

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

**EXP.- 25/007 – 2000025772**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
Madrid, febrero 2025**

## 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 MADRID 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 500 empleados y el colectivo de prácticas formativas ronda las 20-25 alumnos. Todos están integrados en el Régimen General de la Seguridad Social.

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 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 para las funcionalidades indicadas y con una "interface" y "look and feel" único tanto para los administradores como para los usuarios.

En caso de que la empresa licitadora sea la implantadora del producto y no la empresa fabricante, ésta deberá contar con un acuerdo de colaboración con el fabricante de producto de forma previa a la adjudicación del contrato. Dicho acuerdo deberá abarcar la totalidad del período de contratación.

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

### FASE 1. CRITICA.

- 1) **Personas y Organización:** sería el Core HR. Estructura Organizativa (Organigrama) y Portal del Empleado.
- 2) **Formación.** Plataforma de Formación, comunicación, desarrollo.
- 3) **Desarrollo:** Planes de carrera y desarrollo. Evaluación del desempeño competencial.
- 4) **Compensación y Beneficios.** Retribución Variable y Promociones
- 5) **Analítica.** Reporte global y análisis de la información. Output.

### FASE 2. NO CRITICA.

- 1) **Adquisición de Talento:** Selección: Preonboarding, Onboarding, Desvinculación.
- 2) **Gestión de Talento y sucesión:** Matriz de Talento y planes de sucesión.

## 3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

A continuación, se detallan las funcionalidades solicitadas dentro de cada módulo (indicados en el punto anterior 2.2.). Se detallan las funcionalidades por módulo señalando las que son necesarias y valorables.

La implantación conlleva espacios temporales distintos, distinguiéndose pues implantación crítica (fase 1) y no crítica (fase 2):

- .- **Implantación crítica. FASE 1: efectiva el 1 de enero 2026.**
- .- **Implantación no crítica. FASE 2: efectiva a lo largo del año 2026.**

### **3.1.- Fase 1. Implantación crítica. PERSONAS Y ORGANIZACIÓN.**

Se entiende como el repositorio de información principal donde deberá concentrarse la información CORE de la persona que forma parte de la plantilla de IFEMA MADRID (fijos y temporales) así como de los alumnos de programas formativos.

La solución presentada deberá aportar herramientas y entornos que permitan aglutinar la información de, al menos, los últimos CINCO AÑOS relativa a los puntos que se detallan a continuación, que constituye el histórico de información mínimo que IFEMA MADRID desea conservar. Este traspaso de información correrá a cargo tanto funcional como a nivel económico del adjudicatario.

#### **a) Datos Core del Empleado**

- 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 personales de contacto, etc.
- Imagen del empleado.
- 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.
- 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 interactiva 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**

La solución presentada contemplará las siguientes funcionalidades:

- La visualización de las estructuras organizacionales; dichas estructuras se podrán configurar según criterios jerárquicos y funcionales necesarios en base a las necesidades organizativas que permitan poder visualizar distintos escenarios e información en función de necesidades.
- 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.
- Los organigramas estarán visibles en el portal del empleado para todos los trabajadores.

### c) Portal del Empleado

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

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

La solución ofertada deberá contar mínima y obligatoriamente (\*) con estas funcionalidades:

- Visibilidad a información nominal así como cualquiera relevante para la compañía.
- 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 relativa a salario tanto fijo como variable.
- Información relativa a beneficios sociales corporativos.
- Información relativa a Retribución Flexible.
- Información relativa a control de presencia y absentismo.
- Soporte de comunicación para cambios de domicilio, IRPF, situación familiar y demás aspectos que afecten de forma relevante al empleado.
- Entorno de información sobre los objetivos que impactan en su retribución variable, con la visualización del histórico que se establezca.
- Entorno de información sobre las competencias que se relacionan y evalúan sobre el puesto de trabajo que ocupa cada empleado, incluyendo las evaluaciones realizadas, así como la visualización del histórico que se establezca.
- Centro de información relativa a su histórico relacionada con la ubicación, desarrollo profesional, etc.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará que ofrezca las siguientes funciones:

- Recepción y/o gestión de necesidades y motivaciones de formación de los empleados
- Consulta sobre planes de desarrollo del empleado
- Posibilidad de gestionar necesidades mediante formularios incorporados al portal
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

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

- 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.
- Acceso a la información para realizar las evaluaciones de las personas de sus equipos, contemplando información histórica relacionada y seguimiento de los procesos abiertos.
- Acceso a la información sobre las competencias requeridas para los puestos de su ámbito de competencia y las personas que los ocupan.

- Entorno donde se lleven a cabo 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.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará que la herramienta presentada ofrezca las siguientes funciones:

- Posibilidad de 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
- Acceso a consulta de los planes de carrera de sus empleados, así como de las acciones de desarrollo establecidas para ellos.
- Posibilidad de gestionar necesidades mediante formularios incorporados al portal.
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

En todos los casos, 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. - Fase 1. Implantación crítica. FORMACIÓN**

La herramienta aportada deberá contar con las funcionalidades mínimas obligatorias de:

- Un entorno donde se realice la 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.

- Entorno para 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...).

- Definición y configuración de formularios para realizar la evaluación de la AAFF y de los asistentes.

- 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 alineados con las necesidades del puesto y desempeño, entre otros.
- 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.
- 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 y horas. Todo ello deberá ser parametrizable de modo autónomo y sencillo por parte de los técnicos de formación.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará:

- El sistema podrá 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.
- Aportar canales de comunicación que generen envíos automáticos a los colectivos que participen en cada acción formativa y que cubran las necesidades de organización, planificación y documentación necesarios.
- Aportar plataforma de formación (Learning Management System) donde se alojen los cursos de formación que formen parte del un catálogo de acciones formativas que se impartan a los trabajadores de la plantilla de IFEMA MADRID.
- 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.
- 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.
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### 3.3. Fase 1. Implantación crítica. DESARROLLO Y EVALUACIÓN

#### 3.3.1 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 herramienta aportada deberá contar con las funcionalidades mínimas obligatorias (\*) de:

- Acoger información de, al menos, los TRES últimos años en la plataforma propuesta, constituyendo el histórico en este apartado.
- Ser capaz de gestionar y asignar las competencias a cada persona de la organización para su puesto de trabajo, visualización, análisis y el uso correspondiente en función de los procesos definidos.
- Ser flexible y versátil para dar autonomía en la parametrización de las competencias en cuanto a criterios y los períodos de las evaluaciones. Esta flexibilidad permitirá la asignación de competencias en diferentes niveles, bien a nivel funcional, bien a nivel individual. La asignación podrá realizarse para cada puesto o área organizativa, sin que sea necesario asignarlo de manera individual o manual.
- La inclusión del diccionario de competencias, que deberá permitir llevar a cabo las siguientes actividades:
  - 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.
- Deberá permitir la gestión del ciclo de vida del proceso de evaluación, definiendo el período que se va a evaluar, el fin estado, responsable, que empleados evaluar y en qué plazo hay que evaluarlos. El control de tiempos deberá estar incorporado a la herramienta.
- Podrá diseñarse y acoger planes de acción y desarrollo en el mismo proceso de evaluación, estableciendo acciones concretas para cubrir gaps competenciales, incluyendo la asignación de acciones de formación desde la misma pantalla.
- Deberá integrarse con otros módulos de la herramienta de modo que pueda utilizarse de forma transversal en los diferentes procesos a los que se aplica de forma añadida a la evaluación (Formación, selección, desarrollo, etc.)
- Aportará canales para la gestión de la calidad del cumplimiento: seguimiento de plazos, revisión de entrada correcta de datos...etc.
- En cuanto a reporting, deberá permitir extraer información sobre los evaluados, evaluadores, estado de evaluación, resultados y planes de acción. Todo ello, será complementado por informes o gráficos que muestren los resultados de modo visual, distribuidos de manera organizativa, funcional y relacional de forma autónoma y adaptada a las necesidades.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará:

- Poder generar de manera automática de correos electrónicos a los evaluados y evaluadores involucrados informando de las fechas de cada fase.
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### **3.3.2 Planes de Carrera.**

El sistema debe contar con funcionalidades para la gestión y administración de los procesos de planificación de carrera y desarrollo del personal. Esta funcionalidad, a pesar de estar muy ligada al contexto de Evaluación y Desarrollo (Fase 1-Crítica) podrá ponerse en producción tanto en la Fase 1 como en la Fase 2-No crítica, en función de la parametrización y la evolución de la parte de Competencias.

Las funcionalidades que la solución debe aportar como mínimas obligatorias (\*) son:

- Permitir crear y definir rutas de carrera genéricas para unidades o personas de la organización.
- Contemplar la asociación masiva o individual de las rutas de desarrollo.
- El almacenamiento y gestión del historial de planes de carrera asignados al empleado durante todo su ciclo de vida en la organización.
- Este módulo deberá estar conectado con las soluciones de formación y desarrollo con los portales de empleado y portal del responsable/mánager para que puedan generarse planes personalizados y sean conocidos y asumidos por todas las partes.
- En cuanto a reporting, deberá permitir extraer información que arroje este apartado a modo de indicadores que aporten sobre el estado de este apartado.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará:

- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### **3.4. Fase 1. Implantación crítica. COMPENSACION Y BENEFICIOS.**

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.

De manera obligatoria, la herramienta debe abarcar las siguientes funcionalidades:

- 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 gratificaciones) 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 a las áreas de Personas y Relaciones Laborales para favorecer la gestión que cada uno de ellos debe realizar con esta información.

#### **3.4.1 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.

Las funcionalidades obligatorias mínimas de la herramienta son:

- Acoger información de, al menos, los TRES últimos años en la plataforma propuesta, constituyendo el histórico en este apartado.
- Gestionar la asignación de los objetivos a cada empleado y responsable 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 de manera flexible y adaptada a las distintas necesidades que escenarios que pueden originarse.

Esta parametrización se llevará a cabo por los técnicos de la dirección de personas, 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.

- 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.

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

- Acceso a los históricos por parte del propio trabajador y de los managers o responsables.

- Los objetivos deberán 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 (selección, desarrollo u otras)

- 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, o revisión de entrada correcta de datos.

- 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.

- La aplicación asignará de manera colectiva los objetivos corporativos y departamentales de forma automática y masiva en base a criterios corporativos.

- Se generarán, de modo automático, canales de comunicación tanto para los manager como para los colaboradores involucrados con la información relevante en cada momento.

- Se explotará la información para generar 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 las áreas de Talento y Relaciones Laborales 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.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará:

- Obtener el cálculo prorrateado de los objetivos corporativos, departamentales y personales, en aquellos casos en los que un empleado no cumpla el tiempo completo de cálculo anual por cualquier motivo y por tanto le afecte a la base de cálculo del salario sobre el que tiene resultado el proceso de evaluación.
- La integración de la información relativa al módulo de competencias con la de objetivos.
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### **3.4.2 Promociones**

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.

La herramienta seleccionada deberá contar de manera mínima y obligatoria con estas funcionalidades(\*)

- Favorecerá la comunicación del contenido de este apartado a 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, o cualquier otra variación añadida.
- Las modificaciones de retribución producto de la promoción se reflejarán en la nómina mediante integración modular.
- Se explotará la información mediante indicadores o informes que se podrán parametrizar de manera flexible y adaptable a las necesidades de información que surjan.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Además, se valorará:

- Ofrecer entorno centralizado de comunicación donde cada responsable pueda proponer las de su área de competencia en torno al escenario documental especificado por la compañía y se realice la gestión de la autorización y gestión desde el mismo entorno.
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### **3.5. Fase 1. Implantación crítica. ANALÍTICA.**

La solución propuesta deberá incluir un módulo concreto y específico que contenga herramientas de analítica estándar y avanzadas. Las funcionalidades indicadas podrían obtenerse de cada módulo, siempre que queden bien descritas y cubiertas en su totalidad en él.

Las necesidades mínimas y obligatorias (\*) que la herramienta deberá ofrecer son:

- Poder 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.
- Realizar Reporting multimodulares: 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.
- Aportar una muestra de informes analíticos que abarquen todos los módulos existentes en la herramienta aportada.
- Generar gráficas asociadas a los informes creados y gestionar permisos de visualización para cualquier dato contenido en la herramienta que proceda.
- Los informes o gráficos deberán exportarse a herramientas de gestión de manera rápida y fiable.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Además, se valorará:

- Contar con 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.
- Ofrecer herramientas de analítica predictiva, pudiendo realizar simulaciones a futuro.
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### **3.6. Fase 2. Implantación NO crítica. ADQUISICIÓN DEL TALENTO**

Este módulo abarca las siguientes fases:

### 3.6.1. OnBoarding

La solución presentada, deberá poder acoger en su plataforma los distintos momentos relacionados con este apartado, abarcando las siguientes funcionalidades:

De manera mínima y obligatoria(\*):

- 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.
  
- En la fase de Incorporación
  - .- Se alojará toda la documentación de OnBoarding en materia legal, cumplimiento normativo, manuales internos de acogida, acuerdos de confidencialidad, PRL etc., en el perfil de empleado del portal de dicho portal en los plazos establecidos por política interna, con el objetivo de que esté a total disposición del nuevo empleado.
  
  - .- Se alojará la información relativa al puesto de trabajo correspondiente (DPT).
  
  - .- Se deberá obtener seguimiento y evidencia correspondiente de la recepción, lectura y trazabilidad de toda esta información.
  
- Post-incorporación
  - .- La solución propuesta deberá avisar de los períodos de prueba de las personas incorporadas para la generación de dicha información.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará la existencia de las siguientes funcionalidades en cada fase indicada:

- Pre-incorporación
  - .- Existencia de un enlace alojado en la plataforma donde se realice el envío de la documentación por parte del candidato.
  
  - .- Posibilidad de comunicar internamente a las áreas internas implicadas respecto a las peticiones de materiales, accesos, documentaciones diversas fruto de los procedimientos existentes.
  
  - .- 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.

- Desvinculación

.- Comunicar a las áreas implicadas, una vez se conozca la baja de algún trabajador, la devolución de las diferentes herramientas y procesos internos, así como para la comunicación interna.

.- Ofrecer procedimientos de control interno en torno a sucesión de roles, funciones y tareas, para que no se produzca situaciones en las que determinadas responsabilidades queden pendientes de asignación.

- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### **3.6.2. Selección. Gestión de los Procesos**

La herramienta presentada debe ofrecer la posibilidad de gestionar los procesos de reclutamiento y selección que IFEMA MADRID lleve a cabo (se incluyen procesos dirigidos a posiciones internas vacantes).

La herramienta aportada deberá contar con las siguientes funcionalidades mínimas obligatorias (\*):

- Disponer de un entorno base de candidatos, donde estén filtrados y sesgados internamente. Este entorno deberá conectarse con la web corporativa o entorno similar existente donde lleguen las candidaturas (actualmente a través de la web corporativa).
- Las candidaturas podrán ser filtradas por killer questions definidas y configuradas de modo que ubiquen a los candidatos en colectivos sectorizadas. Dichas bases de datos se podrán actualizarán periódicamente en función de los ciclos de vida definidos.
- Se podrán emitir respuestas parametrizadas y masivas a los candidatos.
- Permitirá gestionar a los candidatos en cuanto a su alta, gestión de su información, asignación a los procesos, gestión de solicitudes del candidato y seguimiento.
- Se podrá gestionar el registro de las acciones de selección mínimas como fijación de entrevistas, asignar correos electrónicos, seguimiento de resultados de entrevistas y definición de pruebas a candidatos si procede.
- Generará comunicaciones automáticas, previa parametrización, a los candidatos transmitiendo el estado y contenido necesario dentro de todo el proceso.
- Permitirá realizar las ofertas de condiciones y generación automática de cartas de oferta.
- A nivel de reporting, se requieren salidas de información asociadas a estado de los procesos, tipología, motivación, coste presupuestario, coste del proceso o cualquier relacionado con datos básicos y KPIs en este apartado.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará:

- 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.

- La plataforma podrá integrarse con portales de empleo externos.
- La incorporación al proceso de selección de alguna aportación de IA.
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### **3.7. Fase 2. Implantación NO crítica GESTION DEL TALENTO Y SUCESION.**

#### **3.7.1. MATRIZ DE TALENTO**

El sistema deberá contar obligatoriamente (\*) con las mínimas funcionalidades para la gestión y administración de los procesos de revisión de talento en el formato de matriz de Talento:

- Crear poblaciones de talento.
- Mostrar la distribución del talento en la matriz de potencial y desempeño. Esta matriz deberá ser flexible y configurable en el número de ejes tanto para potencial como para desempeño; el número y nombre de los cuadrantes será adaptable e incluirá a los empleados que se agrupan con unas características comunes.
- Visualizar los gráficos de talento para cualquier población seleccionada.
- Permitir la utilización de filtros interactivos para analizar los datos: personas y puestos clave, potencial, desempeño, riesgo de salida, movilidad, etc.
- Realizar comparativas 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.).
- Identificar los puestos críticos y el riesgo de fuga de talento, de sucesores y personas clave.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará:

- La claridad y visibilidad en el output de la información arrojada mediante la herramienta.
- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

### 3.7.2. PLANES DE SUCESION

La herramienta presentada deberá ofrecer obligatoriamente (\*):

- La definición de los diferentes planes de sucesión de la organización mediante una representación gráfica en formato de árbol de sucesores.
- Poder modificar y desvincular los posibles sucesores y empleados a sustituir.
- La visualización de todos los sucesores creados y sus estatus actuales.
- Poder 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 tener acceso a aquella información relevante en su equipo.

(\*) De lo descrito en la oferta presentada se deberán evidenciar de manera suficiente las funcionalidades indicadas como obligatorias para poder ser valorada.

Se valorará:

- Toda otra funcionalidad que no esté indicada expresamente y que aporte valor a este apartado. Se entiende por aportar valor que esté relacionada directamente con el ámbito indicado y sume respecto a las funcionalidades indicadas como obligatorias a la hora de prestación del servicio.

## 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 incorporados en la FASE 1. Críticos en este pliego el día 1 de enero de 2026, siendo el resto de los especificados para la FASE 2. NO Críticos puestos en funcionamiento a lo largo del mismo año 2026.

Se podrá solicitar la adquisición de nuevos productos relacionados, dando cobertura, también, a posibles ampliaciones de licencias de los productos de Talento ya adquiridos por IFEMA MADRID dentro del alcance del presente contrato y que deban ser provisionados para cubrir las necesidades que IFEMA MADRID identifique durante la vigencia del mismo, al amparo expreso de los tipos de soporte proporcionados por el fabricante y a través de la activación del procedimiento de Modificado, si fuere necesario, tal como se indica en documento "Cuadro de Características apartado 21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32)".

Las nuevas adquisiciones de licenciamiento deberán tener como fecha de finalización la fecha fin del contrato, es decir, se coterminarán con el resto de licencias adquiridas previamente.

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

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 FASE 1. Crítica" de manera ordenada y adecuada que evidencie la operatividad el día 1 de enero de 2026.

En caso de haber algún día de retraso en implantación en las funcionalidades descritas en el apartado indicado dentro de la FASE 1, en ningún caso podrá afectar al módulo **Personas y Organización**: sería el Core HR. Organigrama y Portal del Empleado.

#### **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 mínimamente:

- **Cronograma**, donde, de manera detallada se especifique la **programación** para cometer el plan de implantación y puesta en marcha que se detalle en la oferta.

En dicho cronograma, se detallarán las fases, hitos, pruebas por cada modulo o hito, entregables y cargas de trabajo en cada fase tanto por parte de los roles del equipo implantador como por parte del equipo de IFEMA MADRID. Deberán señalarse las sesiones de seguimiento y periodicidad de cada una de ellas que permitan de manera realista poner en producción las funcionalidades solicitadas en fecha 1 de enero de 2026.

- Incorporación del detalle o relación 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.
- 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 accesibles y plenamente operativos máximo el 1 de enero del 2026. El proceso de migración correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Plan de formación/cambio Cultural propuesto 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, dirección de Personas 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.

### 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 MADRID 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:

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

- Un 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 específica en proyectos de envergadura similar a la detallada 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 descrita en proyectos de envergadura similar a la detallada en este documento.
- Personal de soporte adecuado al servicio 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 especificada en los párrafos anteriores 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.

**4.3.2. Horas de dedicación, porcentajes y fases** en las que participará cada personal 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 MADRID para su aprobación, con una antelación mínima de un mes. El equipo inicial de trabajo no podrá ser modificado sin motivación suficiente 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 MADRID considerase 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 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 Personas 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 2026.

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

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, personas y roles necesarios por parte de la empresa implantadora y por parte de IFEMA MADRID 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 y transición, se deberá contar con documentación editable dentro del marco del proyecto que contendrá, como mínimo:

- Cronograma completo del proyecto.
- 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.
- Documentación a aportar en 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. Plan de Formación.

• **Acompañamiento y seguimiento.** Una vez finalizados los trabajos del servicio tanto para los módulos indicados en la FASE 1. Críticos de la herramienta de gestión de talento estarán 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 2026 para apoyo y comprobación del éxito de la parte prioritaria del proyecto, así como la gestión y subsanación de incidencias y ajustes emergentes y que tengan relación evidente con la óptima puesta en producción del servicio.

En cuanto a la implantación de los módulos señalados en la Fase 2. No Críticos, el proceso será el mismo al descrito para los servicios de la Fase 1. Críticos dentro del año 2026. El orden de su implantación y puesta en marcha se determinará a partir de enero de 2026.

• **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) identificado por perfiles si es necesario.

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 cualquier otro necesario. 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 adjudicataria.

### **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 adjudicataria.

## **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 y obligatorios 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, 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, managers y usuarios, que la autenticación sea integrada con el Single Sign On (SSO) de Azure Active Directory de IFEMA 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) integrado con el Azure Active Directory de IFEMA.

- **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 las operaciones que puedan realizarse desde la web de la plataforma o desde los dispositivos móviles. El acceso a esta API debe estar securizado por medio del protocolo OAuth, debiendo 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 definiciones de Soporte y atención a 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.

Y 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):	<b>Prioridad Crítica</b>	<b>Prioridad Alta</b>	<b>Prioridad Media</b>	<b>Prioridad Baja</b>
<b>Tiempo máximo de respuesta</b>	1 hora	3 horas	1 día natural	5 días naturales
<b>Tiempo máximo de resolución</b>	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 MADRID.

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](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:

Técnico de Compras -

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