

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PLATAFORMA DIGITAL IFEMA

EXP.- 20/221- 2000018328

Tabla de contenido

1. PRESENTACION GENERAL DEL SERVICIO	4
1.1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
1.2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
2. APORTACIÓN DE LA PLATAFORMA.....	5
2.1. CONDICIONES DE LA APORTACIÓN DE LA PLATAFORMA.....	5
2.2. REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA QUE HA DE APORTAR EL ADJUDICATARIO	5
3. SERVICIOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA	8
3.1. PLAZOS E HITOS DEL SERVICIO	8
3.2. ALCANCE Y FASES DEL SERVICIO	9
3.2.1. TRANSICIÓN DEL SERVICIO	9
3.2.2. TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO	11
3.2.3. OPERACIÓN Y UNIDADES DEL SERVICIO	17
3.2.4. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	22
3.3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS	24
3.3.1. PLATAFORMA DIGITAL.....	24
3.3.2. ARQUITECTURA TÉCNICA DEL SISTEMA	26
3.3.3. TECNOLOGÍAS A EMPLEAR	27
3.3.4. INFRAESTRUCTURA.....	28
3.3.5. MIDDLEWARES/SERVICIOS A UTILIZAR	28
3.3.6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	30
4. SERVICIOS DIGITAL BUSINESS.....	32
4.1. DIGITAL BUSINESS SUPPORT SERVICES	32
5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	34
5.1. EQUIPO DE TRABAJO	34
5.1.1. PLAN DE CAPACIDAD PREVISTO	34
5.1.2. SQUAD DE PRODUCTO (línea base)	35
5.1.3. SQUAD DESARROLLO MVP (DIC.-sep 2021).....	35
5.1.4. SQUADS DESARROLLO UNIDADES	36
5.1.5. SQUADS DIGITAL BUSINESS	36
5.1.6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	37
5.1.7. CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO	37
5.2. MODELO DE GESTIÓN	38
5.3. MODELO DE RELACIONES CON EL ADJUDICATARIO	38
5.3.1. COMITÉ DE DIRECCIÓN (CD)	38
5.3.2. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC).....	39
5.4. METODOLOGIA.....	40
5.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	41
5.5.1. PENALIZACIONES	¡Error! Marcador no definido.
5.6. MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS.....	42
5.7. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	43
5.8. RESPONSABLE / S DEL SERVICIO	43

5.9.	OBLIGACIONES DEL PERSONAL.....	43
5.10.	SUPERVISIÓN DEL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO	43
5.11.	SUBCONTRATACIÓN DE DESARROLLOS	44
5.12.	ACCESO A DEPENDENCIAS DE IFEMA.....	44

1. PRESENTACION GENERAL DEL SERVICIO

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación de los **servicios** necesarios para el **desarrollo a medida y la puesta en funcionamiento de una plataforma digital**, que será propiedad de IFEMA, que permita dar respuesta tecnológica a los diferentes modelos funcionales feriales y de eventos, tanto propios como externos y que se integre con todos sus sistemas, así como aquellos otros servicios complementarios necesarios para su uso y comercialización en toda su extensión, con el detalle y alcance que se establece en el presente pliego.

1.2. ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios de adjudicatario del servicio objeto del presente contrato tendrán el siguiente alcance:

- **Aportación de una plataforma** que el licitador tenga desarrollada y testada en el mercado en al menos 1 proyecto activo, con el alcance que se identifica en el apartado 2.2.
- **Realizar los desarrollos de software** de la plataforma que serán propiedad de IFEMA, de conformidad con lo que se prevé en el apartado 3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Los desarrollos de software contemplados en el presente pliego se harán con el alcance que, dentro de lo contemplado, IFEMA determine en cada momento, sin que garantice ningún desarrollo mínimo del software, cuyo alcance será el que determine IFEMA libremente. Esto sin perjuicio de la facultad que IFEMA se reserva de poder adaptar alguno de los concretos elementos de software cuyo desarrollo se prevé, en atención a la evolución de la innovación en cada momento y siempre, en todo caso, con el abono de las horas que cada desarrollo requiera, de conformidad con los precios unitarios que se establecen. En todo caso, el adjudicatario deberá cumplir de los acuerdos de nivel de servicio definidos.
- **Servicios Digital Business:** Las siguientes prestaciones de asistencia y apoyo a IFEMA:
 - Asistencia y mantenimiento correctivo y evolutivo y administración de la plataforma digital en toda su extensión.
 - Integración efectiva con otras aplicaciones, responsabilidad de otros proveedores o colaboradoras de IFEMA, de conformidad con lo indicado por ésta.
 - Desarrollo de los contenidos de los servicios digitales que puedan ofrecerse a través de la plataforma, por IFEMA o por terceros.
 - Definición de los servicios a comercializar a terceros que organicen eventos en el extranjero y quieran contar con el entorno dinamizador que ofrece la plataforma, sus contenidos y funcionalidades.
 - Diseño, identificación y captación de nuevos servicios digitales que terceros puedan prestar a través de la plataforma.
 - Capacitación y formación de los empleados de IFEMA en la comercialización de servicios digitales que ofrecerá la plataforma.

2. APORTACIÓN DE LA PLATAFORMA

2.1. CONDICIONES DE LA APORTACIÓN DE LA PLATAFORMA

El proveedor habrá de aceptar la cesión de uso de su plataforma para IFEMA en un licenciamiento bajo las siguientes condiciones:

- **Licencia de uso a perpetuidad para IFEMA**, sin perjuicio del carácter limitado en el tiempo de las prestaciones de servicios de evolución y mantenimiento de la plataforma y sus desarrollos, previstos en el presente pliego y que se mantendrán durante la vigencia del mismo.
- **Se alojará en los servidores que indique IFEMA**, junto con los desarrollos que se realicen en ejecución de las prestaciones del presente contrato cuya propiedad intelectual -la de los desarrollos que se ejecuten en el marco del proyecto, como resultados del mismo- corresponderá íntegramente a IFEMA, que ostentará la titularidad del código fuente de los mencionados desarrollos.
- IFEMA tendrá derecho a exigir el **acceso al código fuente** en el caso de que el proveedor y propietario del código, por los motivos que fuesen, no realizase las actualizaciones y adaptaciones necesarias sobre la plataforma aportada por el mismo, bajo condiciones comerciales para IFEMA análogas a las que del resto de los clientes de su plataforma. Esta facultad se mantendrá de forma indefinida incluso después de la expiración de la vigencia del contrato.
- Se concede **en exclusiva a IFEMA en lo que se refiere a su utilización en el ámbito ferial y de eventos**, no pudiendo licenciarse a terceros por el adjudicatario, sin el consentimiento expreso y por escrito de IFEMA, para actividad alguna en el ámbito ferial o de eventos. Igualmente, el adjudicatario se compromete a no realizar otros desarrollos de la misma para su utilización en el ámbito ferial o de eventos, sin la autorización expresa y por escrito de IFEMA.
- Asimismo, IFEMA se comprometerá a no comercializar las funcionalidades de su plataforma que estén soportadas por la plataforma del proveedor (ecosistemas, proyectos de innovación...), a terceros fuera de este ámbito (es decir a potenciales clientes de la actual plataforma del proveedor de fuera de este ámbito ferial y de eventos), sin la autorización expresa y por escrito del proveedor.

2.2. REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA QUE HA DE APORTAR EL ADJUDICATARIO

Este apartado recoge los requerimientos que necesariamente ha de cumplir la plataforma a aportar por el adjudicatario.

La plataforma del adjudicatario deberá de contar con las funcionalidades requeridas ya desarrolladas, testadas y en funcionamiento en el mercado.

En particular deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- **Capacidad de la plataforma en entornos reales de ejecución:** La plataforma requerida ha de estar implantada en algún entorno real. Ha de poder demostrar su funcionamiento en entornos internacionales, pudiendo operar en diferentes países, gestionando gran cantidad y diversidad de proyectos y de usuarios.

- La plataforma **debe soportar el desarrollo de cualquier iniciativa/proyecto de carácter innovador** de principio a fin: Desde el descubrimiento de nuevas ideas, su clasificación y evaluación, hasta el desarrollo de estas ideas en productos tecnológicos escalables y comercializables.
- La plataforma habrá de estar **basada en arquitectura SaaS** de modo que permita que, con el funcionamiento y mantenimiento de una infraestructura única, pueda dar servicio a varios “clientes” de forma individual, separada y aislada.
- Ha de poder acoger tanto la **celebración de ferias y eventos de IFEMA como de cualquier organizador** de ferias del mundo.
- Ha de ser **escalable a nivel global**. Debe permitir un crecimiento y alcance global no limitado por los modelos tradicionales de crecimiento.
- Ha de ser **ágil, capaz de adaptarse al cambio acelerado**. - La forma de desarrollar, desplegar y evolucionar la plataforma ha de ser ágil también por definición, de forma que permita a IFEMA en el futuro incorporar nuevos modelos sobre la misma.
- Ha de ser **capaz de dinamizar ecosistemas**. - Debe incorporar, conectar y facilitar la relación entre las nuevas redes de valor en las que se están organizando los sectores donde operan las ferias.
- La plataforma habrá de contar con **integraciones (vía API) con soluciones de colaboración y gestión de proyectos** de terceros existentes en mercado actualmente.
- La plataforma digital que ha de aportar el adjudicatario otorgando la **utilización en exclusiva para el ámbito ferial y de eventos**, y sobre la que se harán los desarrollos adecuados, integrando toda la funcionalidad de creación, gestión y dinamización de ecosistemas de innovación sectoriales, debe tener las siguientes funcionalidades:
 - **Gestión de convocatorias abiertas** para iniciativas de colaboración e innovación de ecosistemas que los diferentes actores de la sociedad puedan proponer, en las que se recojan las respuestas, su valoración, gestión y difusión.
 - **Gestión de la ejecución de proyectos e iniciativas** seleccionadas de forma que:
 - Permita utilizar el conocimiento acumulado a nivel mundial en modelos de innovación.
 - Permita definir y controlar los procesos, hitos, herramientas de apoyo y los recursos de cada proyecto de cada convocatoria.
 - Permita gestionar la visibilidad (con sites personalizados por proyecto) que se desea dar de cada iniciativa al resto de iniciativas de un programa, o al ecosistema en abierto.
 - Esté integrada (API's) con soluciones de mercado habituales para el desarrollo de proyectos de innovación, como por ejemplo MS Teams o Jira.
 - De soporte de manera integral a todo el ciclo de vida de la innovación: Desde la identificación de retos hasta el mercado, pasando por las fases de ideación, conceptualización, prototipado, piloto y escalado.
 - **Medición de estado de iniciativas (performance)** y de impacto de iniciativas y programas (impact). La plataforma debe ser capaz de agregar información en scorecards configurables a medida que permitan la trazabilidad de cada convocatoria y de cada proyecto o iniciativa concreta (permitiendo el seguimiento del cumplimiento de los hitos establecidos) así como del impacto de las mismas. Así, debe contar con herramientas para evaluar el funcionamiento e impacto de todos los programas e iniciativas, así como de la agregación de diferentes criterios de las mismas (por sector, por geografía, por tipología de actor y/o por grado de madurez). Estos scorecards,

partiendo de los datos que la plataforma recopila de todas las iniciativas de un ecosistema, debe dar una visión única del funcionamiento de las políticas que se aplican a un ecosistema, simplificando toda esa gran complejidad en cuadros de mando que permitan tomar decisiones inteligentes.

- **Gestión y capacitación de comunidades de interés.** La plataforma deberá aportar herramientas de capacitación (píldoras de conocimiento, cursos, itinerarios formativos) y de conexión/colaboración (conexión con expertos, asesores, posibles proveedores y socios), a disposición de comunidades diversas con un interés común (en un sector, en una tendencia, en una tecnología, en un tipo de organización...). Esta funcionalidad debe permitir gestionar estas comunidades y ecosistemas más allá de la participación concreta de estos actores en iniciativas y proyectos. Debe permitir extender la propuesta de valor al ecosistema más allá de programas o actividades concretos (como los eventos de larga duración).
- **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.
- **Solución multi-idioma:** La plataforma debe permitir que los participantes puedan personalizar el idioma en que ve la interfaz de la plataforma, al menos en español e inglés
- **Gestión de identidades:** El sistema deberá proveer granularidad en la provisión de usuarios para la operación del servicio de la plataforma. La plataforma debe ser parametrizable de modo que existan distintos perfiles con distintos derechos de accesos, acciones e interacciones.
- **Roles de usuario:** La plataforma deberá proveer granularidad máxima en lo relacionado a los roles de usuario establecidos, de tal modo que siga el típico esquema de permisos / grupos de permisos. Los roles de usuario deberán poderse agrupar en grupos de permiso para asignar dichos permisos desde el grupo definido.
- **Entorno de pruebas:** la plataforma debe poder ser configurable y parametrizable en modo pruebas, gestión de edición y visualización pública.
- **Métricas:** Será necesario que los scorecards y cuadros de mando estén integrados en la misma herramienta con la información de estado que proporciona la funcionalidad de soporte a todo el ciclo de vida de innovación.
- **Requerimientos estructura de grupos de usuarios de la plataforma:** La plataforma deberá ser versátil en lo referente a la organización de grupos de trabajo, permitiendo definir diversos grupos y espacios de colaboración. En este contexto, se deberán facilitar las funcionalidades necesarias para poder gestionar unidades organizativas anidadas. La plataforma debe poder gestionar las siguientes unidades organizativas:
 - Grupo privado: Se deben poder gestionar grupos de trabajo de forma independiente y de forma privada, de tal modo que solo se podrá acceder si un administrador facilita la membresía al grupo.
 - Grupo abierto: La naturaleza de estos grupos debe ser abierta por lo que un usuario debe poder gestionar su membresía sin necesidad de la intervención de un administrador.
 - Subgrupos: Los grupos deberán poder contener otros grupos de trabajo, con membresías independientes.

3. SERVICIOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA

3.1. PLAZOS E HITOS DEL SERVICIO

De forma orientativa se acompaña detalle de las fases que comprenderá el servicio, que deberán acordarse con el adjudicatario tras la formalización del contrato.

FASES	DURACIÓN
TRANSICIÓN <ul style="list-style-type: none">• Recepción del servicio (transferencia de conocimiento)• Diseño de la solución funcional• Diseño y conceptualización UX/UI• Puesta en marcha de entornos en Azure (Test y Producción)	Febrero – abril 2021
TRANSFORMACIÓN <ul style="list-style-type: none">• Integración sistema de gestión de identidades Ifema• Adaptaciones de la solución comunidad para generar una experiencia cliente cohesionada con la solución de matchmaking implantada.• Evolutivos varios para la puesta en marcha efectiva de nuevas comunidades durante el Q2 de 2021	
TRANSFORMACIÓN <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo procesos de onboarding• Desarrollo funcionalidades gestión de cuenta• Desarrollo y evolución backend gestión de plataforma• Desarrollo y evolución front-end de la plataforma• Desarrollo de una App nativa	Marzo – octubre 2021
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO <ul style="list-style-type: none">• Gestión de la plataforma• Soporte IT• Mantenimiento correctivo• Mantenimiento evolutivo	Mensual, después de finalizar la fase de transformación.
EVOLUTIVOS Y NUEVOS PROYECTOS <ul style="list-style-type: none">• Modelo de colaboración entre el adjudicatario e IFEMA en el que se ha de hacer efectiva la evolución del servicio incorporando nuevas funcionalidades y evolutivos, acorde con las necesidades de IFEMA.	

3.2. ALCANCE Y FASES DEL SERVICIO

Para cada una de las fases de servicio que se presentan a continuación, el adjudicatario deberá disponer de recursos humanos y materiales para realizar las actividades en los plazos establecidos y con el nivel de calidad acordado tal y como se indica en el Acuerdo de Niveles de Servicio.

Las fases del servicio se han estructurado del siguiente modo:

- Transición del servicio
- Transformación del servicio
- Operación y mantenimiento del servicio
- Evolutivos y nuevos proyectos
- Devolución del servicio

3.2.1. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Antes de la puesta en funcionamiento del servicio definitivo y partiendo del objetivo de IFEMA de que este se produzca a lo largo de abril de 2021, existirá una fase de transición, durante la que se procederá a la ejecución de un plan de transición con las tareas a realizar para la toma de control del servicio.

El objetivo fundamental de este periodo será la transferencia del servicio, y del conocimiento funcional y técnico al adjudicatario, así como la preparación y adaptación de los conceptos básicos que han de regir el servicio.

Los objetivos de esta fase son:

- Preparar el equipo designado por el adjudicatario para poder comenzar con el servicio.
- Preparar la infraestructura técnica y organizativa necesaria para la prestación del servicio.

Así mismo, se establecerá la conectividad con IFEMA del equipo de trabajo del adjudicatario, se realizarán reuniones de coordinación con IFEMA, se definirán los procedimientos de trabajo y de gestión del servicio, los de la gestión de tareas, y todos aquellos que resulten necesarios para que el servicio se pueda comenzar a prestar con la calidad necesaria de acuerdo con las especificaciones de este pliego. El adjudicatario elaborará en esta fase una planificación de todas las actividades necesarias hasta la completa prestación del servicio.

Para evitar retrasos indeseados, es muy importante que, desde el momento de la formalización del contrato del servicio, se pongan en marcha rápidamente, todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos indicados. El adjudicatario será responsable de los posibles perjuicios que se puedan producir en el arranque del servicio, derivados del retraso en la disponibilidad del equipo o recursos, aun cuando ello sea achacable a otras empresas que tengan que proporcionar alguno de ellos.

El adjudicatario deberá poner en marcha todos los medios técnicos y organizativos necesarios para garantizar la seguridad de la plataforma. Es decir, se establecerán los mecanismos necesarios para que el acceso a la red de IFEMA esté disponible únicamente para los usuarios autorizados y solamente para realizar las tareas autorizadas por este contrato.

El adjudicatario detallará en el plan de transición las tareas en que participaran sus recursos. El plan de transición deberá contemplar las siguientes actividades:

REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
Transferencia de conocimiento	Se espera que el adjudicatario incluya su enfoque para esta fase, según la cual el equipo encargado de prestar el servicio esté junto al equipo de Ifema para captar el conocimiento necesario para asegurar la correcta documentación y prestación del servicio. De especial relevancia se considera que el proveedor incluya su plan requerimientos de recursos por parte de IFEMA.
Análisis de la solución funcional	<p>Se definirán en detalle los objetivos del proyecto, determinando de forma concreta la planificación del mismo en cuanto a tiempos, implicación de las distintas personas de los equipos en las tareas y entregables.</p> <p>Asimismo, se realizará el análisis y validación de los requerimientos funcionales de la plataforma</p> <p>El adjudicatario deberá documentar todas las funcionalidades y necesidades técnicas que plantea el proyecto. Se definirán los escenarios y casos de uso a trabajar junto a los equipos de Ifema. A nivel técnico se realizará un mapa completo del escenario de integraciones previstas y de los diferentes modelos de entidades digitales a trabajar. La arquitectura técnica del sistema se detallará junto a los equipos de Ifema.</p>
Diseño de la arquitectura técnica de la solución	Se definirá la arquitectura de la plataforma, incluyendo los componentes de software involucrados en la misma, las comunicaciones y mecanismos de seguridad a emplear.
Conceptualización y diseño	<p>Desde una perspectiva más estratégica se deberán realizar acciones para la comprensión de los user journeys AS-IS y definición de los TO-BE, identificar escenarios de oportunidad, identificar painpoints, generar insights, conceptualizar escenarios y diseñar productos y servicios.</p> <p>Identificados los objetivos a perseguir se establecerán los mecanismos necesarios para diseñar los flujos de navegación, interacciones y funcionalidades con una aproximación centrada en los usuarios.</p> <p>Diseño visual y prototipado: (Alta y baja resolución).</p> <p>El proveedor deberá facilitar la capacidad de definición y facilitación de workshops de diseño estratégico con el objetivo de hacer viable la implementación de la nueva plataforma digital de IFEMA.</p>

Consideraciones

- El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a IFEMA cuando termine dicho proceso.
- IFEMA pondrá a disposición del proveedor la documentación existente, respecto de las aplicaciones en el ámbito funcional del contrato. El proveedor se compromete a mantener dicha documentación actualizada y a generar la documentación restante en los plazos que acuerde con IFEMA.

3.2.2. TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO

Una vez terminada la fase transición, o en paralelo según lo considere el adjudicatario, comenzará la fase de transformación. Esta tendrá dos actividades principales, el lanzamiento en abril del 2021 de una primera fase del producto, y el desarrollo de la plataforma digital de acuerdo con los requisitos especificados. Previamente a la puesta en producción y a la UAT se deberá llevar a cabo una batería de pruebas de seguridad de acuerdo con la política de IFEMA.

El objetivo del adjudicatario debe ser el de llevar a cabo la puesta en producción de la plataforma digital a lo largo de los meses de julio 2021 a octubre de 2021, según un plan de releases establecido y pactado con IFEMA.

Antes de la puesta en producción el adjudicatario debe haber sido capaz de incluir:

- El desarrollo de todos los requerimientos recogidos en el backlog (a acordar junto a IFEMA)
- La validación de funcionalidades por parte de las áreas de IFEMA involucradas.

Para los desarrollos comprometidos durante la fase de transformación el adjudicatario deberá hacer uso de metodologías "Ágiles", además se requiere una gran colaboración con los responsables de negocio indicados por IFEMA durante este periodo, para lo cual se recomienda la disponibilidad en Madrid de las personas clave del proveedor que participen en el desarrollo.

Las tareas por realizar en esta fase por parte del adjudicatario serán:

REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
Desarrollo e implementación	<p>Desarrollo de interfaces de usuario. Incluye el diseño, maquetación y programación.</p> <p>Desarrollo de microservicios de lógica de negocio y acceso a Datos.</p> <p>Desarrollar los microservicios para poder ofrecer a las aplicaciones (web y apps) todo lo necesario para cubrir las funcionalidades requeridas en la plataforma.</p> <p>Integración con otros sistemas (de IFEMA o terceros).</p> <p>Desarrollar todo lo necesario para integrar y organizar los datos ofrecidos por las apis suministradas por IFEMA o terceros, así como controlar los distintos tipos de accesos.</p>
Pruebas	<p>Se deberán realizar las pruebas suficientes para verificar que se cumplen todos aquellos requisitos solicitados por IFEMA. Esto incluye verificación en todos los aspectos, es decir, alcance funcional, dispositivos y navegadores soportados, seguridad, etc...</p> <p>Todos los servicios desarrollados deberán disponer de pruebas unitarias y pruebas de carga que garanticen el comportamiento eficiente y estable de los mismos.</p>

DevOps: Flujos de CI/CD (integración y entregas continuas)	<p>Desde el principio del proyecto y para cada uno de los componentes de software a desarrollar, se realizarán los flujos necesarios de CI/CD sobre la plataforma Azure para garantizar la realización de las pruebas automatizadas y puestas en producción.</p>
---	--

3.2.2.1. DESARROLLO Y EVOLUCIÓN PLATAFORMA DIGITAL (RELEASE: ABRIL 2021)

La reléase de abril deberá incorporar la puesta en marcha de:

- **Solución comunidades:** La solución de comunidades se integrará con el ecosistema digital de IFEMA contemplando todos los elementos necesarios para hacer efectiva una experiencia de cliente satisfactoria y alineada con los objetivos de IFEMA.
- **Registro de visitantes:** Se hará uso del actual sistema de gestión de identidades de IFEMA. De este modo se prevé una integración efectiva con el actual sistema de registro de visitante profesional.
- **Solución eventos híbridos:** Se integrará la experiencia de navegación con la plataforma de gestión de eventos híbridos y virtuales.

El MVP de abril deberá poner a disposición de IFEMA de una plataforma digital con capacidad para hacer ferias híbridas y/o virtuales, además de dotar a IFEMA de una solución de comunidades para eventos profesionales y de ocio.

3.2.2.2. ADOPCION Y GESTIÓN DEL BACKLOG DE DESARROLLO (HASTA OCTUBRE 2021)

La nueva plataforma digital además de ser un elemento de interacción en eventos profesionales se plantea como un re-diseño de la experiencia del visitante profesional y de público. Los ejes de actuación deberán pivotar sobre las siguientes áreas de actuación:

- **Awariness:** La creación de una nueva propuesta de valor y lanzamiento de la nueva marca generará notoriedad y se deberán optimizar todos los procesos relacionados con la atracción de clientes.
- **Customer Experience:** La nueva Plataforma digital basada en comunidades deberá facilitar una experiencia omnicanal y totalmente personalizada mediante el uso de integraciones y del uso del dato.
- **Digital Journey:** Se trabajará sobre la generación de nuevas rutinas digitales que facilitarán el acceso y participación a los eventos que se realizan en IFEMA.
- **Loyalty:** Se diseñará y se pondrá en marcha un programa de fidelización de clientes con dos ejes diferenciados, corto y largo plazo.

3.2.2.3. REQUERIMIENTOS PLATAFORMA GESTIÓN FERIA HÍBRIDA

A continuación, se presentan los requerimientos en relación con la solución de feria híbrida basada en comunidades.

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 debe tener las mismas funcionalidades para usuarios tanto en web como en móvil (para IOS y ANDROID)
- **Solución multi-idioma:** El participante debe poder personalizar el idioma en que ve la interfaz de la plataforma, al menos en español e inglés

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.

La plataforma debe ser parametrizable de modo que existan distintos perfiles con distintos derechos de accesos, acciones e interacciones.

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.
- **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.
 - **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.

REQUERIMIENTOS MATCHMAKING/NETWORKING

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:

- **Búsquedas:** 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
- **Workflow aceptación petición:** 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.
- **Administración usuarios:** Así mismo, el perfil administrador del evento en la plataforma debe tener la posibilidad de ocultar participantes y dar de baja usuarios.
- **Recomendaciones de contactos:** Sistema de recomendaciones automático de contactos, productos y sesiones basado en los perfiles y comportamientos de los usuarios por Inteligencia Artificial y Machine Learning.
- **Agenda de reuniones:** 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.

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

- **Administración agenda:** El administrador del evento también debe poder parametrizar los slots y asignar reuniones a los participantes.
- **Exportación datos:** 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.

REQUERIMIENTOS PARAMETRIZACIÓN

- **Parametrización:** 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.

REQUERIMIENTOS 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

REQUERIMIENTOS 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.

REQUERIMIENTOS CATALOGO 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.

REQUERIMIENTOS DE 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

3.2.3. OPERACIÓN Y UNIDADES DEL SERVICIO

Se pretende vertebrar un equipo estable en el tiempo y que trabaje de forma cohesionada con el resto de los participantes, personal de IFEMA y otros proveedores. El servicio requerido, constará de las siguientes actividades.

- Mantenimiento evolutivo
- Mantenimiento correctivo
- Soporte
- Mantenimiento preventivo

3.2.3.1. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Las actividades del mantenimiento evolutivo comprenden las relacionadas con la puesta en marcha de nuevas funcionalidades sobre la plataforma digital de IFEMA, constituyendo los cambios necesarios para la actualización de la aplicación de acuerdo a las necesidades de IFEMA.

El mantenimiento evolutivo se gestionará en base a peticiones de servicio siguiendo una planificación periódica.

Principales actividades:

- Análisis funcional y técnico: Previo a la construcción se definirá y detallará con el nivel apropiado y acorde a un evolutivo, el alcance funcional de las tareas a realizar.
- Desarrollo: Contempla la construcción, desarrollo y parametrización funcional del sistema según las especificaciones funcionales dadas por IFEMA.
- Aseguramiento de la calidad: Elaboración de los casos y juegos de pruebas unitarias, de integración, de regresión y de stress según los estándares de IFEMA.
- Transporte entre entornos: Realización de los trabajos necesarios para poner en funcionamiento los desarrollos evolutivos sobre los diferentes entornos.

El mantenimiento evolutivo también incluye:

- El mantenimiento/actualización de las documentaciones globales técnicas y funcionales de los sistemas, incluyendo los siguientes: diseños funcionales, diseños técnicos y guías de parametrización.
- Preparación de documentación y datos para la formación de los usuarios en las nuevas funcionalidades y procesos implantados.
- Si procede, migración o carga de datos

Los entregables resultantes de las peticiones de evolutivo incluirán necesariamente los siguientes elementos:

- Software y parametrización correspondiente, debidamente probados y aceptados por parte de IFEMA.
- Toda la documentación anteriormente mencionada.

3.2.3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Las actividades de mantenimiento correctivo comprenderán la resolución de cualquier incidencia del sistema o diferencia entre las especificaciones del sistema y su funcionamiento, incluyendo también cualquier anomalía debido a requerimientos implícitos de usabilidad, rendimiento y eficiencia, y cuando

esta diferencia se produce a causa de errores en la configuración del sistema o del desarrollo de nuevas operativas.

En el mantenimiento correctivo debe incluirse la resolución de los datos incorrectos que se generen a causa de una incidencia, así como los provenientes de errores en los procesos de la transición del servicio.

La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento incluye las tareas de desarrollo e implantación del correctivo según la metodología establecida. De este modo, las tareas del mantenimiento correctivo incluyen:

- Construcción/Corrección: Se incluyen los desarrollos realizados, la parametrización funcional del sistema en caso de que fuese necesario.
- Elaboración de los casos y juegos de pruebas unitarias, de integración, de regresión y de stress según los estándares establecidos. En este caso, el adjudicatario deberá generar esos juegos y casos de pruebas necesarios para asegurar la calidad de los correctivos.
- Pruebas funcionales y participación en las pruebas de aceptación.
- Implantación y despliegue de los correctivos sobre los diferentes entornos.
- Coordinación con otros equipos de mantenimiento para la realización o modificación de interfaces si fuera necesario.

El mantenimiento correctivo también incluye:

- Modificación de datos de producción provocados por errores del propio aplicativo.
- Actualización de la guía de parametrización con las correcciones introducidas para solventar el error o incidencia existente.

Serán los gestores del servicio de IFEMA quienes indicarán el nivel de urgencia de los mantenimientos correctivos planificados. Del mismo modo, si la incidencia es debida a un error de codificación y no a un tema funcional, el adjudicatario se hará cargo de la corrección sin coste para IFEMA. Dado que es un marco de colaboración a largo plazo, se establece que la garantía de los desarrollos se facilitará de esta forma.

De este modo, quedarán dos sublíneas en lo referente al mantenimiento correctivo. La primera de ellas errores funcionales, los cuales, si se facturarán. La segunda sublínea, como se ha indicado, gestionará errores de codificación por no seguir las buenas prácticas de desarrollo.

Para posibles incidencias que produzcan una parada del servicio o un déficit importante en el rendimiento, relacionadas con errores en los desarrollos, bugs, o configuraciones, el adjudicatario se comprometerá a tener los recursos necesarios para resolverlos en concepto de 24x7, incluyendo por tanto festivos y horas no laborales.

3.2.3.3. SOPORTE

El soporte lo constituyen aquellas actividades de mantenimiento orientadas a proporcionar a IFEMA la resolución de consultas técnicas o funcionales sobre la plataforma digital: Recibir, registrar, analizar y solucionar las solicitudes recibidas (consultas, peticiones o incidencias), relativas a las aplicaciones o sistemas de las áreas de Marketing y DTI cubierta por el servicio a través de los canales de soporte definidos.

El adjudicatario deberá asumir responsabilidad global de la función de "Gestión del servicio" haciendo uso de la herramienta que IFEMA ponga a su disposición.

La coordinación del servicio tendrá los siguientes objetivos y responsabilidades:

- Enfoque constante en la mejora continua del servicio

- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS-SLA)
- Supervisión y control de la gestión de incidencias, peticiones y cambios
- Adelantarse proactivamente a la incidencia mediante la gestión y diseño un sistema avanzado de monitorización y pronta respuesta a la alerta. Se dotará al equipo de un sistema de monitorización externo donde se podrá evaluar el estado operativo de la plataforma desde la perspectiva del usuario final.
- Ofrecer un único punto de escalado ante contingencias e incidencias críticas
- Gestión y seguimiento del ciclo de vida del servicio mediante un informe periódico y personalizado.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- El adjudicatario deberá procesar las incidencias y asegurar su correcto registro y clasificación en la herramienta proporcionada por IFEMA.
- Definir fechas de resolución y realizar un seguimiento activo de la resolución de los problemas siguiendo el proceso propio de IFEMA y reportando al Gestor del Servicio y a IFEMA.
- El adjudicatario deberá gestionar el ciclo de vida de sus incidencias siguiendo el proceso de gestión de incidencias propio de IFEMA.
- Recepción y análisis de incidencias: el adjudicatario analizará las incidencias registradas en el sistema, con el objetivo de identificar su causa raíz y proceder con la planificación para su resolución. Si para una incidencia ya existe un error conocido, se comunicará al usuario correspondiente.
- El adjudicatario procederá a la resolución de la incidencia, documentando la resolución adoptada e informando a los actores implicados. El adjudicatario deberá resolver las incidencias dentro de la responsabilidad de los servicios prestados, acorde con los niveles de servicio establecidos.
- Escalado: si la resolución de la incidencia implica la generación/modificación de programas fuera del ámbito de actuación de soporte, la incidencia deberá ser derivada al equipo de proyecto de IFEMA para su tratamiento en el ámbito apropiado.

CONSULTAS

- Resolución de consultas técnicas relacionadas con la plataforma, como, por ejemplo: temas de administración de la plataforma, consultas del uso de las interfaces de usuario y/o permisos del aplicativo, etc.
- Resolución de consultas sobre algún dato de la plataforma como por ejemplo el resultado de algún listado o de alguna query, consultas de soporte a usuarios para el cuadro de datos de informes con la información de los sistemas origen, verificación de datos de las interfaces, etc.

GESTIÓN DE PETICIONES

- El adjudicatario deberá procesar las peticiones y asegurar su correcto registro y clasificación en la herramienta proporcionada por IFEMA.
- El adjudicatario debe resolver las peticiones dentro de la responsabilidad de los servicios prestados y acorde con los niveles de servicio establecidos.
- El adjudicatario deberá asegurar el cumplimiento estricto de los flujos de aprobación establecidos

- Arreglo de datos en el entorno productivo, independientemente de si se han generado por un mal uso o por un mal funcionamiento de la aplicación.
- Atender solicitudes y peticiones de listados e información para los cuales no exista pantalla o herramienta adecuada para su extracción.
- Cargas o extracciones de datos con herramientas estándar de la propia aplicación y los cuales no requieran la creación de un software de extracción.

GESTIÓN DE CAMBIOS

- El adjudicatario deberá procesar los cambios y asegurar su correcto registro y clasificación en la herramienta proporcionada por IFEMA.
- El adjudicatario deberá gestionar los cambios siguiendo la metodología y procedimientos de trabajo acordados con IFEMA, aportando la información sobre las pruebas realizadas, los mecanismos de contingencia y marcha atrás para minimizar la interrupción del servicio al usuario, y la trazabilidad y validación del cambio tras la puesta en marcha de mismo.

GESTIÓN DE EVENTOS Y CAPACIDAD

- El adjudicatario incorporará mecanismos de monitorización de la plataforma digital que permita identificar proactivamente problemas o degradación del rendimiento. Cualquier coste derivado de uso de las posibles herramientas necesarias para este cometido, quedará a cargo del adjudicatario.
- El adjudicatario incorporará mecanismos de monitorización para la plataforma digital que permita planificar su capacidad en cuanto a la infraestructura necesaria.
- La gestión de la capacidad y rendimiento debe utilizar técnicas de modelado y estimación que permita identificar las necesidades de recursos de infraestructura, para su aprovisionamiento con tiempo suficiente para evitar problemas.
- La gestión de la capacidad se realizará regularmente en coordinación con el responsable del servicio de IFEMA y con los planes y previsiones de crecimiento de IFEMA.

GESTIÓN NIVEL DE SERVICIO

- El adjudicatario realizará una revisión periódica de los niveles de servicio (especificados en el punto 5.5), integrado en coordinación con el responsable del servicio de IFEMA.
- Establecer objetivos de mejora continua de niveles de servicio.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

- En coordinación con el responsable de seguridad de IFEMA, el adjudicatario asegurará el cumplimiento de la normativa, políticas y procedimientos de seguridad de IFEMA.
- Ante incidencias de seguridad el adjudicatario deberá informar al equipo de seguridad de IFEMA de manera inmediata a través de los mecanismos establecidos.
- El adjudicatario deberá dar el soporte necesario para facilitar la ejecución de las pruebas de seguridad y llevará a cabo las correcciones necesarias que resulten de las mismas.
- Aplicar medidas de protección urgentes cuando se detecten o los fabricantes de software informen de agujeros críticos de seguridad en sus productos en coordinación con el área de Seguridad de IFEMA.

3.2.3.4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Son los trabajos y actividades proactivas para mantener la solución en estado óptimo de funcionamiento. Se solicita iniciativa para anticiparse a los problemas que impacten negativamente en el funcionamiento de la plataforma y en la imagen corporativa de IFEMA.

- Proponer y aplicar parches que resuelvan las amenazas de seguridad.
- Proponer y ejecutar los cambios que prevengan problemas de rendimiento, de integridad, de disponibilidad o cualquier otro tipo de problema.

3.2.3.5. GESTIÓN PROACTIVA DEL SERVICIO

IFEMA espera una actitud proactiva y de mejora continua del servicio, así como un aseguramiento de la calidad y garantía en el entorno productivo.

Así el adjudicatario llevará a cabo de forma proactiva actividades como:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones o procesos concretos y propuestas de mejora de los mismos.
- Investigación del impacto sobre la aplicación de un cambio en las aplicaciones, de sus interfaces o bien del aprovechamiento de una nueva funcionalidad.
- Control de calidad interno del código y utilización de estándares.
- Propuesta y ejecución de subida de versión, parches, fixes, etc. en el software de base. El adjudicatario estará al corriente de las recomendaciones del fabricante y propondrá cuando lo considere oportuno una aplicación de parches para subsanar errores en el software de base
- Ejecución de las pruebas de regresión previas a la puesta en producción de una nueva funcionalidad en los sistemas que minimicen el riesgo de impacto, así como las relacionadas con el despliegue de una nueva versión del software de base, parche o fixes.

3.2.3.6. EVOLUTIVOS Y NUEVOS PROYECTOS

La unidad de servicio de nuevos proyectos contempla los nuevos desarrollos que excedan el alcance de los mantenimientos evolutivos. Esta unidad de servicio no debe contemplarse en la propuesta económica dado que se realizarán bajo demanda en base a las necesidades de IFEMA.

Las tareas que comprenderán los nuevos proyectos se centran en la puesta en marcha de nuevas funcionales sobre la plataforma digital de IFEMA con un mínimo de entidad. De este modo, esta unidad de desarrollo de nuevos proyectos contempla las siguientes áreas de actuación:

- Análisis funcional/Técnico: Se definirá junto a IFEMA el alcance funcional y técnico de las nuevas funcionalidades propuestas.
- Desarrollo: Contempla la construcción y desarrollo, parametrización funcional del sistema según las especificaciones funcionales dadas por IFEMA.
- Aseguramiento de la calidad: Elaboración de los casos y juegos de pruebas unitarias, de integración, de regresión y de stress según los estándares de IFEMA.
- Transporte entre entornos: Realización de los trabajos necesarios para poner en funcionamiento los desarrollos evolutivos sobre los diferentes entornos.
- Sesiones formativas a usuarios y áreas de soporte si fuese necesario.

- Traspaso a mantenimiento.

Los entregables resultantes del proyecto incluirán necesariamente los siguientes elementos:

- Software y parametrización correspondiente, debidamente probados y aceptados por parte de IFEMA.
- Documentación relacionada actualizada de acuerdo con la funcionalidad implementada y los requerimientos de IFEMA sobre la misma:
 - Diseños funcionales
 - Diseños técnicos
 - Planes de pruebas, casos de pruebas y juegos de datos de prueba
 - Documentación de usuario: manuales y guías de formación si procede
 - Documentación de explotación
 - Actualización de las herramientas ALM y de test con las nuevas funcionalidades y casuísticas incluidas en el evolutivo.

3.2.3.7. TRABAJOS ADICIONALES (BAJO DEMANDA)

Las actividades incluidas en trabajos adicionales serán aquellas solicitadas por IFEMA que, por su tipología, no se incluyan en los servicios anteriormente descritos. A modo de ejemplo:

- Formación: Se considera trabajo adicional la formación a personal que no responda a las categorías de usuario clave, así como las reformaciones, esto es las acciones de formación posteriores a la inicial asociada con la primera implantación de un evolutivo o nuevo proyecto.
- Consultoría: Realizar estudios preliminares y de alcance para determinar el funcionamiento de un software nuevo o existente, revisión de procesos, soporte técnico a alguna otra área funcional o técnica, etc. En este ámbito se incluiría la prestación de servicios de soporte experto, tanto a nivel funcional como técnico, para aquellos aspectos que pudieran ser necesarios.
- Extracciones masivas de información: consiste en la realización de las actividades de extracción de información, con carácter eventual, mediante un proceso consulta masiva de datos, que puede requerir creación de software de extracción.
- Reporting: Construcción y distribución de informes

3.2.4. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario se comprometerá a devolver el servicio, ya sea por finalización del contrato o por incumplimiento de éste, de manera que se devuelva el control total del servicio contratado.

Se definen dos hitos principales en esta fase:

- Hito de notificación de soporte a la reversión: IFEMA solicitará éste por escrito al adjudicatario (con una antelación mínima de tres (3) 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 inicio del soporte a la reversión: inicio del proceso de reversión. El adjudicatario incluirá como parte de servicio una propuesta del Plan de Retorno. Durante este periodo el adjudicatario está obligado, además de la prestación del servicio en su integridad, a proporcionar toda la información del servicio (incidencias, problemas, configuraciones, herramientas de control, procedimientos acordados, documentación, código fuente de la plataforma, parametrizaciones

de la arquitectura, informes de situación y base de datos de conocimiento, así otros elementos necesarios para la continuidad del servicio por parte de IFEMA.

- Hito de entrega del servicio: con este hito y bajo la aceptación de IFEMA de los trabajos de reversión realizados por el proveedor se daría por concluida esta fase.

La plataforma digital de IFEMA, su documentación, el código fuente, sus modificaciones o cualquier otro desarrollo en torno a la plataforma serán propiedad de IFEMA, tanto a lo largo del contrato como a la finalización de este.

Durante la fase de reversión del servicio el adjudicatario llevará a cabo el cambio de propiedad de este facilitando el traspaso de la infraestructura, todos sus entornos (software, licencias, etc.) y los servicios necesarios por el mismo según apliquen (hosting, comunicaciones, etc.) a IFEMA o al proveedor que este designe.

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.

El adjudicatario deberá realizar la formación funcional y técnica correspondiente a los equipos indicados por IFEMA, para traspasar el conocimiento de la aplicación. El proveedor deberá prestar el apoyo necesario a los equipos técnicos indicados por IFEMA para la puesta en producción de la aplicación.

Después del periodo de implementación y mantenimiento de la plataforma, y antes de la finalización del contrato, será necesaria una fase de transferencia de conocimiento y acompañamiento al equipo indicado por IFEMA para poder acometer cualquier incidencia o evolutivo sobre la plataforma.

Para ello se requerirá una bolsa de un mínimo de **20** jornadas facturables de expertos en las tecnologías y arquitectura empleadas en la solución, a consumir durante un año a partir de la finalización de la implantación, para resolución de problemas, dudas, etc.

El adjudicatario, para la realización de estas jornadas, se deberá comprometer a:

- Para incidencias que provoquen una caída del servicio en producción (independientemente de si es horario laboral o no), el consultor deberá estar disponible para atender la incidencia y empezar a trabajar en la misma, en un plazo máximo de 1 hora.
- Incidencias dentro del horario laboral (se define el horario laboral de IFEMA de lunes a viernes de 9:00 a 18:30). Para incidencias/consultas que no provoquen una caída del servicio, el consultor deberá estar disponible para atender la incidencia/consulta y empezar a trabajar en la misma, en un plazo máximo de 8 horas laborables.

3.3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

La plataforma por implementar 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.

3.3.1. PLATAFORMA DIGITAL

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 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 Microsoft Azure en el tenant de IFEMA.

SEGURIDAD

- Será necesaria la seudonimización y el cifrado de datos personales. Será necesario el 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 plataforma 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....
- Auditorías 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.

COPIAS DE SEGURIDAD

- Creación automática continua y restauración de copias de seguridad ante posibles incidencias de pérdidas de información. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- El adjudicatario deberá contar también con copias o métodos de disaster recovery para recuperación total del sistema.

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.

TRAZABILIDAD DE LOS DATOS Y DE SUS MODIFICACIONES.

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

PARQUE DOMINIOS

- 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, por ejemplo, deberá contar con una IP estática para poder configurar el DNS adecuadamente.

INTEGRACIONES CON OTRAS PLATAFORMAS/APLICACIONES

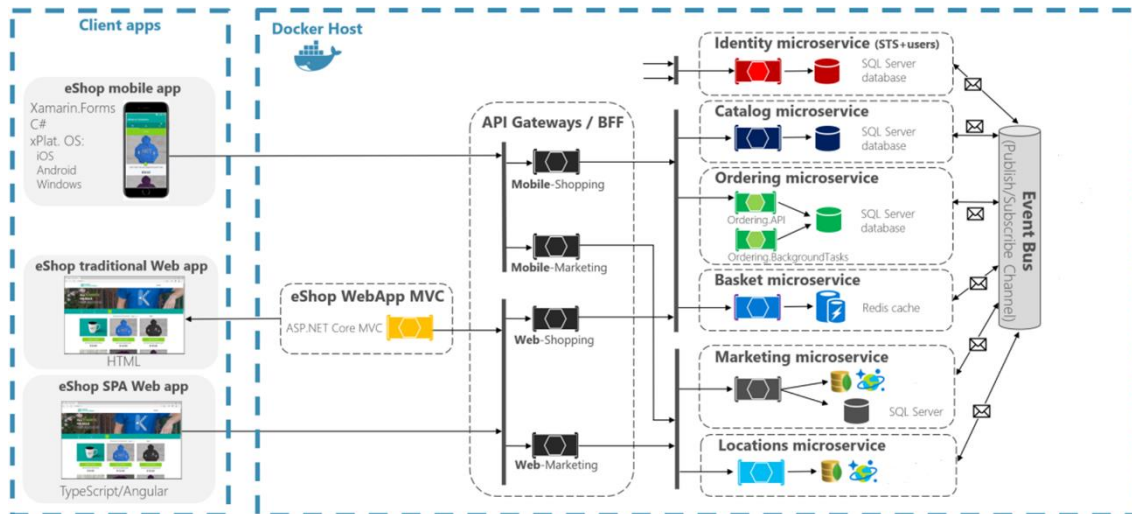
- Api de integración: La plataforma deberá contar con una API de integración de servicio Web/REST que permita integrar las aplicaciones de Ifema o de terceros con la misma.

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.

- 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.

3.3.2. ARQUITECTURA TÉCNICA DEL SISTEMA

Para facilitar la obtención de una plataforma robusta y de misión crítica para IFEMA, la arquitectura de la plataforma deberá seguir el patrón de arquitectura de microservicios, según el siguiente modelo general:

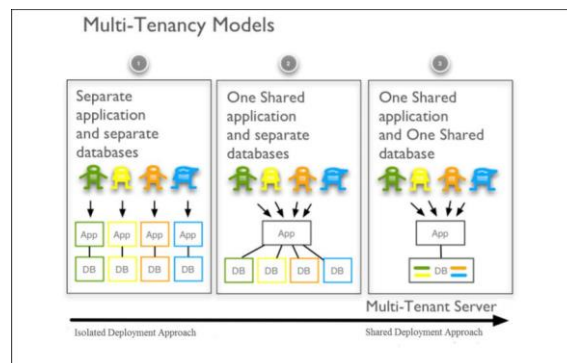


Arquitectura de referencia aplicación ejemplo eShopOnContainers de Microsoft

Este patrón exige el desarrollo de componentes de software independientes entre sí (microservicios), que trabajan de forma coordinada pero desacoplada. De esta forma, los microservicios de la plataforma a implementar podrán ser desarrollados y mantenidos en paralelo facilitando el mantenimiento futuro de la plataforma, la escalabilidad de esta ante cargas de trabajo masivas y el cumplimiento de los plazos de implementación de la plataforma, al permitir trabajar a grandes equipos de trabajo, formando grupos que trabajarán de forma independiente (y coordinada con el resto) en cada uno de los componentes.

MULTITENANT

La arquitectura de la plataforma deberá soportar el modelo de aplicación Multitenant, en el cual una sola instancia de la aplicación se ejecuta en el servidor, pero sirviendo a múltiples clientes u organizaciones



Aunque el modelo de la BD deberá soportar el nivel 3 (una sola instancia BD para múltiples organizaciones), inicialmente se desplegará la plataforma con un nivel 2 (instancias de BD distintas para cada organización).

De esta forma, se podrá agilizar la puesta en producción inicial de la plataforma sin perder la capacidad de evolucionar a un nivel 3 en un futuro si fuera necesario.

El adjudicatario al inicio del proyecto propondrá una arquitectura en detalle de la plataforma, que deberá seguir este patrón en general, y que deberá ser validada por IFEMA.

3.3.3. TECNOLOGIAS A EMPLEAR

Aunque el adjudicatario podrá proponer el uso de tecnologías complementarias o alternativas para el desarrollo de los componentes de software de la plataforma (previo acuerdo y validación por parte de IFEMA), en general las tecnologías a emplear serán:

3.3.3.1. MICROSERVICIOS

El desarrollo de los microservicios se realizará utilizando .NET Core de Microsoft en lenguaje C#

Los microservicios contendrán toda la lógica de negocio posible de los diferentes módulos de la plataforma, así como los diferentes conectores de integración con sistemas de IFEMA o terceros.

Se seguirán los estándares, buenas prácticas de desarrollo y librerías de apoyo para el desarrollo de este tipo de aplicaciones, que serán validadas por IFEMA al inicio del proyecto.

3.3.3.2. APLICACIONES WEB

El desarrollo de las aplicaciones web se realizará mediante aplicaciones de tipo SPA en javascript, html y css.

Se deberá poder hacer uso de Google Tag Manager y poder monitorizar la actividad mediante Google Analytics.

El diseño del entorno de las aplicaciones deberá estar implementada bajo código válido según estándares técnicos W3C (HTML y CSS), y deberá cubrir compatibilidad cross-browser.

Las aplicaciones deberán tener una interfaz de usuario responsive para adaptarse a diferentes tamaños de pantalla y utilizar el patrón MVVM.

Estas aplicaciones, en general, solo deberán tener lógica de presentación y para la lógica de negocio deberán hacer uso intensivo de los diferentes microservicios de la plataforma.

Se seguirán los estándares, buenas prácticas de desarrollo y librerías de apoyo para el desarrollo de este tipo de aplicaciones, que serán validadas por IFEMA al inicio del proyecto.

3.3.3.3. APPS NATIVAS PARA ANDROID E IOS

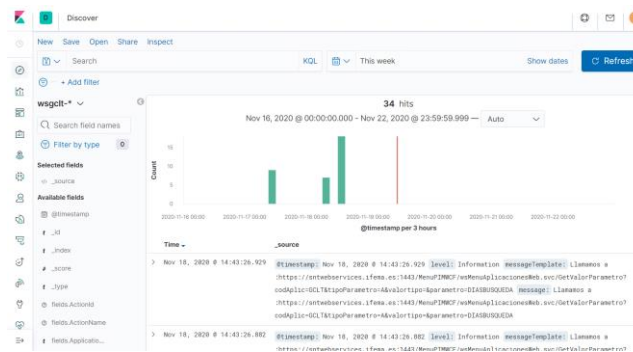
El desarrollo de las aplicaciones nativas de Android e IOS, deberán realizarse con tecnología Xamarin de Microsoft en C#, maximizando siempre la reutilización de código entre ambas aplicaciones.

Estas aplicaciones, en general, solo deberán tener lógica de presentación y para la lógica de negocio deberán hacer uso intensivo de los diferentes microservicios de la plataforma.

Las aplicaciones deberán tener una interfaz de usuario responsive para adaptarse a diferentes tamaños de pantalla y utilizar el patrón MVVM.

3.3.5.3. LOG DISTRIBUIDO

Un middleware muy importante para una arquitectura de microservicios es el middleware de log distribuido, en este caso se usará ElasticSearch+Kibana.



Elasticsearch es un motor de búsqueda y analítica distribuido.

Kibana es la interfaz de usuario que permite visualizar los datos de Elasticsearch.

Esto permitirá disponer de un log centralizado de todo lo que ocurre en las diferentes aplicaciones/microservicios.

3.3.5.4. CACHE DISTRIBUIDA

Con objeto de maximizar la eficiencia de la plataforma y por tanto la experiencia de los usuarios, se hace necesario la utilización de un middleware de cache distribuido que permita almacenar el resultado de procesos costosos en recursos y/o tiempo, permitiendo tiempos de respuesta instantáneos en todo momento.

Para ello se utilizará Apache Ignite o Redis (IFEMA acordará con el adjudicatario la opción más indicada para el proyecto).



3.3.5.5. API GATEWAY / PROXY

Con el objetivo de garantizar la seguridad y reducir al mínimo necesario la exposición de los microservicios de la plataforma, es necesario contar en este tipo de arquitecturas con Proxys o API Gateways.

Para ello se utilizará el proxy Envoy o Azure Application Gateway (IFEMA acordará con el adjudicatario la opción más indicada para el proyecto).

En el futuro se deberá utilizar la plataforma Mulesoft que IFEMA implantará próximamente en su proyecto de implantación de CRM.

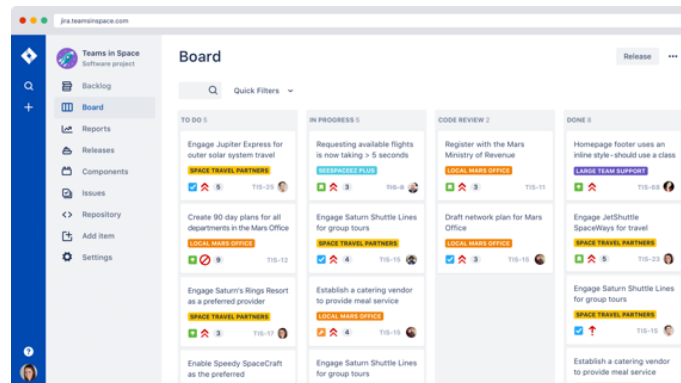


3.3.6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Aunque el adjudicatario podrá proponer el uso de herramientas complementarias o alternativas necesarias para la plataforma IFEMA (previo acuerdo y validación por parte de IFEMA), en general las herramientas a emplear para la gestión de planificaciones, tareas, fuentes y devops, serán:

3.3.6.1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TAREAS

Como herramienta de planificación y gestión de tareas se utilizará Jira.



3.3.6.2. GESTIÓN DE FUENTES

Como repositorio de los códigos fuente de los componentes de la plataforma se utilizará Microsoft Team Foundation System, o Azure DevOps Services (IFEMA acordará con el adjudicatario la opción más indicada para el proyecto).

3.3.6.3. DEVOPS PARA CI/CD

Como herramienta para el desarrollo de los workflows de integración y despliegue continuos se usará Azure DevOps Services



4. SERVICIOS DIGITAL BUSINESS

Dentro del alcance del presente documento, se contempla la provisión por parte del adjudicatario de servicios para acelerar la adquisición de skills de la fuerza comercial de IFEMA con el objetivo de capacitarlos para poder desarrollar actividades de desarrollo de negocio en lo referente a la comercialización de plataformas digitales.

4.1. DIGITAL BUSINESS SUPPORT SERVICES

Esta unidad de servicio tiene como objetivo la provisión de servicios especializados en Digital Business. En este contexto se contempla que el adjudicatario realice las siguientes prestaciones como:

- **Generación de contenidos:** Desarrollo de los contenidos de los servicios digitales que puedan ofrecerse a través de la plataforma, por IFEMA o por terceros. En particular se realizarán las siguientes actividades:
 - Soporte en el mantenimiento y gestión de contenidos de las diferentes plataformas digitales de IFEMA.
 - Elaboración de planes estratégicos para vertebrar nuevas comunidades temáticas que formarán parte de los proyectos de IFEMA
 - Actividades para la dinamización exitosa de las comunidades digitales de IFEMA.
- **Definición de servicios a comercializar:** Definición de los servicios a comercializar a terceros que organicen eventos en el extranjero y quieran contar con el entorno dinamizador que ofrece la plataforma y sus contenidos y funcionalidades. En este sentido se realizarán las siguientes actividades:
 - Definición de hipótesis y escenarios de oportunidad.
 - Valores/Imperativos/Activos/Códigos de éxito.
 - Mapa de stakeholders.
 - Generación de Retos Estratégicos
 - Conceptualización de soluciones
 - Generación de la Propuesta de Valor
 - Herramientas de priorización y convergencia
- **Discovery servicios digitales:** Diseño, identificación y captación de nuevos servicios digitales que terceros puedan prestar a través de la plataforma. El adjudicatario deberá disponer de capacidades técnicas para acometer proyectos de investigación y prospección de mercados. Un correcto análisis y comprensión de las tendencias de mercado como de nuestros usuarios facilitará el correcto ajuste con las necesidades del modelo de negocio digital que IFEMA persigue. En este sentido se realizarán las siguientes actividades:
 - Deskresearch, benchmarking y trendwatching sectoriales e intersectoriales
 - Entrevistas personales y focus groups: Captación de participantes, elaboración de los guiones de las entrevistas, análisis de resultados y mapeo de hallazgos.
 - Observación contextual
 - Mystery Shopping
 - Definición y elaboración de paneles de usuarios
 - Generación de insights

- **Capacitación:** Capacitación y formación de los empleados de IFEMA en la comercialización de servicios digitales que ofrecerá la plataforma, mediante la cual se establecerán nuevas estrategias comerciales que fomenten la captación y fidelización de nuevos clientes digitales.

5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1. EQUIPO DE TRABAJO

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

Se deberá poner a disposición de IFEMA un equipo senior, estable y con experiencia demostrada. Se requiere que los miembros del equipo propuesto tengan experiencia en las actividades expuestas en las diferentes unidades de servicio.

El dimensionamiento presentado en este apartado debe tomarse como valor de referencia del servicio objeto de este documento. El proveedor deberá modificar dicha composición y organización del servicio con el objetivo de obtener la máxima calidad para IFEMA.

El proveedor deberá incluir en su oferta los perfiles propuestos para dotar de capacidad a este servicio, así como su porcentaje de dedicación.

El equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio estará disponible en Madrid, debido a las reuniones periódicas que se tendrán en las oficinas de IFEMA (reuniones de seguimiento quincenales y otras reuniones de recogida de briefings, presentación de propuestas, etc.)

5.1.1. PLAN DE CAPACIDAD PREVISTO

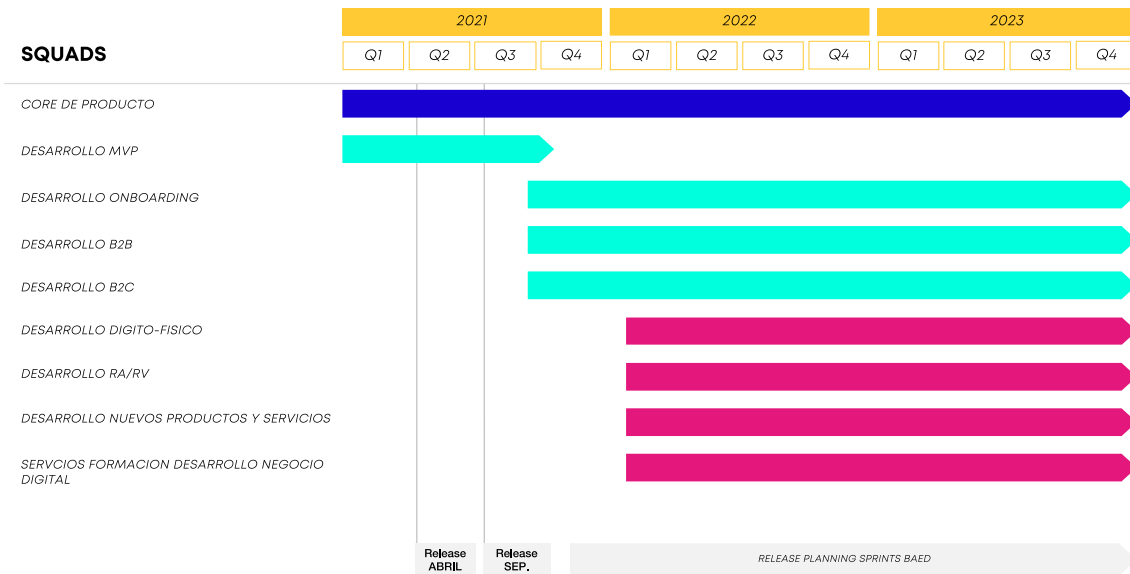
El plan de trabajo se realizará siguiendo una organización compuesta por múltiples Squads (equipos) que irán incorporándose a medida que evolucione la plataforma. El primero de los Squads (Squad de Producto) tendrá como cometido gestionar los desarrollos llevados a cabo por el resto de los equipos, así como diseñar desde un punto de vista estratégico tanto el propio producto en sí, como las diferentes formas llevar a cabo el desarrollo tecnológico del producto.

El resto del equipo lo conformarán **Squads** que se encargarán cada uno de ellos de las diferentes líneas de trabajo en las que se divide el roadmap de la plataforma:

- SQUAD MVP (ABRIL 2021)
- SQUAD ONBOARDING
- SQUAD PERSONALIZACIÓN
- SQUAD B2B
- SQUAD B2C
- SQUAD DIGITAL-FÍSICO
- SQUAD REALIDAD VIRTUAL/AUMENTADA
- SQUAD NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
- SQUAD FORMACIÓN DIGITAL BUSINESS

Estos equipos de trabajo irán entregando sucesivas versiones de los diferentes módulos de cada una de las líneas de trabajo, manteniendo su actividad de desarrollo hasta el fin del proyecto. *Por ejemplo, en el MPV se entregará una versión inicial del módulo “REGISTRO VISITANTE”, y tras el MPV el SQUAD de esta línea de trabajo (ONBOARDING) seguirá trabajando en nuevas versiones de “REGISTRO VISITANTE”, así como en los otros módulos de esa línea de trabajo.*

A continuación, se presenta un calendario que recoge el plan de capacidad y cuando se activarán los Squads o capsulas formadas por los perfiles especializados.



5.1.2. SQUAD DE PRODUCTO (LINEA BASE)

El squad core se mantendrá a lo largo de todo el ciclo de vida del nuevo producto digital que presenta este documento.

PERFIL	FTEs	FUNCIONES
GESTION		
Product Owner	1 FTE	Responsable del producto digital por parte del adjudicatario
DISEÑO ESTRATEGICO		
Sr UX Specialist	1 FTE	User Experience design owner
Sr UI Specialist	1 FTE	User Experience design support
Sr Business Designer	0,5 FTE	Service Design support owner
TECNOLOGÍA		
Technical Product Lead	1 FTE	Management of development team and scrum master
Solution Architect	1 FTE	Software solution architecture owner
Cloud Architect	0,3 FTE	Cloud solution architecture owner

5.1.3. SQUAD DESARROLLO MVP (DIC.-SEP 2021)

El squad de desarrollo del MVP se presenta como una pieza clave para el desarrollo de la nueva plataforma digital de IFEMA. Este squad se activará en Enero 2021 y con fecha prevista fin en septiembre 2021.

PERFIL	FTEs	FUNCIONES
SQUAD DESARROLLO		

Architect / Technical Manager	2 FTE	Technical Squad Manager
Back Dev Sr	2 FTE	Backend Developer Senior
Back Dev	1 FTE	Backend Developer
Front Dev Sr	2 FTE	Frontend Developer Senior (Web Tech)
Front Dev	1 FTE	Frontend Developer (Web Tech)
App Dev Sr	2 FTE	Frontend Developer Senior (App Tech)

5.1.4. SQUADS DESARROLLO UNIDADES

Los siguientes squads de desarrollo tendrán la misma distribución de perfiles.

- SQUAD ONBOARDING
- SQUAD PERSONALIZACIÓN
- SQUAD B2B
- SQUAD B2C
- SQUAD DIGITAL-FÍSICO
- SQUAD REALIDAD VIRTUAL/AUMENTADA

PERFIL	FTEs	FUNCIONES
SQUAD DESARROLLO		
Technical Manager	1 FTE	Technical Squad Manager
Back Dev Sr	1 FTE	Backend Developer Senior
Front Dev Sr	1 FTE	Frontend Developer Senior (Web Tech)
App Dev Sr	1 FTE	Frontend Developer Senior (App Tech)

5.1.5. SQUADS DIGITAL BUSINESS

El squad de Digital Business tendrá la siguiente composición.

- SQUAD NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
- SQUAD FORMACIÓN DIGITAL BUSINESS

PERFIL	FTEs	FUNCIONES
EQUIPO DIGITAL BUSINESS		
Innovation consultant	1 FTE	Consultor de innovación
Design Researcher Sr.	1 FTE	Investigador senior
Service Designer Sr	1 FTE	Disñeador de servicios digitales senior
Trainer Dig. Platforms	1 FTE	Formador en plataformas digitales

5.1.6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Se define un porcentaje de dedicación de cada perfil al proyecto. A tener cuenta que se trata de un servicio dinámico en su ejecución y se puede dar lugar a la variabilidad de perfiles asociados al mismo por lo que la facturación se realizará mensualmente únicamente de las horas realmente llevadas a cabo de cada uno de los perfiles.

Las variaciones se pueden dar:

- Provocadas por la incorporación de nuevos artefactos al canal digital, en cuyo caso se comunicarán al inicio de la prestación del servicio.
- Provocadas por la no continuidad de iniciativas, que se comunicarán con una antelación mínima de 30 días.
- Provocadas por cambios en las necesidades de IFEMA, que se comunicarán con una antelación mínima de 30 días.

Mensualmente, en las reuniones del Comité Seguimiento, se medirá la fluctuación de las Unidades de Trabajo del Servicio definidas en el plan de distribución y se reportarán en los informes de seguimiento.

5.1.7. CAMBIOS EN LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Durante la ejecución del servicio, IFEMA, debido a comportamientos o resultados deficientes, podrá solicitar el cambio de cualquiera de los recursos designados por el adjudicatario.

En este caso, el adjudicatario volverá a realizar el proceso de designación correspondiente, para cubrir la vacante. El adjudicatario se compromete a presentar el CV y las fichas de los perfiles perfectamente cumplimentadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde la solicitud del cambio.

IFEMA realizará la comprobación de la efectiva capacitación de los recursos humanos designados por el adjudicatario. IFEMA podría entrevistar a cualquiera de los técnicos designados por el adjudicatario para comprobar la veracidad de la información aportada y su adecuación a los perfiles definidos.

La incorporación al puesto no deberá ser en ningún caso superior a 30 días naturales desde la solicitud de cambio.

De igual forma, si el cambio en el equipo de trabajo es promovido por iniciativa del adjudicatario, se seguirá el mismo procedimiento que si el cambio se hubiese solicitado por IFEMA, respetándose el plazo indicado.

En cualquier caso, de sustitución de los recursos, la transferencia de conocimiento deberá realizarse de una manera adecuada, causando el menor impacto posible en los trabajos a realizar y correrá enteramente por cuenta del adjudicatario. La transferencia y formación por realizar será la correspondiente al perfil según esté reflejado tanto en contenido como en tiempo en el Plan de Adquisición del Servicio establecido en la Fase I de preparación y constitución del servicio.

La falsedad en el nivel de conocimientos del sustituto, de sus habilidades y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución de este y, en su caso, la resolución del contrato. De igual manera, la presentación reiterada de recursos que no cumplan los requerimientos establecidos, o la imposibilidad de poder responder al servicio objeto de este contrato, también será causa de resolución inmediata del contrato.

5.2. MODELO DE GESTIÓN

Con objeto de analizar, evaluar y revisar la calidad del servicio, y efectuar un mayor y mejor control y seguimiento de este, se constituirá un Comité de Control y Seguimiento, formado por representantes de IFEMA y del adjudicatario.

Además, tendrá como objetivo, la introducción de mejoras en el funcionamiento del servicio, así como recoger posibles actualizaciones de las condiciones de provisión del servicio y del presente documento.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- El proveedor presentará la estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio.
- En ella se incluirán las líneas generales de la composición del equipo de trabajo describiendo la estructura organizativa del mismo en función de los servicios y actividades a desempeñar durante el proyecto.

GESTIÓN DEL SERVICIO

- El proveedor será responsable de proporcionar de forma periódica los informes de nivel de servicio acordados y que serán utilizados en las reuniones de calidad y seguimiento convocadas.
- El proveedor deberá indicar la composición de los órganos de gestión que participaran en el comité de seguimiento y control del servicio.
- La gestión del servicio debe estar integrada con el gobierno y procesos de IFEMA.
- Será valorada cualquier sugerencia respecto a los mecanismos de control y gestión del proyecto.

5.3. MODELO DE RELACIONES CON EL ADJUDICATARIO

5.3.1. COMITÉ DE DIRECCIÓN (CD)

Tiene como objetivo velar por la estrategia y los objetivos del servicio estén alineados con los de ifema, además de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por IFEMA.

El comité de dirección se reunirá al menos en las siguientes ocasiones:

- Finalización de la Fase de Transición del Servicio entrada
- Mensual o trimestralmente
- De forma extraordinaria cuando sea requerido por IFEMA.

Las principales funciones a lo largo del proyecto son:

- Supervisión de los Planes de Acción
- Revisión del Cumplimiento y grado de avance de los objetivos estratégicos planteados en el anterior CD o bien al inicio de la prestación del servicio.
- Establecimiento de nuevos objetivos estratégicos para el siguiente período, en la búsqueda de eficiencias del servicio.

- Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el Servicio y no resueltas a nivel táctico, así como promover la autonomía del nivel Táctico en la toma de decisiones.
- Monitorizar el Servicio en el período de análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados
- Análisis de la evolución de los principales Indicadores del Servicio
- Aprobación de aquellos cambios que supongan una modificación contractual
- Revisión y Aprobación de los Planes de Asimilación, Prestación del Servicio y Devolución del Servicio.
- Ejecución de cualquier otra iniciativa relacionada con la Dirección Estratégica del Servicio

INFORMES COMITÉ DE DIRECCIÓN (CD)

- Acta de la reunión anterior y acuerdos fijados
- Resumen de la actividad del periodo ejecutado, a nivel volumen y económico.
- Resumen de las actividades correctoras definidas en periodos anteriores, grado de avance y efectividad de las mismas.
- Identificación y análisis de riesgos, tanto potenciales como inminentes.
- Revisión del informe de ANS. Se elaborará un informe de ANS en el que se recoja una evolución de los indicadores en los últimos meses con el objetivo de ofrecer a la Dirección una visión clara de la evolución del servicio.
- Resumen de acciones previstas para el siguiente período, junto con su planificación

5.3.2. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC)

Este comité tiene como objetivos transformar las decisiones de comité de dirección, en planes de operación y acciones concretas, así como coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución del plan de acción conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.

El comité de seguimiento y control se reunirá al menos en las siguientes ocasiones:

- Kick-off de la transición.
- Finalización de la Fase de Transición
- Mensualmente.
- De forma extraordinaria cuando sea requerido por IFEMA.

Las principales funciones a lo largo del proyecto son:

Servicio Operacional:

- Monitorización de los avances del proyecto y servicios durante el período bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
- Resolución de situaciones de especial significación surgidas en la Gestión diaria del Servicio y no resueltas.
- Revisión y actualización de la planificación de los trabajos y el grado de avance de los mismos.
- Revisión de la prioridad de las tareas solicitadas.
- Aprobación de los avances sobre el proyecto y servicios.

- Presentación de las propuestas de cambios en los procedimientos del modelo de servicio, herramientas del modelo y sistemas del modelo.

Demanda:

- Revisión del volumen de solicitudes y peticiones al Service Desk.
- Revisión de las acciones necesarias para coordinar los equipos de trabajo asignados.
- Cambios de Staffing por parte del proveedor y IFEMA.

Eficiencia costes:

- Proponer acciones de mejora enfocadas a la mejora del servicio.
- Establecimiento de nuevos objetivos operativos encaminados a buscar eficiencias en el Servicio.
- Revisión y aprobación del plan de incorporación/desincorporación de funcionalidades del proyecto y servicio.

INFORMES COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC)

- Acta de la reunión anterior y acuerdos fijados
- Resumen de la actividad del servicio del período ejecutado.
- Análisis y revisión de las tareas realizadas en el periodo, identificando las tareas críticas y las acciones realizadas.
- Planificación de las tareas a realizar en el siguiente periodo.
- Propuesta de acciones de mejora y seguimiento, avance y efectividad de las acciones de mejora propuestas en periodos anteriores, identificada en la operativa del servicio.
- Identificación y análisis de riesgos, tanto potenciales como inminentes y, las acciones mitigadoras propuestas y su planificación. Del mismo modo se realizará un seguimiento de las acciones correctoras definidas en los periodos anteriores y de su estado.
- Resumen de las acciones previstas para el siguiente período con su correspondiente planificación

5.4. METODOLOGIA

IFEMA persigue que el resultado de esta implementación sea óptimo y responda a las necesidades planteadas. Es por ello, que se considera de especial importancia la labor de seguimiento y control del proyecto, a nivel de detalle y durante todas sus fases, de manera que se pueda asegurar que la solución entregada cuente con la total satisfacción de IFEMA.

El adjudicatario deberá seguir la metodología adecuada que permita realizar el proyecto contando con una solución de calidad, enfocada a ir poniendo en funcionamiento, en la medida que sea viable, cada hito del proyecto. Esto permitirá realizar una validación continua, que facilite la incorporación de las adecuaciones de detalle que IFEMA considere necesarias para contar con la mejor solución.

Esta metodología debe cubrir todas las fases del proyecto, la preparación, análisis y diseño, realización, preparación final, puesta en producción, ajustes, integración, documentación, mantenimiento, traspaso de conocimiento y formación técnica y funcional.

Además, la metodología a implementar contará con los mecanismos para garantizar la calidad técnica y la seguridad del código desarrollado (security by design), no incurriendo en deuda técnica que pudiera poner en peligro el funcionamiento del producto final ni su evolución y crecimiento en el futuro.

Asimismo, se deberá incluir un planteamiento para la evaluación y mitigación de los posibles riesgos del proyecto.

Por tanto, el adjudicatario propondrá una metodología de tipo Agile, a aplicar a lo largo de la duración del contrato, que permita la consecución de los objetivos descritos, y que deberá ser validada por IFEMA al inicio del proyecto.

5.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los indicadores mínimos establecidos para el servicio, agrupados por las prestaciones a medir son los siguientes:

ANS	Indicador	Valor Objetivo	Valor Mínimo	Penalidad
Gestión de incidencias	Resolución de incidencias de Prioridad Alta	< 4 horas hábiles	< 6 horas hábiles	2%
	Resolución de incidencias de prioridad media	< 8 horas hábiles	< 16 horas hábiles	1%
	Resolución de incidencias de prioridad baja	< 32 horas hábiles	< 40 horas hábiles	0,50%
	Entrega de consultas y peticiones	< 16 horas hábiles	< 40 horas hábiles	0,50%
Mantenimiento evolutivo	Plazo de valoración y planificación: evolutivo MENOR	24 horas hábiles	32 horas hábiles	0,5%
	Plazo de valoración y planificación: evolutivo MAYOR	40 horas hábiles	80 horas hábiles	0,5%
	Entrega de Solicitud (PaP) en fecha acordada – Evolutivo menor y mayor	95%	90%	1%
Gestión de personas	Provisión de personal al servicio	< 20 días naturales	< 30 días naturales	5%
	Rotación de personal sin acuerdo previo con IFEMA			5%

5.5.1. PENALIDADES

El proveedor será el único responsable de que se cumpla con los niveles de servicio requerido. En el caso de estar incumpliendo, se establecerán penalidades sobre las facturas mensuales. En este sentido se han definido valores objetivos para el cumplimiento/incumplimiento:

CONDICION	EFECTO
Valor ANS >= Valor Objetivo	Sin penalidades

Valor mínimo \leq Valor ANS < Valor Objetivo	Advertencia, pero sin penalidades
Valor mínimo \leq Valor ANS < Valor Objetivo (2 meses seguidos o 3 en un periodo de 12 meses)	Penalidades por incumplimiento
ANS < Valor mínimo	Penalidades por incumplimiento

Dependiendo del Grado de Cumplimiento se descontarán diferentes importes de penalidad sobre el total de la factura mensual. En la siguiente tabla se especifica el importe de penalidad relativo a un máximo que depende de cada indicador.

Max % = suma de los porcentajes de penalizaciones de los ANS que no cumplan con el valor objetivo.

Grado de cumplimiento del indicador (%)	% de Corrección
Valor ANS \geq Valor Objetivo	0
Valor mínimo \leq Valor ANS < Valor Objetivo (2 meses seguidos o 3 en un periodo de 12 meses)	$0,5 * \text{Max\%}$
ANS < Valor mínimo	Max %

En la revisión mensual de los ANS, se sumarán los porcentajes de penalidad de los ANS's incumplidos incluyendo el factor de corrección correspondiente (dependiendo del grado de cumplimiento).

El valor total del descuento se establece en un 10% de la factura mensual. Si esta situación se produjese tres veces consecutivas o cuatro veces en 12 meses consecutivos (sin tener que esperar a la consecución de los 12 meses), IFEMA tendrá el derecho de resolver de forma anticipada el contrato sin ningún tipo compensación al adjudicatario.

5.6. MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS

Todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio será suministrado por el Proveedor. Cualquier otro gasto relacionado con los equipamientos y no explícitamente enunciado, deberá también ser asumido por éste.

El Proveedor debe disponer como mínimo de los siguientes requisitos tecnológicos:

- Ordenador portátil y el soporte técnico necesario para garantizar el correcto funcionamiento en el mismo de las aplicaciones requeridas para el servicio.
- Capacidad para conectarse a Internet de manera autónoma (pincho USB, WI-FI y/o cualquier otro sistema que no requiera de WiFi) y con la velocidad satisfactoria para cumplir con el servicio en tiempo y forma. Correrá de cuenta del Proveedor tanto el gasto en el dispositivo como el coste del consumo de datos necesario para cumplir con todas las tareas exigidas. El

Proveedor no podrá en ningún caso apelar a un límite de datos por encima del cual no asume el coste.

- Cuenta corporativa de correo electrónico.
- Cumplimiento de todas las especificaciones técnicas requeridas por IFEMA.

5.7. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Preferentemente el servicio se realizará en modo mixto, presencial en IFEMA y en las oficinas del proveedor según necesidades. Siendo indispensable y requerimiento excluyente no provisionar la localización del servicio de las oficinas de IFEMA.

5.8. RESPONSABLE / S DEL SERVICIO

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

5.9. OBLIGACIONES DEL PERSONAL

En ejercicio del indelegable poder de dirección que le confiere la legislación, el adjudicatario planificará, organizará, dirigirá, supervisará y responderá de los actos de su personal, con especial incidencia en los siguientes apartados:

El personal del adjudicatario que realice la prestación contratada estará obligado a realizar su función con la debida diligencia y eficacia, siendo el adjudicatario, responsable de la conducta de su personal y de los desperfectos que ocasionen en el material asignado a su cargo.

5.10. SUPERVISIÓN DEL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, formación, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios, y en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados, así como reclamaciones.

El personal del adjudicatario deberá estar dirigido y controlado por el/los responsable/s pertenecientes al adjudicatario, mencionado en el apartado de RESPONSABLES DEL SERVICIO, quién, como interlocutor de dicha empresa, coordinará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA, actuando de acuerdo con las indicaciones que reciba de IFEMA.

La presencia de esta/s persona/s responsables será obligatoria en las reuniones de coordinación, previas al inicio del servicio y durante la prestación.

5.11. SUBCONTRATACIÓN DE DESARROLLOS

Si el servicio requiriese la subcontratación con terceros, deberá ser autorizado por IFEMA conforme al procedimiento establecido en la Cláusula 33 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Igualmente los perfiles técnicos del proveedor subcontratado propuesto deberán ser validados previamente por IFEMA antes de su incorporación al proyecto.

5.12. ACCESO A DEPENDENCIAS DE IFEMA

IFEMA facilitará el acceso del personal del adjudicatario a sus locales si bien, en este supuesto, dicho personal deberá cumplir con la normativa interna de acceso y uso de las dependencias que IFEMA tenga establecido para su propio personal (del incumplimiento de la normativa por parte de su personal responde el adjudicatario).

Queda expresamente prohibida la adquisición, por el personal de la empresa adjudicataria, de cualquier artículo, producto o servicio expuestos en los certámenes profesionales celebrados por Ifema, así como la visita a los certámenes o actos durante la prestación del servicio.