

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LOS
EXPOSITORES Y COEXPOSITORES DEL CATALOGO ONLINE DE LA 41
EDICION DE FITUR**

EXP.- 20/194 – SOLICITUD 1000217295

**DIRECCIÓN DE COMPRAS
Madrid, septiembre 2020**

1. OBJETO DEL CONTRATO.-

El adjudicatario se encargará de la Gestión de Datos de Expositores y Co-expositores de FITUR, Feria Internacional de Turismo, 41 Edición. Realizando los siguientes trabajos:

- Gestión de datos de los expositores y co-expositores: seguimiento y recogida de los datos y su tramitación a través del servicio Web IFEMA.

El adjudicatario deberá responsabilizarse de la introducción de la totalidad de los datos de los expositores y de la siguiente información relativa a los coexpositores: datos generales: dirección, mail, teléfono, país y sector, dentro de la aplicación informática facilitada por IFEMA. Esto no exime al adjudicatario de hacer un seguimiento exhaustivo para la consecución de otros datos con el fin de presentar la información del coexpositor lo más completa posible: Área Operativa; Tipología de turismo; Área de Exposición; Web; Logo; Descripción de la actividad de la empresa (texto hasta 300 caracteres) en español y en inglés. Los expositores tienen acceso a rellenar sus propios datos y los de sus coexpositores a través de la plataforma "zona de expositor". En todo caso, el adjudicatario asume la función de asegurar que todos los datos quedan recogidos; bien porque los expositores realizan directamente esta tarea o bien porque el adjudicatario introduce los datos que éstos le facilitan. La secretaría de FITUR no introducirá datos en la aplicación de catálogo online sino que enviará con periodicidad bi-semanal desde octubre hasta diciembre y diariamente en enero hasta cierre del catálogo - los listados de los expositores titulares con el nombre de la empresa y, excepcionalmente, el código (si el adjudicatario no tuviera acceso al mismo), que facilitarán al adjudicatario el seguimiento de su tarea.

Todas las fechas que se exponen en el pliego técnico y contrato son una previsión/estimación, y la ejecución de los trabajos requiere un previo encargo expreso del servicio para una concreta feria.

2.1. Descripción del Servicio.-

El servicio consiste en la alimentación del catálogo online de FITUR en la que la información relativa a expositores y co-expositores sea lo más completa posible, tanto en términos de cantidad de expositores y co-expositores incorporados en la bases datos, como en la calidad de los datos introducidos en la misma. Para conseguir este objetivo, es imprescindible que la empresa adjudicataria realice una labor continua de seguimiento y verificación de datos con los expositores y co-expositores.

Para la realización del servicio se contemplan los siguientes trabajos:

1. Tramitación de los datos de los expositores, incluidos textos descriptivos (breve información de cada empresa) en español y en inglés y logos, y de los co-expositores.
2. Normalización y correcciones ortográficas de los datos introducidos por los mismos.
3. Seguimiento y ayuda a los expositores y co-expositores que no hayan actualizado sus datos.
4. Actualizaciones semanales de los datos de la guía adaptados a Web

Consideraciones:

La empresa adjudicataria será responsable de las siguientes funciones para la realización del servicio:

Apoyo a la Dirección del Certamen en la gestión de la información para el catálogo online de FITUR.

- Servicio de calidad, compromiso, objetividad y flexibilidad siguiendo siempre los criterios y estrategia marcada por la Dirección del Certamen.
- Garantía de cumplimiento de fechas marcadas por la Dirección del Certamen.
- Atención continua y personalizada a expositores y co-expositores como garantía de seguimiento y calidad de la gestión.

2.2. Servicio Web IFEMA.-

IFEMA dispone de un servicio en su página Web que permitirá a los expositores y co-expositores introducir sus datos para el catálogo vía Internet.

El adjudicatario deberá utilizar esta aplicación, que IFEMA pondrá a su disposición sin ningún coste, y que le permitirá acceder a las siguientes funcionalidades:

- Gestión de los datos introducidos vía Web por los expositores.
- En cada inserción se pueden gestionar los datos que requiera dicho catálogo, y que podrán ser según las necesidades de la feria los siguientes:
 - Datos generales del expositor
 - Stand
 - Sector
 - Área Operativa
 - Tipología de turismo

- Área de Exposición
- País para catálogo
- Web.
- Redes Sociales.
- Descripción de la actividad de las empresas (texto hasta 300 caracteres) en español y en inglés
- Nuevos apartados: links promocionales y documentación asociada: vídeos, productos destacados, información adicional (donde se pueden incluir ficheros y enlaces)
-
- Gestión de las parametrizaciones de las ferias y catálogos, tales como plazos para introducción, modificación y publicación de los datos. Tanto los contenidos como las fechas de las parametrizaciones deberán estar coordinadas junto con la Dirección Comercial.
- Utilidad para la reutilización de datos de catálogos de la edición precedente.
- Utilidad para la fusión de datos de catálogo con formularios PDF prediseñados según los requisitos de la aplicación.
- Herramientas configurables de informes y envíos.
- Herramienta para la detección de inconsistencias en los datos de catálogo y guías.
- Utilidad configurable de exportación de datos de catálogo y guías para la correspondiente maquetación, etc.

De esta forma existirá un repositorio único, en las instalaciones de IFEMA, que contendrá los datos facilitados por los expositores y co-expositores vía Internet y los proporcionados por el adjudicatario, que deberá introducir en la aplicación en los casos en que el expositor o co-expositor no efectúe su incorporación vía Web.

Con la información recibida, IFEMA estudiará si corresponde alguna adecuación en la aplicación para cubrir las necesidades que el adjudicatario pueda tener para realizar su labor.

Pasado este plazo, se considerará que la aplicación reúne todas las funcionalidades requeridas para la gestión del catálogo por parte de la empresa adjudicataria.

La aplicación será accesible vía Internet, con acceso seguro, a través de un servidor de aplicaciones de IFEMA. El acceso al sistema se realizará mediante diversos mecanismos de seguridad (usuario, contraseña, token de generación

de contraseñas...) que deberán ser utilizados de forma escrupulosa por parte del adjudicatario.

Para el acceso al servidor de aplicaciones, podrá ser necesaria la instalación en los ordenadores del adjudicatario del software cliente requerido para la conexión. El adjudicatario deberá respetar las normas de seguridad y uso de los sistemas informáticos de IFEMA.

Se adjunta anexo XV correspondiente a: Documento de gestión de datos de catálogo.

2.3. Gestión de la información de expositores y co-expositores.

Como se ha indicado anteriormente, el adjudicatario deberá usar y administrar la aplicación de Gestión de Catálogo Web de IFEMA. Se gestionará la información de un número aproximado de 912 expositores titulares y 10.130 empresas co-expositoras, por edición (datos FITUR 2020).

Expositores:

Las empresas expositoras titulares son las que contratan su stand directamente con IFEMA.

Co-expositores:

Se considera co-expositor a la empresa que participa en el stand de un Expositor titular y que no tiene relación contractual directa con el Organizador. No se le asocian en el sistema unos determinados m² y es el expositor titular quien gestiona su participación en la feria, su presencia en el catálogo o guía, etc.

El adjudicatario efectuará los siguientes trabajos:

a) Duplicado de los datos del catálogo: Revisión y cumplimentación de datos incompletos.

El proveedor del servicio deberá duplicar los datos de catálogo FITUR 2020 de las empresas expositoras y sus co-expositores relacionados, desde la aplicación de IFEMA.

Antes de la apertura de la aplicación de catálogo a los expositores, el adjudicatario deberá cumplimentar los datos incompletos de las empresas (dirección, etc.) e introducir los códigos de empresa provistos por IFEMA en los casos de empresas que no lo tengan asignado.

b) Introducción de datos de expositor titular en la aplicación Web de IFEMA.

Una vez que el Certamen confirma el alta de un expositor, remitirá al adjudicatario el nombre de la empresa y, excepcionalmente, el código de la misma (en caso de que el adjudicatario no tenga acceso a él).

Estos datos constituyen la ficha inicial de catálogo y el adjudicatario deberá introducir los mismos en la aplicación o corregir y validar los ya existentes en la ficha de catálogo correspondiente si el expositor participó en FITUR 2020. Debe asimismo velar por que el expositor acceda a su ficha, la cumplimente y modifique en caso de que proceda (ver campos de catálogo FITUR en www.ifema.es/fitur).

Para cumplir con el proceso anteriormente detallado, el adjudicatario deberá contactar con el expositor e informarle del procedimiento para acceder a la aplicación, condiciones generales, fechas límite de catálogo, etc. Posteriormente deberá realizar recordatorios automáticos, vía email, a los expositores que no hayan introducido dicha información, contactando por teléfono con ellos, si fuera necesario, y mantener informada del seguimiento a la Dirección del Certamen.

c) Datos de empresas Co-expositoras y Representadas.

A continuación se detalla el proceso de trabajo que se deberá cumplir con las empresas Co-expositoras y Representadas:

• **Empresas co-expositoras presentes en FITUR 2020**

- Recabar de los expositores la relación de empresas co-expositoras que repiten en la edición 41 y la actualización de sus datos de contacto.
- Actualización e introducción de los datos recabados en la aplicación informática.
- Enviar periódicamente la información requerida por la Dirección del Certamen.

• **Empresas co-expositoras nuevas en FITUR 2021**

- Contactar con los expositores para que éstos inscriban en la aplicación informática de IFEMA las nuevas empresas co-expositoras presentes en FITUR Edición 41.

- IFEMA asignará un código a cada empresa co-expositora que el adjudicatario relacionará con cada expositor.
- Revisar periódicamente la información de cada co-expositor (previamente actualizada por el expositor y el co-expositor),
- Enviar periódicamente la información requerida por la Dirección del Certamen.

Terminado el plazo fijado para la actualización de datos, el adjudicatario se encargará de cumplimentar los datos de los co-expositores que no hayan accedido a la aplicación, tales como sector de actividad, etc.

El adjudicatario se encargará:

- Del seguimiento y recordatorios, tantos como sean necesarios (por e-mail o telefónicos), a aquellas empresas expositoras y co-expositoras que no hayan cumplimentado sus datos en los plazos establecidos, con objeto de elaborar una amplia y fidedigna base de datos de las mismas.
- Atención personalizada al expositor y co-expositor apoyando la fidelización del mismo en todas las dudas relativas a la lista de expositores y pases que se derivan de los datos de empresas participantes registradas.

d) Asesoramiento.

Asesoramiento sobre la sectorización de la feria y la clasificación de las empresas por sector de actividad, por tipología de turismo, etc., enriquecimiento de las clasificaciones si van surgiendo tendencias y nuevos sectores o tipos de turismo.

2.4. Preparación y entrega de paquetes de información.

A) Publicación del catálogo en Internet www.ifema.es/fitur

IFEMA publicará los catálogos en Internet y en los puntos de información de la feria, siendo para esta Institución Ferial todos los ingresos que se pudieran producir por este concepto. El adjudicatario deberá tener actualizados los datos necesarios del catálogo para que IFEMA pueda proceder a la publicación del mismo.

Los ficheros de datos se suministrarán siguiendo los siguientes plazos previstos: el primero se realizará en octubre, a partir de este primer suministro, se realizarán actualizaciones cada semana hasta el 15 de noviembre, en que las actualizaciones pasarán a realizarse 2 veces por semana. La última actualización se realizará 4 días laborables antes del

inicio de la feria. Cada envío de los ficheros tendrá todos los datos completos del catálogo actualizados a la fecha del envío.

Se tratan de fechas orientativas y la ejecución de los trabajos requiere un previo encargo expreso del servicio para una concreta feria.

Esta actualización se realizará a través de la aplicación “Servicio Web IFEMA” que la Institución Ferial pone a su disposición.

B) Estadísticas e informes de expositores y campos de datos de catálogo.

En determinados momentos puntuales, coincidiendo con la publicación de dossier de prensa, del catálogo provisional de expositores en www.ifema.es/fitur, o a criterio de la Dirección del Certamen, la empresa adjudicataria deberá facilitar diferentes listados y datos estadísticos:

- Listado de expositores seguido de sus co-expositores, incluyendo número de stand, datos, contactos, etc. Debe existir permanente vinculación entre los distintos co-expositores con sus correspondientes expositores, bajo un mismo nº de stand.
- Listados o números de expositores y co-expositores: por países, por sectores de actividad, etc.
- Listado de países participantes con las empresas de cada país y su nº de stand para facilitar la confección del informe “El Mundo en Fitur”.
- Cualquier otro listado o dato estadístico que pudiera necesitar la Dirección del Certamen en un momento determinado.

C) App FITUR.-

IFEMA podrá incorporar sus catálogos y guías en plataformas de pago online, aplicaciones descargables para iPhone, iPad, Android, eBooks, etc.

Una parte de los datos se podrán obtener de la aplicación Web de IFEMA y el resto serán facilitados por los expositores.

1. CALENDARIO DE TRABAJO (EDICIÓN 41 FITUR).-

A continuación, se adjunta el calendario de trabajo previsto, que será revisado por la Dirección del certamen y el adjudicatario, una vez cerrados los plazos internos de FITUR con otros Departamentos de IFEMA implicados. Únicamente a título informativo, no hay compromiso por parte de IFEMA en el calendario establecido y pueden ser susceptibles de modificación siendo informado el adjudicatario con la debida antelación.

Para las ediciones posteriores, se realizará igualmente un calendario de trabajo que se consensuará de mutuo acuerdo con el adjudicatario.

FECHAS ESTIMADAS	TAREAS
3 meses antes de la celebración de la feria (Prevision del mes de Octubre)	Parametrización de la aplicación de catálogo (consistente en la introducción en la aplicación de IFEMA de las características de la feria como fechas, sectores etc.), como se especifica en el Anexo VI. Preparación de las consultas de informes. Preparación de cartas o circulares de contacto con los expositores y aprobación por la Dirección de Certamen
Última semana de octubre a celebración de la feria	Inicio de los trabajos: gestión de la información del catálogo de expositores y co-expositores
Última semana de octubre y luego periódicamente hasta cierre de catálogo	E-mail a todos los expositores que no hayan accedido a la aplicación (con link) y seguimiento telefónico
octubre 2020 a celebración de la feria	Comprobación de datos y coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información de IFEMA para el volcado semanal de archivos para el catálogo on-line
Octubre a diciembre 2020	Seguimiento periódico (E-mail, teléfono...) a los organismos oficiales expositores y otros titulares que tuvieran coexpositores en la pasada edición y que no hayan dado de alta coexpositores
Última semana noviembre 2020	Recordatorio a expositores del cierre de catálogo el 30 de noviembre.
30-nov-20	Fecha límite publicada para introducción datos catálogo para expositores.
Febrero	Cierre aplicación catálogo online a expositores NOTA: No se cierra el online hasta finalizar feria e incluso unas semanas después.
Estadísticas	Requerido por certamen. Cierre de feria con todos los datos

Se trata de fechas estimadas y si hubiera modificación en la fecha de celebración de la feria, el calendario se ajustaría a las nuevas fechas teniendo en cuenta los tiempos previstos en el calendario anterior.

Además, si se produce alguna baja durante feria se informará a la empresa adjudicataria para que eliminen dicho expositor del catálogo online.

Excepcionalmente, después de feria, si hay que eliminar la información de alguna empresa por protección de datos también se encargará de hacerlo la adjudicataria.

2. MEDIOS HUMANOS NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.-

Para la realización de los trabajos enunciados, los ofertantes deberán definir claramente el equipo de trabajo que pondrán a disposición del servicio solicitado, con experiencia probada en el desarrollo de este tipo de trabajos, que deberá contener **como mínimo**:

- **Un Responsable del equipo de coordinación:** que se responsabilice de la gestión de la información relativa a expositores y co-expositores, con experiencia mínima en trabajos relacionados con la consultoría turística, de al menos 2 años. Para su acreditación, se incorporará el CV, con detalle de las funciones desarrolladas, así como disponibilidad para la prestación de este servicio.
- **Dos personas en coordinación y edición, que deberán ser bilingües español-inglés,** además de disponer de personal con buen nivel de francés.

Sus tareas principales serán:

- Contacto con expositores y co-expositores tanto nacionales como extranjeros.
- Confirmación de datos.
- Atención de consultas.

El ofertante deberá tener en cuenta que para la admisión a trámite de la oferta, será requisito indispensable la acreditación mínima requerida.

El cambio de alguna de las personas a cargo del adjudicatario que realizan las tareas objeto del contrato, ha de ser tenido en cuenta como una posibilidad más ante el incumplimiento puntual o habitual del servicio contratado. Esta consecuencia ha de ser prevista por el adjudicatario en algún caso concreto de falta de plena adaptación conforme a los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado

3. OTRAS CONSIDERACIONES.-

- ♦ En las comunicaciones con los expositores, el adjudicatario actuará en nombre propio, haciendo constar que obra en representación de IFEMA exclusivamente para la prestación de este servicio.

- ♦ El adjudicatario deberá responder por escrito a las reclamaciones de los expositores, en un plazo inferior a un mes desde que se produzca el cierre de la feria. Estas respuestas, previamente a su envío a las empresas que las reclamen, deberán contar con el visto bueno de la Dirección del certamen.
- ♦ El adjudicatario responderá directamente ante cualquier perjudicado, sea la propia IFEMA, los expositores o por los errores en los textos o, que no sean imputables a IFEMA.

Para validar la aceptación técnica de las ofertas, es necesario que se incluya la información solicitada con el máximo detalle posible, **así como cualquier otra documentación que se estime necesaria.**

4. PROPIEDAD INTELECTUAL.-

El contenido de los catálogos y guías es propiedad intelectual de IFEMA, no pudiendo utilizarlo el adjudicatario para otro propósito diferente del objeto de este acuerdo, sin la autorización expresa de IFEMA.

Igualmente, el adjudicatario se compromete a no revelar ni difundir a terceros los datos personales a los que pueda tener acceso en relación y/o como consecuencia del cumplimiento y/o desarrollo del objeto de este contrato los cuales tendrán en todo momento el carácter de privados y confidenciales comprometiéndose a utilizarlos únicamente conforme a las instrucciones de IFEMA quedando expresamente prohibida cualquier comunicación de los mismos a otras personas.

Una vez cumplida la presentación contractual, todos los datos obtenidos por cuenta de IFEMA o facilitados por ésta, cualquiera que sea su soporte, le deberán ser devueltos sin necesidad de previo requerimiento. Las partes del presente contrato se comprometen a cumplir fielmente con lo estipulado en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y regulación complementaria.

5. RESPONSABLE DEL SERVICIO.-

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

6. PERSONAS DE CONTACTO.-

- Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones técnicas, deberán dirigirse a Dña. María Valcarce, Directora del Grupo Ferial 1, teléfono: 91.722.50.50

- Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones económico-administrativas, deberán dirigirse a Dña Macarena Pastor Barrera, de la Dirección de Compras de IFEMA, teléfono: 91.722.57.23.

ANEXO IV GESTIÓN DE DATOS DE CATÁLOGO

(Se adjunta en anexo aparte)

ANEXO V NORMATIVA DE SEGURIDAD

RELATIVA AL ACCESO DE PERSONAL

EXTERNO A LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DE IFEMA

(Se adjunta en anexo aparte)