

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE HERRAMIENTA DE MATCHMAKING

EXP.- 20/217

SOL. PEDIDO: 2000017911

1. ANTECEDENTES

IFEMA es el primer operador ferial de España y uno de los más importantes de Europa, convirtiéndola en uno de los ejes clave del Madrid de los negocios. Acoge anualmente más de 80 ferias de las cuales el 78% son ferias profesionales, B2B y un 22% ferias dirigidas al público general.

IFEMA crea y promueve globalmente entornos en los que conectar personas, empresas y sociedad, impulsando la competitividad desde la excelencia y el valor añadido.

IFEMA quiere hacer de Madrid, y por extensión de España, la referencia en el escenario económico mundial, favoreciendo la generación de riqueza a través de nuestro liderazgo como fuente de inspiración, conocimiento y **creación de oportunidades** empresariales.

IFEMA se encuentra en un momento estratégico de cambio y crecimiento con unos objetivos de negocio basados en la necesidad de ofrecer a los clientes servicios híbridos en los que poder enriquecer la presencia en una feria a través de herramientas e instrumentos digitales que ayuden al contacto profesional entre expositores y visitantes registrados y expositores entre sí.

2. OBJETO DEL SERVICIO

IFEMA precisa del servicio y uso de una plataforma tecnológica para alojar las comunidades de participantes de eventos sectoriales que así lo precisen y ofrecerles un sistema de búsquedas y contactos basado en perfiles e intereses, cumpliendo las leyes vigentes de protección de datos. Este sistema debe ser útil para generar relaciones comerciales y generar **reuniones de trabajo** a través de una herramienta única, sencilla, monetizable y escalable. Se trata de una herramienta para generar oportunidades de negocio para las empresas, con el uso de nuevas tecnologías y así enriquecer y alimentar la red de contactos profesionales de interés, buscando y cualificando leads.

El objetivo es la contratación de una herramienta soporte para los servicios de contacto empresarial y profesional, B2B y contenidos feriales.

Este servicio se prestaría en régimen de no exclusividad para eventos organizados o coorganizados por IFEMA, ya que no todos los eventos precisan de las mismas herramientas y algunos ya emplean diversas plataformas. El servicio podría asimismo ofrecerse en eventos celebrados en IFEMA.

3. SITUACION ACTUAL

IFEMA ha desarrollado hasta la fecha un evento virtual ARCOLISBOA 2020, un evento híbrido (presencial y digital) SICUR Especial COVID y el evento virtual FRUIT ATTRACTION LIVE CONNECT 2020, sobre distintas plataformas como primeras experiencias en entornos online. Actualmente, busca desarrollar modelos híbridos y digitales adecuándose a las nuevas exigencias del momento actual, bien como complemento del modelo presencial, o como nuevo modelo de negocio y respondiendo a los nuevos retos feriales y comerciales.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

REQUERIMIENTOS GENERALES:

La plataforma debe permitir alojar personas, empresas y productos participantes de oferta y demanda, así como otros contenidos como jornadas y seminarios y debe permitir celebrar jornadas en streaming, reuniones online y agendar citas. Más concretamente deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- **Solución Desktop & Mobile:** La herramienta tiene que tener las mismas funcionalidades para usuarios tanto en web como en móvil (para IOS y ANDROID)
- **Solución multi-idioma:**
 - o El participante debe poder personalizar el idioma en que ve la interfaz de la plataforma, al menos en español e inglés
 - o Todos los contenidos, datos de los participantes, criterios de búsqueda, notificaciones, correos y toda la interacción con la plataforma deben poder incluirse y consultarse al menos en **español e inglés**, según las preferencias del usuario o el idioma del dispositivo.
- **Gestión de identidades:** El sistema deberá proveer granularidad en la provisión de usuarios para la operación del servicio de la plataforma. De este modo el sistema deberá proveer roles como: Rol administrador, rol expositor y rol visitante-participante.
 - o La plataforma debe ser parametrizable de modo que existan distintos perfiles con distintos derechos de accesos, acciones e interacciones.
 - o Tiene que existir un perfil de administrador del evento con posibilidad de parametrizar el evento y con acceso a todas las acciones y funcionalidades incluso suplantar a los distintos participantes en la plataforma.
- **Sistema de notificaciones:** la herramienta debe disponer de mecanismos de notificación e información entre el administrador del evento y los usuarios (alertas push y email), con la posibilidad de que el administrador del evento pueda planificar envíos, además de la existencia de notificaciones estandarizadas por el uso de la plataforma (aviso de petición de contacto o de reunión, aviso de reunión o de sesión programada, aviso de cambio de actividad)
- **Entorno de pruebas:** la plataforma debe poder ser configurable y parametrizable en modo pruebas, gestión de edición y visualización pública
- **Homepage:** El sistema deberá proveer de las funcionalidades de personalización de la home page. De este modo la homepage podrá ser configurable en relación a las opciones de branding, configuración de menús, botones de acceso rápido, etc
- **Responsive:** La plataforma ha de poder ofrecer soluciones responsive (web app y app) ofreciendo una experiencia de usuario óptima y las mismas funcionalidades, en diferentes tipos y tamaños de dispositivo.
- **Raw data:** Posibilidad de descarga por IFEMA de toda la información alojada en la plataforma (perfiles de empresas y personas, productos con sus contenidos, ficheros, documentos...) ya sea directamente desde el perfil organizador o mediante solicitud al proveedor
- **Métricas:** La plataforma ha de poder ofrecer métricas de número de altas, número de usuarios activos, interacciones en los distintos módulos de la plataforma, clicks en los anuncios... al administrador del evento.

FUNCIONALIDADES

Este pliego tiene como objetivo la provisión de una plataforma tecnológica con las siguientes funcionalidades:

Matchmaking-networking

- Los usuarios, según los permisos otorgados por el administrador del evento, deberán poder realizar búsquedas alfanuméricas y por criterios cruzados y acumulativos de personas, empresas y productos y contactar con empresas o personas de su interés. La búsqueda/filtro se debe poder realizar con toda la información incluida en los perfiles de los participantes y mostrará los resultados de los perfiles ocultando los datos de contacto (email, teléfono) para garantizar el cumplimiento de las leyes de protección de datos
- Tras la aceptación de una solicitud de contacto la plataforma permitirá al solicitante acceder a los datos de contacto y al aceptante ver los del solicitante.
- Así mismo, el perfil administrador del evento en la plataforma debe tener la posibilidad de ocultar participantes y dar de baja usuarios.
- Sistema de recomendaciones automático de contactos, productos y sesiones basado en los perfiles y comportamientos de los usuarios por Inteligencia Artificial y Machine Learning.
- La plataforma deberá además permitir a los usuarios solicitar y gestionar reuniones con un sistema de agenda mediante slots en el que cada participante pueda solicitar, aceptar, rechazar y agendar citas en su agenda personal, pudiéndola imprimir y/o exportar a las herramientas de calendario más usadas (Outlook...).
- Se deberá proveer además algún sistema que permita a los usuarios bloquear slots como no disponibles para ajustarse a sus necesidades.
- El administrador del evento también debe poder parametrizar los slots y asignar reuniones a los participantes.
- Los participantes y el administrador del evento podrán seleccionar el lugar de reunión presencial o que la reunión se celebre por video conferencia desde la propia plataforma.
- La plataforma debe permite relacionar empresas expositoras, representantes de la oferta, con las personas miembros de sus equipos y con sus productos
- Posibilidad de que cada participante, las empresas y el administrador del evento exporten los contactos realizados (solicitudes de contacto aceptadas), en formatos estándar de mercado como puede ser formatos .xls, csv o similares

Parametrización de los perfiles de empresas y personas participantes

- La herramienta debe permitir definir todos los campos personalizados que se requieran para cada evento, contemplando campos de texto libre, selección única o múltiple en listas de valores personalizables, URLs, imágenes. El sistema debe permitir introducir tanto las listas de valores seleccionables como los campos de texto libre en los idiomas de referencia (al menos en español e inglés). Estos campos se deben poder emplear para realizar búsquedas y visualizarse en los perfiles. Las empresas participantes deben poder seleccionar o cumplimentar estos campos desde la plataforma.

Chats y videollamadas:

- Chat:
 - Chat uno a uno dentro de la plataforma entre participantes desde sus perfiles según permisos otorgados por el administrador del evento

- Chat grupal en sesiones/actividades
- Chat con la empresa desde la ficha de empresa (“catálogo o lista de empresas”)
- Videollamadas entre 2 o más participantes desde la plataforma con el objetivo de la realización de reuniones virtuales, según permisos otorgados por el administrador del evento

Sesiones, conferencias y foros en streaming:

- Herramienta configurable para calendarizar las sesiones presenciales o en streaming, en directo o pregrabadas
- Inclusión de criterios de búsqueda por tipo de reunión, temática o ubicación y recomendaciones de sesiones de interés según el perfil del usuario
- Retransmisión en directo o grabado dentro de la plataforma de conferencias, presentaciones o seminarios con enlace a un player (youtube...).
- Posibilidad de que los participantes interactúen en la sesión con chat, preguntas y respuestas o encuestas.

Catálogo avanzado de productos

- Posibilidad de que el usuario expositor pueda añadir sus productos con, al menos, nombre, descripción, documentos audiovisuales y enlaces.
- Posibilidad de categorización personalizada para cada evento de productos por familias para facilitar búsquedas
- Capacidad ilimitada de alojar productos por empresa y posibilidad de parametrizar el número de productos que se pueden cargar por expositor.

Contenidos audiovisuales:

- Posibilidad de alojar en la plataforma contenidos audiovisuales en la home, y asociadas a las fichas de empresa, a productos y a sesiones.

Notificaciones push, emailing y twitter feed

- Posibilidad de que el administrador del evento envíe notificaciones y newsletters desde la app a los participantes en la plataforma
- Posibilidad de incluir calls to action – botones que lleven a funcionalidades concretas dentro de la plataforma (búsqueda de empresas, agenda personal, sesiones...)
- Personalización: Posibilidad de personalizar las notificaciones y emails con cabecera, firma y look & feel del evento.

Pase móvil

- Posibilidad de carga en la app del pase de acceso al evento presencial relacionado con la plataforma, con posibilidad de ser escaneado por otros participantes para descarga de sus datos de contacto.

Publicidad o patrocinios

- Posibilidad de integrar módulos y niveles de publicidad/patrocinios en homepage, sesiones u otros, monetizables y parametrizables por segmentos de usuarios
- Sistema de métrica específico para el impacto de la publicidad/patrocinios

Analítica y estadísticas: El sistema deberá cubrir como mínimo los siguientes requerimientos.

Requerimiento	Descripción
Integración analítica	Integración completa con los servicios utilizados por IFEMA, Google Analytics/Tag Manager, permisos edición
Cuadros de mando básicos	Basados en engage, uso de la plataforma, plataforma, networking, permisos edición
Seguimiento de eventos	Basados en engage, uso de la plataforma, plataforma, networking
Acceso a raw data	El sistema deberá proveer acceso a los datos de uso de la plataforma a través de API o descarga de archivos CSV/Excel.. Los datos deberán como mínimo actualizarse cada día.

Proceso de onboarding- acceso a la plataforma

El acceso a la plataforma debe realizarse de forma sencilla minimizando el proceso de entrada en la misma una vez registrado el usuario.

5. FASES Y ALCANCE DEL SERVICIO

- Fase de integración (global a todos los eventos):
En esta fase (mínimo 1 mes), el adjudicatario, aportando los perfiles técnicos necesarios, proporcionará el apoyo requerido por IFEMA en todo momento, para conseguir realizar la integración con su plataforma en el menor tiempo posible y de forma exitosa.

Esta integración debe cumplir los requerimientos tecnológicos establecidos en el apartado correspondiente de este pliego.

- Para cada evento:
 - Constitución del equipo y coordinación con el equipo de IFEMA
 - Fase de integración (en caso de requerir modificaciones o mejoras en la integración con la plataforma para un evento en particular)
 - Fase de parametrización: se precisa el soporte del proveedor al organizador para optimizar las posibilidades que ofrece la plataforma
 - Fase de producción:
 - Apertura de plataforma: disponible el uso de las plataformas en los diferentes dispositivos
 - Acceso de usuarios a la plataforma
 - Carga de contenidos clientes
 - Soporte dirigido a usuarios finales

6. FERIAS Y NECESIDADES ESPECIFICAS

Se estima un uso de la plataforma por 15-22 ferias a lo largo de la duración del contrato de un año, con una estimación de 5.000 empresas expositoras y 150.000 usuarios (asistentes entre visitantes y personal expositor).

En algunas ferias existe la figura de la empresa coexpositora, empresa participante asociada a una empresa expositora titular, que es la que tiene relación contractual de expositor con IFEMA. La plataforma debe permitir a estas empresas tener una ficha o perfil de empresa en el catálogo-lista de empresas expositoras. El perfil de empresa coexpositora deberá permitir búsquedas por criterios, contener una descripción, número de stand, etc. Las empresas coexpositoras no accederán a las funcionalidades completas de networking, chat, por lo que no se considerarán empresas expositoras de pleno derecho ni se liquidarán como tales. La estimación es de 10.000 empresas coexpositoras.

El formato híbrido (presencial + online) presenta unas características especiales frente al formato online:

- Puede darse un escenario de 365 días al año, que contempla la realización de eventos dentro del evento a lo largo del año creando una “comunidad”
- No todos los participantes presenciales serán usuarios activos de la plataforma (no todos se descargarán la app, no todos prepararán el evento...)
- En formato híbrido se cuenta con la activación de la funcionalidad del Pase Móvil, el catálogo avanzado incluirá el número de stand/s de la empresa expositora, habrá reuniones en los stands, en otras salas y por videoconferencia. Las sesiones tendrán lugar en salas y podrán compartirse o no en streaming en la plataforma
- Tiempos de respuesta de incidencias más ajustados cuando hay evento presencial
- Necesidad de diferenciar asistencia a las jornadas en su ubicación (salas...) o en streaming
- Necesidad de diferenciar sesiones y reuniones por videoconferencia, en stand, otros
- Utilidad plano ferial

7. MODELO DE RELACIONES

- Para cada evento o proyecto la Dirección de Negocio Ferial de IFEMA informará al proveedor de manera formal de las necesidades del servicio con: fechas de apertura y cierre del evento, si el evento va a ser online o híbrido, días del evento considerados críticos (requieren atención especial por parte del proveedor por ser los días de celebración del evento presencial o de algún evento relevante en la plataforma online) y estimación de asistentes y expositores.

Se constituirá un grupo de trabajo para que se desarrollen las tareas que se detallan a continuación:

- **Comité de Seguimiento y Control**
 - o Este Comité estará compuesto por al menos un representante del adjudicatario del servicio y los representantes necesarios de IFEMA para cada fase del proceso.
 - o El comité tiene como objetivo velar por que la plataforma de cada evento optimice las posibilidades de la herramienta y resuelva las dificultades que puedan surgir en el

- desarrollo del proyecto, esté alineada con la estrategia de IFEMA y los objetivos del evento concreto y cumpla los estándares de calidad exigidos por IFEMA en su relación con sus clientes.
- Debe asimismo garantizar que todas las tareas se realicen en plazo y se cumplan los hitos necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma en el esquema temporal definido para el evento.
 - El comité de seguimiento y control se reunirá al menos en las siguientes ocasiones:
 - Kick off del evento sobre la plataforma. Introducción de equipos, calendario, especificidades
 - Conceptualización del evento, parametrización y adecuación de la plataforma a las necesidades del evento
 - Apoyo en el diseño de la estrategia de comercialización y comunicación
 - Métricas y analíticas de datos
 - De forma extraordinaria cuando sea requerido por IFEMA.
 - Conclusiones y mejoras al finalizar el evento.
 - Sus principales funciones son:
 - Establecer el plan y calendario de acciones
 - Estudiar con el asesoramiento del proveedor la óptima parametrización y adaptación de la plataforma al evento (tipologías de expositores y participantes, perfiles e interrelaciones de los mismos, criterios de búsqueda para el matchmaking, posibilidades de utilización de los recursos de la plataforma, aspectos de imagen y navegación de la herramienta, formatos de patrocinios y publicidad a utilizar, así como el tiempo de funcionamiento en cuanto a la visualización pública y apertura a la interacción de la plataforma.
 - Diseño de la estrategia de comercialización y comunicación
 - Monitorización del proyecto para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma y la calidad del servicio a los clientes de IFEMA
 - Interpretar los elementos de medición y análisis del uso de la plataforma
 - El alta de participantes en la plataforma se producirá por integración de la misma con los sistemas de IFEMA y será el equipo responsable del evento quien supervise el ingreso de participantes tanto de la oferta como de la demanda.
 - IFEMA realizará la integración de la plataforma usando la API y otros mecanismos habilitados, y para ello necesitará del apoyo continuo del proveedor para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos y dar la respuesta adecuada a las necesidades requeridas por los eventos.

8. SOPORTE A ORGANIZADOR Y USUARIOS

El adjudicatario debe garantizar proveer un servicio de atención a los interlocutores de IFEMA, ya sea el equipo de trabajo de IFEMA o gestores de Contact Center de IFEMA.

8.1. Equipo de trabajo de IFEMA

Este equipo estará formado por el personal de IFEMA, implicados en el proyecto, (Desarrollo de Negocio, DTI, Marketing, Servicios y Experiencia de cliente)

La integración con los sistemas de IFEMA y la parametrización y configuración específica del servicio para cada evento, se definirán por el correspondiente equipo de trabajo de IFEMA con el apoyo consultivo del proveedor durante la fase de integración y parametrización.

El equipo de trabajo de IFEMA podrá asimismo gestionar, junto al Contact center, solicitudes de información sobre el proceso de alta y registro, los accesos a la plataforma, configuraciones de perfil, y funcionalidades y usos de la plataforma.

Las dudas e incidencias técnicas detectadas, en caso de no disponer de la respuesta, serán reportadas al proveedor, quien deberá gestionar y responder al equipo correspondiente.

El equipo de trabajo de IFEMA utilizará preferentemente el canal email para el escalado de consultas e incidencias

Únicamente en los casos donde exista una necesidad de inmediatez, se utilizará el teléfono.

En el caso que, en la llamada no se pueda resolver la consulta/incidencia, se les enviara vía email, para su posterior análisis y resolución

Las consultas/incidencias de servicio, integración o parametrización enviadas por email, deben contener una descripción lo más clara y detallada posible.

El proveedor emitirá respuesta por email al Equipo de IFEMA, en el horario y tiempos establecidos en el siguiente apartado

8.2. Equipo de operadores Contact Center de IFEMA

El soporte al usuario final estará gestionado por el Contact Center de Ifema, quienes gestionaran las solicitudes de información sobre el proceso de alta y registro, los accesos a la plataforma, configuraciones de perfil, y funcionalidades y usos de la plataforma.

Las dudas e incidencias técnicas detectadas, en caso de no disponer de la respuesta, serán reportadas al proveedor, quien deberá gestionar y responder al equipo del Contact Center.

El equipo del Contact Center, utilizará el canal email para el escalado de consultas e incidencias.

Las consultas/incidencias enviadas por email, deben tener la siguiente información:

- Nombre y apellidos del cliente
- Email del usuario
- Perfil del cliente (expositor/visitante)
- Fecha de alta en la plataforma
- Descripción de la consulta/incidencia

El proveedor emitirá respuesta por email al Equipo del Contact Center, en el horario y tiempos establecidos.

- SOPORTE EN FASE DE INTEGRACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN:
Equipo de trabajo de IFEMA

Canales de contacto	Tipo de servicio	Disponibilidad mínima
Presencial / on line	Reuniones consultivas para el correcto funcionamiento del servicio	Laborables de 9:00 a 18:00 h (mínimo 15 horas)
Atención telefónica/Mail	Consultas e incidencias de parametrización, integración o configuración del servicio. Soporte en castellano.	Laborables de 9:00 a 18:00 h SLA: 24 horas para respuesta o solución

- SOPORTE EN FASE DE PRODUCCIÓN, con la plataforma en funcionamiento
Equipo de trabajo de IFEMA y Equipo de operadores Contact Center de IFEMA

Canales de contacto	Tipo de servicio	Disponibilidad mínima
Presencial / on line	Reunión para seguimiento, a demanda del equipo de IFEMA	Laborables de 9:00 a 20:00h (mínimo 1 hora semanal)
Mail/atención telefónica al equipo IFEMA sólo en necesidad de inmediatez	Consultas y dudas de parametrización, integración o configuración del servicio. Soporte en castellano.	Laborables de 9:00 a 20:00h y fin de semana de celebración presencial en horario del evento SLA: 12 horas para respuesta
Mail/atención telefónica al equipo IFEMA solo en necesidad de inmediatez	Incidencias del producto (problemas de acceso de usuarios a la plataforma y otros errores de funcionamiento del producto) Soporte en castellano.	Durante los días del evento que se hayan acordado como críticos en la fase de configuración (celebración presencial o días concretos de un evento virtual). En horario de celebración del evento SLA: 4 horas para solución
Mail/atención telefónica al equipo IFEMA solo en necesidad de inmediatez	Incidencias del producto (problemas de acceso de usuarios a la plataforma y otros errores de funcionamiento del producto) Soporte en castellano.	Resto de días no críticos Laborables de 9:00 a 20:00h SLA: 8 horas para solución
Mail/atención telefónica al equipo IFEMA solo en necesidad de inmediatez	Incidencias críticas del producto (interrupción general del servicio o de una funcionalidad esencial) Soporte en castellano.	Durante los días del evento que se hayan acordado como críticos en la fase de configuración (celebración presencial o días concretos de un evento virtual). SLA: 2 horas para la solución.
Mail/atención telefónica al equipo IFEMA solo en necesidad de inmediatez	Incidencias críticas del producto (interrupción general del servicio o de una funcionalidad esencial) Soporte en castellano.	Resto de días no críticos SLA: 4h horas para la solución.

FORMACIÓN

- Formación al equipo de IFEMA y personal del Contact Center, 8 horas de formación en español. Se deberá proporcionar un manual de uso de la plataforma y otro de soporte de la plataforma (cambio de perfil de usuario, reenvío de sign-in, etc)

9. EQUIPO DE TRABAJO (composición, perfiles, conocimiento...)

Los profesionales asignados al servicio deberán cumplir con los niveles de conocimiento y certificación que permitan garantizar el correcto desarrollo y gestión del servicio.

IFEMA dispondrá en cada evento de un equipo asignado que será el interlocutor con el proveedor de la plataforma para colaborar con la prestación adecuada del servicio por parte del proveedor.

Se deberá poner a disposición de IFEMA un equipo senior, estable y con experiencia demostrada.

Perfiles mínimos requeridos:

- El proveedor deberá aportar recursos técnicos con conocimiento profundo (al menos 3 años de experiencia) de las capacidades de integración de la plataforma para el apoyo técnico necesario siempre que IFEMA lo requiera para la correcta prestación del servicio.
- Un único interlocutor con conocimiento de producto como perfil de soporte y con idioma español
- Perfil senior con un número 20 de eventos mínimos, con una experiencia previa de 2 años utilizando la herramienta o similar.

10. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

La plataforma de uso propuesta para cubrir este servicio debe contar con todas las funcionalidades requeridas para la correcta prestación del servicio descrito en este pliego, en tiempo y forma. Además, debe cumplir los requerimientos tecnológicos mínimos indicados:

Integración con las Webs de IFEMA

IFEMA al inicio del contrato definirá el modo de acceso a la plataforma (Ej: arcoOnline.ifema.es). El adjudicatario se comprometerá a tomar las medidas necesarias en su plataforma para que se pueda utilizar el modo elegido por IFEMA, entre otros, deberá contar con una IP estática para poder configurar el DNS adecuadamente.

Plataforma Tecnológica

La arquitectura tecnológica en la que esté basada la plataforma debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos y los del Anexo para contratos de bienes y servicios con elementos relacionados con TI:

- **Alta disponibilidad y redundancia:**

La arquitectura de la plataforma del adjudicatario deberá disponer de componentes redundantes que garanticen la disponibilidad ante cualquier fallo que se pueda producir en la infraestructura de comunicaciones o servidores.

- **Escalable:**

La arquitectura de la plataforma del adjudicatario deberá permitir el dimensionamiento adecuado de la plataforma ante los incrementos de carga que se puedan producir.

Los recursos asignados a la plataforma deben ser suficientes para que los usuarios perciban tiempos de respuesta adecuados (< 3 s.)

- **Alojamiento y localización**

- El adjudicatario deberá desplegar la solución tecnológica en una plataforma de computación en la nube reconocida como, por ejemplo, Amazon Web Services, Google Cloud o Microsoft Azure.
- El servidor de la plataforma deberá estar ubicado en territorio de la Unión Europea.

- **Seguridad**

- La seudonimización y el cifrado de datos personales. Cifrado de comunicaciones mediante protocolos seguros, permitiendo asimismo proteger y monitorizar los accesos a los servicios en la nube. Acceso TLS.
- Medidas de seguridad específicas para el acceso autenticado a la plataforma. Por ejemplo, políticas de longitud mínima de las contraseñas, complejidad y tiempo de validez de las mismas o la exigencia de doble factor de autenticación. Medidas de seguridad adecuadas para impedir el acceso ilícito, los intentos de adivinar contraseña y los ataques de diccionario. La aplicación permitirá configurar el número de reintentos no válidos de autenticación y el período entre los mismos, tras los cuales se debe bloquear la cuenta del usuario relacionada.
- Plataforma segura: con FW, con actualizaciones de seguridad periódicas, a medida que los fabricantes de los diferentes elementos de la plataforma liberen actualizaciones y parches de seguridad, y que cuente con medidas de IPS e IDS, etc...
- En caso de problemas de ataques tipo DDOS el adjudicatario deberá tomar medidas paliativas, como por ejemplo filtrados de IP por geolocalización, CDN, etc....
- Auditorias periódicas de seguridad. Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. Con periodicidad mínima de un año o cada vez que se realicen cambios sustanciales en la plataforma.
- Los datos de IFEMA estarán alojados en un servidor protegido con infraestructura y medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos en todo momento.

- **Cumplimiento de normativas legales**

Actualización periódica y notificación de nuevos requisitos y normativa legal junto con la correspondiente adaptación funcional y técnica de la plataforma a los mismos.

Cumplimiento con Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). Ubicación de datos en la Unión Europea.

- **Envíos de correo electrónico**

En caso de que la plataforma deba enviar correos electrónicos, deberá poder hacerlo en nombre del dominio @ifema.es sin ser considerado SPAM por los destinatarios.

- **Compatibilidad con Dispositivos y Navegadores**

La plataforma deberá soportar los principales navegadores web del mercado, así como tener una interfaz de usuario responsive que le permita adaptarse a los diferentes tamaños de los dispositivos existentes (PCs, tablets, smartphones, etc...).

- **Plataforma multidispositivo**, con aplicación nativa para dispositivos móviles IOS y Android. Las aplicaciones móviles deberán tener la capacidad de mostrar las mismas o similares pantallas / formularios que la versión de escritorio.

- **Personalización del modelo de datos:**

Posibilidad de aumentar el modelo de datos existente de campos personalizados estándar sin necesidad de programación.

- **Trazabilidad de los datos y de sus modificaciones.**

La plataforma deberá permitir conocer el usuario causante de los cambios en los datos.

- **Integraciones con otras plataformas/aplicaciones**

- I. **Api de integración:**

La plataforma deberá contar con una API de servicio Web/REST que permita integrar las aplicaciones de Ifema con la misma.

La API deberá permitir exponer la mayor parte de las operaciones que puedan realizarse desde la web de la plataforma o desde los dispositivos móviles. El acceso a este API debe ser autenticado y debe contar con medidas muy seguras para permitir únicamente los accesos legítimos de IFEMA e impedir los accesos ilícitos.

Concretamente, además, deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Permitir dar de alta y actualizar automáticamente en la plataforma los distintos perfiles que se registren para el evento (participantes, miembros de los equipos de las empresas expositoras, ponentes, prensa, compradores...), al menos con nombre, apellidos, país, provincia, datos de contacto (email, teléfono fijo y móvil) y, si corresponde, cualquier otro campo personalizado definido en los perfiles configurados para cada evento
- Permitir dar de alta y actualizar automáticamente en la plataforma las empresas expositoras/coexpositoras con al menos los siguientes datos procedentes del sistema de catálogo utilizado por el evento: nombre de la empresa, dirección, país, provincia, persona de contacto, email y teléfono y, si corresponde, cualquier otro campo personalizado definido en los perfiles configurados para cada evento.

- II. **Integración de elementos de UI:**

La plataforma deberá proporcionar la capacidad de insertar contenidos en los websites de Ifema mediante widgets. De este modo la lista de expositores y la lista de actividades-jornadas deberán poder ser expuestas en nuestros websites de una forma sencilla y siempre estarán actualizados. Estos contenedores de información se podrán activar o desactivar a conveniencia, del mismo modo se valorará la opción de poder mostrar o no cierta información como son los datos de contacto de los expositores, sectores, videos o imágenes.

11. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO

El adjudicatario se compromete a ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la plataforma, de acuerdo con su roadmap de desarrollo. Así, todos los desarrollos y mejoras del servicio que se hayan realizado para diferentes clientes del adjudicatario, deberán estar también disponibles para IFEMA. El adjudicatario informará con la suficiente antelación (mínimo 7 días) y de forma proactiva, de cualquier mejora y cambio que se realice en la plataforma, manteniendo la compatibilidad con las integraciones existentes con IFEMA.

El adjudicatario deberá acreditar tener una política de actualizaciones de la plataforma, que permita poner a disposición de los clientes nuevas versiones con correcciones o mejoras, en un periodo de tiempo definido.

12. DESARROLLO PERSONALIZADO DE LA PLATAFORMA

A lo largo de la duración del contrato el proveedor se compromete, cuando IFEMA lo requiera, a realizar desarrollos a medida para IFEMA. El proveedor deberá proveer servicios de desarrollo personalizado para IFEMA. Los posibles desarrollos se centran en:

- Desarrollos para dar salida a las necesidades de experiencia de usuario, poder enlazar en el modelo de navegación con otros aplicativos de IFEMA.
- Poder realizar integraciones con otros sistemas de IFEMA.
- En el caso necesario, conectarse a la API con soluciones de terceros.

13. SERVICIO TÉCNICO

La plataforma dispondrá de un teléfono (no se podrán utilizar números de tarificación adicional) y un correo electrónico de atención para dar soporte técnico y atender a las consultas/incidencias de IFEMA. Este servicio deberá contemplar las siguientes funciones:

- Resolver incidencias que afecten el funcionamiento de los diferentes servicios (online y físico) 24x7.
- Atender consultas y dudas funcionales y técnicas de la utilización del servicio
- Coordinar acciones en caso de incidencia
- Las personas que darán el servicio de apoyo estarán suficientemente formadas en la solución y conocerán los productos comercializados por IFEMA, así como sus casuísticas.

14. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (ENTREGA DATOS DE VISITANTES Y EXPOSITORES)

El adjudicatario se comprometerá a devolver el servicio, en cualquier momento a requerimiento de IFEMA con un plazo máximo de dos meses desde que IFEMA se lo comunique. La devolución del servicio supone la recogida de los datos e interacciones realizadas dentro de la plataforma. El acceso a esos datos se debe poder realizar mediante cualquiera de los siguientes formatos (XLS, CSV o API).

Se definen dos hitos principales en esta fase:

- Hito de notificación de soporte a la devolución de datos: IFEMA solicitará éste por escrito al adjudicatario (con una antelación mínima de dos (2) meses antes de la fecha de inicio de la reversión). IFEMA quedará exento de cumplir este plazo de preaviso, en el supuesto de una cancelación anticipada producida como consecuencia del incumplimiento por parte del proveedor.
- Hito de entrega de los datos: Con este hito y bajo la aceptación de IFEMA de los trabajos de reversión realizados por el proveedor se daría por concluida esta fase.

El proveedor garantizará que el proceso de reversión no acarree una interrupción en los servicios y proporcionará el traspaso a IFEMA todos los medios necesarios para la explotación de la plataforma.

15. CONCEPTOS A TENER EN CUENTA PARA LA PRESENTACION DE OFERTA

- **App marca blanca:** aplicación web y app nativa marca blanca personalizadas para IFEMA (o incluso para una de sus ferias o eventos) con su propio dominio, nombre, colores, imagen, look and feel, email de envío y eliminando las referencias al proveedor adjudicatario
- **App personalizada por evento/feria (Branded app):** con su nombre, colores, imagen, look and feel pero dentro del dominio del proveedor
- **Desarrollador de plataforma:** Desarrollo de personalizaciones e integraciones específicas para IFEMA