



**IFEMA**  
Feria de  
Madrid

**CONSULTORÍA Y SUMINISTRO DE HERRAMIENTA GESTIÓN  
DOCUMENTAL NORMAS ISO EXP. 18/346 – 2000013966**

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
Madrid, Diciembre 2018

## 1. OBJETO DEL SERVICIO.-

El objeto del presente concurso se basa en la adquisición de un herramienta/módulo que permita la definición, despliegue y seguimiento del Plan Estratégico de IFEMA, cumpliendo requisitos de las versiones 2015 de las Normas ISO así como siguiendo los principios de Excelencia del Modelo EFQM. Asimismo, la implantación del mismo adaptándolo a las necesidades y requerimientos de Ifema y llevando a cabo la consultoría pertinente para ello.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE .

### Funcionalidades

Tras la identificación de la información relevante del contexto interno y externo en un **Mapa de Información Relevante**, permitirá llevar a cabo una reflexión sobre las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la organización, a través de herramientas gráficas que permitan su consenso y análisis.

En base a la información contenida en el **DAFO** definitivo, la herramienta permitirá la definición o revisión de la **Misión, Visión y Valores** de IFEMA.

Con todo ello la organización podrá definir su **Marco Estratégico** conformado por:

- Líneas Estratégicas: factores internos vitales para el logro de la Visión de la empresa.
- Objetivos: concreción de las áreas de actuación principales a abordar en cada Línea Estratégica.

Desde este módulo se concretará el **Cuadro de Resultados Clave**: conjunto de indicadores cuya medición permitirá cuantificar el grado de consecución de las Líneas Estratégicas y sus Objetivos asociados; así como el conjunto de Planes de Acción planificados para el logro de los Objetivos previstos.

La evolución tanto del citado Cuadro de Resultados Clave como del grado de **ejecución de los Planes de Acción** asociados deberá poderse visualizar en tiempo real desde este mismo Módulo.

### Planes de Acción

El módulo permitirá definir el plan y planificar las acciones necesarias para consecución de los Objetivos marcados, pudiendo realizar el seguimiento de los mismos observando el color del semáforo que nos marcará el porcentaje de consecución del mismo y a través del **Cuadro de Resultados Clave**

### Funcionalidades

El módulo de Planes de acción permitirá:

- Estableces Planes de Acción para múltiples Procesos y/u Objetivos
- Describir el origen el objeto por el que realizamos el plan y el responsable del mismo, así como los recursos de los que dispone.
- Establecimiento de las actividades concretas para cada plan, asignando al/los responsables designados de realizarla, independientemente de quien es el responsable de Plan de acción.
- Resumen gráfico de los Planes de acción, en donde se muestran los tipos de planes de acción y el estado de las actividades definidas para ellos.

### **Módulo de Indicadores:**

#### **Objeto:**

Contar con un **Cuadro de Mando Integral** como instrumento de medición de la aplicación de la estrategia, que contemple un conjunto equilibrado de indicadores de:

- **Medición del rendimiento de todos los procesos**
- **Medición del logro de los objetivos estratégicos**

Impulsores los primeros del logro de estos últimos relacionados con la Visión y la Estrategia de la organización.

### **Funcionalidades**

La herramienta permitirá definir los indicadores desde este mismo módulo, generándose de forma automática los registros de seguimiento y un cuadro de mando interactivo con posibilidades de filtros para su visualización diferenciada por cada uno de los factores de caracterización de los indicadores.

Será posible la integración con otros orígenes de datos para el diseño de cuadros de mando personalizados que puedan ser analizados desde la herramienta poniéndose en contexto los datos que representan junto con otra información contenida en la misma (por ejemplo en el caso del cuadro de mando de un proceso con documentación relacionada, riesgos, no conformidades,...).

### **Procesos:**

Mapa de procesos de IFEMA, programado para visualizar la vista por proceso

- Listados los Procesos y Macroprocesos de IFEMA

Vista por Proceso, donde se mostrará la ficha de proceso cargada en el gestor documental, el resumen de los indicadores, el porcentaje de consecución de los planes de acción asociados, los riesgos y las oportunidades asociadas a cada

proceso y los enlaces a la documentación que se ha asociado al proceso en el gestor documental

## **Mejora de Procesos**

### **Objeto**

El Módulo de Mejora del Sistema tiene tres apartados principales:

- Gestión de **Auditorías**: permitirá crear, elaborar, aprobar y reabrir el programa de auditorías internas y externas IFEMA.
- Gestión de **No Conformidades**: permite la identificación, análisis y cierre de las no conformidades detectadas.
- Gestión de **Acciones**: permite la apertura, identificación, planificación, ejecución y verificación de las acciones correctivas o preventivas derivadas de las no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora, etc

## **Gestión Documental**

### **Objeto:**

El sistema de Gestión de la Documentación permite crear, elaborar, revisar, aprobar y realizar la distribución electrónica de documentación de todos los procesos de IFEMA.

En definitiva, el objeto es asegurar que los documentos, tanto de origen interno como externo, que se requieren estarán controlados.

Además, permite la gestión de la información documentada, es decir, el análisis Top Down por los Mapas de Procesos (desde el nivel cero hasta los procesos pasando por los mapas nivel uno) visualizando la información clave de los mismos en tiempo real y en su última versión:

Documentación relacionada

- Cuadro de Mando con indicadores de eficacia y eficiencia del proceso que visualice los datos en tiempo real de evolución, comparación con su meta o valor de referencia y comparación con terceros (benchmarking)
- Riesgos relacionados con el proceso

Esta información será dada de alta una sola vez en la plataforma y se ejecutarán flujos automáticos para su correcta visualización contextualizada.

## **Funcionalidades**

El módulo de Gestión Documental permite:

- Definir la configuración de cada tipo de documento que se va a gestionar.
- Registrar los documentos necesarios para el Sistema de gestión.

- Definir las personas implicadas en la elaboración, revisión y aprobación de los distintos tipos de documentos.
- Clasificar o agrupar los documentos por diversos criterios.
- Reflejar cambios respecto a revisiones anteriores. Existe un historial de versiones completo que permite visualizar, recuperar o comparar versiones anteriores de cada registro o documento.
- Notificación vía correo electrónico del paso de fase a las personas involucradas. En la configuración personalizada de cada flujo de trabajo se pueden configurar las notificaciones correspondientes, además de que cada usuario se puede personalizar sus propias alertas en cada apartado.
- Que se muestre enlace al documento y al acceso principal en los correos electrónicos de notificación
- Obtener registros de la documentación vigente. Listado de los títulos de los documentos que aparecen en una vista filtrada por el estado Vigente.
- Controlar las revisiones de los documentos. Historial de versiones
- Anexar archivos de cualquier tipo.
- Mantener un histórico de versiones obsoletas de documentos.
- Vistas y listados para explotar la información.
- Posibilidad de exportar la información a Excel.
- Posibilidad de establecer alertas sobre los diferentes elementos para informar a los usuarios de los cambios que se produzcan en los mismos.
- Accesibilidad vía dispositivos móviles.
- Parametrización de envío de correos. En los diferentes flujos de trabajo, serán configurables los textos a enviar en cada caso.
- Capacidades de búsqueda de la información por diferentes mecanismos.
- Edición online de los documentos por varias personas de forma simultánea.
- Elementos web de visualización del contenido de archivos Excel y Visio sin necesidad de abrir el archivo.
- Posibilidad de bloqueo de documentos cuando está siendo editado.
- Acceso a documentos explícitos para colaboradores externos a través de un enlace o, simplemente, dando permisos de lectura o de lectura y escritura para estos colaboradores.

### **POSIBILIDAD DE AMPLIACIÓN EN UN FUTURO**

Deberá existir la posibilidad de ampliar la solución adoptada a otros Módulos como:

- **Gestión de Riesgos**
- **Gestión de las relaciones con los Grupos de Interés**
- **Módulo de Excelencia empresarial**

Que permita:

**Diagnóstico de Excelencia:** con ejemplos prácticos de a qué se refiere el Modelo EFQM en cada uno de sus subcriterios para una autoevaluación fiel de tu organización. Lenguaje cercano, práctico y sencillo y con ejemplos de evidencias que soporten las valoraciones que permitirá la máxima involucración en el proceso de autoevaluación por parte del personal de Ifema, aún sin conocimientos previos en el Modelo.

**Estructuración automática** del conocimiento asociado a las **mejoras** realizadas en la gestión mediante el **Mapa de Mejoras**, que permitirá la simplificación de la **elaboración posterior de Memorias EFQM** y la puesta en valor de tu nivel de excelencia ante **evaluaciones externas**.

**Integración de EFQM con otros Sistemas de Gestión** (ISO y otros reconocimientos) al ser un módulo completamente integrado con el resto de Módulos.

### **EQUIPO DE TRABAJO:**

Se exige un equipo de trabajo multidisciplinar, que haya estado trabajando en el desarrollo conjunto de la solución ofertada, aprovechando las sinergias que suponen los conocimientos de:

- Dos Directores responsables con experiencia igual o superior a 10 años cada uno, uno de ellos correspondiente a la Consultoría y otro, de Tecnología.
- Dos Consultores con experiencia igual o superior a 5 años cada uno, responsables del despliegue, implementación y personalizaciones necesarias de la herramienta en IFEMA.

### **3. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

La implantación incluyendo la consultoría y formación correspondiente, deberá de llevarse a cabo en un plazo máximo de 2 meses a partir de la fecha de firma del contrato.

### **4. CONSIDERACIONES DE SISTEMAS**

Cualquier solución de T.I. de grado profesional debe ajustarse a las consideraciones de Sistemas de la D.T.I. de IFEMA que se detallan en este apéndice.

Son consideraciones que persiguen obtener soluciones seguras, eficientes, sostenibles en su explotación y acordes por un lado a las circunstancias y estrategias de la explotación de los Sistemas de IFEMA y por otro lado acordes con las mejores prácticas de sistemas actuales.

Todas las consideraciones de sistemas se tendrán en cuenta desde el principio, por diseño, para evitar la introducción de retrasos de última hora. El equipo de Proyecto se reunirá con Sistemas de IFEMA en las fases iniciales del proyecto para informar de los elementos de sistemas de que consta la solución, con los datos y criterios necesarios

para que el equipo de Sistemas de IFEMA pueda adoptar los compromisos y las decisiones informadas más adecuadas en materia de sistemas para IFEMA.

### **Seguridad**

El diseño de la solución ofrecida y su implantación serán seguros desde el principio, se adoptarán las metodologías y paradigmas desde un enfoque de seguridad por diseño.

El proyecto activará de forma adecuada y aprovechará todas las medidas y procedimientos que ofrezcan todos los productos relacionados con el fin de incrementar la seguridad del resultado final de la implantación, de acuerdo con los requisitos y necesidades de IFEMA.

### **Dimensionamiento**

El dimensionamiento, la parametrización y la asignación de recursos de los productos que integren el proyecto tendrán en cuenta la actividad esperada y las condiciones particulares del proyecto. Se propondrán valores para conseguir un rendimiento y tiempos de respuesta adecuados si incurrir en excesos en la asignación de recursos que no se vayan a aprovechar.

### **Pruebas de carga**

Antes del primer uso productivo de los productos ofrecidos se realizarán las pruebas de carga simulando la actividad máxima esperada para comprobar que la solución implantada ofrece los tiempos de respuesta adecuados para un sistema productivo y que el consumo de recursos es acorde a la infraestructura asignada.

### **Alta disponibilidad y redundancia**

Las ofertas de sistemas prioritarios cuya indisponibilidad pueda ocasionar un impacto grande estarán dotadas de medidas de alta disponibilidad y de redundancia adecuadas. En la fase de comprobaciones del proyecto de implantación se comprobará el funcionamiento correcto de todas estas medidas de alta disponibilidad.

### **Conformidad con normativa de Protección de Datos**

El resultado del proyecto y sus productos serán conformes a la normativa legal vigente dando cumplimiento a las directivas, leyes y reglamentos en vigor así como a las normas internas de IFEMA.

Por ejemplo: los datos de una solución “Cloud” deben estar físicamente ubicados en un centro de proceso de datos de la Unión Europea.

### **Infraestructura virtual**

Todos los productos ofrecidos para una solución “On Premise” deberán funcionar apropiadamente en el entorno de virtualización VMWare vSphere en su versión 6 actual disponible en IFEMA y en sus versiones posteriores, según se modernice.

### **Inicios, apagados y reinicios consistentes automáticos**

Los productos se integrarán automáticamente y sin requerir la intervención de persona alguna con las operaciones de inicio, apagado y reinicio de los sistemas en los que funcionan. Todas estas operaciones mantendrán la consistencia de los datos. El apagado del sistema operativo consolidará de forma consistente todos los datos de la solución antes de detenerla. El encendido del sistema operativo también arrancará automáticamente todos los productos de la solución hasta el estado normal para dar servicio a los usuarios, sin requerir la intervención de ninguna persona.

### **Actualizaciones**

Todos los productos ofrecidos dispondrán como mínimo de actualizaciones de seguridad, actualizaciones para la solución de errores y actualizaciones para adaptarse a los cambios en las normativas legales.

La implantación inicial de los productos ofrecidos se hará con sus últimas versiones y actualizadas hasta los niveles más modernos disponibles.

### **Monitorización**

Las situaciones durante la explotación de los productos ofrecidos que requieran la atención de personas de Sistemas de IFEMA, producirán alertas adecuadas en seguida, dirigidas a las personas responsables con información suficiente para proceder a su solución. Por ejemplo, los productos ofrecidos enviarán emails a las direcciones que se indiquen durante dichas situaciones.

### **Copia de seguridad**

Para las soluciones “On Premise”, se activarán los mecanismos para obtener copias de seguridad eficientes y consistentes de la solución y sus datos con el producto Veeam Backup 9.5 disponible actualmente en IFEMA y con sus versiones más modernas, según se vaya actualizando. Se documentarán y comprobarán, de acuerdo con IFEMA, los procedimientos para recuperar de forma consistente desde datos unitarios individuales hasta la solución completa con todos sus datos, pasando por recuperaciones de conjuntos parciales de los datos necesarias para resolver los diferentes tipos de desastres posibles y minimizando las interrupciones totales del servicio en los casos de recuperaciones parciales.

Para las soluciones “Cloud”. El volumen de datos en riesgo de pérdida que se considera aceptable (RPO) es el de 24 horas. El tiempo que se puede tolerar la caída de servicio por recuperación de datos (RTO) es de 24 horas.

También para soluciones “Cloud” se proporcionará el mecanismo que garantice la disponibilidad de los datos de IFEMA para IFEMA ante un cese súbito y permanente de la prestación del servicio por parte del adjudicatario.

### **Logs**

La generación de logs será la adecuada para un sistema productivo. Los logs se rotarán, comprimirán o borrarán con antelación suficiente a que puedan ocasionar un incidente por agotar todo el espacio disponible en el sistema productivo. No se dejará activado permanentemente ningún modo de depuración o “debug” en el sistema productivo. Los

logs no contendrán información con datos sensibles o protegidos, de modo que no sean posibles incidentes de confidencialidad al investigar los logs.

### **Operaciones periódicas de mantenimiento de sistemas automáticas**

Las operaciones periódicas rutinarias de mantenimiento de sistemas se entregarán automatizadas. Operaciones tales como búsqueda y borrado de elementos temporales, reindexaciones de contenidos, optimizaciones de funcionamiento, optimizaciones de datos, etc. Todas estas operaciones rutinarias se realizarán periódicamente de forma desatendida y por las noches, fuera del horario productivo, para evitar impacto en disponibilidad y en tiempos de respuesta.

Otras operaciones de sistemas que implican impacto o riesgo en la disponibilidad o integridad del servicio productivo, no serán automáticas porque no son en absoluto rutinarias. Estas operaciones se documentarán bien para que el equipo de Sistemas de IFEMA las planifique y las lleve a cabo, en su caso, en el momento más oportuno. Operaciones tales como las actualizaciones de software, por ejemplo.

### **Manual de operaciones de sistemas**

Se entregará con la solución el manual de operaciones de sistemas habituales para el producto. Se hará hincapié en la elaboración de procedimientos precisos para aquellas operaciones de sistemas que sean industrializables y frecuentes, para que las puedan llevar a cabo equipos de Sistemas no especializados de primer nivel o de atención al usuario.

- Determinar el estado del servicio o producto, en particular su estado de disponibilidad.
- Alta y baja de nuevos usuarios en el producto. Cambios de departamento o de las funciones de usuarios existentes, etc.
- Desbloqueo de identificadores de usuarios. Solución a olvidos de contraseñas.
- Cualquier otra operación específica del producto o solución que sea frecuente, se documentará de forma precisa para que la lleve a cabo personal menos especializado.

Se documentarán también las operaciones de sistemas de segundo nivel. Entre ellas, por ejemplo:

- Procedimientos de apagado consistente y arranque integrados con el apagado e inicio del sistema operativo
- Investigación de incidentes: apertura de casos en el soporte oficial, priorización de incidentes, escalado de incidentes, obtención y envío de datos de los logs al soporte oficial.
- Operaciones periódicas de mantenimiento no rutinarias, por ejemplo, aplicación de actualizaciones
- Ajustes en la configuración de los servicios, optimización de recursos, parametrización, etc.
- Mantenimiento de las interfaces de los productos de la solución entre sí como de las interfaces con otros productos. Por ejemplo, documentar la ubicación de elementos que pueden cambiar con la evolución de las infraestructuras tales

como los datos de credenciales o conexión IP y puerto del driver de una base de datos o de la interfaz a un servicio RFC, cambios en la URL de un webservice, cambios de elementos de seguridad, de elementos de autenticación con otros productos (básica, integrada, single-sign-on, certificado digital, etc.)

### **Condiciones de Soporte**

Las soluciones ofrecidas contarán con soporte específico de sistemas 24x7x365 en castellano y con tiempos de respuesta de menos de una hora ante incidentes graves.

### **Autenticación y Autorizaciones de los usuarios**

La solución incluirá el diseño y la implantación de las autorizaciones para los usuarios de los productos. Tendrá en cuenta las obligaciones y las atribuciones de los diferentes usuarios que la emplearán: se permitirá a cada tipo de usuario ejecutar sólo lo necesario sobre los datos que le correspondan y se impedirá que puedan realizar las actividades no necesarias y acceder a los datos que no les correspondan.

De los mecanismos de autenticación y autorización disponibles se optará por el que esté integrado con el Directorio Activo (DA) de Microsoft de IFEMA. Caso que no exista integración con DA, se optará por el mecanismo más seguro entre los disponibles, de acuerdo con los requisitos e indicaciones de IFEMA.

Los sistemas de autenticación básica basados en contraseñas deben tener las medidas que impiden que se adivinen o desvelen a personas no autorizadas. Por ejemplo, políticas que obliguen escogerlas con complejidad adecuada de longitud, letras, cifras y símbolos. Contraseñas que fuercen renovación periódica, con periodos de validez y caducidad automática. Contraseñas que no se encuentren ni en los diccionarios ni en las listas de contraseñas frecuentes. Estos sistemas tendrán protección contra los ataques de fuerza bruta bloqueando los intentos fallidos de acceso repetidos.

En las soluciones en "Cloud" las credenciales de autenticación deben viajar por canales cifrados seguros https / TLS. Son imprescindibles todas las medidas de fortaleza de contraseñas descritas así como las medidas de seguridad adicionales presentes en los productos ofrecidos.

### **Confidencialidad de los datos**

Los datos de la solución ofrecida no estarán disponibles para las personas no autorizadas. En todo momento los datos estarán protegidos por las medidas de seguridad de las aplicaciones ofrecidas.

Para el caso de soluciones con datos confidenciales o sensibles en "Cloud", la solución dispondrá de medidas técnicas que garanticen que los datos confidenciales o sensibles no pueden accederse ni siquiera por los administradores de sistemas de la solución ni por los del servicio de alojamiento o hosting empleado.