

**SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN
SOFTWARE DE RECURSOS HUMANOS PARA IFEMA MADRID.**

EXP.- 24/054 - 2000024284

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, Marzo de 2024**

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este concurso es la contratación de la implantación y mantenimiento de un software en castellano para la Gestión del Talento en la nube de IFEMA MADRID. El software seleccionado tendrá un enfoque modular, flexible y abierto para abordar los distintos campos relacionados con la gestión del talento y la experiencia del empleado indicados en el alcance del servicio garantizando una gestión integral y especializada de los procesos de recursos humanos de la Organización.

La solución a adquirir deberá recoger la gestión de recursos humanos de todo el ciclo de vida del trabajador en la empresa, con las funcionalidades descritas en el punto 3 de este pliego de condiciones con el fin de constituirse como una base de datos central para los empleados y homogeneizar los procesos y procedimientos de la dirección de Personas.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio a contratar comprende el siguiente alcance:

1. **La adquisición de las suscripciones o licencias de software:** Suministro de las suscripciones o licencias del software de la plataforma de recursos humanos.
2. **Implantación de la herramienta**, que comprenderá:
 - Parametrización.
 - Desarrollo.
 - Integraciones.
 - Pruebas.
 - Puesta en funcionamiento real del software con todos los módulos.
 - Formación necesaria para los equipos de recursos humanos y tecnología de IFEMA MADRID.
 - Entregables técnicos y de formación.
3. **Soporte y Mantenimiento del producto** con alcance a todos los módulos indicados en el presente pliego de prescripciones técnicas, que responde a:
 - Soporte general al producto.
 - Mantenimiento preventivo, adaptativo y correctivo del producto.
4. **Consultoría (tras implantación)**, que responde a:
 - Parametrizaciones adicionales.
 - Adaptaciones concretas a los módulos.
 - Formación adicional.
5. **Devolución del servicio** con el alcance indicados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

2.2. CONTENIDO

IFEMA necesita disponer de una herramienta integral en Castellano que se encargue de las labores de gestión del talento. IFEMA MADRID cuenta con un único centro de trabajo y con un único convenio colectivo (propio).

Esta solución deberá recoger todo el ciclo de vida del empleado en la empresa, extendiéndose a todo el colectivo que forma parte de la plantilla de la Institución, tanto personal fijo y temporal en plantilla como becarios. Actualmente, la dimensión del personal de plantilla se encuentra en torno a los 471 empleados y el colectivo de prácticas formativas ronda las 20-25 alumnos. Todos están integrados en el Régimen General de la Seguridad Social, salvo un empleado que se encuentra incluido en el Régimen de clases Pasivas del Estado, cotizando a Muface y Clases Pasivas.

El contrato deberá contemplar la puesta a disposición de IFEMA MADRID de una herramienta unificada que permita la gestión y administración de todas las tareas y proyectos que se contemplan en las especificaciones dentro del punto 3. La herramienta tecnológica seleccionada estará formada por distintos módulos, que deberán implantarse de forma gradual, pero que desde el inicio deberá contar con todas las capacidades funcionalidades requeridas. La herramienta ofertada deberá ser única en términos de tecnología y base de datos, sin interfaces entre módulos con desarrollo o aplicaciones de terceros, y con una "interface" y "look and feel" único tanto para los administradores como para los usuarios.

La solución aportada para este servicio deberá contar obligatoriamente con las siguientes funcionalidades:

- 1) En el ámbito de **Personas y Organización**: sería el Core HR. Organigrama, Portal del Empleado, Arquitectura de puestos, Registro Horario, Ausencias.
- 2) En torno a la **Adquisición de Talento**: Selección y Onboarding.
- 3) **Formación y Desarrollo**: Planes de Formación, planes de carrera y desarrollo. Evaluación del Desempeño (Competencias).
- 4) En cuanto a **Gestión de Talento y sucesión**: Matriz de Talento y planes de sucesión.
- 5) En el campo de **Compensación y Beneficios**. Retribución Flexible, Retribución Variable y Promociones.
- 6) En torno a la parte de **Analítica**. Reporte y análisis de la información (Output).

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

A continuación, se detallan los contenidos mínimos solicitados dentro de cada módulo (indicados en el punto anterior 2.2.). Dentro de cada uno de ellos, se especifica el tipo de criticidad en la implantación de la solución informática a adquirir, siendo:

- **Implantación crítica: implantación prioritaria (efectiva el 1 de enero 2025).**
- **Implantación no crítica. implantación secundaria (efectiva a lo largo del año 2025).**

3.1.- Personas y Organización

Se entiende como el repositorio de información principal, donde deberá situarse la información CORE de la persona que forma parte de la plantilla de IFEMA MADRID así como de los alumnos de programas formativos.

En este apartado, deberá aglutinarse la información de los últimos CINCO AÑOS relativa a:

a) DATOS CORE DEL EMPLEADO. Implantación crítica

- Datos del empleado, Datos identificativos del empleado: nombre y apellidos, puesto que ocupa en la actualidad y, en su caso, la codificación de dicho puesto, DNI, datos de contacto (teléfono y correo).
- Información y documentación relacionada con el perfil curricular del empleado.
- Ubicación concreta del empleado dentro de la estructura organizativa de la organización, reflejando pares, superior y equipo a cargo.
- Imagen del empleado.
- Información retributiva completa de cada empleado: salario, beneficios.
- Puesto de trabajo: descripción y posicionamiento del puesto en la organización en base al mapa de puestos existente.
- El sistema permitirá la gestión de la información histórica de los empleados, en relación a los datos que se determinen.
- La solución presentada deberá permitir la gestión de diferentes tipos de personal con las que la organización interactúa, tales como empleados, candidatos (ver especificaciones módulo Adquisición del Talento) becarios, empleados de ETT, Jubilados, etc.

b) ESTRUCTURA ORGANIZATIVA. Implantación crítica

La solución presentada contemplará las siguientes funcionalidades:

- Las estructuras organizacionales se deberán poder configurar según criterios jerárquicos y funcionales necesarios en base a las necesidades organizativas.
- Se podrán realizar cambios en las dependencias del organigrama de manera sencilla y masiva. Deberá posibilitar múltiples dimensiones en una estructura en árbol en todos los módulos.
- Podrá ser representado gráficamente, mostrando información de unidades organizativas y sus responsables de diferentes tipos (administrativos, compensación, etc.) así como en formato visual en el que se incluye fotografía.
- A este organigrama podrá acceder todo trabajador a través del portal del empleado.

c) ARQUITECTURA DE PUESTOS. Implantación Crítica

La herramienta aportada deberá tener un repositorio donde incorporar la información del estado actual en IFEMA MADRID para a partir de ella llevar a cabo las acciones necesarias en este campo. Esta solución, deberá permitir:

- Incorporar y relacionar los puestos de trabajo existentes en IFEMA MADRID en tiempo real.
- Incorporar los documentos descriptivos (DPT's) existentes para cada uno de los puestos de trabajo actuales.
- Relacionar a cada persona trabajadora de IFEMA MADRID con el puesto de trabajo que desempeña.
- Posibilitar la valoración de los puestos de trabajo y ubicarles en el Mapa de puestos en función de dicha valoración.
- Actualizar los puestos en función de adaptaciones o variaciones que en ellos puedan darse, reflejándose siempre de manera automática y fiable en el mapa de puestos existente.
- Extraer la información relativa a este campo en función de diferentes criterios organizacionales o funcionales.

d) REGISTRO HORARIO. AUSENCIAS. Implantación no crítica

El software seleccionado deberá permitir la creación de diversos tipos de calendarios y horarios personalizados que permita la jornada completa, la jornada reducida y/o partida, la jornada de verano, jornada de viernes tarde, turno continuo, con flexibilidad en entrada y salida, con margen de cortesía, retraso o salida anticipada etc, De igual forma deberá contemplar la capacidad de solicitar por parte del empleado,

- Solicitud Cambio de horario en empleados
- Solicitud de fichaje no realizado
- Solicitud de horas extra
Creación de saldos de tiempo, según la necesidad de IFEMA MADRID y/o según marque el convenio o convenios correspondientes.
- Vacaciones
- Permisos según la necesidad de IFEMA MADRID y/o según marque el convenio o convenios correspondientes.
- Cancelación de vacaciones y otros permisos
- Previsión de días de ausencia
- Previsión de horas de ausencia
- Bajas IT, lactancia, obligación sindical o pública, etc

Todas las solicitudes son posibles por hora o por días, y el empleado puede consultar el estado de las mismas en el Portal del empleado.

De igual forma, el software deberá permitir la comunicación a cualquier usuario, permitiendo adjuntar documentos, e incluir preguntas para el usuario, guardando la información referente al comunicado, para su posterior consulta.

Los supervisores deberán poder de acceder desde el Portal a la información necesaria para la gestión de sus equipos, podrán aprobar, modificar y rechazar cualquier solicitud de permiso, bien por error o por no cumplir los parámetros establecidos.

La plataforma seleccionada permitirá a Recursos humanos generar un informe donde se muestre las horas teóricas, las horas de exceso o defecto, las solicitudes y su estado, el saldo de los empleados, por colectivos, grupos e individuos. La solución permitirá consultar desde el Portal del empleado histórico de solicitudes, incidencias, planificaciones, altas, bajas etc, tanto por empleado como por grupo, con la posibilidad de exportación a Excel.

e) PORTAL DEL EMPLEADO. Implantación Crítica

El sistema deberá contar con las siguientes funcionalidades en materia del Portal del Empleado, Portal del responsable, y si es posible, Portal de Recursos Humanos para su la gestión y consulta de los procesos y datos de Recursos Humanos.

e.1) Portal del Empleado: Site interactiva desde donde el empleado o alumno en programa de prácticas, podrá acceder, preguntar o recabar información relativa a:

- Información y documentación relacionada con OnBoarding.
- Información funcional y organizativa de su puesto de trabajo y su entorno, dimensionándolo con carácter autónomo y diverso.
- Información salarial tanto fija como variable.
- Será el canal de comunicación para cambios de domicilio, IRPF, situación familiar y demás aspectos que afecten de forma relevante al empleado.

- Información sobre los objetivos que impactan en su retribución variable, con la visualización del histórico que se establezca.
- Información sobre la evaluación de objetivos relacionados con la retribución variable.
- Información sobre las competencias que se relacionan y evalúan sobre el puesto de trabajo que ocupa, incluyendo las evaluaciones realizadas, así como la visualización del histórico que se establezca.
- Información relativa a su histórico relacionada con la ubicación, desarrollo profesional, etc.
- Gestión de necesidades de formación (Implantación secundaria).
- Consulta de plan de desarrollo (Implantación secundaria).
- Gestión de las solicitudes por este canal en áreas funcionales con el departamento de Recursos Humanos, en función de formularios configurados (Implantación secundaria).

e.2) Portal del Responsable/ Manager. Site interactiva desde donde el Manager o responsable tendrá disponible al menos estas acciones:

- Consulta de la situación funcional de los integrantes de sus equipos.
- Consulta de la información relativa al coste salarial y presupuestario de los integrantes de sus equipos
- Realización de las evaluaciones de las personas de sus equipos, contemplando información histórica relacionada y seguimiento de los procesos abiertos.
- Consulta de las competencias requeridas para los puestos de su ámbito de competencia y las personas que los ocupan.
- Realización de las evaluaciones del personal, contemplando: consulta y evaluación de procesos abiertos, asignación de objetivos a su equipo, asignación de un plan de acción, seguimiento del mismo y de los procesos para ver la situación y la revisión de los resultados en función de necesidades.
- Realizar la solicitud de necesidades de formación para su equipo. Gestionar desde este portal el catálogo y plataforma de formación las acciones solicitadas y autorizadas (Implantación secundaria).
- Consulta de los planes de carrera de sus empleados, así como de las acciones de desarrollo establecidas para ellos. (Implantación secundaria).
- Solicitar las necesidades de recursos a través de los documentos internos establecidos alojados en el Portal. (Implantación secundaria).

La visualización de la información tendrá la opción de poder parametrizarse por los administradores de la Dirección de personas en función de necesidades y escenarios.

3.2. ADQUISICIÓN DEL TALENTO. Implantación no crítica

Este módulo abarca On boarding y Selección.

3.2.1. OnBoarding

La solución presentada, deberá poder acoger en su plataforma los distintos momentos relacionados con este apartado, abarcando al menos:

- Pre-incorporación

Toda la información tramitada con el candidato finalista y seleccionado, así como la oferta laboral y solicitud de la documentación personal, deberá estar acogida en la plataforma de un modo único, integrado y digital.

El envío de la citada documentación por parte del candidato se realizará a través de un enlace alojado en la plataforma a la que se le pueda dar acceso previamente, para que suba todos los documentos solicitados.

Una vez realizada el alta del usuario en el Gestor de Talento, la solución deberá comunicar a las áreas internas pertinentes las peticiones de materiales, accesos, documentaciones diversas fruto de los procedimientos existentes.

La solución deberá contemplar la inclusión de una figura de referencia de la persona que se incorpora (Tutor/Mentor) que acompañará al nuevo integrante del equipo durante el tiempo establecido.

- Incorporación

Toda la documentación de OnBoarding en materia legal, cumplimiento normativo, manuales internos de acogida, acuerdos de confidencialidad, PRL etc., se alojará en el perfil de empleado del portal de dicho portal en el día efectivo de alta con el objetivo de que el día de la incorporación del candidato, este pueda acceder a ella para leerla.

De la recepción, lectura y trazabilidad de toda esta información se deberá obtener seguimiento y evidencia correspondiente.

- Post-incorporación

La solución propuesta deberá avisar de los períodos de prueba de las personas incorporadas para la generación de dicha información.

- Desvinculación

Una vez se conozca la baja de algún trabajador, la solución de RH deberá avisar a todas las áreas implicadas para la devolución de las diferentes herramientas y procesos internos, así como para la comunicación interna.

La herramienta deberá contar con procedimientos de sucesión de roles, funciones y tareas, para que no se produzca situaciones en las que determinadas responsabilidades queden pendientes de asignación.

3.2.2. Selección. Gestión de los Procesos

Esta funcionalidad, si bien no es actualmente prioritaria en la implantación inmediata en el actual marco de licitación, la herramienta presentada debe ofrecer la posibilidad de gestionar los procesos de reclutamiento y selección que IFEMA MADRID lleve a cabo. Por tanto, debe estar a disposición de ofrecer las siguientes funcionalidades:

- Disponer de un Portal de Empleo como base de candidatos, filtrados y sesgados internamente. Las candidaturas que lleguen a través de la web corporativa, deberán ser filtradas por Killer questions definidas y configuradas que ubiquen a los candidatos en bases de datos sectorizadas. Dichas bases de datos se actualizarán periódicamente en función del ciclo de vida otorgado.
- Gestión de los candidatos: alta, gestión de su información, asignación a los procesos, gestión de solicitudes del candidato y seguimiento.

- Esta solución podrá acoger las ofertas de trabajo que se publiquen en IFEMA MADRID, indicando la DPT completa del puesto.
- La plataforma deberá permitir introducir información así como consultar y explotar la información relacionada con el número de vacantes existentes, estado de cada proceso, candidatos en cada proceso, briefing de cada candidato, coste y situación final, entre otros.
- Gestión de las acciones de selección: entrevistas, asignación de entrevistadores, correos electrónicos, seguimiento de resultados de entrevistas, definición de pruebas a candidatos si procede, resultados, etc.
- Gestión de ofertas de condiciones y generación automática de cartas de oferta.
- La plataforma podrá integrarse con portales de empleo externos.
- A nivel de reporting, se requieren salidas de información asociadas a informe de entrevistas, informes de costes del proceso, información del estado del proceso de selección o informe de pruebas si se llevan a cabo. Seguimiento del proceso completo y evidencias de todo ello.
- Generación de comunicaciones a los candidatos transmitiendo la finalización y resultados de los procesos de selección.

3.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO. Implantación crítica

a) Formación. Implantación Crítica

La solución tecnológica aportada deberá aportar:

- Gestión de diferentes **acciones y planes de formación** que permitan planificar la formación a medio y largo plazo. Ello incluye la solicitud o recepción de necesidades formativas de toda la organización. Se contemplará la definición de formularios corporativos en función de los procedimientos establecidos.

- Un **repositorio de catálogo de acciones formativas**. Contará con el listado de acciones formativas disponibles para la plantilla de IFEMA MADRID. Será un canal de comunicación y visualización para los empleados, aunque la idoneidad y acceso podrá parametrizarse autónomamente para cada área, rol, periodo, etc, por los técnicos de formación existentes en IFEMA MADRID.

- Configuración de **Itinerarios formativos**: la aplicación deberá agilizar los caminos para cada persona según su escenario de desarrollo, motivación o cualquier otro.

- Incluirá el **registro de información** asociada a cada una de las acciones formativas. Desde la solicitud, gestión económica interna, recepción de documentación, contenidos, horas, asistentes, etc.

- **Gestión de las convocatorias** e imparticiones de las acciones formativas (AA.FF), con sus diferentes características, como convocatorias e inscripciones, ausencias, calendario y registro de bonificaciones cuando proceda. Se contemplará la definición de diversos formularios (asistencia, Calidad de la formación...).

- Se deberá realizar la **evaluación de la AAFF** para lo que se contemplará la definición de formularios y la evaluación de las acciones y de los asistentes. La evaluación permitirá medir:

- El grado de satisfacción de los alumnos respecto al docente, formación y material.
- Aprovechamiento y conocimientos adquiridos.

- Transferencia del conocimiento al puesto de trabajo. El mánager podrá indicar la capacitación adquirida y transferida al puesto de trabajo tras un período de haber recibido la formación.
- Se asociarán las AAFF con los **costes presupuestados**, y se llevará seguimiento de todo ello, pudiendo reportarse con autonomía por parte de los usuarios de la Dirección de Personas.
- Deberá **integrarse con otros módulos** de la herramienta, como el proceso de Evaluación y Arquitectura de puestos, permitiendo en el mismo proceso la asignación de una acción o plan formativos alineada con las necesidades del puesto y desempeño.
- **Cargas masivas de datos** de formación, antes o después de la celebración de la AAFF.
- **Registro y carga automática** de la formación realizada por cada empleado en su historial formativo.
- El sistema deberá contemplar la Gestión de la Formación Continua de tal forma que se puedan gestionar:
- Identificación de los cursos bonificables con los datos para la Fundación.
 - Comunicación a la Fundación de los datos de los asistentes, fechas y todo lo necesario mediante ficheros de tipo XML.
 - Evaluación de la calidad de la AAFF.
- A nivel de **reporting**, deberá aportar al menos estas salidas de información asociadas a los diferentes procesos relacionados con la gestión de formación: costes, inscritos, asistencia, horas, etc. Todo ello deberá ser parametrizable de modo autónomo y sencillo por parte de los técnicos de formación.

Se podrá aportar, más allá de lo requerido:

- Una **plataforma de formación** (Learning Management System) donde se alojen los cursos de formación que formen parte del catálogo de acciones formativas que se impartan a los trabajadores de la plantilla de IFEMA MADRID. Los usuarios podrán acceder a esta plataforma de formación para la realización de los cursos previstos.
- La plataforma podrá aportar un **entorno colaborativo**, donde proporcione espacios de colaboración con repositorio de información a través de documentos en cualquier formato. En ella, se propiciará la comunicación entre los propios alumnos para compartir trabajos en grupo, opiniones y material formativo.
- La solución aportada podrá contar con un sistema de **Machine Learning** que permita realizar de forma automática sugerencias de formación al empleado en función de su posición, departamento, plan de carrera, etc.

b) Evaluación y Desarrollo

b.1) Evaluación. Implantación Crítica

b.1.1) Competencias

La herramienta propuesta por la empresa licitadora deberá permitir la realización del proceso de Evaluación de Competencias siguiendo la estrategia establecida en IFEMA MADRID a este

respecto. Dicho proceso podrá ser flexible para cada ejercicio y variación en la valoración, medición y enfoque que IFEMA MADRID defina.

La información de los TRES últimos años deberá alojarse en la plataforma propuesta.

Los servicios a aportar en esta área son:

- Gestionar y asignar las competencias y objetivos a cada persona de la organización para su definición, visualización, análisis y el uso correspondiente en función de los procesos definidos.
- Parametrizar de forma autónoma por los técnicos de la Dirección de Personas los períodos de las evaluaciones y las fecha de cada uno de ellos.
- Creación del diccionario de competencias, que deberá permitir llevar a cabo las siguientes actividades:
 - o Definición de las competencias necesarias para crear dicho diccionario de competencias y las áreas de conocimiento.
 - o Asignar escalas y niveles a las competencias establecidas en el diccionario con el objetivo de establecer formas distintas de medir las competencias y sus roles.
 - o Definir y registrar los comportamientos observables asociados a cada competencia que ayuden a evaluar el nivel de conocimiento obtenido por cada empleado.

Se permitirá la asignación de competencias en diferentes niveles:

- o Asignación organizativa. La aplicación debe permitir una asignación diferente para cada puesto o área organizativa, sin que sea necesario asignarlo de manera individual o manual.
 - o A la vez, podrá poner a disposición la opción de asignar individualmente si fuera necesario.
 - o Las competencias deben formar parte del Core del sistema, pudiendo utilizarse de forma transversal en los diferentes procesos a los que se aplica de forma añadida a la evaluación (Formación, selección, desarrollo, etc.)
- La aplicación proporcionará herramientas que permitan ajustar las competencias para su puesta en marcha. Podrán aplicarse tanto individual como colectivamente.
 - La herramienta aportará la gestión de la calidad del seguimiento: plazos, cumplimiento, revisión de entrada correcta de datos...etc.
 - La herramienta debe incluir la gestión del ciclo de vida del proceso de evaluación, definiendo el período que se va a evaluar, el fin estado, quien es el responsable, que empleados evaluar y en qué plazo hay que evaluarlos. El control de tiempos deberá estar incorporado a la herramienta.
 - Se contemplará el desarrollo del proceso de evaluación en sus diferentes fases.
 - La aplicación asignará las personas y sus roles a los procesos de evaluación de forma automática y masiva en base a criterios definibles por los responsables de los procesos.
 - Generación automática de correos electrónicos a los evaluados y evaluadores involucrados informando de las fechas de cada fase.

- Al final de la evaluación, se podrá realizar un plan de acción y desarrollo en el mismo proceso de evaluación, estableciendo acciones de desarrollo para cubrir gaps competenciales, incluyendo la asignación de acciones de formación desde la misma pantalla.

- Informes de reporting que abarquen todos los detalles del proceso de evaluación: evaluados, evaluadores, estado de evaluación, resultados y planes de acción. Todo ello, será complementado por informes o gráficos que muestren los resultados distribuidos de manera organizativa, funcional y relacional de forma autónoma y adaptada a las necesidades.

- Los técnicos y responsables de Recursos Humanos tendrán autonomía y capacitación para generar informes para la gestión, seguimiento y control del proceso de la evaluación de desempeño, campanas de Gauss, informes de actividad y cuadros de mando.

b.2) Planes de Carrera. Implantación no crítica

El sistema debe contar con funcionalidades para la gestión y administración de los procesos de planificación de carrera y desarrollo del personal.

Deberá:

- Permitir crear y definir rutas de carrera genéricas para cada una de las unidades de la organización.

- Contemplar la asignación de una ruta de carrera a un empleado para establecer su propio plan. Se podrá realizar un plan de desarrollo personalizado para desarrollar aptitudes o actitudes necesarias para su puesto o para optar a otro llegado el caso

- Gestionar el historial de planes de carrera asignados al empleado durante todo su ciclo de vida en la organización.

- Contemplar la asociación masiva de una ruta de carrera a un grupo de empleados de una misma unidad organizativa.

- Este módulo deberá estar conectado con las soluciones de formación y los correspondientes portales de empleado y Portal del Responsable/Mánager para que puedan generarse planes personalizados y sean conocidos y asumidos por todas las partes.

3.4. GESTION DEL TALENTO Y SUCESION. Implantación no crítica

3.4.1. MATRIZ DE TALENTO

El sistema deberá contar con las siguientes funcionalidades para la gestión y administración de los procesos de revisión de talento:

- Crear poblaciones de talento.

- Visualizar los gráficos de talento para cualquier población seleccionada.

- Mostrar la distribución del talento en la matriz de potencial y desempeño. Esta matriz deberá ser configurable en el número de ejes tanto para potencial como para desempeño; el número y nombre de los cuadrantes será configurable e incluirá a los empleados que se agrupan con unas características comunes.

- Identificar los puestos críticos y el riesgo de fuga de talento, de sucesores y personas clave.
- Permitir la utilización de filtros interactivos para analizar los datos: personas y puestos clave, potencial, desempeño, riesgo de salida, movilidad, etc.
- Comparar el talento en diferentes unidades de negocio y analizar las tendencias a lo largo del tiempo.
- Ser capaz de integrarse con la información del empleado en otros módulos del software para incorporar información sobre el mismo (retribución, planes de carrera, preferencias, puesto, etc.).

3.4.2. PLANES DE SUCESION

La herramienta presentada deberá permitir la definición de los diferentes planes de sucesión de la organización mediante una representación gráfica en formato de árbol de sucesores. Esta representación, permitirá:

- Modificar y desvincular los posibles sucesores y empleados a sustituir.
- Visualización de todos los sucesores creados y sus estatus actuales.
- Acceso a la ficha de perfil de talento del empleado.
- Se podrán agregar sucesores para un empleado, bien de forma directa, bien utilizando la herramienta aportada para buscar sucesores para un empleado en función de los criterios establecidos. Para ello, la integración con el resto de módulos de la herramienta será completo.
- Tras las parametrizaciones correspondientes, los managers podrán aportar aquellas informaciones relevantes en su equipo que afecten al plan general de sucesión de la compañía.

3.5. COMPENSACION Y BENEFICIOS. Implantación crítica

La herramienta seleccionada, debe permitir recoger y administrar el conjunto de políticas y directrices que determinan cómo se retribuye a los empleados de IFEMA MADRID, En general, debe específicamente contemplar los siguientes aspectos:

- Establecer los componentes de compensación por cada puesto de trabajo, las tablas salariales de convenio, por puesto o por familia de puestos y/o categorías profesionales, tales como salarios base, variables, comisiones y beneficios sociales.
- Detallar y conocer los datos económicos en términos de compensación total, por todos y cada uno de los empleados, siendo capaz de calcular el salario anual teórico, y el salario Real (efectivamente percibido), ajustando al dato real en aquellos casos de jornadas reducidas, jornadas partidas, contratos de relevo etc.
- De igual forma, en relación a las partes variables de la compensación, (Variable por objetivos y/o Comisiones) la herramienta debe permitir distinguir entre el salario variable teórico, y el salario variable efectivamente cobrado resultante de la aplicación de los procesos de evaluación y condicionamiento en cada caso.

- Debe permitir la información y comunicación de los elementos que componen el paquete de compensación a los empleados, a sus responsables y al área de Recursos Humanos, para favorecer la gestión que cada uno de ellos debe realizar con esta información.

3.5.1 Objetivos. Retribución Variable

La herramienta propuesta por la empresa licitadora deberá permitir la realización del proceso de Evaluación de Objetivos, ligados a retribución, en base a la estrategia establecida en IFEMA MADRID a este respecto. Dicho proceso podrá ser flexible para cada ejercicio y variación en la valoración, medición y enfoque que IFEMA MADRID defina.

La información de los **5 últimos años** deberá plasmarse en la plataforma propuesta.

Las funcionalidades a aportar en esta área son:

- **Gestionar y asignar los objetivos** a cada persona de la organización en función de su posicionamiento en la organización, para su definición, visualización, análisis y el uso correspondiente en función de los procesos definidos.

- La plataforma deberá permitir la confección de la **parametrización y definición** de los objetivos que conforman el Proceso de Valoración de Objetivos para la retribución Variable.

Esta parametrización se llevará a cabo por los técnicos de RH, los mánager y cualquier otro rol de IFEMA MADRID que se entendiera fuera necesario.

- Estos objetivos podrán diferenciarse en:
 - Objetivos corporativos
 - Objetivos departamentales o por proyectos
 - Objetivos personales
- Existirán escalas de medición distintas para los objetivos establecidos para cada colectivo o unidad organizativa.

- Los **períodos del proceso** tanto de la fijación como de la evaluación de los objetivos de las evaluaciones y las fecha de cada uno podrán ser parametrizadas de manera autónoma por los técnicos de la dirección de personas.

- El resultado de la valoración de objetivos de variable se comunicará a la parte de nómina mediante integración modular.

- Construcción de un **histórico** por trabajador, que permitirá reunir información relevante para cada persona. A esta información podrán tener acceso los mánager.

- Los objetivos deben formar parte del **Core del sistema**, pudiendo utilizarse de forma transversal en los diferentes procesos a los que se aplica de forma añadida a la evaluación (Formación, selección, desarrollo, etc.)

- La aplicación proporcionará herramientas que permitan **ajustar objetivos** y su puesta en marcha. Podrán aplicarse tanto individual como colectivamente.

- La herramienta aportará la **gestión de la calidad del seguimiento**: plazos, cumplimiento, revisión de entrada correcta de datos...etc.

- La herramienta debe incluir la **gestión del ciclo de vida** del proceso de fijación y evaluación de objetivos. Definiendo el período que se va a evaluar, el fin estado, quien es el responsable, que empleados evaluar y en qué plazo hay que evaluarlos. El control de tiempos deberá estar incorporado a la herramienta.
- Se contemplará el **desarrollo del proceso** de evaluación de los objetivos en sus diferentes fases.
- La aplicación asignará de manera colectiva los objetivos corporativos y departamentales de forma automática y masiva en base a criterios corporativos.
- Generación automática de correos electrónicos a los manager y colaboradores involucrados informando de las fechas de cada fase.
- Informes de **reporting** que abarcan todos los detalles del proceso de evaluación: evaluados, evaluadores, estado de evaluación, resultados. Todo ello, será complementado por informes o gráficas que muestren los resultados distribuidos de manera organizativa, funcional y relacional de manera autónoma y adaptada a las necesidades.
- Los técnicos y responsables de Recursos Humanos tendrán autonomía y capacitación para **generar informes** para la gestión, seguimiento y control del proceso de objetivos de la retribución variable, como campanas de Gauss, informes de actividad y cuadros de mando.
- Por último, la herramienta permitirá el cálculo del resultado del proceso de evaluación al porcentaje sobre el salario teórico y real de cada empleado; para ello, debe poder calcular el resultado que se obtenga de los objetivos corporativos, de los objetivos departamentales y de los objetivos personales para cada uno de los empleados, acorde a las reglas establecidas, y su adecuación, visualización de las implicaciones en términos de compensación que resulten de cada proceso.

Fuera del alcance requerido anterior, se valorará que la herramienta permita calcular el resultado total del proceso de evaluación, a la compensación efectiva del empleado para ese periodo de tiempo objeto de la evaluaciones, es decir, que la herramienta permita prorratear el resultado de los objetivos corporativos, departamentales y personales, en aquellos casos que un empleados se haya incorporado más tarde en la empresa o haya causado algún tipo de baja o excedencia que le afecte a la base de cálculo del salario sobre el que tiene resultado el proceso de evaluación.

3.5.2 Promociones

La herramienta seleccionada favorecerá la transparencia y comunicación de las promociones o cambios de puesto y/o categoría de los empleados y sus implicaciones en términos de condiciones económicas, si las hubiera, y su comunicación a las áreas implicadas (cambio de Salario, modificación en la estructura del variable y/o Comisiones, alteraciones en los Beneficios Sociales o cualquier otra variación añadida.

La solución aportada deberá cubrir el histórico y registro de todas las promociones del empleado de los últimos CINCO AÑOS, independientemente de su origen y tipología en función del convenio colectivo vigente en IFEMA MADRID, que se conectará con la herramienta de confección de nómina a todos los efectos.

3.5.3 Beneficios Sociales y Retribución Flexible

La herramienta seleccionada favorecerá el detalle de los beneficios sociales, sus características e importes para cada uno de los empleados, puesto de trabajo, familia de puestos y/o categorías profesionales si aplicase.

La información recogida, debe permitir conocer el detalle de cada uno los beneficios sociales a cada empleado, y su aplicación en cada caso, los importes y su detalle.

La herramienta debe permitir distintos tipos de beneficios sociales y características, por cada categoría y trabajador. Los beneficios estarán en línea con lo recogido en el convenio colectivo vigente, siendo los más relevantes (se indican para que la empresa licitadora pueda hacerse una idea de los principales):

- Ayuda a estudios y guarderías de los hijos de los trabajadores: Beneficiarios los trabajadores con hijos menores de 25 años a excepción del equipo directivo.
- Ayuda a gastos médicos de los trabajadores: Beneficiarios todos los trabajadores a excepción del equipo directivo.
- Anticipos: Beneficiarios todos los trabajadores sin excepción.
- Prestamos: Beneficiarios todos los trabajadores a excepción del equipo directivo.
- Beca de estudios: Beneficiarios todos los trabajadores a excepción del equipo directivo.
- Plan de pensiones: Beneficiarios todos los trabajadores sin excepción.
- Seguro médico: Beneficiarios solo el equipo directivo.
- Póliza de vida: Beneficiarios todos los trabajadores sin excepción.
- Póliza de jubilación: Beneficiarios todos los trabajadores mayores de 45 años.
- Tarjeta regalo de Navidad: Beneficiarios todos los trabajadores sin excepción.

Además de ello, deberán recogerse y gestionarse los productos contemplados bajo el concepto de **Retribución Flexible**: Ticket Restaurante, ticket Guardería, Ticket Transporte, Formación y Póliza de Salud.

3.6 ANALÍTICA. Implantación crítica

La solución propuesta deberá incluir un módulo concreto y específico que contenga herramientas de analítica estándar y avanzadas para cubrir las siguientes necesidades:

- Obtener diferentes analíticas e informes predefinidos para analizar los datos demográficos y costes de toda la organización: cuadro de plantilla, efectivos (HeadCount) rotación, movimientos de empleados, bajas y motivaciones. En caso de que no estén parametrizados ya por la herramienta, se podrán generar de manera intuitiva y autónoma con los técnicos de Talento.
- Reporting multimodular: deberá ofrecer una herramienta de reporting para obtener informes en base a plantillas o bien personalizados con los diferentes campos de cada módulo. El sistema trabajará con un dato único, pudiendo crear informes multimodular unificado sin necesidad de extracciones previas o cruces de datos posteriores.
- La plataforma deberá contar con una amplia muestra de informes analíticos que abarquen todos los módulos existentes en ella.
- Debe aportar gráficas asociadas a los informes creados, gestionar permisos de visualización para cualquier dato contenido en la herramienta que proceda (por ejemplo, un mánager tiene funcionalidad completa para crear un informe con la información relativa a los datos de los empleados de su equipo) así como programar informes para generar y enviar a los destinatarios elegidos con fecha de generación programable y recurrente.

Se valorará como mejora que la herramienta deber aportar **Analítica Big Data**. Para ello, contará con herramientas de analítica basadas en esta tecnología para confeccionar informes prescriptivos en los que el sistema proponga sugerencias de acciones a tomar basadas en el análisis de los datos de Talento y Organización incluidos en la base de datos del sistema. Además, ofrecerá herramientas de analítica predictiva, pudiendo realizar simulaciones a futuro, como resultados de formación, futuros sucesores a puesto, etc.

4. PROYECTO. DURACION, IMPLANTACION Y PUESTA EN MARCHA

4.1. Fechas del Servicio

El software de gestión integral de Talento deberá estar operativo, respondiendo a los módulos identificados como críticos o prioritarios en este pliego el próximo día 1 de enero de 2025, siendo el resto de los especificados como no críticos o secundarios puestos en funcionamiento a lo largo del año 2025.

Este software tendrá un contrato de licenciamiento, mantenimiento, soporte y formación con una duración de dos años y medio, con posibilidad de prórroga durante dos años más, a valorar año a año.

El período de implantación de los servicios críticos o prioritarios indicados en el presente pliego de condiciones como críticos, no superará los cuatro meses y medio desde la fecha de firma del contrato.

Para cada una de las fases que se van a describir a continuación, se requiere que los licitadores establezcan una planificación de horas por fase del proyecto (incluir en el plan de proyecto).

La empresa licitadora presentará una propuesta detallada donde se describa el alcance de cada una de las funcionalidades descritas y el enfoque concreto para cada una de las funcionalidades descritas en el apartado 3 como "Implantación crítica o prioritaria" de manera ordenada y adecuada para que esté operativo el día 1 de enero de 2025.

Las funcionalidades y apartados indicados como Implantación no crítica o secundaria deberán estar operativos a lo largo del año 2025.

4.2. Plan de implantación del Proyecto

Para todos los módulos que se requiere implantar y poner en producción, se solicitará a las empresas licitadoras un plan del proyecto detallado. Dicho proyecto deberá incluir un **Cronograma**, donde, de manera detallada se especifique la **programación** para cometer el plan de implantación y puesta en marcha.

En dicho cronograma, se detallarán las fases, hitos, entregables y cargas de trabajo de cada fase tanto por parte del equipo implantador como por parte del equipo de IFEMA MADRID. Deberán señalarse las sesiones de seguimiento y periodicidad de cada una de ellas.

Igualmente, deberá incluirse el detalle de los obstáculos previsibles a encontrar durante el proceso de implantación y puesta en marcha, escenarios que pudieran originarlos, impacto de cada uno de ellos en el proyecto y las medidas correctivas previstas por la empresa para garantizar el progreso y éxito del proyecto.

Además, se deberá elaborar el calendario de migración de datos e históricos desde la actual aplicación (Épsilon) a la nueva herramienta de gestión. Los datos de migración serán los que correspondan a los últimos 3-5 años, según se ha indicado en cada apartado. Estos datos deberán estar accesible y plenamente operativos el 1 de enero del 2025.

Por último, se deberá incluir un plan de formación para todos los usuarios implicados en la gestión de la herramienta, y un manual de utilización para todos los miembros de la plantilla según su utilización y perfil de uso y consulta, (Empleado, responsable con personas a Cargo, Recursos Humanos y Administrador) con el objetivo de que la utilización o explotación de esta herramienta sea con total autonomía. Este plan deberá estar detallado y especificado para cada rol en la compañía, tanto en concepto como en tiempo o formato de la formación.

Dicho cronograma no podrá tener una duración superior a cuatro meses y medio en la fase de implantación de los servicios críticos, no pudiéndose superar la fecha 10 de diciembre de 2024.

4.3. Equipo de trabajo. Organigrama del proyecto

La empresa licitadora deberá indicar en su oferta el personal que asignará para la realización de los trabajos objeto de la presente licitación. Asimismo, deberá detallar el trabajo y el tiempo estimado que deberá dedicar el personal de IFEMA; para la correcta implantación y puesta en producción del software seleccionado.

Se deberá aportar del modo más detallado posible la estructura del equipo humano aportado por la empresa licitadora para llevar a cabo el proyecto.

En la oferta, deberá indicarse de manera clara y detallada:

- Roles del equipo implantador. En el equipo deberá estar compuesto mínimamente por:

- Responsable de proyecto: el personal destinado a tal fin deberá disponer de experiencia probada de al menos 5 años en la dirección de proyectos de migración e implantación de soluciones tecnológicas de Recursos Humanos, en proyectos de similares características que los detallados en este documento, por número de módulos que respondan a las especificaciones definidas, volumen de contratación, número de empleados, o tipología de empresa.
- Un Consultor/coordinador técnico por cada área incorporada al proyecto (Talento, TI, etc....) El personal destinado deberá disponer de experiencia probada de al menos 5 años en coordinación de proyectos similares en el ámbito de competencia correspondiente, en proyectos de similares a las detalladas en este documento.
- Al menos, un consultor/coordinador de la gestión del proyecto, que deberá disponer de experiencia probada de al menos 5 años en coordinación de proyectos similares en el ámbito de competencia correspondiente en proyectos de similares características a las detalladas en este documento.
- Personal de soporte con experiencia relacionada no menor a 5 años.

Se deberá aportar perfil profesional (CV) de cada uno de los perfiles asignados al proyecto, donde se especifique la formación y experiencia específica para cada uno de los roles.

Los requisitos señalados en relación con el equipo personal necesario para la ejecución del contrato serán los mínimos para la ejecución del contrato, que se han configurado además como requisitos de solvencia técnica o profesional, y así se determinan en el Cuadro de Características del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- **Horas de dedicación, porcentajes y fases** en las que participará cada persona y rol dentro del proyecto.

- Todas las personas que se presenten como parte de este proyecto deberán ser perfiles adecuados que cuenten con la formación y experiencia solicitada en implantación de herramientas de este tipo en empresas similares.

Cualquier alteración en la composición del equipo respecto a lo ofertado, deberá ser comunicada a IFEMA para su aprobación, con una antelación mínima de un mes. El equipo inicial de trabajo no podrá ser modificado en el transcurso de los trabajos relacionados con la migración, con la parametrización y/o desarrollo a medida y con la puesta en marcha.

IFEMA MADRID podrá libremente solicitar al adjudicatario el cambio inmediato de alguno o algunos de los miembros del equipo, siempre que IFEMA considere que alguno de ellos, de conformidad con los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado, no se adapte plenamente al contenido de este.

Si por cualquier causa, los adjudicatarios debieran sustituir al personal asignado, ello no podrá repercutir negativamente en el servicio prestado, siendo a su exclusivo cargo las sustituciones realizadas, abonando IFEMA MADRID únicamente el servicio prestado de forma efectiva. Cualquier cambio en el personal, deberá ser previamente autorizado por IFEMA, mediante la acreditación por parte del adjudicatario de la capacidad técnica correspondiente del sustituto, así como su formación y titulación, no pudiendo en ningún caso, realizar sustituciones de personal con formación, experiencia y capacitación inferior a los solicitados en el presente pliego.

4.4. Fases del proyecto de Implantación

La definición del plan de implantación deberá aportarse por la empresa licitadora. En cualquier caso, deberá aportar a mínimos:

- **Fase inicial. Preparación:** Se determinará en un cronograma la revisión local de los estándares globales del proyecto, donde el equipo implantador revisará "in house" las especificaciones globales definidas por IFEMA MADRID.

Se revisarán las tareas y objetivos identificados en el punto 3 de este pliego de condiciones, de cara a la configuración y parametrización de los procedimientos de talento tal y como actualmente se desarrollan en IFEMA MADRID.

Se analizará la migración de los últimos 5 años del histórico del empleado, tanto económico como laboral y personal de la plantilla y personal pasivo, activo y en prácticas, a la fecha en la que se realice la adjudicación del servicio.

Se determinarán las políticas, procesos y tareas actuales del equipo de Recursos Humanos de IFEMA MADRID, con el objetivo de establecer los procesos y trabajos necesarios en cada ámbito detallado en este pliego para su puesta en funcionamiento en el software seleccionado de cada uno de ellos en el momento de puesta en producción el 1 de enero de 2025.

- **Desarrollo:** desarrollo de la solución aportada y puesta en marcha.

El objetivo fundamente de esta fase es llevar a cabo los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, tanto en la fase de las especificaciones críticas como las secundarias. Para ello será preciso:

- Ejecutar las tareas de parametrización y/o desarrollo necesarias para la implementación de los módulos definidos.
- Asentar la estrategia de acuerdo con el diseño realizado, definiendo los diferentes niveles de prueba, el número de pruebas necesarias para cada validación y criterios de validación para la puesta en producción real, determinando la comparativa entre los resultados esperados y los realmente obtenidos.
- Elaborar procedimientos de prueba para los diferentes niveles de implantación, y por cada módulo desplegado, que aseguren los resultados esperados y respondan a los requisitos demandados.
- Identificar los equipos y personas necesarios de cada empresa para los ensayos previstos.
- Validar y depurar el diseño modificándolo si fuera necesario a la vista de los resultados de las pruebas.

- **Implantación y Despliegue.** En esta fase, los objetivos a conseguir son:

- Lograr que el servicio sea utilizado y explotado por los usuarios mediante el apoyo y la formación necesaria con total autonomía.
- Asegurar que el nivel de logro del servicio, una vez se dé por bueno por parte de IFEMA MADRID, se mantenga una vez que el equipo implantador se retire y finalice el proyecto de implantación tanto en las especificaciones definidas como críticas, como en aquellas identificadas como secundarias.

A la finalización de la implantación se deberá contar con documentación editable dentro del marco del proyecto que contendrá, como mínimo:

- Cronograma.
 - Actas de reuniones periódicas: máximo quincenales durante la fase de implantación por todas las partes involucradas en IFEMA MADRID.
 - Definición y componentes necesarios por parte de IFEMA MADRID y el implantador del software seleccionados de los comités de Seguimiento y Dirección del proyecto.
 - Documentos para los comités de seguimiento y dirección.
 - Análisis funcional de alcance.
 - Matriz de riesgos.
 - Plan de pruebas definido y ejecutado.
 - Instrucciones de uso y soporte de la herramienta.
- **Acompañamiento y seguimiento.** Una vez finalizados los trabajos del servicio para los módulos indicados como críticos o prioritarios, la herramienta de gestión de talento estará disponible para los trabajadores de IFEMA MADRID.

A partir de este momento, el adjudicatario mantendrá a disposición de IFEMA MADRID un equipo de soporte durante los cuatro primeros meses del año 2025 para apoyo y comprobación

del éxito de la parte prioritaria del proyecto. Se realizarán los ajustes necesarios en caso requerido.

En cuanto a la implantación de los módulos señalados como secundarios, el proceso será el mismo al descrito para los servicios críticos o prioritarios, dentro del año 2025. El orden de su implantación y puesta en marcha se determinará a partir de Enero 2025.

- **Devolución del servicio.** En esta fase, se empezará a trabajar en el plazo mínimo de 3 meses antes de la finalización del contrato.

4.5. Requisitos de Implantación

4.5.1. FORMACION

De cara a la incorporación de la nueva herramienta integral de gestión del talento en IFEMA MADRID y su óptimo aprovechamiento, se deberá incluir un plan de Formación destinado al cambio cultural y la capacitación en dicho software.

Este plan, deberá estar bien definido para capacitar a los usuarios del nuevo sistema y dinamizar su uso con total autonomía. Fruto del análisis de la Fase inicial, se identificarán las necesidades de formación que nacen de su implantación, los destinatarios por tipología de roles y perfil de usuario, qué contenidos deben ofrecerse a cada uno de ellos y cómo debe ser el proceso para que estén plenamente capacitados. Podrán aportarse jornadas tanto presenciales como telemáticas. Todo ello, tendrá que tener un enfoque de practicidad y eficacia de cara al usuario.

El plan incluirá un calendario de formación (incluido en el cronograma solicitado en el punto 4.2) para cada perfil identificado.

En él, deberá detallarse el enfoque de cada necesidad formativa en función del rol por cada colectivo: responsables, usuarios, técnicos de la dirección de personas, o cualesquiera que corresponda. Para cada uno de ellos, se detallará la tipología de la formación, contenido y tiempo de dedicación, así como dónde se ubicará en el cronograma completo del proyecto (Solicitado en el punto 4.2).

Adicionalmente, será necesario la planificación de un programa de formación de reciclaje de usuarios, así como la formación que pudiera ser necesaria, para las nuevas incorporaciones en las áreas de tecnología y recursos humanos, que faciliten una correcta y pronta utilización del software lo antes posible dentro de su periodo de incorporación.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para la impartición de los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de usuarios será necesario un manual de referencia a modo tutorial. Proporcionará píldoras y guías de uso específicas si fuera necesario.

La formación impartida será valorada bajo el concepto de adquisición de conocimientos para la autonomía del usuario. Se establecerá un porcentaje de usuarios autónomos sobre cada colectivo para dar la formación como válida. En caso contrario, se valorarán métodos alternativos para conseguirlo. Todo ello, correrá a cargo de la empresa licitadora.

4.5.2. SOPORTE

La empresa licitadora deberá ofrecer un servicio de soporte para la atención inmediata de incidencias, consultas y comunicaciones en castellano realizadas por los gestores de la Dirección de Personas de IFEMA MADRID a través de teléfono, correo electrónico y/o plataforma web de servicios.

Dicho servicio deberá cubrir aquellos aspectos relacionados con la resolución de incidencias y errores, o bien para realizar consultas sobre el funcionamiento de los productos del sistema y procedimientos a seguir en casos concretos.

El proveedor además pondrá a disposición un sistema de gestión de comunicación en castellano (SAU) de avisos y notificaciones con máxima cobertura horaria que proporcionen en todo momento trazabilidad y transparencia en las comunicaciones entre la dirección de personas de IFEMA MADRID y la empresa licitadora.

5. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA

La plataforma / servicio cloud de uso propuesta para cubrir este servicio, debe contar con todas las funcionalidades requeridas para la correcta prestación del servicio descrito en este pliego, en tiempo y forma. Además, debe cumplir los requerimientos tecnológicos mínimos indicados, y contar con todas las medidas de seguridad imprescindibles. Asimismo, debe tener una interfaz atractiva y un look and feel adaptable a las guías de estilo de IFEMA MADRID, siendo, igualmente, intuitiva y fácil de usar.

Los módulos indicados dentro de Personas y Organización (excepto Registro horario y Ausencias), Formación y Analítica deben ser de desarrollo propio o del mismo fabricante, garantizando de este modo que el core de la solución sea más robusta y las integraciones nativas, aportando mayor fiabilidad a la solución.

Se requerirá que haya mínimamente tres perfiles de uso: administradores, mánagers y usuarios, que la autenticación sea a través de SSO integrado con Azure Active Directory de IFEMA MADRID, que los accesos se realicen mediante VPN, y cumplan con la legislación vigente en RGPD.

5.1. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE LA PLATAFORMA

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

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La arquitectura tecnológica en la que esté basada la plataforma debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos y otros que se puedan requerir en función de las necesidades de IFEMA MADRID y del cumplimiento normativo:

- **Alta disponibilidad y redundancia**

La arquitectura de la plataforma del adjudicatario deberá disponer de componentes redundantes que garanticen un 99% 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.

Este dimensionamiento deberá ser automático en función de la carga del sistema, para garantizar en todo momento la correcta experiencia de los usuarios.

Los recursos asignados a la plataforma deben ser suficientes para que los usuarios perciban tiempos de respuesta adecuados (objetivo: < 2-3 s.).

- **Alojamiento y localización**

Nube reconocida.

- El adjudicatario deberá desplegar la solución tecnológica en una plataforma de computación en la nube reconocida como, por ejemplo, Amazon Web Services, Google Cloud o Microsoft Azure.
- El suministro de software, servidores, almacenamiento de datos y red, serán alojados y soportados por el proveedor de servicios.
- El Tenant de la plataforma deberá ser privado.

- **Copias de seguridad**

Es imprescindible que se guarde toda la documentación generada asociada a la gestión del talento y que se realice una copia de seguridad accesible en caso de auditoría o reclamaciones judiciales por un periodo de 5 años.

- Creación automática continua y restauración de copias de seguridad ante posibles incidencias de pérdidas de información.
- El adjudicatario deberá contar también con copias o métodos de disaster recovery para recuperación total del sistema.
- Preferiblemente también deberá replicar todos los datos de la plataforma en otros datacenter localizados en otro punto geográfico de tal forma que permita la recuperación de la plataforma en caso de pérdida de servicio en el datacenter primario.

- **Cumplimiento de normativas legales**

Cumplimiento con Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y adaptación a las nuevas disposiciones reglamentarias que surjan durante la duración del servicio.

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

- **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.).

- **Personalización del modelo de datos**

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

- **Autenticación y acceso**

La autenticación de los usuarios se realizará a través de Single Sign On (SSO) o autenticación única integrada con Azure Active Directory de IFEMA MADRID, para facilitar el acceso de los usuarios a distintas plataformas.

Asimismo, el acceso a la plataforma, deberá realizarse a través de la VPN de IFEMA MADRID.

- **Integraciones con otras plataformas/aplicaciones**

Api de integración:

La plataforma deberá contar con una API de servicio Web/REST que permita integrar las aplicaciones de IFEMA MADRID o de terceros (nóminas) 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 para permitir únicamente los accesos legítimos de IFEMA MADRID e impedir los accesos ilícitos.

La solución deberá tener la capacidad para la importación de datos de sistemas externos y para la exportación de datos desde la aplicación/plataforma en formatos estándar de mercado como puede ser .xls, .csv o similares.

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

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

5.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO

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

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

5.3. SERVICIO TÉCNICO

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

- Resolver incidencias que afecten el funcionamiento de los diferentes servicios 24x7.
- Atender consultas y dudas funcionales y técnicas de la utilización del servicio.
- Coordinar acciones en caso de incidencia.
- Las personas que darán el servicio de apoyo estarán suficientemente formadas en la solución y conocerán los productos comercializados por IFEMA MADRID, así como sus casuísticas.
- Todos los aspectos relacionados con el soporte técnico, cualquiera que sea la naturaleza del mismo, (en particular todo lo referido a instrucciones, manuales, etc.), deberá estar en castellano.

6. NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Para garantizar lo establecido en este pliego, el licitador deberá proponer el plan de calidad del software y la metodología que permita garantizar su efectiva implantación y mejora continua durante toda la vigencia del contrato. La metodología propuesta deberá permitir hacer un control basado en indicadores objetivamente medibles.

La arquitectura de la plataforma del adjudicatario deberá disponer de la infraestructura necesaria que garantice un 99% de disponibilidad.

Las solicitudes y/o incidencias por parte de los usuarios de IFEMA MADRID se categorizan según la siguiente tipología:

- **Incidencia:** Error o fallo del correcto funcionamiento de la herramienta.
- **Mejora:** Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad a la herramienta, o mejoran la funcionalidad existente.

Se tendrán en cuenta las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica:** contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
 - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
 - El usuario no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.
 - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de seguridad de los datos.
- **Prioridad Alta:** prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la autoridad contratante y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media:** prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.
- **Prioridad Baja:** solicitudes para el desarrollo de mejoras o cambios en la herramienta que, aunque sean importantes no requieran una rápida intervención, ya que el usuario ya dispone de

herramientas para seguir realizando su actividad diaria dentro del negocio de la autoridad contratante.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que el adjudicatario realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario de la autoridad contratante y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos en el pliego técnico, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio dentro del horario fijado (tiempos máximos de respuesta):	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo máximo de respuesta	1 hora	3 horas	1 día natural	5 días naturales
Tiempo máximo de resolución	1 día natural	2 días naturales	5 días naturales	10 días naturales

7. ANS

Ante cualquier incidencia, se deberá garantizar en todo momento que el servicio prestado por el sistema contratado permita el cumplimiento de los plazos legales establecidos y las necesidades propias de IFEMA.

El adjudicatario proporcionará un sistema automatizado de gestión y seguimiento de incidencias, consultas, soporte, actualizaciones, modificaciones y tareas de mantenimiento, tanto vigentes como históricas, tales como, en su caso, la adaptación al Esquema de nacional seguridad (ENS) u otro tipo de cambios como los referidos a normativas, como, por ejemplo, aquellos que impacten en la RGPD.

La asistencia técnica se ofrecerá por las vías de comunicación citadas con anterioridad, y también por conexión remota segura a los equipos informativos.

8. PERSONAS DE CONTACTO

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados

5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-

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:

Andrea Martínez/ Jara Mora

Tlfno. +34 655 17 36 32/ 618 10 05 75