documento Anexo 1 Cuadro de Características (cláusula 32).

3. ALCANCE

El objeto del contrato comprenderá el siguiente alcance:

- Actualmente, IFEMA MADRID cuenta con el siguiente número y tipología de licencias SCALA, cuyo soporte deberá ser renovado con el fabricante a fecha 07/11/2026. El adjudicatario contactará con el actual proveedor de este suministro en caso de necesidad:
 - CONTENT MANAGER: 1 unidad de licencia **SAAS-CMS-SHARED** con código **SSWC-NMGR-0000-00E0-1168 Ifema.sp** que está en funcionamiento y de la que operativamente dependen el resto de las licencias.
 - 15 unidades de licencias **SAAS-PST-HD01**
 - 1 unidad de licencia **SAAS-PST-HD01**
 - 2 unidades de licencias **SAAS-PST-HD01**
 - 4 unidades de licencias **SAAS-PST-HD01**
 - 2 unidades de licencias **SAAS-PLAD** Renovación de las licencias de SCALA a fecha 07 de noviembre de 2026, comentadas anteriormente.
- El adjudicatario se encargará del suministro, instalación, configuración, gestión, actualización y renovación de las licencias en cada uno de los dispositivos necesarios que IFEMA MADRID indique.
- Adquisición de licencias adicionales SCALA al inicio del contrato, de acuerdo con el actual aumento de necesidades de IFEMA MADRID, detalladas a continuación, y cuya fecha de inicio de vigencia debe ser la misma que la de la renovación del resto de licencias, es decir, 07 de noviembre de 2026, a fin de facilitar las renovaciones posteriores del conjunto del licenciamiento:
 - 1 unidad de licencia **SAAS-PST-HD01**
 - 2 unidades de licencia **SAAS-PST-4K01**

Estas licencias adquiridas serán cubiertas en el segundo año a través de la renovación de las licencias.

El mantenimiento HW de los reproductores necesarios no es objeto de este contrato.

La duración del contrato se establece en 4 años.

Se detalla a continuación, las volumetrías y las acciones a desarrollar:

PRODUCTOS SCALA	UNIDADES TOTALES	RENOVACIÓN UNIDADES A FECHA 07/11/2026	SUMINISTRO NUEVAS UNIDADES A FECHA 07/11/2026	FECHA FIN DE VIGENCIA
SAAS-CMS-SHARED	1	1	0	06/11/2030
SAAS-PST-HD01	23	22	1	06/11/2030
SAAS-PST-4K01	2	0	2	06/11/2030
SAAS-PLAD	2	2	0	06/11/2030

Las Licencias adquiridas deberán:

- **Incluirse, a partir del segundo año, en la Renovación del Licenciamiento.**
- **Estar cubiertas por el servicio de Soporte y Mantenimiento.**

4. GESTIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y SERVICIO DE SOPORTE.

El adjudicatario facilitará a IFEMA MADRID las licencias solicitadas tras haber realizado su renovación y/o nuevo suministro y será responsable de la instalación, configuración, gestión, actualización y puesta en marcha de las mismas durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario será responsable de mantenerlas en óptimas condiciones de ejecución, es decir, que se encargará de realizar todas las gestiones de forma proactiva que faciliten la resolución de cualquier posible anomalía que impida el correcto funcionamiento y ejecución del software en cada dispositivo.

Comprenderá, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Renovación y/o adquisición de las licencias de SCALA para cada uno de los reproductores necesarios. Se trata de licencias de reproducción de contenidos (player) o CMS en modalidad SaaS.
- Acceso a la plataforma de ticketing de SCALA para resolución de incidencias, gestionando las mismas en nombre de IFEMA MADRID con el propio fabricante SCALA.
- Instalación de actualizaciones de software sobre cada dispositivo que lo demande sin coste adicional para IFEMA MADRID.
- Instalación, configuración y mantenimiento de cada una de las licencias y su correcta reproducción y funcionamiento en cada uno de los equipos instalados en IFEMA MADRID.

Nota: En caso de ser necesario la intervención "in situ" la mano de obra y desplazamientos serán sin coste adicional para IFEMA MADRID.

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA MADRID como responsable comercial e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con la gestión del licenciamiento.

5. HORARIOS DE SERVICIOS SOPORTE

El horario de servicio de soporte será 14x7, dado que los eventos de IFEMA MADRID tienen lugar todos los días de la semana en horario de 8:00 a 22:00.

6. GESTIÓN DE SOLICITUDES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El procedimiento para la gestión de solicitudes deberá seguir el siguiente procedimiento:

- IFEMA abrirá la petición/incidencia vía correo electrónico.
- El adjudicatario acusará recibo y comenzará las gestiones para el cumplimiento de la solicitud/incidencia.

- El adjudicatario informará vía email de la resolución de la solicitud/incidencia cuando sea completada.

Si el adjudicatario cuenta con una herramienta de ticketing que pueda satisfacer las necesidades de IFEMA MADRID, deberá presentar la solución en este mismo periodo para que sea valorada por IFEMA MADRID.

Asimismo, el adjudicatario del servicio deberá facilitar el nombre de un responsable técnico de mantenimiento, que sirva como primer nivel de escalado ante incidencias críticas o que se dilate su resolución e interlocutor técnico con la Dirección de Tecnologías de la Información de IFEMA MADRID.

Como medio para garantizar la calidad de los suministros 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 descritos en el presente pliego.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS que se describen a continuación:

SOLICITUD	ANS SOLICITADO	PENALIDAD
Tiempo de respuesta para la resolución de las notificaciones por parte de IFEMA MADRID (no se considerará la recepción de respuesta automática)	30 minutos desde la recepción de las mismas. Dentro del horario de servicio indicado.	1% del valor del contrato por cada hora adicional de demora en atención a la notificación realizada por IFEMA MADRID
Tiempo de resolución de solicitudes relacionadas con el funcionamiento anómalo del software	2 horas Dentro del horario de servicio indicado.	1% del valor del contrato por cada hora 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	5 días Dentro del horario de servicio indicado.	1% del valor del contrato por cada día natural adicional de demora en la resolución de la solicitud por licencia

7. PERSONAS DE CONTACTO

El adjudicatario deberá proporcionar a la Dirección de Tecnologías de la Información y a Control de Gestión, los contactos de soporte del presente pliego para cualquier gestión que IFEMA MADRID 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:

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
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: 645 07 67 13.