

**SOLICITUD DE OFERTAS PARA LA CONTRATACIÓN
DE UNA PLATAFORMA ONLINE PARA LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS
DE INVITADOS Y WORKSHOPS DE IFEMA**

EXP. 19/303 – 2000016100

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, noviembre de 2019**

ANEXO II - DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.-

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

IFEMA requiere del servicio de una empresa de carácter tecnológico especializada en la organización de eventos para la contratación de una plataforma online para la gestión de participantes en los Programas de Invitados de los certámenes de IFEMA y servicios de workshop y de reuniones solicitadas por los mismos. **Dicha plataforma debe ser un producto existente, parametrizable por el usuario y adaptable, y no un desarrollo específico.**

La contratación del software será utilizada para la gestión interna de todos los Programas de Compradores que sean solicitados por los distintos Certámenes de IFEMA, con el fin de mejorar el servicio al cliente y agilizar los tiempos de respuesta por parte de IFEMA. Asimismo, con el uso de la plataforma para la gestión de los workshops y servicio de reuniones, se pretende mejorar el servicio prestado a expositores y compradores, incrementando el retorno de la inversión a través de *networking*.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.-

2.1. Descripción del servicio

El adjudicatario deberá proveer a IFEMA del uso de una plataforma online de desarrollo propio para la gestión de sus programas de compradores y workshops. La gestión de la misma deberá realizarse por parte de IFEMA de manera autónoma, sin ser necesaria la intervención del adjudicatario para el desarrollo de los servicios ofrecidos.

La plataforma deberá estar abierta todo el año para ser utilizada a conveniencia de IFEMA. No obstante, el adjudicatario deberá contar con dos sistemas de ayuda:

- a. Soporte de ayuda para uso. El adjudicatario deberá atender y resolver las dudas puntuales que puedan surgir, así como asesorar a IFEMA en el manejo óptimo de la plataforma.
- b. Soporte técnico. El adjudicatario deberá contar un soporte permanente para la resolución de incidencias de carácter técnico y facilitar a IFEMA los datos de contacto para su utilización.

Asimismo, el adjudicatario deberá realizar una formación al personal encargado de gestionar la plataforma y un acompañamiento para la puesta en marcha de uno o varios programas de invitados.

También deben dar soporte e incluso realizar y validar las parametrizaciones necesarias para poner en funcionamiento cada evento.

2.2. Alcance del servicio

Para la gestión de los programas de compradores o gestión de invitados a distintos actos, IFEMA prevé el uso de la plataforma online. Sin embargo, dada la distinta naturaleza y

tipología de los eventos, IFEMA requerirá uno de los siguientes servicios, ajustándose a las necesidades concretas de los mismos:

SERVICIO DE PLATAFORMA

El servicio de plataforma deberá incorporar las siguientes funcionalidades:

- **Gestión de invitados/BBDD:**

La plataforma ofertada completará, como mínimo, las siguientes acciones relativas a la gestión de bases de datos:

- Importar, exportar y actualizar la base de datos de la plataforma de forma masiva a través de ficheros Excel de manera autónoma por parte de IFEMA.
- Buscar y filtrar participantes.
- Ver y/o modificar datos de los invitados en cualquier momento.
- Añadir y/o borrar invitados.
- Establecer tipologías de invitados.
- Generación ilimitada de informes a través de los distintos campos incorporados en las bases de datos seleccionados por IFEMA.
- Exportación de los informes a formato Excel.

- **Creación de webs informativas:**

- Creación de páginas web sin límite, a través de estructuras o plantillas incorporadas a la plataforma ofertada.
- Gestión independiente y autónoma por parte de IFEMA, sin intervención necesaria por parte del adjudicatario, salvo para la resolución de consultas.
- Posibilidad de incorporar documentos, imágenes, vídeos, banners, enlaces, menús y submenús, entre otros.
- Creación de las webs informativas en varios idiomas (mínimo: castellano e inglés).

- **Creación de formularios personalizados:**

- Creación de formularios personalizados que permitan la recogida de información por parte de IFEMA, incluso desde las páginas web de las propias ferias. El acceso a los mismos deberá ser a través de links que podrán ser ubicados en las páginas Web de IFEMA, en email, etc.
- Gestión independiente y autónoma por parte de IFEMA, sin intervención necesaria por parte del adjudicatario, salvo para la resolución de consultas.
- Posibilidad de varios tipos de campos dentro de los formularios: texto, archivo, lista, multiselección, número, imagen, etc.
- Generación de bases de datos en función de la información cumplimentada en los formularios.

- **E-mail marketing:**

- Envío de email desde el correo asignado por IFEMA.

- Programación y envío de emails de manera manual y automática en base a la información incorporada en las bases de datos.
 - Generación de contenidos de los correos electrónicos por parte de IFEMA y personalización de los mismos a través de la información incorporada en las bases de datos.
 - Conocimiento en tiempo real de estadísticas de nº envíos, *clicks* de apertura, etc.
- **Estadísticas en tiempo real.** La plataforma deberá aportar información en tiempo real de los siguientes servicios:
 - Uso del envío de emails de manera manual y automática.
 - Gestión de los invitados.
 - Inscripción de las actividades.
 - **Encuestas online a los participantes:**
 - Elaboración de encuestas online a los participantes que puedan responderse en el momento de celebración del evento.
 - Descarga de resultados actualizados e inmediatos en informes.

SERVICIO DE NETWORKING

El servicio de *networking* deberá incluir, además de todas funcionalidades detalladas en el “servicio de plataforma”, las siguientes características técnicas:

- **Gestión de agendas “NETWORKING”:**

Para la gestión de agendas *networking*, IFEMA podrá elegir distintas metodologías de cuadro de agendas:

1. Los invitados solicitan reuniones a otros participantes y estos últimos aceptan o rechazan su reunión a través de la web del evento/feria.
2. Los invitados solicitan reuniones a otros participantes y éstas son adjudicadas directamente, siempre que haya disponibilidad horaria y lugar para celebrarse.
3. Los invitados indican sus solicitudes de reunión por **orden de preferencia**. Posteriormente, IFEMA cuadrará dichas preferencias, agendando las reuniones a través de un software propio de la plataforma cuyo algoritmo permita realizar el cuadro en el momento, de forma automática, sin desarrollo previo por parte del proveedor del servicio y sin depender de terceros para la gestión manual de citas. IFEMA podrá agendar las citas en función de los siguientes criterios:
 - Comprador y Vendedor tienen un interés mutuo en establecer una cita.
 - El Comprador desea tener una cita con el Vendedor.
 - El Vendedor desea tener una cita con el Comprador.

- El Vendedor y el Comprador desean colaborar conjuntamente.

Para el cuadro de agendas, IFEMA podrá establecer límites de la profundidad de preferencia. De esta manera, se podrá establecer como criterio de selección el orden de preferencia indicado por cada participante.

4. La plataforma deberá permitir cuadrar agendas de forma automática cuando el Vendedor y el Comprador no se han elegido pero tienen productos/intereses en común.

Asimismo, la plataforma deberá contar con los siguientes requisitos:

- Asignación de Usuario y Contraseña a los participantes en el evento para poder acceder a la web / app del evento de *networking* donde podrán seleccionar citas y/o consultar información del evento.
- La plataforma desarrollará una página web para cada evento para poder desarrollar todo el sistema de *networking* y que los participantes establezcan sus solicitudes de reuniones en función de sus preferencias.
- Deberá permitir el cierre de citas en un horario determinado, dentro de las horas disponibles para *networking*.
- Control por parte de IFEMA de la información visualizada por los invitados.
- Establecer número máximo de citas resultante de cada cruce por criterio.
- El sistema propuesto deberá ofrecer una matriz de reuniones preestablecidas, facilitando los participantes de la misma, el lugar y el horario. Desde la presente matriz, IFEMA podrá incorporar, modificar, borrar o cambiar las reuniones que considere necesarias. IFEMA será quien decida el cuadro final de las agendas.
- La plataforma deberá realizar un cruce automático de agendas, en función de las metodologías, criterios y parámetros establecidos anteriormente, elaborando automáticamente una agenda de reuniones, sin necesidad de que ningún participante ni IFEMA tenga que aceptar manualmente una a una las reuniones (salvo en la primera metodología especificada en el presente apartado, que implica la aceptación de la reunión por parte del participante).
- Registro y acreditación in situ de participantes los días del evento.

IFEMA se reserva el derecho a solicitar una demostración de la plataforma ofertada a las empresas, para verificar el cumplimiento de las características técnicas de cada uno de los apartados requeridos.

2.3. Características técnicas de la plataforma

La plataforma ofertada debe ser un producto existente, parametrizable y adaptable, y no un desarrollo específico.

En relación a los principales requisitos técnicos que debe cumplir la plataforma cloud propuesta por el licitante, se solicitan los siguientes:

- Deberá ser compatible con las versiones más actuales de los principales navegadores comerciales existentes en la actualidad.

- Los datos introducidos por Ifema deberán ser sólo accesibles por los usuarios a los cuales Ifema dé autorización. El proveedor debe garantizar que los datos de IFEMA no puedan ser accedidos por ningún otro cliente de la plataforma.
- Deberán existir las herramientas necesarias para la exportación de los datos introducidos en la plataforma e importación de datos (mínimamente formato Excel)
- La web de la plataforma debe ser *responsive* y multidispositivo. También debe disponer de funcionalidades adaptadas a movilidad, por si fuera requerido en algún evento.
- La plataforma deberá estar disponible 24 horas al día/ 365 días del año.
- La plataforma debe disponer de un sistema potente de perfiles de usuarios y administrador.
- La plataforma debe disponer de un potente sistema para dar de alta eventos (con web específica y personalizable) y configurar todas sus características por usuarios no técnicos.
- El proveedor, deberá aportar soluciones adecuadas ante necesidades que no estén del todo cubiertas. Deberá proponer la mejor alternativa de que sea capaz la plataforma para que el evento se desarrolle de acuerdo a las expectativas y objetivos de IFEMA.

En relación a las medidas de seguridad que debe cumplir la plataforma, se deben garantizar mínimamente los siguientes aspectos:

- Se deberá permitir la asignación de usuarios y contraseñas las cuales deben tener un nivel de robustez suficiente.
- El almacenamiento de las contraseñas deberá estar encriptado.
- La plataforma deberá contar con unas características de seguridad adecuadas a la importancia de los datos almacenados en la misma, que garanticen el cumplimiento de la ley de protección de datos en vigor.
- La plataforma deberá ser capaz de proporcionar el caudal de datos adecuado para un aceptable funcionamiento de la misma en cada momento.
- La plataforma deberá contar con una política de copias de seguridad adecuada.
- Deberá existir una política de destrucción de datos consensuada con Ifema.
- Medidas de protección frente a los ciberataques.
- El licitante deberá indicar las medidas de seguridad incluidas en la plataforma para garantizar todos estos aspectos.
- La plataforma debe tener el nivel de parches de seguridad y bugs actualizados para garantizar su integridad y correcto funcionamiento.
- La aplicación deberá ser desplegada en la nube del proveedor responsabilizándose de la plena disponibilidad de la misma, tomando las medidas necesarias para que esté disponible de forma continua

3. DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR EL OFERTANTE.-

La empresa ofertante incorporará al SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO NÚM. 2.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA, la documentación que a continuación se relaciona:

- Características técnicas de la plataforma propuesta y los servicios propuestos, especificando las posibilidades de personalización de los distintos servicios contenidos en la misma, plantillas web, gestión de informes, etc.

Dichas características deben cumplir todo lo establecido en el apartado 2.2. “Alcance del servicio” del presente pliego, dividiendo las especificaciones técnicas en los distintos servicios detallados (servicio de plataforma, servicio de *networking* y servicios adicionales).

- Manual de uso de la plataforma.
- Información sobre el servicio de soporte técnico.
- Información sobre lo indicado en el apartado 2.3 – Características técnicas de la plataforma: medidas de seguridad, contraseñas, copias de seguridad, etc.

Para una correcta valoración técnica de las ofertas, es necesario que se incluya la información solicitada, con el máximo detalle posible, así como cualquier otra documentación necesaria para la valoración de la oferta, según los criterios indicados en el apartado 17.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

4. RESPONSABLE DEL SERVICIO.-

El Gerente responsable del adjudicatario actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

Asimismo, los trabajos de ejecución serán supervisados en todo momento por personal designado por IFEMA, perteneciente a la Dirección del Certamen.

5. PERSONA DE CONTACTO.-

Para cualquier aclaración relacionada con el pliego de bases deberán dirigirse a Andrea Espeso Alonso de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA, teléfono: 91.722.53.25.