

SERVICIO DE PLATAFORMA PARA LA VENTA ONLINE DE TICKETS Y OTROS SERVICIOS, PARA FERIA DE MADRID EXP.: 19/186 – 2000015188

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

1. CONSULTAS ADMINISTRATIVAS - SOBRE 1: Queremos confirmar que los documentos EXCLUSIVOS en este sobre son la declaración responsable (modelo IX del anexo I) y el modelo y justificante de garantía provisional. Entendemos que la documentación referida a los apartados 6 al 2 del anexo I son para presentar posteriormente, una vez adjudicado. -SOBRE 2: Entendemos que hay una errata al referirse en las cláusulas administrativas a que la documentación a aportar en este sobre está detallada en el apartado 9 de las cláusulas técnicas, cuando dicho pliego tiene solo ocho apartados. El apartado 8 es el cual menciona la documentación de este sobre. ¿Correcto?
 - a. SOBRE 1: Queremos confirmar que los documentos EXCLUSIVOS en este sobre son la declaración responsable (modelo IX del anexo I) y el modelo y justificante de garantía provisional. Entendemos que la documentación referida a los apartados 6 al 2 del anexo I son para presentar posteriormente, una vez adjudicado.

Sí únicamente se debe presentar la declaración responsable del cumplimiento de la solvencia técnica y financiera y el justificante de haber constituido la garantía provisional.

- b. SOBRE 2: Entendemos que hay una errata al referirse en las cláusulas administrativas a que la documentación a aportar en este sobre está detallada en el apartado 9 de las cláusulas técnicas, cuando dicho pliego tiene solo ocho apartados. El apartado 8 es el cual menciona la documentación de este sobre. ¿Correcto?

Efectivamente es una errata. El apartado correcto es el 8.

2. CONSULTAS TÉCNICAS - Periodo de implementación: se menciona en punto 2 del pliego técnico que la implementación de la plataforma debe ser en 45 días. Entendemos que son 45 días "laborables", ¿es esto correcto? Entendemos también que este tiempo se refiere solo a la configuración inicial para salida a venta, sin incluir proceso de migración de datos o integraciones con sistemas externos, ¿correcto?

- a. Sí, el plazo establecido es de 45 días laborables.
 - b. En el apartado 6. OTRAS CONSIDERACIÓN se detalla el alcance de esta primera puesta en marcha:

La puesta en marcha de la plataforma deberá estar implementada en 45 días a contar desde la formalización del contrato y deberá constar de lo siguiente:

- Configuración de los eventos iniciales
- Creación de la landing con look & feel IFEMA
- Integración con las analíticas de IFEMA
- Configuración de las características de SEO.

- *Integración con control de accesos IFEMA (SKIDATA)*
- *Integración sistema autenticación*
- *Prueba de sistema, adaptación y aprobación*
- *Formación del equipo IFEMA*

3. CONSULTA TÉCNICA -INTEGRACIÓN CON CRM: ¿Cuenta actualmente IFEMA con un sistema de CRM que pretenda utilizar? En su caso, ¿qué sistema es?

- Actualmente contamos con una herramienta para nuestra Gestión Comercial de desarrollo propio que vamos a sustituir con la implantación de un nuevo sistema CRM estándar.
- No sabemos qué CRM finalmente se implantará, dependerá del proceso de licitación, pero dadas las necesidades a cubrir, será alguno de los líderes del mercado actuales:
Página 3:

“La plataforma contará con una API que permita la integración con las distintas herramientas internas de IFEMA (control de acceso, la APP IFEMA,...) pero también con servicios webs ajenos a IFEMA (CRM, Finanzas...)”

Página 13:

“Se valorará las integraciones existentes de la plataforma con los principales CRMs de mercado (Salesforce, Microsoft Dynamics, SAP, etc...), conforme al apartado M de criterios de valoración.”

4. CONSULTA TÉCNICA -PROCESO DE COMPRA EN FACEBOOK: Entendemos que la configuración de vincular el proceso de compra de entradas desde la pagina de FB es algo que se debe hacer desde la propia configuración de Facebook y no depende del sistema de ticketing. En caso de no ser así, ¿podrían explicarnos a que se refiere esta funcionalidad?

Efectivamente es así, la configuración se realiza sobre Facebook.

5. CONSULTA TÉCNICA -CONFIGURACIÓN PARA SEO Encontramos contradictorio que se pida que la plataforma de venta esté dentro de la web de IFEMA, al tiempo que el sistema de ticketing tenga configuración para el SEO. Porque, al ser el primer caso, los parámetros y configuración para mejorar el procedimiento deben hacerse para la web (en este caso la de IFEMA). ¿Nos podrían explicar mejor cual es el objetivo de la configuración SEO y, en su caso, si estamos equivocados con el planteamiento anterior?)

Pedimos que cualquier contenido que tenga la plataforma puede ser configurable a nivel SEO, como con cualquier página de contenido. Si está integrada dentro de IFEMA, la base saldrá de Ifema.

6. CONSULTA TÉCNICA INTEGRACION A SISTEMA DE PARKING ¿Cuál es el sistema actual? ¿La idea es poder utilizar el mismo código de barras de la entrada al evento x para tener acceso al parking y gestionar el pago en kiosko?

En el pliego de bases se indica que el proveedor se compromete a integrar su plataforma con el servicio de aparcamiento cuando IFEMA lo requiera y, en consecuencia, con el sistema de parking que tenga instalado en ese momento. Está

entre los planes de IFEMA modernizar el sistema actual, pero no se conoce ni el sistema futuro ni las condiciones y necesidades a cubrir. Por esta razón, se indica en la misma página (pág. 13) que esta integración se abordará como modificaciones al contrato, y según se indica en el pliego de prescripciones administrativas, apartado 8. MODIFICACIONES AL CONTRATO: “En todos los casos, el adjudicatario presentará a requerimiento de IFEMA, su propuesta técnico-económica para la realización de los trabajos en cuestión”. Por tanto no es objeto de valoración en este momento.

7. DATOS BASE TICKETING Se menciona la cifra de hasta 200.000 tickets por año (400.000 por los 2 años), de cara al cálculo de las comisiones para la oferta económica. En todo caso, quisiéramos saber si es posible por favor: Cifra de venta online, cifra de tickets vendidos en taquilla, así como cifra de las invitaciones...

Hemos utilizado estimaciones basadas en los últimos ejercicios en los que no contábamos con la plataforma que ahora estamos licitando, por lo que los porcentajes que a continuación vamos a facilitar deben ser tomados como una referencia sin que tengamos certeza de que se mantengan, más teniendo en cuenta que a través de la plataforma vamos a vender cupos de entradas para los eventos de público (conciertos) que anteriormente no teníamos.

La venta online supone aproximadamente un 55% del total, siendo el 45% venta física.

Además un 20% del total de entradas son entradas gratuitas o invitaciones.

8. Me gustaría confirmar si el precio indicado en la Ficha A de la Oferta Económica, en relación con la "Oferta Atención al Cliente" (0,05€) hace referencia a cualquier entrada vendida. Es decir, por ejemplo, una entrada vendida del tramo B sería facturada a razón de $0,5€ + 0,05€ = 0,55€$, independientemente de si esa entrada ha generado o no una consulta al servicio de Atención al Cliente. E igualmente para cada tramo. Muchas gracias.

Se aplicara 0.05€ por entrada vendida a través de la plataforma, independientemente de que se haya producido la consulta.

9. En relación al punto 5 del pliego de bases administrativas (SOLVENCIA) me gustaría una aclaración sobre los dos puntos que se contemplan en el punto 5.1.1: - 500.000 entradas vendidas por año de cada una de las ticketeras integradas--> ¿Se refiere a las ventas generales de cada ticketera o, únicamente, a las entradas vendidas de forma integrada con nuestra plataforma? Si se refiere a las ventas generales de la ticketera, no somos capaces de tener esa información ya no que la controlamos nosotros. Esa información la tiene la ticketera. Podemos informar de las ventas que realizan las ticketeas de manera integrada (esta información si que la tenemos). - Mínimo de 5 millones de transacciones. ¿Que se entiende por transacciones? Se refiere a numero de entradas vendidas o a operaciones. Una operación puede estar formada por mas de una entrada. Por lo tanto, la respuesta puede variar en función de lo que se entienda por transaccion.

Se refiere a que la plataforma haya tenido ese número de entradas de forma integrada, no por cada ticketera conectada.

10. En relación a la duración del contrato, comentar que se mencionan distintas cifras en el pliego. En el punto 6 (PERIODO CONTRATACIÓN) del pliego de bases administrativas se comenta una duración inicial de 24 meses (2 años) con posibilidad de prorrogas de hasta 3 anualidades (36 meses). Total 5 años. Por otro lado, en el punto 9 (VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO) del

pliego de bases administrativo se comenta un periodo de contratación inicial de 24 meses (2 años) y sus posibles prorrogas (max. 24 meses - 2 años). Total 4 años. Muchas gracias

La duración del contrato es de 24 meses, con posibilidad de dos prórrogas. En el punto D. PERÍODO DE CONTRATACIÓN de la página 2: debe decir: “DOS AÑOS DESDE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO CON POSIBILIDAD DE PRORROGAS HASTA DOS ANUALIDADES”. En el punto 6 del pliego de bases administrativas donde pone “...La duración del contrato se establece en 24 meses, desde la formalización del contrato con posibilidad de prorrogas hasta tres anualidades.” debe decir “...La duración del contrato se establece en 24 meses, desde la formalización del contrato con posibilidad de prorrogas hasta DOS anualidades.”. Esto supone que el importe económico de cada prórroga es de 100.000€ / año.

11. El punto 8 del pliego de prescripciones técnicas (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE solicita documentación técnica de una serie de puntos a considerar. Nos gustaria entender mejor que se espera de este punto (documento de max. de 25 páginas) ya que todos los puntos citados ya han sido comentados en el punto 3, 4 y 5. Muchas gracias.

La información que se espera obtener es desde el punto de vista de la solución / plataforma propuesta. Qué características técnicas y funcionales tiene la solución en relación a los puntos indicados. Lógicamente, deben cumplir con los requerimientos indicados, comentados en los citados puntos. Queremos entender cómo trabaja la herramienta propuesta.

12. Datos de información general sobre el uso de la plataforma (estimado): API (inbound/outbound) calls/mes Batch executions /mes Información sobre uso del módulo CRM (estimado) Necesidad de CRM para envío de campañas de Marketing: Estimación de envíos de campañas /año. Estimación de envío de emails/año Punto 20. Criterios de Valoración: 20 A. • Cantidad estimada de entradas gratuitas/año • Especificar “Oferta Atención al Cliente” y la cantidad estimada /año • Integrar la DATA con herramientas de terceros – Nombrar y numerar • N° de sistemas IT echosystem a integrar en la plataforma • Importación de datos • Importación datos histórico de ventas SOBRE 3 -Presentación oferta económica 8. Modificaciones del contrato Forma y plazo para presentar la posibilidad de modificaciones del contrato para desarrollos e integraciones para ampliar y mejorar los servicios.
- Datos de información general sobre el uso de la plataforma (estimado): API (inbound/outbound) calls/mes Batch executions /mes
No disponemos de estos datos.
 - Información sobre uso del módulo CRM (estimado) Necesidad de CRM para envío de campañas de Marketing: Estimación de envíos de campañas /año.
Una estimación inicial, hasta disponer de un futuro CRM, sería de 1 o 2 envíos al mes por cliente. Una vez dispongamos del nuevo CRM, éste deberá estar integrado con la plataforma.
 - Punto 20. Criterios de Valoración: 20 A. • Cantidad estimada de entradas gratuitas/año
Está contestado en la pregunta 7, las invitaciones y entradas gratuitas son lo mismo para nosotros y en los últimos ejercicios han supuesto aproximadamente un 20% del total entradas.
 - Especificar “Oferta Atención al Cliente” y la cantidad estimada /año

En la actualidad atendemos aproximadamente 2.000 contactos al año relacionados con conceptos similares al objeto del contrato. Sin embargo, este dato puede verse modificado en función del número de eventos de público que IFEMA gestione.

- e. • Integrar la DATA con herramientas de terceros – Nombrar y numerar
Lo que se pide en el pliego es que el proveedor indique la capacidad de integración de los datos de la plataforma con herramientas de terceros y de explotación de datos. Esta información será utilizada como criterio de valoración subjetivo.
- f. • Nº de sistemas IT ecosystem a integrar en la plataforma.
No se prevén importaciones de datos históricos. La plataforma empieza de cero. Sí contendrá los datos como consecuencia de las integraciones con otros sistemas.
- g. • Importación de datos. • Importación datos histórico de ventas.
No se prevén importaciones de datos históricos. La plataforma empieza de cero. Sí contendrá los datos como consecuencia de las integraciones con otros sistemas.
- h. SOBRE 3 -Presentación oferta económica 8. Modificaciones del contrato Forma y plazo para presentar la posibilidad de modificaciones del contrato para desarrollos e integraciones para ampliar y mejorar los servicios.
En cada caso el proveedor deberá analizar la necesidad planteada y propondrá los plazos y costes de realización. Al inicio del servicio, el proveedor propondrá los procedimientos y metodologías que considere para una ejecución eficiente del servicio, que tendrán que ser acordados con la aprobación de IFEMA.

13. En la licitación técnica no se solicita nada para la gestión de conferencias o encuentros B2B. Entendemos por lo tanto que no se necesita. 2. Es posible modificar las impresoras Zebra (ZPL) por impresoras homologadas BOCA. Cantidad de impresoras existentes? 3. Número de informes específicos que se utilizan regularmente. 4. Guardarropa: ¿Es posible entregar el ticket en formato recibo? 5. Sistema de autenticación IFEMA. ¿Nos pueden confirmar que su sistema de autenticación es SSO SAML 2.0 y que IFEMA adaptaría su sistema para recibir los datos de SecuTix? 6. Otras integraciones posibles > Parking: No se detalla la integración con el parking, ¿es posible tener documentación detallada que describa dicha integración? 7. Integración con SAP: Se entiende dicha integración como un fichero CSV que se depositará en un servidor SFTP que IFEMA integrará en SAP. ¿Es correcto?

- a. En la licitación técnica no se solicita nada para la gestión de conferencias o encuentros B2B. Entendemos por lo tanto que no se necesita.
No se especifica dicha funcionalidad. Pero en cualquier caso, se debe poder tratar como un evento más y cubrir mínimamente la venta y gestión del aforo.
- b. 2. Es posible modificar las impresoras Zebra (ZPL) por impresoras homologadas BOCA. Cantidad de impresoras existentes?
Se exige que las impresoras sean compatibles al menos con lenguaje ZPL. En cuanto al número de impresoras, la plataforma debe permitir utilizar un número "ilimitado" de impresoras. En la página 9 del pliego se dice:



IFEMA podrá hacer uso ilimitado de la solución de venta en taquilla y abrir tantos puestos como considere oportuno, independientemente de la ubicación/sede de estos puestos, y sin gastos adicionales por el uso de la plataforma más allá de la comisión pactada de venta por entrada por el uso de la plataforma.

- c. 3. Número de informes específicos que se utilizan regularmente.
No disponemos de esta información. Si podemos decir que se va a necesitar que la plataforma disponga de un potente módulo de informes, que permita programación de envío de los mismos, diseño de informes a medida, que serán usados por personal de Ifema, por terceros colaboradores y clientes y con extracción de datos para instituciones públicas (Hacienda, GDPR).
- d. 4. Guardarropa: ¿Es posible entregar el ticket en formato recibo?

El sistema debe generar una factura simplificada.

- e. 5. Sistema de autenticación IFEMA. ¿Nos pueden confirmar que su sistema de autenticación es SSO SAML 2.0 y que IFEMA adaptaría su sistema para recibir los datos de SecuTix?

En el pliego se indica la autenticación de usuarios clientes a través de nuestra aplicación CDU. En el mismo apartado se indica también la integración con el sistema de control de accesos (entiéndase como sistema físico de tornos) al recinto ferial. En ninguno de estos sistemas se requiere autenticación a través del directorio activo. Sin embargo, para el acceso de personal o proveedores de IFEMA a la plataforma, el proveedor podrá proponer los métodos más adecuados para la autenticación de este tipo de usuarios, e IFEMA adoptará aquel que resulte más conveniente y que cumpla con los estándares de seguridad de IFEMA.

- f. 6. Otras integraciones posibles > Parking: No se detalla la integración con el parking, ¿es posible tener documentación detallada que describa dicha integración?

NO. Ver contestación a la pregunta 6.

- g. 7. Integración con SAP: Se entiende dicha integración como un fichero CSV que se depositará en un servidor SFTP que IFEMA integrará en SAP. ¿Es correcto?

NO. La integración por ficheros no es el mecanismo que preferimos, salvo imposibilidad técnica o simplicidad. En cualquier caso, en cada integración el proveedor propondrá los distintos métodos que aplican, y junto con IFEMA se determinará la mejor opción en cada caso.

El presente documento pasa a formar parte integrante del pliego administrativo y técnico, quedando afecto en los términos previstos en el citado pliego.