

**SERVICIO DE INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN
DE LA SOLUCIÓN DE REGISTRO DE JORNADA DE IFEMA
MADRID**

Exp. 25/134 – 2000026973

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

Madrid, Septiembre de 2025

INDICE

1.	CONTEXTO Y OBJETIVO DEL CONTRATO	3
2.	SITUACIÓN ACTUAL	4
3.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS	5
3.1.	Terminales de registro de jornada	5
3.1.1.	Servicios asociados a la instalación de los terminales	6
3.1.2.	Régimen jurídico de aportación de los terminales	6
3.2.	Registro de jornada y control horario	6
3.3.	Gestión de Incidencias	7
3.4.	Gestión de personas trabajadoras	7
3.4.1.	Identificación de personas trabajadoras (ID único)	8
3.5.	Módulo de cuadrantes	8
3.6.	Dashboard para todos los perfiles del sistema	9
3.7.	Informes y estadísticas	10
3.8.	Integración con otros aplicativos, sistemas y software	11
4.	PLAN DE PRESTACION DEL SERVICIO	12
4.1.	Fase de Implantación, integración y Plan de Pruebas	12
4.2.	Plan de formación	14
4.2.1.	Tipos de usuario para la formación	14
4.2.2.	Plan de formación	16
4.3.	Fase de prestación del servicio	18
4.4.	Servicio Técnico, Mantenimiento y Formación	19
4.5.	Fase de devolución del servicio	19
5.	ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	19
5.1.	Dirección y organización de los trabajos	19
5.2.	Equipo de trabajo	20
5.2.1.	Ubicación del equipo de trabajo	21
5.2.2.	Cambio en los miembros del equipo de trabajo:	21
6.	SERVICIO DE CONSULTORÍA Y FORMACIÓN	22
7.	REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	22
8.	MODIFICACIONES Y PERSONALIZACIONES SIN COSTE	26
9.	RESPONSABLE DEL SERVICIO	26
10.	PERSONAS DE CONTACTO	26

1. CONTEXTO Y OBJETIVO DEL CONTRATO

Institución Ferial de Madrid (“IFEMA MADRID” o la “Institución”) es una entidad con una plantilla cercana a los 500 trabajadores, distribuidos en diferentes jornadas, turnos y cuadrantes horarios variables, regulados por el convenio colectivo propio de la Institución.

En el marco de su actividad, y para la organización de su personal, a la vez que garantizar el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de registro de jornada, requiere la contratación de un sistema-aplicativo avanzado para el registro de jornada, la gestión de presencia y el control horario.

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos y condiciones técnicas que regirán la contratación del suministro en régimen de arrendamiento, implantación, puesta en marcha y mantenimiento de un sistema integral de control horario, que deberá incluir tanto la solución software como, en su caso, el hardware asociado necesario para su correcto funcionamiento.

El sistema deberá permitir una gestión eficiente y automatizada del registro de jornada laboral, así como el control y administración de incidencias, ausencias, permisos y demás registros relacionados con la presencia del personal. La solución deberá integrar funcionalidades que faciliten su uso por parte de los empleados y responsables de gestión. Asimismo, el contrato comprenderá la provisión de equipos físicos de fichaje (terminales, lectores de tarjetas, pantallas, etc.), incluyendo los servicios de asistencia técnica, instalación, configuración, formación al personal designado y mantenimiento preventivo y correctivo – y en su caso sustitución - de dichos dispositivos durante la vigencia del contrato.

Este sistema deberá integrarse con el resto de los aplicativos existentes en la Institución (sistema de gestión de recursos humanos y de cálculo de nómina) y de los que se obtienen datos básicos de la plantilla como el organigrama de IFEMA MADRID.

La adquisición y puesta en marcha de un sistema aplicativo integral de gestión de presencia en IFEMA MADRID es una necesidad imperativa dada la complejidad y especificidad de la organización y el régimen laboral vigente. En concreto, el sistema de registro de jornada garantizará el registro diario de la jornada laboral de las personas trabajadoras de IFEMA MADRID, gestionando todas las eventualidades que puedan producirse, y dispondrá de sistemas de reporte que permitan elaborar informes sobre el grado de cumplimiento de la jornada de trabajo y el horario por parte de dichas personas trabajadoras.

Asimismo, el sistema deberá garantizar la precisión, seguridad y eficiencia en el control horario, ajustándose a la normativa legal vigente y especialmente al convenio colectivo de aplicación. Todo ello en concordancia con los diferentes regímenes de trabajo que operan en la Institución, así como con las nuevas modalidades de prestación de servicios (i.e.: teletrabajo).

Este sistema tiene como objetivo la gestión coordinada y automatizada de estos procesos, reduciendo la intervención humana, los errores administrativos y optimizando los recursos humanos.

La integración necesaria con los aplicativos de gestor de recursos humanos o ERP (“Gestor RRHH” o “ERP”) así como con los aplicativos de nómina, deberán asegurar la coherencia y calidad de los datos, facilitando una gestión integral del capital humano.

Por otro lado, deberá atenderse no solamente a personas trabajadoras de la Institución, sino también a perfiles diversos, como becarios y personal externo contratado a través de ETT, lo que garantizará una cobertura completa y adaptada a la realidad laboral de IFEMA MADRID.

Finalmente, la atención a la seguridad digital y protección de datos refuerza el compromiso de IFEMA MADRID con los derechos digitales de sus personas trabajadoras y la integridad del sistema.

Por todo ello, se considera imprescindible la contratación de esta solución tecnológica para responder a los requerimientos presentes y futuros de IFEMA MADRID, asegurando la excelencia en la gestión de sus recursos humanos

2. SITUACIÓN ACTUAL

IFEMA MADRID cuenta con una plantilla aproximada de 500 personas trabajadoras prestando servicios al amparo de diferentes regímenes horarios: jornada partida, jornada intensiva, reducciones y adaptaciones de jornada, turnos rotativos, cuadrantes variables, jornadas con nocturnidades, dietas, desplazamientos, etcétera. Todo ello de conformidad con el convenio colectivo de aplicación.

Asimismo, cuenta con un número aproximado de 25 personas trabajadoras contratadas a través de empresa de trabajo temporal (ETT), e idéntico número de becarios.

Actualmente, el control de presencia se realiza mediante tarjetas de usuario y terminales distribuidos por el recinto, que registran fichajes e incidencias. Asimismo, se permite para aquellos casos de trabajo fuera de las instalaciones (desplazamientos laborales o teletrabajo) la posibilidad de fichaje telemático a través de un aplicativo.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

El sistema exigido deberá cubrir, como mínimo, los siguientes servicios:

3.1. Terminales de registro de jornada

El adjudicatario deberá proporcionar, instalar, configurar y mantener los terminales físicos necesarios para el registro de jornada laboral del personal, conforme a las siguientes especificaciones:

- Los terminales deberán ser compatibles con las tarjetas de identificación actuales del personal, las cuales incorporan tecnología NFC (Near Field Communication) para el fichaje.
- Se deberá garantizar la compatibilidad total con el sistema software de control horario que el propio adjudicatario ofrezca, permitiendo el registro y consulta de fichajes en tiempo real.
- El adjudicatario deberá incluir en la oferta la provisión de los equipos, así como los servicios de asistencia técnica, instalación, configuración y mantenimiento (preventivo y correctivo) de estos dispositivos durante toda la vigencia del contrato.
- En principio, se deberán instalar diez (10) terminales físicos. Las ubicaciones exactas serán determinadas y comunicadas al adjudicatario por IFEMA MADRID al inicio del contrato y durante el periodo de implementación. Esta ubicación podrá ser modificada definitiva o temporalmente a solicitud de IFEMA MADRID durante toda la vigencia del contrato.
- Los terminales deberán contar con los elementos necesarios para su funcionamiento autónomo o conectado, incluyendo fuente de alimentación, conectividad (Ethernet/WiFi) conforme a los requerimientos tecnológicos que posteriormente se indicarán.

3.1.1. Servicios asociados a la instalación de los terminales

El adjudicatario deberá tener en cuenta que entre los servicios asociados se incluye además las siguientes:

- Asistencia técnica para incidencias relacionadas con los terminales físicos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo, durante toda la duración del contrato, no solo con reparación, sino también cubriendo su reposición en caso de fallo o avería grave.

3.1.2. Régimen jurídico de aportación de los terminales

Los terminales deberán ser aportados en régimen jurídico de arrendamiento. El proveedor podrá aportar directamente los terminales o bien subcontratar dicha aportación con otro proveedor de mercado.

3.2. Registro de jornada y control horario

- El proveedor deberá permitir tanto el registro en formato presencial en los referidos terminales, como el registro de jornada y fichajes en modalidad de teletrabajo, garantizando el cumplimiento de la legislación y la correcta integración de horarios y presencia bajo esta modalidad.
- Asimismo, deberá facilitar el registro de jornada y fichajes en cualquier modalidad de prestación de servicios de personas trabajadoras para IFEMA MADRID. Esto es, el sistema debe garantizar una gestión flexible de horarios de todo tipo: jornadas partidas, intensivas, reducciones y adaptaciones de jornada, turnos rotativos, cuadrantes variables, nocturnidades, dietas, desplazamientos, etcétera.
- Por su parte, debe permitir la administración y gestión de todo tipo de incidencias laborales: ausencias, incapacidades temporales, vacaciones, permisos y validaciones o excedencias (o cualquier otra tipología de situación con incidencia en la jornada de trabajo y horario).
- Deberá calcular automáticamente el número de horas trabajadas en diferentes cómputos de jornada (diario, semanal, mensual, trimestral, semestral anual...), el registro y cálculo de horas complementarias y extraordinarias, del tiempo de descanso, así como la distribución irregular de las jornadas tanto en fines de semana como festivos.

- Asimismo, deberá facilitar la gestión y elaboración del calendario laboral anual, considerando la jornada actual de IFEMA MADRID (1.512 horas anuales) o la vigente en cada momento y los festivos nacionales, de comunidad autónoma y locales aplicables.

3.3. Gestión de Incidencias

- El aplicativo deberá permitir la administración de ausencias, permisos y vacaciones con validación jerárquica en función del organigrama existente en IFEMA MADRID.
- Asimismo, debe contemplar la gestión por departamento con administradores específicos para cada departamento o área (i.e.: key users).
- Por otro lado, debe garantizar el registro y seguimiento de incidencias, absentismos y permisos conforme a convenio colectivo.
- Por último, resultará necesario que el aplicativo contemple la posibilidad de establecer avisos automatizados tanto a las personas trabajadoras como a los superiores jerárquicos o usuarios “máster” en caso de incidencias (ausencias, retrasos), superación de determinados porcentajes de absentismo, solicitudes de permisos o vacaciones, entre otras cuestiones habituales del registro de jornada y control de presencia.

3.4. Gestión de personas trabajadoras

- El sistema permitirá el registro y gestión de personas trabajadoras por número de ID único, que será facilitado por IFEMA MADRID con base en la identificación actualmente existente en la Institución.
- Asimismo, permitirá la generación de perfiles de administrador del sistema con licencias para la gestión y control del aplicativo y de acuerdo con las necesidades que posteriormente se definirán.
- Por otro lado, deberá tener capacidad para crear y gestionar nuevos perfiles de personas trabajadoras, de conformidad con la información que se obtenga del Gestor de RRHH, software maestro del que derivará el alta de la persona trabajadora de IFEMA MADRID.

- Asimismo, permitirá definir y gestionar perfiles según tipología contractual: plantilla fija o temporal de IFEMA MADRID, becarios o personal externo (ETT) todo ello, de nuevo, de conformidad con la información que se obtenga del Gestor de RRHH, software maestro del que derivará el alta de la persona trabajadora de IFEMA MADRID.

3.4.1. Identificación de personas trabajadoras (ID único)

- IFEMA MADRID facilitará al adjudicatario el listado de identificadores (ID) del personal, correspondiente a los trabajadores que utilizarán el sistema de control horario.
- Los identificadores actuales consisten en un formato numérico específico, ya implantado en los sistemas actuales de gestión de personal y el resto de los sistemas de recursos humanos.
- El nuevo sistema deberá respetar, mantener y garantizar la compatibilidad con dicho formato de identificación, de forma que se asegure la continuidad de la información y la correcta vinculación entre el terminal físico, el sistema software y los registros históricos.
- No se aceptarán en ningún caso soluciones que requieran reasignación o alteración de los ID existentes o no utilización de los ya actuales.

3.5. Módulo de cuadrantes

- El aplicativo deberá contar con un módulo específico de cuadrantes, en la que determinadas áreas operativas de la Institución, sometidas a régimen de trabajo a turnos y/o nocturnidades, jornadas partidas y especiales, puedan elaborar de forma ágil y sencilla los cuadrantes.
- Este sistema de cuadrantes debe sincronizarse con el módulo de registro horario para evitar incoherencias y registrar la realidad del cuadrante y del propio registro de jornada.
- Por su parte, esta posibilidad de elaboración de cuadrantes para las citadas áreas debe permitirse en sistema semanal, mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual y debe garantizar de forma flexible la creación y modificación de dichos turnos.

- Este módulo de cuadrantes debe poder parametrizarse para responder a la realidad de dichos horarios y jornadas a turnos, contando con reglas automáticas de asignación de turnos en función de las exigencias y/o limitaciones informadas (obligaciones derivadas del Convenio Colectivo, descansos diarios y semanales exigidos por la normativa aplicable, horas máximas de trabajo...).
- Este sistema de cuadrantes deberá garantizar el reparto equitativo de las horas y los turnos de trabajo de las personas trabajadoras en los diferentes departamentos a los que aplique, sin perjuicio de las reglas específicas que puedan asignarse de acuerdo con situaciones específicas de protección (p.ej.: limitaciones de personas trabajadoras derivadas del ejercicio de sus derechos de conciliación de la vida familiar y profesional).
- Igualmente, el sistema de cuadrantes deberá emitir preavisos y avisos que podrán ser configurables, en caso de que no se respeten los horarios de trabajo previsto en los cuadrantes. De igual manera, deberá permitir avisos automatizados en caso de modificación única o sucesiva de los cuadrantes previamente cargados. Asimismo, deberá ser un sistema ágil y eficaz que permita la alteración de los cuadrantes en sí mismos, en función de ausencias, bajas, permisos o cualquier otra vicisitud que afecte a tales cuadrantes.
- Por su parte, el módulo de cuadrantes dispondrá de un portal para responsables de equipo o key users, y cualquier solicitud, aprobación o incidencia será registrada para guardar trazabilidad de los cambios acontecidos.
- Por último, la herramienta deberá permitir: (i) la elaboración de informes con KPIs sobre cobertura de turnos, métricas sobre absentismo, sobre rotación de turnos, intercambio de jornadas de trabajo obligadas y voluntarias entre personas trabajadoras, nocturnidades etcétera y (ii) a su vez, deberá existir un registro que permita no solo comprobar la versión definitiva de un concreto cuadrante, sino también la inicial y la trazabilidad de todos los cambios acontecidos hasta la última y definitiva versión.

3.6. Dashboard para todos los perfiles del sistema

- El sistema deberá ofrecer una interfaz visual e intuitiva (UX/UI) moderna y de alta calidad, que permita un uso sencillo por parte de los usuarios. En concreto, se deberá facilitar un diseño moderno que permita una navegación fluida con menús contextuales, filtros dinámicos y búsquedas inteligentes.

- El Dashboard que debe facilitarse deberá permitir la personalización del panel de usuario en función de su Rol. En concreto, cada tipología de usuario (usuarios máster de RRHH, mángers, key users o personas trabajadoras) deberán poder configurar su vista con widgets, KPIs y gráficos relevantes.
- El Dashboard deberá permitir la visualización de datos en tiempo real, recogiendo la actualización automática de fichajes, incidencias y métricas clave todo ello en el mismo día de acceso al sistema.
- A través del Dashboard se podrán configurar, en función del nivel de responsabilidad y del Rol (RRHH, mángers, key users o personas trabajadoras) alertas y notificaciones inteligentes (i.e.: fichajes fuera de horario, ausencias no justificadas, exceso de horas complementarias, incumplimiento del tiempo mínimo de trabajo, solicitudes de permisos o vacaciones). Este Dashboard, y el sistema en general, deberá permitir que estas notificaciones se produzcan por email y/o dentro del propio Dashboard.
- En función del nivel de responsabilidad y Rol, el Dashboard deberá mostrar gráficos comparativos por departamentos, turnos, ubicaciones o periodos, y advertir de patrones de absentismo, puntualidad o exceso de horas.
- El Dashboard debe garantizar la posibilidad de registrar, justificar y aprobar incidencias directamente desde la interfaz, registrando el flujo de validación y dejando trazabilidad completa.
- Los datos obtenidos por el sistema y visualizables dentro del Dashboard, deberán poder ser exportados en múltiples formatos (Excel, CSV, PDF, JSON).

3.7. Informes y estadísticas

Como mínimo, el aplicativo deberá generar los siguientes informes y estadísticas:

- Resumen de movimientos de fichaje y registro de jornada.
- Informes de ausencias.
- Retrasos de entrada al trabajo.
- Gestión y cómputo de vacaciones.
- Estadísticas personales sobre todas las métricas vinculadas al registro de jornada, horario, ausencias, absentismo...
- Estadísticas globales por empresa y departamento.
- Resumen de incidencias de registro de jornada.

- Informe sobre solicitudes de permisos.
- Bolsa flexible de horas de compensación o recuperación de jornada según las reglas establecidas.
- El sistema debe permitir la flexibilidad para la elaboración de distintos informes que recojan la información registrada sin limitaciones.

3.8. Integración con otros aplicativos, sistemas y software

➤ Integración con el sistema de gestión de Recursos Humanos y posterior traspaso de información a nómina:

El sistema de control horario objeto de este contrato deberá integrarse de forma bidireccional con el sistema de gestión de Recursos Humanos (Cornestorpe) de IFEMA MADRID, que actúa como repositorio de los datos maestros del personal. Esta integración deberá cumplir con los requerimientos que a continuación se indican, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 7. posterior respecto de los requerimientos tecnológicos.

El adjudicatario deberá garantizar que el sistema propuesto sea capaz de consumir y sincronizar automáticamente los datos maestros procedentes del ERP de Recursos Humanos, incluyendo, entre otros:

- Altas y bajas de personal
- Datos contractuales (jornada, tipo de contrato, centro de trabajo, categoría, etc.)
- Información organizativa (organigrama, áreas funcionales, unidades y responsables)
- Cambios de situación administrativa o laboral

A su vez, el sistema deberá ser capaz de devolver información consolidada y estructurada sobre la jornada laboral registrada, las incidencias, y el cómputo de horas trabajadas, permitiendo su uso posterior para procesos de gestión interna y cálculo de nómina.

La solución deberá identificar en tiempo real al personal en alta y baja, así como detectar y registrar incidencias (como ausencias, retrasos, fichajes erróneos, permisos, etc.), manteniendo trazabilidad completa para cada trabajador.

Toda la información generada y gestionada por el sistema de control horario deberá ser exportable e integrarse automáticamente con el sistema operativo del gestor de nómina en activo en cada momento, de modo que se asegure un traspaso completo, coherente y sin errores de las siguientes variables, al menos:

- Horas ordinarias trabajadas
- Horas complementarias (laborables y festivas)
- Horas extraordinarias
- Nocturnidades, pluses y complementos.
- Ausencias justificadas e injustificadas
- Permisos retribuidos y no retribuidos
- Cualquier otra variable o incidencia con impacto en el cálculo de la nómina y de aplicación en el convenio colectivo actual.

La integración deberá ser automática, segura y parametrizable, permitiendo su adaptación a los cambios organizativos o funcionales futuros, y respetando en todo momento la legislación vigente en materia de protección de datos y privacidad laboral.

Se deberá garantizar la trazabilidad de los datos intercambiados y la coherencia entre los sistemas, con mecanismos de validación y control de errores.

4. PLAN DE PRESTACION DEL SERVICIO

El desarrollo e implantación del sistema se estructurará en las siguientes fases, debiendo cada licitador asumir todos los gastos derivados de los desplazamientos y actividades asociadas a la ejecución del proyecto:

4.1. Fase de Implantación, integración y Plan de Pruebas

Esta fase tiene como objetivo principal diseñar, planificar y provisionar todos los servicios descritos en este pliego.

La duración de esta fase será de aproximadamente 25 jornadas a partir de la fecha de inicio del contrato y ello conforme al calendario pactado de común acuerdo entre el adjudicatario e IFEMA MADRID. Durante esta fase se realizarán todas las tareas necesarias para estar en disposición de comenzar la Fase de prestación del servicio en febrero de 2026.

Es especialmente importante que la planificación de la implantación sea lo suficientemente exhaustiva y detallada para que se asegure su correcta ejecución y se faciliten los trabajos de implantación y que dicho detalle se ofrezca en la oferta presentada por los licitadores.

A continuación, se indican los objetivos, las acciones a realizar, los resultados previstos y los documentos que el adjudicatario tiene que entregar:

- **Objetivos:** el licitador deberá presentar en su oferta una planificación detallada en el tiempo con indicación de todas las tareas y de los recursos humanos y materiales oportunos, con el máximo nivel de desglose que considere necesario para llevar a cabo esta fase.

- **Acciones:**

- (i) Reunión de lanzamiento del proyecto:

- Celebración de una reunión inicial entre el adjudicatario e IFEMA MADRID con el fin de alinear objetivos, establecer el calendario de trabajo, definir responsables y canales de comunicación, así como revisar el alcance técnico y funcional del proyecto.

- (ii) Importación de datos maestros:

- Carga y verificación de los datos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, incluyendo la estructura organizativa, datos contractuales del personal, calendarios laborales, turnos y demás información requerida.

- (iii) Configuración y validación de integraciones:

- Establecimiento de las integraciones necesarias con los sistemas corporativos, en especial con el ERP de Recursos Humanos y el sistema de nómina. El licitador deberá presentar un plan de acción detallado sobre dichas integraciones y la propuesta que ofrecen sobre el particular, respetando los presentes pliegos y especialmente aquello relativo a los requerimientos tecnológicos contemplados en el apartado 7. posterior.
 - Verificación del correcto intercambio de datos, tanto en la importación (altas, bajas, estructura, datos contractuales), como en la exportación (jornada, incidencias, horas extraordinarias, etc.).
 - Pruebas de integración y trazabilidad de información crítica para asegurar la coherencia y exactitud del traspaso de datos entre sistemas.

- (iv) Parametrización:

- Parametrización de la solución conforme a los requerimientos funcionales definidos por IFEMA MADRID.

(v) Pruebas:

- Realización de pruebas unitarias, globales y funcionales, validación de flujos y simulaciones de uso real.
- De esta manera, a la finalización de todos los anteriores hitos, se procederá a un plan de pruebas detallado, que será acordado y validado conjuntamente entre IFEMA MADRID y el adjudicatario, para garantizar la correcta operatividad y cumplimiento de los requerimientos.

(vi) Validación del sistema:

- Aceptación final del sistema previa validación por parte de IFEMA MADRID de que el sistema cumple con todos los criterios de funcionalidad, integración y rendimiento establecidos.

El plan de pruebas incluirá, como mínimo, la realización de al menos dos (2) ciclos -meses- de volcado de variables vinculadas a nóminas, permitiendo la validación progresiva del sistema.

4.2. Plan de formación

4.2.1. Tipos de usuario para la formación

(i) Usuario Master RRHH

El perfil "Usuario Master RRHH" corresponde al perfil de administración central del sistema de control horario y está asignado al equipo de Recursos Humanos de IFEMA MADRID. Este perfil tiene atribuciones amplias y plenas sobre la plataforma, y será el responsable de la gestión integral, supervisión y coordinación del sistema a nivel institucional. Las principales características y responsabilidades del perfil "Master RRHH" son las siguientes:

- Administración global del sistema: Este usuario tendrá acceso total a todas las funcionalidades del sistema, incluyendo la configuración general, gestión de usuarios, organigrama, parámetros de control horario, permisos, jornadas, incidencias y todo aquello relacionado con la operación y personalización del sistema.

- Gestión de usuarios: Tendrá capacidad para crear, modificar o eliminar perfiles de usuarios, incluyendo usuarios estándar, Key-users, responsables de área o cualquier otro empleado de IFEMA MADRID. También podrá reasignar roles y permisos dentro de la plataforma.
- Acceso completo al organigrama: El perfil Master RRHH podrá visualizar y gestionar el organigrama completo de la organización, incluyendo todas sus unidades estructurales, empleados, relaciones jerárquicas y asignaciones funcionales.
- Interlocución con el proveedor: Será el punto de contacto directo con el proveedor del sistema, colaborando en la resolución de incidencias, así como en el desarrollo de evolutivos, mejoras o personalizaciones de la plataforma que puedan surgir durante la vigencia del contrato.
- Supervisión de Key-users: Tendrá control sobre todos los perfiles Key-user asignados en los diferentes departamentos, pudiendo asignar nuevos, revocar accesos, modificar parámetros o reasignar funciones, según las necesidades de la organización.
- Gestión de incidencias complejas: Estará facultado para intervenir y dar seguimiento a incidencias transversales o críticas que afecten a múltiples departamentos o que requieran intervención del proveedor.

Este perfil es esencial para garantizar el correcto funcionamiento, control y evolución del sistema, permitiendo una administración centralizada y eficiente, al tiempo que se mantiene la operativa descentralizada a través de los perfiles Key-user en cada área.

(ii) Key-User

El perfil denominado “Key-user” corresponde a un usuario con funciones específicas para la ayuda de la administración y gestión dentro de cada departamento o área de la organización. Este perfil puede ser asignado por el responsable a uno o varios empleados de un mismo departamento, y su responsabilidad principal es actuar como enlace y coordinador entre los usuarios finales y el usuario máster de RRHH.

Las características y funciones principales del perfil “Key-user” son:

- Administración departamental: El Key-user tendrá acceso a funciones administrativas del sistema correspondientes a su departamento o área, tales como gestión y revisión de incidencias, seguimiento de registros y validación de datos.
- Coordinación de incidencias: Será el responsable de canalizar y coordinar la gestión de incidencias relacionadas con el control horario o registro de jornada dentro de su departamento, facilitando la comunicación con entre el empleado y el usuario master de RRHH.
- Delegación de funciones: Este perfil puede ser asignado directamente al responsable del departamento.
- Multiplicidad de usuarios: Puede existir más de un Key-user en un mismo departamento, siempre que se distribuya adecuadamente la responsabilidad y se eviten solapamientos en la gestión.
- Capacitación y formación: Los Key-users recibirán formación específica para poder desempeñar sus funciones de forma autónoma y eficiente, siendo un punto de referencia para el resto de los usuarios dentro de su área.

Este perfil es fundamental para garantizar una gestión descentralizada y efectiva del sistema de control horario, facilitando la resolución rápida.

(iii) Usuarios

El usuario básico serán los empleados y colaboradores de IFEMA MADRID que utilizarán el aplicativo y los sistemas para el registro de su jornada y tiempo de trabajo.

Tendrán permisos para registrar su jornada de trabajo (sometido siempre a las reglas y normativa vigentes en IFEMA MADRID) introducir y solicitar vacaciones y diferentes permisos y, en general, a las funcionalidades habituales para este tipo de usuarios.

4.2.2. Plan de formación

(i) Formación para Usuario Master RRHH

Se deberá impartir un plan de formación específico para el perfil de “usuario máster de RRHH” del sistema, dirigido al personal designado por IFEMA MADRID.

Esta formación incluirá el manejo operativo del sistema, administración de usuarios, generación de informes, gestión de incidencias y personalización de funcionalidades. Existirán aproximadamente 5 usuarios con este perfil de usuario máster de RRHH.

La formación que preste el contratista deberá incluir cómo mínimo:

- Documentación y manuales sencillos que garanticen el buen uso de la herramienta por parte de dicho colectivo, incluyendo en su caso vídeos.
- 4 jornadas máximas de formación presencial, divididas en sesiones de 4 horas.
- Jornadas telemáticas para resolución de dudas tras cada una de las formaciones presenciales.

(ii) Formación para key users

Se deberá impartir un plan de formación específico para el perfil “key-user” que sea designado por IFEMA MADRID. Esta formación incluirá el manejo operativo del sistema, administración de usuarios, gestión de incidencias y personalización de funcionalidades, todo ello desde la perspectiva de estos perfiles “key-user”. Existirán aproximadamente 60 usuarios con este perfil de administración.

La formación que preste el contratista deberá incluir cómo mínimo documentación y manuales sencillos que garanticen el buen uso de la herramienta por parte de dicho colectivo de administradores, incluyendo en su caso vídeos. Se valorará muy positivamente un plan de formación telemático y/o presencial para este colectivo.

(iii) Formación para usuarios

Se deberá impartir un plan de formación específico para todos los usuarios del sistema de registro de jornada y gestor de presencia (personas trabajadoras, becarios y personal contratado a través de ETT). Esta formación incluirá el manejo operativo del sistema desde el perfil usuario, en su máxima extensión. Existirán aproximadamente 600 usuarios con este perfil.

La formación que preste el contratista deberá incluir cómo mínimo documentación y manuales sencillos que garanticen el buen uso de la herramienta por parte de dicho colectivo de usuarios, incluyendo en su caso vídeos.

4.3. Fase de prestación del servicio

Una vez finalizada la fase de implantación e integración, la fase de pruebas y la formación, la puesta en producción definitiva (fase de prestación de servicio) está prevista para febrero de 2026.

El licitante detallará especialmente, además de la forma de implantación, integración y plan de pruebas antes explicadas, las herramientas y el modelo organizativo de los siguientes procesos:

- Gestión de incidencias. La gestión de incidencias tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.
- Gestión de peticiones. La gestión de peticiones tiene como objetivo atender a las solicitudes que realicen los usuarios o técnicos siguiendo un flujo concreto para realizarlas, flujo que puede implicar diferentes áreas o grupos de trabajo.
- Gestión de problemas. Las funciones principales de la gestión de problemas son:
 - Investigar las causas subyacentes a toda alteración del sistema.
 - Determinar posibles soluciones a las mismas.
 - Proponer las peticiones de cambio necesarias para restablecer el servicio.
 - Realizar revisiones post-implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.
- Gestión de la configuración. Las funciones principales de gestión de la configuración pueden resumirse en:
 - Proporcionar información precisa sobre la configuración de los diferentes elementos del servicio.
 - Interactuar con las gestiones de incidencias, problemas, cambios y versiones de manera que estas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas.
- Gestión de versiones. La gestión de versiones es la encargada de la implementación y control de calidad de todo el software instalado en el entorno de producción.

4.4. Servicio Técnico, Mantenimiento y Formación

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio técnico de mantenimiento que incluya soporte remoto y presencial, corrección de incidencias, actualizaciones y mejoras continuas del sistema durante todo el período contractual.

Y todo ello al margen del servicio técnico y de mantenimiento de los terminales físicos de registro de jornada conforme a lo indicado en el apartado 3.1.1. anterior.

4.5. Fase de devolución del servicio

El adjudicatario definirá un Plan de Devolución del Servicio que comenzará al menos CUATRO (4) meses antes de la finalización del contrato o de cualquiera de sus prórrogas. El adjudicatario deberá facilitar -a todos los niveles- el cambio de prestador de servicios.

5. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

5.1. Dirección y organización de los trabajos

IFEMA MADRID nombrará a un Jefe de Proyecto, quien le representará ante la empresa adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al contrato derivado de este pliego. En su caso, el Jefe del Proyecto podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de IFEMA MADRID que considere oportuno.

Es responsabilidad del Jefe del Proyecto de IFEMA MADRID:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los Pliegos.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la IFEMA MADRID persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte, la empresa adjudicataria nombrará un Jefe Proyecto que la representará ante IFEMA MADRID, y que dirigirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen de la Dirección del Proyecto. El Jefe de Proyecto del adjudicatario tendrá a su cargo el equipo de proyecto necesario con la cualificación técnica y profesional necesaria para la ejecución de las tareas asociadas al contrato.

5.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo asignado por la empresa adjudicataria estará compuesto, como mínimo, por los siguientes perfiles profesionales:

- **Jefe de Proyecto:** Responsable de la coordinación general del proyecto, interlocución principal con IFEMA MADRID, seguimiento de los hitos y supervisión técnica y funcional de la implantación con experiencia de al menos 5 años coordinando proyectos similares.
- **Técnicos cualificados:** Al menos dos técnicos con experiencia acreditada de al menos 3 años desarrollando tareas en proyectos de implantación, parametrización, integración y soporte de sistemas de control horario, quienes serán responsables de ejecutar los trabajos técnicos comprometidos durante la fase de implantación y puesta en marcha del sistema.

Durante la fase de implantación, integración, fase de pruebas y formación, será obligatorio mantener este equipo mínimo (Jefe de Proyecto + 2 técnicos), con dedicación suficiente para asegurar la correcta ejecución de todas las tareas previstas.

Una vez el sistema haya sido puesto en marcha de forma definitiva y validada su operatividad, y se haya producido la aceptación formal del proyecto por parte de IFEMA MADRID, el equipo podrá reducirse, manteniéndose asignado al menos un técnico de referencia. Este técnico actuará como responsable del soporte, y estará disponible para:

- Atender y resolver incidencias funcionales o técnicas que puedan surgir en el uso del sistema.
- Coordinar desarrollos o ajustes evolutivos que puedan ser necesarios.
- Servir de enlace con el equipo del proveedor en caso de requerirse intervenciones mayores.

Este técnico deberá garantizar tiempos de respuesta adecuados y en un máximo de 24 horas para las incidencias críticas y de continuidad del servicio, y de 48 horas para las incidencias que no tengan dicha criticidad, y actuar como interlocutor directo con el personal designado por IFEMA MADRID para la operación y mantenimiento del sistema.

5.2.1. Ubicación del equipo de trabajo

Como regla general los servicios se prestarán desde las instalaciones del adjudicatario, salvo en lo expresamente previsto en los presentes pliegos (i.e.: Plan de Formación para administradores en las instalaciones de IFEMA MADRID).

Si por necesidades del servicio debiera realizarse alguna operación presencial en las dependencias de IFEMA MADRID, será obligatorio que el adjudicatario, sin que ello suponga coste adicional alguno para la entidad contratante, lleve a cabo un control exhaustivo de los trabajos a realizar y de los medios utilizados, garantizando una ejecución eficiente y segura de las actuaciones previstas.

El adjudicatario deberá poner a disposición del equipo técnico asignado todos los recursos, herramientas y medios materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución de las actividades encomendadas, salvo aquellos elementos específicos que, por razones logísticas o de seguridad, sean proporcionados directamente por IFEMA MADRID.

Esta disposición será especialmente aplicable en las intervenciones relacionadas con la instalación inicial, sustitución, reubicación o mantenimiento preventivo y correctivo de los dispositivos físicos de fichaje, que requieren presencia física en las instalaciones para garantizar su correcto funcionamiento, así como su integración con el sistema central.

Las actuaciones deberán realizarse con total coordinación con el personal designado por IFEMA MADRID y cumpliendo estrictamente las normativas de acceso, seguridad y prevención de riesgos laborales vigentes en la institución.

5.2.2. Cambio en los miembros del equipo de trabajo:

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, y la persona que se incorpore al proyecto deberá respetar los requerimientos técnicos y formativos exigidos por los presentes pliegos.

El equipo inicial de trabajo no podrá ser modificado en el transcurso de los trabajos relacionados con la migración, con la parametrización 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 del mismo.

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.

6. SERVICIO DE CONSULTORÍA Y FORMACIÓN

A lo largo de la duración del contrato, podrá necesitarse la asistencia de un consultor especializado en consultoría/formación sobre los módulos de la aplicación de registro de jornada, control horario y, en su caso, sobre el módulo de cuadrantes.

Este tipo de servicio está orientado a la formación de usuarios (de cualquier tipología), y consultoría tras actualizaciones de versión y revisión de procesos e implementación de nuevos requerimientos solicitados por IFEMA MADRID sobre el estándar.

El adjudicatario deberá prestar servicios de consultoría funcional y técnica, así como acciones de formación dirigidas al personal de IFEMA MADRID, tanto durante la fase de implantación como a lo largo de la vigencia del contrato, siempre que así se requiera por necesidades del servicio.

7. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

La plataforma y/o 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.

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:

(i) **Protocolos de Seguridad**

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

(ii) **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.

(iii) **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.

La gestión del aumento de este dimensionamiento en función de la carga del sistema deberá ser ágil, 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.

(iv) **Alojamiento y localización**

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

(v) **Copias de seguridad**

Es imprescindible que se guarde toda la documentación generada asociada al servicio y que se realice una copia de seguridad accesible en caso de auditoría o reclamaciones judiciales por los periodos que exige la normativa.

- 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.

(vi) 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.

(vii) 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.

(viii) 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.).

(ix) 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.

El acceso a la plataforma deberá poder filtrarse en función de la IP origen para forzar el acceso solo desde las sedes de IFEMA MADRID o, en caso de acceder a través de internet, habilitar un doble factor de autenticación (MFA).

(x) **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 (ERP o nómina) 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. Esta API deberá cumplir el estándar REST, y el acceso deberá estar controlado con protocolos de autenticación segura (i.e.: OAuth2, o superiores), 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.

(xi) **Dispositivos de fichaje**

Los equipos deberán contar para su conexión, como mínimo, con conexión ethernet (LAN) con conexión de red RJ45.

Asimismo, deberían contemplar las siguientes posibilidades:

- Puerto USB para exportación/importación de datos.
- Wi-Fi integrado y/o Módulo de comunicación móvil con tarjeta SIM.
- Alimentación PoE (Power over Ethernet).

En el ámbito de esta adjudicación, **sí está incluida** la instalación y correspondiente conexión de los terminales de captura de datos, que se conectarán según las indicaciones de IFEMA, utilizando la red informática y el cableado existente. Asimismo, el ámbito de esta adjudicación cubre también cualquier instalación/reubicación de dichos terminales que pueda solicitarse por IFEMA MADRID en cada momento.

Asimismo, se contempla el **desmontaje** de las existentes y la entrega de los mismos a la Dirección de Tecnología de IFEMA.

8. MODIFICACIONES Y PERSONALIZACIONES SIN COSTE

El adjudicatario se compromete a realizar, sin coste adicional, las modificaciones y personalizaciones necesarias en el sistema durante los plazos que se pacten con IFEMA MADRID, siempre que estas no impliquen cambios sustanciales que requieran una reestructuración profunda o la incorporación de funcionalidades no previstas inicialmente.

Las personalizaciones deberán adaptarse a las necesidades específicas de IFEMA MADRID, incluyendo ajustes en la gestión de datos, informes, perfiles de usuario, y flujos de trabajo, garantizando la máxima flexibilidad y usabilidad del sistema.

9. RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario responderá a través del Jefe de Proyecto asignado, que actuará ante IFEMA MADRID como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

10. 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: Técnico de Compras – 655 173 632 / 91 722 53 55