



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LOS
EXPOSITORES Y COEXPOSITORES DEL CATALOGO ONLINE DE LA EDICION
DE FITUR 2024**

EXP.- 23/133 – SOLICITUD 1000260758

**DIRECCIÓN DE COMPRAS
Madrid, junio 2023**

1. OBJETO DEL CONTRATO.-

El adjudicatario se encargará de la Gestión de Datos de Expositores y Co-expositores de FITUR, Feria Internacional de Turismo, 44 Edición. Realizando los siguientes trabajos:

- Gestión de datos de los expositores y coexpositores: seguimiento y recogida de los datos y su tramitación en la plataforma LIVECONNECT de IFEMA MADRID.
- El adjudicatario deberá responsabilizarse de la parametrización de la plataforma (sector de actividad, área de exposición, productos y servicios, destinos, países y países en los que opera tanto en español como en inglés) y de hacer seguimiento para la introducción de la totalidad de los datos de los expositores y coexpositores. (Área de Exposición; Web; Logo; Descripción de la actividad de la empresa...), en español y en inglés.
- Los expositores y coexpositores tienen acceso a rellenar sus propios datos a través de la plataforma LIVECONNECT. En todo caso, el adjudicatario asume la función de asegurar que todos los datos quedan recogidos; bien porque los expositores y coexpositores realizan directamente esta tarea o bien porque el adjudicatario introduce los datos que éstos le facilitan.

2.1. Descripción del Servicio.-

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

Para la realización del servicio se contemplan los siguientes trabajos:

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

4. Soporte y reclamación a empresas expositoras y coexpositoras en la gestión de sus perfiles, cambios y manejo de la plataforma.
5. Incluir el programa de actividades de la feria.
6. Incorporar en la plataforma el horario diario de las reuniones entre expositores y visitantes.

Consideraciones:

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

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

2.2. Servicio LIVECONNECT IFEMA MADRID.-

IFEMA MADRID dispone de un servicio en LIVECONNECT que permitirá a los expositores y coexpositores introducir sus datos para el catálogo vía Internet.

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

- Gestión de los datos introducidos vía LIVECONNECT por los expositores y coexpositores.
- En cada inserción se pueden gestionar los datos que requiera dicho catálogo, y que podrán ser según las necesidades de la feria los siguientes:
 - Datos generales del expositor
 - Stand
 - Logotipo (584 px x 292 px. JPEG, PNG)
 - Descripción de la empresa (español e inglés)
 - Web.
 - Área de Exposición
 - Actividad de la empresa.
 - Redes Sociales

- Gestión de las parametrizaciones de la ferias y catálogo, tales como plazos para introducción, modificación y publicación de los datos. Tanto los contenidos como las fechas de las parametrizaciones deberán estar coordinadas junto con la Dirección Comercial.

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

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

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

La aplicación será accesible vía Internet, con acceso seguro, a través de un servidor de aplicaciones de IFEMA MADRID. El acceso al sistema se realizará mediante diversos mecanismos de seguridad (usuario, contraseña) que deberán ser utilizados de forma escrupulosa por parte del adjudicatario.

El adjudicatario deberá respetar las normas de seguridad y uso de los sistemas informáticos de IFEMA MADRID.

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

Como se ha indicado anteriormente, el adjudicatario deberá usar y administrar la aplicación de LIVECONNECT de IFEMA MADRID. Se gestionará la información de un número aproximado de 900 expositores titulares y 10.000 empresas coexpositoras.

Expositores:

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

Co-expositores:

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

El adjudicatario efectuará los siguientes trabajos:

a) Revisión y cumplimentación de datos incompletos.

Antes de la apertura de la aplicación de catálogo a los expositores, el adjudicatario deberá cumplimentar los datos incompletos de las empresas (dirección, etc.)

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

Una vez que el Certamen confirma el alta de un expositor, remitirá al adjudicatario el nombre de la empresa.

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

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

c) Datos de empresas coexpositoras.

A continuación se detalla el proceso de trabajo que se deberá cumplir con las empresas coexpositoras:

• **Empresas co-expositoras**

- Recabar de los expositores la relación de empresas co-expositoras y sus datos de contacto.
- Introducción de los datos recabados en la aplicación informática.
- Enviar periódicamente la información requerida por la Dirección del Certamen.

Terminado el plazo fijado para la actualización de datos, el adjudicatario se encargará de cumplimentar los datos de los

coexpositores que no hayan accedido a la aplicación, tales como sector de actividad, etc.

El adjudicatario se encargará:

- Del seguimiento y recordatorios, tantos como sean necesarios (por e-mail o telefónicos), a aquellas empresas expositoras y coexpositoras que no hayan cumplimentado sus datos en los plazos establecidos, con objeto de elaborar una amplia y fidedigna base de datos de las mismas.

- Atención personalizada al expositor y coexpositor apoyando la fidelización del mismo en todas las dudas relativas a la lista de expositores y pases que se derivan de los datos de empresas participantes registradas.

d) Asesoramiento.

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

e) Vídeos tutoriales.

Elaboración de vídeos tutoriales para los expositores y coexpositores, explicando cómo:

- Complimentar la información.
- Solicitar contacto.
- Generar reuniones.
- Consultar notificaciones
- Sacar el máximo partido de LIVECONNECT.

2.4. Preparación y entrega de paquetes de información.

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

FITUR publicará el catálogo en la web. El adjudicatario deberá tener actualizados los datos necesarios del catálogo para que FITUR pueda proceder a la publicación del mismo.

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

tendrá todos los datos completos del catálogo actualizados a la fecha del envío.

Se tratan de fechas orientativas y la ejecución de los trabajos requiere un previo encargo expreso del servicio por parte del certamen en coordinación con la empresa adjudicataria.

Esta actualización se realizará a través de la aplicación "LIVECONNECT" que IFEMA MADRID pone a su disposición.

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

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

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

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

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

Sus tareas principales serán:

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

El cambio de alguna de las personas a cargo del adjudicatario que realizan las tareas objeto del contrato, ha de ser tenido en cuenta como una posibilidad más ante el incumplimiento puntual o habitual del servicio contratado. Esta consecuencia ha de ser prevista por el adjudicatario en algún caso concreto

de falta de plena adaptación conforme a los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado.

Los recursos sustituidos deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos para su perfil.

3. OTRAS CONSIDERACIONES.-

- ♦ En las comunicaciones con los expositores y coexpositores, el adjudicatario actuará en nombre propio, haciendo constar que obra en representación de IFEMA MADRID exclusivamente para la prestación de este servicio.
- ♦ El adjudicatario deberá responder por escrito a las reclamaciones de los expositores, en un plazo inferior a un mes desde que se produzca el cierre de la feria. Estas respuestas, previamente a su envío a las empresas que las reclamen, deberán contar con el visto bueno de la Dirección del certamen.
- ♦ El adjudicatario responderá directamente ante cualquier perjudicado, sea la propia IFEMA MADRID, los expositores o por los errores en los textos o, que no sean imputables a IFEMA MADRID.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL.-

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

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

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

5. RESPONSABLE DEL SERVICIO.-

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

6. PERSONAS DE CONTACTO.-

- Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones técnicas, deberán dirigirse a Dña. María Valcarce, Directora del Grupo Ferial 5, teléfono: 91.722.50.50
- Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones económico-administrativas, deberán dirigirse a Dña Macarena Pastor, de la Dirección de Compras de IFEMA MADRID, teléfono: 91.722.57.23.