



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE CHATBOT, VIDEO CHAT Y MESSAGING EN LOS SITIOS WEB Y APLICACIONES DE IFEMA MADRID PARA LA ATENCION DE USUARIOS

EXP. 24/030 - 2000023589

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

IFEMA MADRID quiere acometer un servicio de Chatbot, Video chat y Messaging según los requerimientos indicados en los siguientes apartados.

1. ANTECEDENTES

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

IFEMA MADRID se encuentra en un momento estratégico de cambio y crecimiento con unos objetivos de negocio de incremento fuerte de facturación a corto plazo, crecimiento en el número de visitantes anuales y un incremento en la celebración de eventos de ocio dirigidos al público general. Desde 2019 gestiona un nuevo espacio, Palacio Municipal de Congresos, que permitirá apoyar la celebración de nuevos eventos y congresos. IFEMA MADRID también tiene como foco seguir creciendo en presencia internacional, organizando algunas de sus principales ferias en otros países, en colaboración con operadores locales y con proyectos de consultoría, aportando know-how.

2. OBJETO DEL SERVICIO

El presente pliego tiene como objeto la contratación de una plataforma que proporcione un servicio de Chatbot, Video chat y Messaging en las webs y APPS de IFEMA MADRID en relación con la estrategia de digitalización de los eventos de FEMA MADRID, para mejorar la experiencia de usuario dándole servicio de ayuda a consultas y cubrir sus necesidades tanto para exponer como en visitar cualquiera de nuestros eventos.

La solución propuesta debe ser de software como servicio (SaaS) basado en la nube, atendiendo a los requerimientos que se desarrollan en apartados posteriores del documento.

3. SITUACION ACTUAL

Los portales de IFEMA MADRID están desarrollados en la actualidad, con Oracle Webcenter Sites. Según su uso y estructura se puede hacer distinción entre los diferentes tipos de portales existentes:

- **Portales Feriales:** Son portales que dan servicio a los eventos que alberga IFEMA MADRID. Pueden tener carácter anual siendo renovados en cada edición o pueden estar disponibles varios años si la edición se repite con menos frecuencia. Estos portales mantienen una estructura principal fija con variaciones en función de la

feria y del estado de comercialización. En la actualidad se administra un gran volumen de webs (más de 100).

- **Portal Institucional:** Portal principal y de presentación de IFEMA MADRID. Da información de una forma agrupada del resto de portales Feriales (Información de Ferias, Calendario, noticias, etc.). Sobre este portal existen varias integraciones externas para la introducción de noticias, generación de newsletter y sindicación de contenidos.
- Estos websites tienen integración con los sistemas de back office de IFEMA MADRID mediante servicios REST.
- **APPs:**
 - LIVE Connect
 - APP Institucional IFEMA MADRID.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

- Implementación de software como servicio (SaaS) basado en la nube atendiendo a los requerimientos de IFEMA MADRID en el plazo máximo de 15 días para que el equipo técnico de IFEMA MADRID pueda realizar las configuraciones necesarias, así como la creación de árbol lógico y conexión con Chatgpt o similar necesario para la puesta en marcha.
- El proveedor facilitará un mínimo de 30 licencias para el uso de la plataforma.
- Garantizar que el personal de IFEMA MADRID esté plenamente capacitado y autónomo en el uso de la plataforma de software como servicio (SaaS) proporcionada por el proveedor, tanto en el inicio del servicio como en cualquier actualización técnica o funcional posterior.

1. Formación Inicial:

- Antes del inicio del servicio, el proveedor deberá ofrecer una formación completa al personal designado por IFEMA MADRID.
- La formación inicial incluirá sesiones prácticas y teóricas que cubran todos los aspectos relevantes de la plataforma, incluyendo navegación, funcionalidades principales, administración de usuarios, resolución de problemas comunes, etc.
- Se proporcionará material didáctico, como manuales de usuario y guías de referencia, para facilitar el aprendizaje y la consulta posterior.

2. Actualizaciones Técnicas o Funcionales:

- Cada vez que la plataforma experimente cambios o mejoras en algún servicio, el proveedor estará obligado a proporcionar formación o materiales de capacitación actualizados.

- Esta formación se realizará de manera oportuna antes de la implementación de las actualizaciones para garantizar una transición fluida y eficiente.
- Los materiales de capacitación podrán incluir videos explicativos, documentos detallados de cambios, sesiones de formación, entre otros recursos formativos.

3. Apoyo Continuo:

- Además de la formación inicial y las actualizaciones periódicas, el proveedor deberá ofrecer un canal de soporte técnico continuo para resolver cualquier duda o problema que pueda surgir durante el uso de la plataforma.
- Soporte telefónico funcional y técnico en español, días laborales, en horario de 09 a 18 horas.
- Notificación e instalación de las actualizaciones y novedades de la plataforma. Asegurar que IFEMA MADRID esté informado de manera oportuna sobre las actualizaciones y novedades de la plataforma proporcionada por el proveedor de software como servicio (SaaS), así como garantizar una instalación adecuada y eficiente de dichas actualizaciones
- Recepción de las incidencias que reporte IFEMA MADRID con los tiempos que se definen en el apartado de incidencias y solicitudes y ejecución de todas las tareas necesarias para su resolución dentro de los plazos definidos según su criticidad.
- Servicio de mantenimiento de la plataforma
- Gestión y seguimiento de la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.
- Actualización constante de las novedades y mejores prácticas de la tecnología basada en Inteligencia artificial.

5. REQUERIMIENTOS Y FUNCIONALIDADES MÍNIMAS DEL SERVICIO Y PLATAFORMA

El servicio de Chatbot, Video chat y Messaging, debe tener los siguientes servicios y funcionalidades:

- Debe ser compatible con los sistemas de IFEMA MADRID y no afectar al rendimiento de las webs y apps negativamente. Debe por tanto poder integrarse en cualquier página web o aplicativo de IFEMA MADRID.
- Compartir en tiempo real por chat con agente y usuario videos, imágenes y documentos con los que poder interactuar en tiempo real mediante un servicio de video chat.
- Posibilidad de videollamada con el cliente
- Posibilidad de generar contenido dinámico a través de variables.

- Posibilidad de lanzar requests a APIS
- Editor visual para la administración del chatbot Posibilidad de incluir código personalizado, como scripts, iframes o elementos html.
- Configuración e integración en los canales de mensajería: WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger y e.
- Mensajería:
 - o Capacidad de gestionar todas las solicitudes de ayuda provenientes de diversos canales a través de un único panel, simplificando así el proceso.
 - o Posibilidad de atender consultas de varios números de teléfono a través de WhatsApp, así como de diferentes cuentas de Facebook Messenger e Instagram, garantizando una cobertura completa en los canales de comunicación.
 - o Poder consultar y analizar estadísticas detalladas, divididas por canales específicos, permitiendo una evaluación precisa del rendimiento y la eficacia de cada canal de mensajería.
- Posibilidad de poder atender al usuario por un agente o por Chatbot según necesidad del servicio.
- Integración con ChatGPT para automatización de respuestas al usuario, el proveedor debe realizar la integración de la API así como el alta y gestión de la cuenta y de TOKEN necesarios para su funcionamiento, la cuenta en ChatGPT será a nombre de IFEMA MADRID.
- Posibilidad de segmentar el tráfico y detectar automáticamente clientes potenciales.
- Lanzamiento de chats con mensajes predefinidos
- Integración nativa con:
 - - Prestashop
 - - Woocommerce
 - - WordPress
 - - Joomla
 - - Google Analytics / GA4
 - - Salesforce
 - - SolR

Cada una de las licencias del servicio debe incluir las siguientes opciones:

- Módulos de Chatbot ilimitados
- Chatbot multidominio
- Transferencia de chat entre agente y departamento
- Posibilidad de poder activar/tener el bot siempre activo
- Modo supervisión en tiempo real
- Ejecución de flujos test A/B

- Multiidioma
- Exportador de leads
- Estadísticas avanzadas
- Respuestas múltiples
- Informes de actividad
- Detección de errores
- Envío de email personalizado
- Plantillas y personalización del look & feel del Chatbot
- Gestión de cookies y privacidad

6. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR Y DE IFEMA MADRID

El proveedor estará obligado a la realización de las siguientes tareas/acciones durante la ejecución del contrato:

- Asignar un responsable del servicio
- Seguimiento y control del servicio
- Disponer de un servicio de soporte telefónico, correo o chat de atención inmediata en castellano dentro del horario de 09 a 18 horas
- Disponer de un canal de comunicación donde poder hacer seguimiento del estado de las incidencias, siendo posible que dicho canal sea desde la propia herramienta de Chatbot.
- Notificar cualquier interrupción planificada (o no) que afecte a la prestación del servicio desde la plataforma con la mayor antelación posible
- Mantener reuniones de seguimiento del servicio con periodicidad mensual, en el que se podrán comentar, entre otras cuestiones, las novedades de la plataforma. La periodicidad de esta reunión podrá ajustarse durante el contrato.

1. Formación:

IFEMA MADRID:

- Designar al personal relevante para participar en las sesiones de formación proporcionadas por el proveedor.
- Facilitar el tiempo y los recursos necesarios para que el personal complete la formación de manera efectiva.
- Proporcionar retroalimentación al proveedor sobre la calidad y eficacia de la formación recibida.

Proveedor de la Plataforma SaaS:

- Diseñar y ejecutar programas de formación completos y actualizados para el personal de IFEMA MADRID.

- Proporcionar materiales de capacitación claros y comprensibles que cubran todas las actualizaciones y cambios en la plataforma.
- Ofrecer soporte técnico continuo para abordar cualquier pregunta o problema relacionado con el uso de la plataforma.

2. Actualizaciones y Novedades de la Plataforma

IFEMA MADRID:

- Estar atento a las notificaciones de actualización proporcionadas por el proveedor.
- Coordinar con el proveedor la programación de la instalación de actualizaciones.
- Informar al personal sobre los cambios y novedades de la plataforma.

Proveedor de la Plataforma SaaS:

- Notificar a IFEMA MADRID sobre las actualizaciones planificadas con suficiente antelación.
- Coordinar con IFEMA MADRID la programación de la instalación de actualizaciones.
- Proporcionar soporte técnico post-instalación para resolver cualquier problema relacionado con la actualización.

3. Incidencias

IFEMA MADRID:

- Reportar incidencias de manera clara y detallada, incluyendo toda la información relevante.
- Colaborar con el equipo de soporte técnico del proveedor durante el proceso de resolución de incidencias, proporcionando cualquier información adicional necesaria.

Proveedor de la Plataforma SaaS:

- Recepcionar y registrar todas las incidencias reportadas por IFEMA MADRID de manera inmediata.
- Atender las incidencias y ejecutar todas las tareas necesarias para su resolución dentro de los plazos definidos según su criticidad.
- Mantener una comunicación constante con IFEMA MADRID durante el proceso de resolución de incidencias.

7. INCIDENCIAS Y SOLICITUDES

Se Definen 2 tipologías de peticiones que el adjudicatario deberá realizar en el marco del contrato:

- Incidencias: reporte de todo funcionamiento anómalo o inadecuado de la solución, o cualquiera de sus funcionalidades y/o elementos integrantes.
- Solicitud de asistencia: petición de asesoramiento, resolución de dudas, solicitud de envío de documentación, etc.
- **Objetivo de incidencias:** Garantizar una recepción rápida y eficiente de las incidencias reportadas por IFEMA MADRID, con los tiempos definidos, y ejecutar todas las tareas necesarias para su resolución dentro de los plazos definidos según su criticidad.

Recepción de Incidencias:

- IFEMA MADRID podrá reportar incidencias a través de un sistema de tickets, correo electrónico, o cualquier otro canal de comunicación designado.
- El equipo de soporte técnico del proveedor de la plataforma SaaS deberá recibir y registrar todas las incidencias de manera inmediata.

Priorización y Clasificación:

- Una vez recibida una incidencia, se deberá asignar una prioridad basada en su criticidad y impacto en las operaciones de IFEMA MADRID.
- Las incidencias se clasificarán según su gravedad, desde críticas (que afectan gravemente las operaciones) hasta media (que tienen un impacto mínimo).

Tiempo de Respuesta y Resolución:

- Las incidencias reportadas por IFEMA MADRID deberán ser atendidas en un tiempo estimado de atención inferior a 1 hora.
- El equipo de soporte técnico del proveedor deberá ejecutar todas las tareas necesarias para la resolución de la incidencia dentro de los plazos definidos según su criticidad.

Comunicación con IFEMA MADRID:

- Durante el proceso de resolución de la incidencia, el equipo de soporte técnico mantendrá informado a IFEMA MADRID sobre el progreso y cualquier actualización relevante.
- Se establecerá una comunicación clara y transparente para garantizar la confianza y satisfacción del cliente.

Seguimiento y Cierre:

- Una vez que la incidencia haya sido completamente resuelta, se notificará a IFEMA MADRID y se cerrará el ticket de soporte correspondiente.

- Se realizará un seguimiento posterior para verificar que la solución implementada sea efectiva y no haya efectos secundarios.

Plazos de respuesta y resolución:

Tipo	Criticidad	Plazo de respuesta	Plazo de resolución
Incidencia	Crítica	1 hora	4 horas
	Media	2 horas	24 horas
Solicitud de asistencia	-	2 horas	8 horas

En el supuesto de que la resolución de una incidencia, a pesar de dedicar el adjudicatario todos los esfuerzos y medios posibles, no sea viable en los plazos establecidos, se acordará entre adjudicatario e IFEMA MADRID un plan de mínimos para resolver parcialmente y aminorar el efecto de esta, hasta su resolución, quedando constancia por escrito de dicho plan, contando con la penalidad correspondiente

8. MODELO DE RELACION Y EQUIPO DE TRABAJO

En el contexto de la relación entre IFEMA MADRID y el proveedor de la plataforma SaaS, es esencial establecer un modelo de relación sólido que fomente la colaboración, la transparencia y el logro de objetivos compartidos. A continuación, se presenta un modelo de relación detallado:

1. Colaboración Estratégica:

IFEMA MADRID y el proveedor de la plataforma SaaS trabajarán en estrecha colaboración para alinear la tecnología con los objetivos estratégicos de IFEMA MADRID.

Se establecerán reuniones periódicas de revisión estratégica para evaluar el progreso, discutir nuevas oportunidades y realizar ajustes según sea necesario.

2. Comunicación Abierta:

Se establecerán canales de comunicación abiertos y bidireccionales para facilitar la transmisión de información, la retroalimentación y la resolución de problemas de manera eficiente.

Se designarán puntos de contacto claros en ambas organizaciones para garantizar una comunicación fluida y una respuesta rápida a las consultas y preocupaciones.

3. Definición de Roles y Responsabilidades:

Se definirán claramente los roles y responsabilidades de cada parte en la gestión y operación de la plataforma SaaS.

IFEMA MADRID será responsable de proporcionar requisitos, feedback y acceso a recursos necesarios, mientras que el proveedor será responsable de desarrollar, mantener y brindar soporte a la plataforma.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA):

Se establecerán acuerdos de nivel de servicio detallados que definan los estándares de rendimiento, disponibilidad, tiempos de respuesta y resolución de incidencias.

Los SLA se podrán actualizar incorporando nuevos adicionales para garantizar que se cumplan los objetivos de servicio.

5. Gestión de Cambios y Actualizaciones:

Se implementará un proceso formal para la gestión de cambios y actualizaciones en la plataforma SaaS.

IFEMA MADRID y el proveedor colaborarán en la planificación, comunicación y ejecución de cambios para minimizar el impacto en las operaciones y garantizar una transición suave.

6. Evaluación y Mejora Continua:

Se llevarán a cabo evaluaciones periódicas del rendimiento y la satisfacción del cliente para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.

IFEMA MADRID y el proveedor trabajarán juntos en la implementación de mejoras y en la búsqueda continua de formas de agregar valor a la relación.

9. PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

El servicio de Chatbot debe cumplir de manera rigurosa con las políticas de privacidad y seguridad de IFEMA MADRID, asegurando de esta manera la protección integral de la información del usuario.

Con el fin de asegurar que el servicio de ChatBot cumpla con las mejores prácticas establecidas por su fabricante y las entidades especializadas en ciberseguridad, se recomienda que la implementación del servicio incluya las siguientes medidas de seguridad:

Privacidad y Cumplimiento Normativo:

El adjudicatario debe ser capaz de garantizar la privacidad de los datos de los usuarios y cumplir con las regulaciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Son imperativos fundamentales.

Anonimización Integral

El adjudicatario debe asegurar la capacidad de anonimizar completamente a los usuarios para salvaguardar su identidad y privacidad.

Enlace Específico en la Ventana de Chat

El sistema de poder permitir la inclusión de un enlace específico en la ventana de chat para dirigir a los usuarios a los términos y condiciones relacionados con la configuración de privacidad.

Aviso de Privacidad de Datos

Proporcionar un aviso de privacidad de datos antes de iniciar un chat, informando a los usuarios sobre la gestión de sus datos.

Eliminación Automática de Datos

Incorporar una función de eliminación automática de datos, permitiendo el borrado de información del usuario después de un periodo determinado y dentro del marco regulatorio para esta finalidad.

Acceso Basado en Roles para Operadores

Permitir el acceso basado en roles para los operadores, facilitando el control preciso sobre el acceso a los datos del cliente, así como roles para administradores para la gestión de las funcionalidades propias de la administración de la plataforma.

Modo de Privacidad

Habilitar un modo de privacidad que desactive la recopilación de cualquier información del cliente según sea necesario.

Acceso Transparente a Datos del Cliente

Permitir el acceso transparente a los datos del cliente para cumplir con los requisitos del RGPD, mostrando a los clientes la información que la empresa posee.

Integraciones con CRM

Integrarse con sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM) para mejorar la eficiencia en la gestión de las interacciones con los clientes de forma segura.

Para garantizar la seguridad en la comunicación entre el sistema y nuestro CRM, son necesarias las siguientes medidas de seguridad:

- Establecer siempre el principio de mínimo privilegio en el acceso de usuarios privilegiados.

- IFEMA MADRID aplicará el control del estado de seguridad (Health Check), herramienta que proporciona nuestro CRM, para identificar y solucionar posibles vulnerabilidades en su configuración de seguridad.
- IFEMA MADRID establecerá filtros de conexión para permitir solo IPs de confianza, para garantizar que las IP no identificadas sean denegadas. Por lo tanto del adjudicatario deberá tener ip pública permanente.
- La conexión será cifrada de extremo a extremo (E2EE), utilizando comunicaciones HTTPS, mediante TLS 1.2 o superior.
- Toda la conexión entre los componentes del sistema, que tengan interacción directa con nuestro CRM deberá estar basadas en OAuth2.0.
- IFEMA MADRID Implementará rotación de credenciales, para minimizar el riesgo de acceso no autorizados.

Protocolos de Seguridad

Garantizar una conexión segura extremo a extremo, mediante comunicaciones protocolos como: HTTPS y TLS1.2 o superior.

Al ser una plataforma en nube, se debe garantizar que el servicio prestado para IFEMA MADRID debe contar con todas las garantías de seguridad para ser un servicio independiente y aislado con respecto a otras compañías que utilicen la misma plataforma.

El adjudicatario debe garantizar que sólo las personas adecuadas puedan acceder al servicio con los roles correspondientes.

Siempre que sea posible y como medida de seguridad, la plataforma debe poder integrarse con AD de Azure de la compañía para el acceso de los empleados.

Protección anti DoS

En la integración de Salesforce se dispondrá que la solución ofrecida esté dotada de protección ante ataques de denegación de servicio. Por ejemplo, que los usuarios maliciosos no puedan crear innumerables peticiones de servicio u otro tipo de entradas sin límite en los sistemas de IFEMA.

Disponibilidad:

La solución contará con medidas de alta disponibilidad de modo que no haya puntos únicos de fallo que impidan la prestación del servicio contratado.

Integridad:

La solución contará con medidas para garantizar la integridad, por ejemplo, para recuperar la consistencia de los datos a una situación dentro de las 24 h anteriores a incidentes que provoquen la pérdida o la destrucción de los datos. Dicha recuperación de la integridad deberá garantizarse en menos de 4 h.

10. PERSONA DE CONTACTO

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deberá contactar con la Dirección de Compras y Logística.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma:

https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Macarena Pastor

Tlfno. +34 91 722 57 23