



IFEMA
Feria de
Madrid

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ENTRE LOS VISITANTES A LAS FERIAS Y EVENTOS
CELEBRADOS EN EL RECINTO FERIA DE MADRID MEDIANTE LA INSTALACIÓN DE TERMINALES
CON ENCUESTAS EN PUNTOS ESTRATÉGICOS DE LAS INSTALACIONES DE IFEMA**

EXP.- 20/199 – 2000018175

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

Madrid, noviembre de 2020

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. ALCANCE DEL SERVICIO
 - 2.1. TERMINALES
 - 2.2. ENCUESTAS
 - 2.3. PLATAFORMA ONLINE
 - 2.4. INFORMES
3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Ifema es una entidad que tiene por objeto la realización de ferias, congresos y otros eventos, tanto desde el punto de vista organizador como desde el papel de alquilador de espacios en sus instalaciones y proveedor de servicios.

Siempre ha estado orientada al cliente y consecuentemente, necesita conocer cuáles son las apreciaciones de este, sus expectativas y sugerencias para poder garantizar su satisfacción.

La certificación reciente de la norma ISO 9001 convierte esta aspiración en exigencia.

Con este objetivo, Ifema realiza en todas sus ferias encuestas de satisfacción entre expositores y visitantes, también favorece que los operadores externos que utilizan nuestras instalaciones nos trasladen su apreciación sobre las mismas, nuestro servicio y la atención recibida.

De cara a tener un índice de tendencia, ha decidido instalar un sistema de valoración instantánea que el encuestado pueda utilizar para trasladar de forma inmediata y sencilla su satisfacción o insatisfacción en su visita a nuestras oficinas y recintos (bien sea como visitante, expositor u otra parte interesada sin necesidad de diferenciación entre ellos), así como poder contar con esa información a tiempo real.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Solución integral que permita monitorizar en tiempo real el nivel de calidad del servicio prestado en los recintos de IFEMA (Recinto Ferial y Palacio Municipal) a través de terminales para la realización de encuestas digitales.

Cada terminal estará formado por una tableta electrónica ensamblada en un soporte vertical, y se ubicarán en zonas estratégicas de los recintos. El sistema de encuesta deberá ser intuitivo, ágil y fácil de usar.

Para la ejecución del servicio, el adjudicatario instalará 10 terminales; la ubicación de cada terminal será convenido con el adjudicatario. En el momento de la instalación, se deberá entregar un manual de uso y buenas prácticas de los mismos.

El número de terminales podrá aumentarse o disminuirse conforme a las necesidades de IFEMA y siempre siguiendo las pautas del apartado 21 del Anexo 1 al Pliego Administrativo.

2.1.- Terminales:

- Los terminales (tableta + soporte vertical) deberán ser suficientemente estables para soportar el aire o la interacción de los usuarios, pero también deberán poder transportarse con facilidad.
- La instalación deberá ser sencilla, no precisando más allá de la corriente eléctrica.
- La autonomía de las tabletas deberá ser superior a 10 horas
- Deberán disponer de sistema antirrobo y antivandalismo.

2.2.- Encuestas:

- El contenido de las encuestas será elaborado por IFEMA, sin embargo, la parametrización de las encuestas en el sistema deberá realizarla la empresa adjudicataria.

- Las encuestas deberán utilizar iconos sencillos y de fácil interpretación por parte del encuestado.
- Deberá estar disponible alcanzar al menos cuatro pantallas en continuidad.
- El resultado de las encuestas deberá estar disponible en la plataforma online a tiempo real.
- Deberá disponer de mecanismos de detección de uso fraudulento de los terminales (por ejemplo, niños jugando, uso interesado por parte de un colectivo, etc.) que permitan desechar dichos resultados.
- IFEMA diseñará una encuesta tipo que estará disponible durante el horario de atención al público (de lunes a viernes de 8.30 a 19.00 y fines de semana con actividad). Adicionalmente, IFEMA podrá diseñar 10 encuestas más anuales, sin coste, que serán parametrizadas por el adjudicatario conforme a las indicaciones recibidas.

2.3.- Plataforma online:

- El adjudicatario deberá disponer de un sistema online para la modificación de las encuestas, así como para la consulta y visualización del resultado de las mismas.
- Para la consulta de información por parte de IFEMA, el adjudicatario dará acceso al entorno privado a través de dos usuarios (usuario y contraseña).

2.4.- Informes:

- Con respecto a la lectura de la información, ésta deberá de ser lo más detallada posible en cuanto a tramos, con una diferenciación por días y por horas. Deberá de ser accesible en cualquier momento y desde los dispositivos que Ifema determine.
- Deberán de permitir la elaboración instantánea de informes y gráficas, tanto semanales y mensuales, como escogiendo el tramo temporal que se considere necesario (duración de una feria, de un congreso, etc.). Dichos informes deberán establecer tendencias y facilitar comparativos con la mitad de las mismas, de cara a medir si esta es ascendente o descendente.

3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Los trabajos incluidos en esta licitación por cuenta del contratista son:

- El suministro durante el periodo de vigencia del contrato de soportes, hardware y licencias de uso del software necesarias.
- El transporte de los mismos, instalación y montaje. Una vez concluido el periodo del acuerdo, el contratista retirará las terminales sin coste para IFEMA.
- La puesta a punto y en funcionamiento del proyecto (incluyendo el diseño de cuestionario).
- El mantenimiento del hardware y software de la instalación durante el periodo de vigencia del contrato y la asistencia técnica necesaria, tanto para el desarrollo del cuestionario como para la resolución de incidencias de servicio. La adjudicataria deberá sustituir los terminales estropeados o repararlos en un período máximo de 72h en períodos de baja actividad y de 24h en caso de períodos con alta actividad.

4. 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.

5. PERSONAS DE CONTACTO.-

Para cualquier aclaración deben dirigirse a Anaís Escudero (630 926 641 - anaís.escudero@ifema.es) de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA.