

**SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE
LA DEMANDA Y SERVICIOS DE IFEMA MADRID**

Expediente 26/137_2000028742

-. RESPUESTAS A CONSULTAS Y ACLARACIONES .-

CONSULTAS REALIZADAS

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA MADRID, relacionadas con el expediente de referencia:

1. El PPT establece que el servicio de mantenimiento y soporte debe incluir un Gestor del Servicio, entre cuyas responsabilidades se encuentran el seguimiento y aseguramiento de los ANS, elaboración de los entregables asociados a los comités de seguimiento, seguimiento y elaboración de la facturación, asistencia a reuniones con áreas funcionales y otros proveedores, interlocución directa con IFEMA MADRID y gestión interna del equipo. Estas funciones se encuentran expresamente incluidas dentro del modelo de servicio solicitado. Por su parte, el Cuadro de Características establece una previsión de 1.500 horas para el servicio de mantenimiento y soporte. Se solicita confirmar si las horas dedicadas por el Gestor del Servicio a las actividades anteriormente indicadas forman parte de las 1.500 horas facturables previstas para el servicio de mantenimiento y soporte y, por tanto, pueden ser registradas e imputadas como consumo de dichas horas.

Respuesta IFEMA.

Si, las horas dedicadas del Gestor del Servicio forman parte de las 1.500 horas del servicio para el mantenimiento y soporte de la plataforma y de las 500 horas de la bolsa de horas para evolutivos. El coste hora del servicio para el mantenimiento y soporte de la plataforma y el coste hora de la bolsa de horas para evolutivos tiene que considerar el coste total del servicio solicitado.

2. El PPT incluye dentro del servicio de soporte la gestión de incidencias, peticiones y consultas, peticiones de configuración y pequeños evolutivos, considerando como evolutivos menores aquellos inferiores a 8 horas. Asimismo, se indica expresamente que determinadas peticiones de modificación de tablas, normalmente asociadas al módulo GRC, pueden superar las 8 horas y continuar considerándose dentro del soporte de peticiones. Por otra parte, se establece una bolsa de 500 horas para evolutivos mayores, considerados superiores a 8 horas. Se solicita confirmar que el umbral de 8 horas se utiliza para diferenciar los pequeños evolutivos de los evolutivos mayores y que no constituye un límite máximo general

Respuesta IFEMA.

El umbral de 8 horas será la referencia para considerar evolutivos menores. Sin embargo, tal como se indica que en apartado "3. Descripción del servicio" punto 5, del Pliego de

Prescripciones Técnicas, hay peticiones como la modificación de tablas del módulo de GRC que pueden superar las 8 horas de dedicación e identificarse más como mantenimiento y soporte que como un mantenimiento evolutivo de la plataforma.

3. Se solicita confirmar si las 1.500 horas de mantenimiento y soporte y las 500 horas de evolutivos constituyen un volumen de consumo comprometido por IFEMA MADRID durante la anualidad del contrato, o si se trata únicamente de una estimación máxima de consumo, facturándose exclusivamente las horas efectivamente solicitadas, ejecutadas y aceptadas por IFEMA MADRID. En caso de tratarse de un volumen estimado y no comprometido, se solicita indicar si existe algún volumen mínimo de consumo o facturación garantizado durante la anualidad del contrato.

Respuesta IFEMA.

En el apartado “3. Descripción del servicio” punto 5, del Pliego de Prescripciones Técnicas, se indica que se trata de un servicio bajo demanda. Tal como se indica en el Anexo I apartado “3.1. – Presupuesto base de licitación”, se trata de importes variables, no comprometidos. A su vez, tal como se indica en el Anexo I apartado “17.- Pago”, la facturación mensual se realizará de acuerdo con los trabajos realizados, con conformidad a IFEMA MADRID.

No existe un volumen mínimo de consumo o facturación garantizada durante la anualidad del contrato.

4. Se solicita confirmar cuál será el procedimiento para determinar, antes del inicio de una actividad, si ésta debe clasificarse como mantenimiento/soporte con cargo a las 1.500 horas o como evolutivo mayor con cargo a la bolsa de 500 horas. Asimismo, se solicita confirmar si el adjudicatario deberá realizar una estimación previa del esfuerzo y obtener la aprobación de IFEMA MADRID sobre dicha estimación y clasificación antes de comenzar los trabajos, de forma que quede determinada previamente la bolsa de horas contra la que se imputará la actividad.

Respuesta IFEMA.

En el apartado “3. Descripción del servicio” punto 5, del Pliego de Prescripciones Técnicas se indica que las peticiones y evolutivos se gestionarán como Stories o como subproyectos dentro del proyecto de mantenimiento que se gestionará en Servicenow.. La gestión de una Story y de un subproyecto tendrán una serie de fases (análisis, refinamiento, dimensionamiento/estimación, priorización, aprobación, planificación, ejecución, pruebas, validación UAT, aceptación, despliegue, verificación post-despliegue, cierre, facturación y pago), en algunas de las cuales el responsable será el adjudicatario, tal como realizar la fase de dimensionamiento/estimación y en algunas otras el responsable será IFEMA MADRID, caso de que la fase de la aprobación de la estimación realizada.

5. El Cuadro de Características establece que la Fase I – Preparación y Constitución del Servicio, de hasta 15 días naturales, y la Fase II – Transición, de hasta 30 días naturales, son no facturables. Establece asimismo que la Fase IV – Devolución del Servicio, de hasta 30 días y simultánea a la Fase III, es también no facturable. Se solicita confirmar que todo el esfuerzo dedicado por los perfiles del adjudicatario a las Fases I de Preparación y Constitución del Servicio y II de Transición se encuentra fuera de las 1.500 horas de mantenimiento y soporte y de las 500 horas de evolutivos, no pudiendo imputarse ni facturarse contra ninguna de dichas bolsas. Asimismo, respecto de la Fase IV de Devolución del Servicio, se solicita confirmar si el

esfuerzo de los recursos dedicado específicamente a actividades de transferencia de conocimiento, preparación de documentación y devolución del servicio tampoco podrá imputarse contra las 1.500 horas de mantenimiento y soporte, aun cuando dicha fase se ejecute simultáneamente con la Fase III.

Respuesta IFEMA.

Tal como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas apartado “7.1. Fase I: Preparación y Constitución del Servicio”, los trabajos realizados durante esta fase no se facturarán. A su vez, tal como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas apartado “7.2. Fase II: Transición, los trabajos realizados durante esta fase no se facturarán.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas apartado “7.4. Fase IV: Devolución del Servicio” las tareas indicadas asociada a la devolución se realizarán en un plazo máximo de 30 días durante la Fase III: prestación completa del servicio, y en el caso de que por causa imputable al contratista esta fase supere el plazo, éste deberá asumir todo costo hasta la finalización correcta de dicha ase con el visto bueno de IFEMA MADRID. No hay presupuesto específico para esta fase.

Con lo indicado anteriormente, el esfuerzo dedicado por los perfiles del adjudicatario en la Fase I de Preparación y Constitución del Servicio, Fase II de Transición y Fase IV Devolución del Servicio están fuera de las 1.500 horas de mantenimiento y soporte y de las 500 horas de evolutivos, no pudiendo imputarse ni facturarse contra ninguna de las dos bolsas.

6. El apartado 4 del PPT establece que el horario de atención deberá ser de lunes a jueves de 08:30 a 17:30 horas y los viernes de 08:00 a 15:00 horas, indicando que los acuerdos de servicio se basarán en dicho horario. Sin embargo, en el apartado correspondiente a los ANS se indica un horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y los viernes de 08:00 a 15:00 horas, existiendo por tanto una diferencia respecto del horario recogido anteriormente. Se solicita confirmar cuál es el horario de atención que debe considerarse a efectos de dimensionamiento del servicio y, especialmente, para el cómputo de los tiempos de respuesta y resolución asociados a los ANS: a) lunes a jueves de 08:30 a 17:30 horas y viernes de 08:00 a 15:00 horas; o b) lunes a jueves de 08:00 a 19:00 horas y viernes de 08:00 a 15:00 horas Se solicita asimismo confirmar que el horario indicado en la respuesta será el utilizado para el cálculo de todos los indicadores y penalizaciones asociados a los ANS.

Respuesta IFEMA.

El horario a considerar para la prestación del servicio y, por tanto, también para el calculo de los indicadores asociados a los ANSs, será el indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas apartado “4. Horario del Servicio”.

7. El Cuadro de Características establece un presupuesto base de licitación máximo de 126.000,00 € IVA excluido, desglosado en 93.000,00 € para 1.500 horas de mantenimiento y soporte y 33.000,00 € para una bolsa de 500 horas de evolutivos, determinándose el precio mediante precios unitarios. La Ficha de Oferta Económica permite que los licitadores presenten precios unitarios inferiores a los máximos de 62 €/hora y 66 €/hora respectivamente, obteniéndose a partir de dichos precios el importe total ofertado. Asimismo, el modelo de contrato establece para la modalidad de precios unitarios que el importe total del contrato quedará determinado de acuerdo con los precios cerrados unitarios recogidos en la oferta presentada por el adjudicatario. Se solicita confirmar qué importe se

reflejará finalmente en el pedido y/o contrato adjudicado: a) si se mantendrá como importe máximo contractual el presupuesto base de licitación de 126.000,00 €, de forma que la reducción de los precios unitarios ofertados pueda traducirse en un mayor número de horas de servicio hasta alcanzar dicho importe máximo; o b) si, por el contrario, el importe contractual se ajustará al resultado de aplicar los precios unitarios ofertados por el adjudicatario a las 1.500 horas de mantenimiento y soporte y a las 500 horas de evolutivos previstas, sin que exista ampliación del número de horas como consecuencia de la reducción de dichos precios unitarios. Asimismo, se solicita confirmar si los volúmenes de 1.500 horas y 500 horas constituyen límites máximos de horas a consumir durante el contrato o si el límite contractual viene determinado exclusivamente por el importe máximo adjudicado

Respuesta IFEMA.

El importe contractual se ajustará al resultado de aplicar los precios unitarios ofertados por el adjudicatario a las 1.500 horas de mantenimiento y soporte y a las 500 horas de evolutivos previstas, sin que exista ampliación del número de horas como consecuencia de la reducción de dichos precios unitarios, siendo los volúmenes de 1.500 horas y 500 horas los volúmenes asociados al contrato (máximo de horas a consumir durante el contrato).

8. El PPT incluye dentro del servicio de soporte la gestión de incidencias, peticiones y consultas, peticiones de configuración y pequeños evolutivos, considerando como evolutivos menores aquellos inferiores a 8 horas. Asimismo, se indica expresamente que determinadas peticiones de modificación de tablas, normalmente asociadas al módulo GRC, pueden superar las 8 horas y continuar considerándose dentro del soporte de peticiones. Por otra parte, se establece una bolsa de 500 horas para evolutivos mayores, considerados superiores a 8 horas, incluyendo nuevos procesos, módulos funcionales o técnicos e integraciones. Se solicita confirmar que el umbral de 8 horas se utiliza para diferenciar los pequeños evolutivos de los evolutivos mayores y que no constituye un límite máximo general para que una actividad pueda ser imputada a las 1.500 horas de mantenimiento y soporte, pudiendo existir incidencias, problemas, tareas de mantenimiento preventivo/adaptativo, gestión de releases o actuaciones GRC de duración superior a 8 horas que continúen perteneciendo al servicio ordinario

Respuesta IFEMA.

El umbral de 8 horas será la referencia para considerar evolutivos menores. Sin embargo, tal como se indica que en apartado “3. Descripción del servicio” punto 5, del Pliego de Prescripciones Técnicas, hay peticiones como la modificación de tablas del módulo de GRC que pueden superar las 8 horas de dedicación e identificarse más como mantenimiento y soporte que como un mantenimiento evolutivo de la plataforma.

Durante el servicio pueden identificarse peticiones, incidencias, problemas, tareas de mantenimiento preventivo/adaptativo, que superen el umbral de 8 horas y deban considerarse dentro de las 1.500 horas de mantenimiento y soporte, son excepciones que se gestionarán en la fase III: Prestación completa del servicio.

9. El PPT define el soporte para incidencias, consultas y peticiones como un servicio bajo demanda estimado en un esfuerzo de 1.500 horas, y establece adicionalmente una bolsa de 500 horas, a demanda, para evolutivos mayores. Por otro lado, el Cuadro de Características establece un sistema de precios unitarios y una facturación mensual de acuerdo con los trabajos realizados y conformados por IFEMA MADRID. Se solicita confirmar si las 1.500 horas de mantenimiento y soporte y las 500 horas de evolutivos constituyen un volumen de consumo comprometido por IFEMA MADRID durante la anualidad del contrato, o si se trata únicamente

de una estimación máxima de consumo, facturándose exclusivamente las horas efectivamente solicitadas, ejecutadas y aceptadas por IFEMA MADRID. En caso de tratarse de un volumen estimado y no comprometido, se solicita indicar si existe algún volumen mínimo de consumo o facturación garantizado durante la anualidad del contrato

Respuesta IFEMA.

En el apartado "3. Descripción del servicio" punto 5, del Pliego de Prescripciones Técnicas, se indica que se trata de un servicio bajo demanda. Tal como se indica en el Anexo I apartado "3.1. – Presupuesto base de licitación", se trata de importes variables, no comprometidos. A su vez, tal como se indica en el Anexo I apartado "17.- Pago", la facturación mensual se realizará de acuerdo con los trabajos realizados, con conformidad a IFEMA MADRID.

No existe un volumen mínimo de consumo o facturación garantizada durante la anualidad del contrato.

10. El PPT diferencia entre actividades de mantenimiento y soporte imputables al servicio bajo demanda de 1.500 horas y evolutivos mayores imputables a la bolsa de 500 horas. Asimismo, establece que los pequeños evolutivos se gestionarán como Stories dentro de los proyectos de mantenimiento y que los evolutivos mayores se gestionarán como Stories o subproyectos dentro del proyecto de mantenimiento de ServiceNow. Se solicita confirmar cuál será el procedimiento para determinar, antes del inicio de una actividad, si ésta debe clasificarse como mantenimiento/soporte con cargo a las 1.500 horas o como evolutivo mayor con cargo a la bolsa de 500 horas. Asimismo, se solicita confirmar si el adjudicatario deberá realizar una estimación previa del esfuerzo y obtener la aprobación de IFEMA MADRID sobre dicha estimación y clasificación antes de comenzar los trabajos, de forma que quede determinada previamente la bolsa de horas contra la que se imputará la actividad

Respuesta IFEMA.

En el apartado "3. Descripción del servicio" punto 5, del Pliego de Prescripciones Técnicas se indica que las peticiones y evolutivos se gestionarán como Stories o como subproyectos dentro del proyecto de mantenimiento que se gestionará en Servicenow. Cabe indicar que se seguirán las fases asociadas a la gestión de una Story y de un subproyecto (análisis, refinamiento, dimensionamiento/estimación, priorización, aprobación, planificación, ejecución, pruebas, validación UAT, aceptación, despliegue, verificación post-despliegue, cierre, facturación y pago). En algunas de la cuales el responsable será el adjudicatario, tal como realizar la fase de dimensionamiento/estimación y en algunas otras el responsable será IFEMA MADRID, caso de que la fase de la aprobación de la estimación realizada.

EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES, QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.