PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS
LOTE 1
CONTRATACION DE LICENCIAS GOOGLE ANALYTICS 4 360 Y VWO (HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN WEB)

EXP 26/219 - 2000028776 y 2000028777

1. INTRODUCCIÓN - IFEMA MADRID

IFEMA MADRID es el principal operador ferial de España y uno de los referentes en Europa en la organización de ferias, congresos y eventos profesionales y de público general. Su actividad constituye un eje estratégico clave para el posicionamiento de Madrid como hub internacional de negocio, innovación y generación de oportunidades empresariales.
En el desarrollo de su actividad, IFEMA MADRID gestiona un ecosistema complejo de activos digitales que incluyen, entre otros, la web corporativa, los sites de ferias y eventos, plataformas de registro y ticketing, así como entornos digitales de relación con clientes. Estos activos desempeñan un papel fundamental no solo como canal de comunicación, sino como palanca directa de generación de ingresos y captación de negocio.
En este contexto, la medición y análisis del comportamiento digital de los usuarios adquiere un carácter estratégico, permitiendo mejorar el conocimiento del cliente, optimizar la eficiencia de las acciones de marketing y maximizar la conversión de los activos digitales.

Los principales objetivos asociados a la analítica digital en IFEMA MADRID son:

- Disponer de una visión integral y unificada del comportamiento de los usuarios en los distintos activos digitales.
- Garantizar la fiabilidad y consistencia de los datos utilizados en la toma de decisiones.
- Facilitar el análisis del rendimiento de eventos, campañas y canales digitales.
- Permitir la activación de datos en entornos de marketing y negocio.

Asimismo, el volumen de tráfico y de interacciones gestionadas por IFEMA MADRID, especialmente en periodos de alta actividad ferial, requiere el uso de soluciones tecnológicas de nivel enterprise que aseguren:

- Alta capacidad de procesamiento de datos sin limitaciones significativas.
- Disponibilidad y acceso a información detallada y explotable.
- Integración con el ecosistema tecnológico corporativo.

En este sentido, las herramientas de analítica digital y experimentación constituyen un componente clave dentro del stack tecnológico de la organización, siendo necesarias para garantizar una medición avanzada, escalable y alineada con las necesidades actuales del negocio.
El presente pliego tiene como finalidad definir las condiciones para la contratación de licencias de herramientas de analítica digital y optimización, que permitan dar soporte al ecosistema de medición de IFEMA MADRID, garantizando su continuidad, evolución tecnológica y adecuación a los estándares del mercado así como los requisitos funcionales, técnicos y operativos que deberán cumplir las soluciones y servicios objeto de contratación, con el objetivo de garantizar una

implantación alineada con las necesidades de negocio y la evolución del ecosistema digital de IFEMA MADRID.

2. ANTECEDENTES

IFEMA MADRID se encuentra inmersa en un proceso continuo de transformación digital que impacta de forma transversal a todas las áreas de la organización. Este proceso, intensificado en los últimos años, ha puesto de manifiesto la importancia de disponer de un ecosistema digital robusto, escalable y alineado con los objetivos de negocio, capaz de complementar y potenciar la actividad ferial tradicional.
El entorno digital no solo actúa como soporte operativo, sino como un elemento estratégico que permite:

- Asegurar la continuidad y resiliencia del negocio.
- Incrementar la eficiencia operativa mediante la automatización de procesos.
- Optimizar la captación y conversión de clientes.
- Obtener un conocimiento profundo del comportamiento de usuarios y mercados.

A lo largo de su trayectoria, IFEMA MADRID ha desarrollado un ecosistema digital complejo, compuesto por múltiples activos (webs, plataformas de registro, ticketing, entornos de relación con clientes, etc.), lo que ha generado un volumen creciente de datos. La correcta gestión y explotación de esta información se ha convertido en un factor clave para la toma de decisiones y la mejora del rendimiento del negocio.
En este contexto, la analítica digital ha evolucionado desde un enfoque centrado en el reporting descriptivo hacia un modelo más avanzado, basado en:

- Medición unificada de usuarios y dispositivos.
- Modelos basados en eventos y en datos first-party.
- Integración con plataformas de datos (cloud y BI).
- Activación de audiencias y personalización.

Desde la adjudicación del último expediente (2022), se han producido cambios relevantes en el ámbito tecnológico y regulatorio que impactan directamente en el modelo de medición digital de IFEMA MADRID:

1) La consolidación de Google Analytics 4 (GA4) como estándar de analítica digital, sustituyendo modelos anteriores basados en sesiones.
2) La desaparición de herramientas nativas de experimentación dentro del ecosistema Google, obligando a incorporar soluciones especializadas de mercado.
3) La evolución del marco normativo en materia de privacidad (GDPR, consentimiento y first-party data), que condiciona la captura, procesamiento y activación de datos.
4) La creciente necesidad de integración con entornos cloud y arquitecturas de datos corporativas (BigQuery, Azure), para la explotación avanzada de la información.

Asimismo, el modelo actual de medición presenta oportunidades de mejora derivadas de la evolución orgánica del ecosistema digital, entre las que destacan:

- Fragmentación histórica en la estructura de propiedades y entornos de medición.
- Necesidad de consolidación y estandarización del modelo de datos.
- Reforzamiento de la calidad y consistencia del dato.

Evolución hacia una arquitectura más escalable y orientada a explotación avanzada (BI, modelos predictivos, activación de audiencias).

En paralelo, IFEMA MADRID ha impulsado iniciativas de optimización de la conversión y mejora de la experiencia de usuario (CRO), que requieren capacidades avanzadas de experimentación, testing y personalización sobre los activos digitales.
En este contexto, resulta necesario evolucionar el ecosistema de analítica y optimización, tanto desde el punto de vista tecnológico como operativo, con el objetivo de:

- Garantizar la continuidad y fiabilidad de la medición.
- Mejorar la capacidad de análisis y generación de insights.
- Integrar la analítica dentro de un enfoque global de datos corporativos.
- Impulsar la optimización continua del negocio mediante experimentación.

El presente pliego responde a esta necesidad, estableciendo los requisitos para la contratación de soluciones y servicios que permitan consolidar un modelo de medición avanzado, escalable y alineado con las mejores prácticas de analítica digital y data-driven business.

3. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente lote tiene por objeto la contratación de las licencias de herramientas de analítica digital y optimización de la conversión, así como de los servicios técnicos necesarios para su implantación y operación en el ecosistema digital de IFEMA MADRID.

La contratación se basa en la continuidad y evolución del modelo actual de analítica digital, estructurado sobre el uso conjunto de Google Analytics 4 360 (GA4 360) como herramienta de medición principal y VWO (Visual Website Optimizer) como plataforma de experimentación y optimización de la conversión.

El alcance del contrato comprende la provisión en modalidad enterprise de ambas herramientas, su correcta integración en el entorno tecnológico corporativo y la realización de las tareas necesarias para garantizar su funcionamiento, disponibilidad y estabilidad.

La solución deberá dar soporte a los procesos de medición, análisis y optimización de los distintos activos digitales, permitiendo una gestión eficiente, escalable y coherente del dato, así como su explotación en el contexto del negocio.

El ámbito de aplicación del contrato abarca la totalidad del ecosistema digital de IFEMA MADRID, incluyendo la web corporativa, los sites asociados a ferias y eventos, las plataformas de registro y ticketing y aquellos entornos digitales adicionales que se vayan incorporando durante la vigencia del contrato. Asimismo, deberá contemplarse la integración con sistemas corporativos y plataformas externas relevantes para el negocio.

El adjudicatario será responsable de la provisión de las licencias, de su correcta implantación técnica y de la operación básica necesaria para asegurar la continuidad del sistema de medición, garantizando en todo momento la fiabilidad de los datos y la disponibilidad de las herramientas.

4. MODELO DE LICENCIAMIENTO Y SUMINISTRO DE LICENCIAS

El presente lote se fundamenta en la utilización de herramientas tecnológicas estándar de mercado ya implantadas en IFEMA MADRID, por lo que el alcance del contrato no contempla la definición de una solución alternativa, sino la provisión, gestión y adecuación de dichas herramientas al entorno corporativo.
En este contexto, el adjudicatario deberá proporcionar obligatoriamente las siguientes soluciones:

- Google Analytics 4 360 (GA4 360), como herramienta de analítica digital de referencia para la medición del comportamiento de los usuarios.
- VWO (Visual Website Optimizer), como plataforma de experimentación, testing y optimización de la conversión actualmente utilizada en IFEMA MADRID.

La inclusión de VWO en el alcance del contrato responde a su implantación actual en la organización, a la integración existente con el ecosistema digital y a la necesidad de garantizar la continuidad operativa, la consistencia de los procesos de experimentación y la preservación del histórico de datos. En consecuencia, no se contempla la sustitución de esta herramienta en el marco del presente lote.

Ambas soluciones deberán ser suministradas y gestionadas por el adjudicatario de forma coordinada, garantizando su interoperabilidad y su alineamiento con el modelo global de analítica digital de IFEMA MADRID.

El modelo de licenciamiento deberá asegurar la cobertura completa del ecosistema digital, sin limitaciones relevantes en términos de número de activos, propiedades o entornos que puedan comprometer el cumplimiento de los requisitos definidos en el presente pliego.

El adjudicatario deberá detallar las condiciones de contratación, incluyendo el tipo de licencias ofrecidas, las funcionalidades incluidas, los posibles módulos adicionales, así como cualquier restricción o limitación técnica asociada a su uso.

El dimensionamiento de la solución deberá considerar el volumen actual de actividad, **estimado entre 20 y 30 millones de eventos mensuales**, así como la existencia de picos de tráfico asociados a periodos de actividad ferial. En este sentido, el licitador deberá especificar claramente los límites de uso incluidos en la licencia, las condiciones aplicables en caso de superación y su impacto tanto en el servicio como en el coste.

El modelo económico deberá ser transparente y estructurado, diferenciando claramente los costes asociados a las licencias de los correspondientes a los servicios. Asimismo, deberá permitir la

monitorización del consumo, el control del gasto y la identificación de posibles desviaciones, incorporando mecanismos que faciliten la optimización del uso de las herramientas.

5. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN Y REQUISITOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS

El adjudicatario deberá garantizar que las soluciones suministradas, basadas en Google Analytics 4 360 y VWO, se implanten y utilicen de forma integrada para dar respuesta a las necesidades de medición y optimización del ecosistema digital de IFEMA MADRID.

La solución deberá permitir una medición avanzada del comportamiento de los usuarios basada en un modelo de eventos, proporcionando una visión unificada y consistente de la actividad en los distintos activos digitales, independientemente del canal, dispositivo o plataforma de acceso. Dicha medición deberá ofrecer datos fiables, consistentes y disponibles en tiempos adecuados para dar soporte tanto a las necesidades operativas como a la toma de decisiones estratégicas.

En paralelo, la solución deberá incorporar capacidades avanzadas de experimentación y optimización mediante el uso de VWO, permitiendo el diseño, ejecución y análisis de pruebas A/B, tests multivariantes y acciones de personalización. Estas capacidades deberán orientarse a mejorar el rendimiento de los activos digitales y a optimizar indicadores clave de negocio como la conversión, los ingresos o el engagement de los usuarios.

Ambas herramientas deberán operar de forma coordinada, garantizando la coherencia entre la medición realizada por GA4 y los resultados obtenidos en los procesos de experimentación gestionados a través de VWO, permitiendo un análisis conjunto y una interpretación consistente de los datos.

La licencia de GA4 debe venir integrada en el entorno de Google Marketing Plaform y acompañada de la versión 360 de Google Tag Manager, cuya continuidad de servicio también debe garantizarse en la actual estructura en la que trabajamos en IFEMA MADRID.

La solución deberá integrarse con el modelo de gestión de etiquetado existente en IFEMA MADRID, asegurando una correcta implementación del dataLayer corporativo y un control eficiente de la recogida de datos. Asimismo, deberá contemplar su evolución hacia arquitecturas más avanzadas, incluyendo modelos basados en entornos server-side.

En lo relativo a la integración, la solución deberá garantizar su conexión con la arquitectura de datos corporativa, permitiendo la exportación de datos a entornos de almacenamiento y procesamiento, así como su explotación mediante herramientas de análisis y business intelligence. Del mismo modo, deberá asegurar la integración con sistemas de negocio relevantes como plataformas de CRM, marketing automation, ticketing u otros sistemas corporativos.

El modelo deberá contemplar igualmente la gestión de la identidad del usuario en un entorno basado en datos first-party, facilitando la identificación y unificación de usuarios y adaptándose a escenarios con restricciones en el uso de cookies y mecanismos tradicionales de tracking.

En materia de privacidad y cumplimiento normativo, la solución deberá ajustarse a la normativa vigente, garantizando la adecuada gestión del consentimiento del usuario, la minimización de los datos recogidos y el control sobre su tratamiento.

Por último, la solución deberá asegurar niveles adecuados de escalabilidad, rendimiento y disponibilidad, siendo capaz de soportar altos volúmenes de actividad sin degradación del servicio, así como incorporar mecanismos que permitan garantizar la calidad, trazabilidad y consistencia del dato a lo largo del tiempo.

6. SERVICIOS ASOCIADOS

Además de la provisión de las licencias descritas en el presente pliego, el adjudicatario deberá prestar los servicios necesarios para garantizar la correcta puesta en marcha de las licencias, disponibilidad y operación técnica de las herramientas en el ecosistema digital de IFEMA MADRID.

Estos servicios tendrán un carácter eminentemente técnico y operativo, orientado a asegurar el correcto funcionamiento del sistema de medición y de las capacidades de experimentación, quedando fuera de su alcance las actividades de consultoría avanzada, la evolución del modelo de medición, el análisis de negocio o la optimización estratégica, que serán objeto de contratación independiente.

El adjudicatario deberá actuar como responsable de la correcta puesta en marcha de Google Analytics 4 360 y VWO, así como de su integración en el entorno tecnológico de IFEMA MADRID, garantizando en todo momento su estabilidad, coherencia y disponibilidad.

En lo relativo a la implantación, el adjudicatario deberá llevar a cabo las actuaciones necesarias para asegurar una transición adecuada desde el modelo actual, incluyendo la configuración de las herramientas, la validación de su funcionamiento y la verificación de la correcta recogida de datos. Este proceso deberá realizarse con especial atención a la continuidad del sistema de medición, evitando pérdidas de información y asegurando la coherencia de los datos durante todo el proceso. Como resultado de esta fase, el adjudicatario deberá garantizar que las herramientas quedan plenamente operativas, correctamente integradas con el ecosistema digital y alineadas con el modelo de medición existente, así como documentar las configuraciones y ajustes realizados en la medida necesaria para su correcta gestión posterior.

Una vez finalizada la implantación, el adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte técnico orientado a la resolución de incidencias y al mantenimiento de la disponibilidad de las herramientas. Este soporte deberá cubrir los problemas relacionados con la configuración, el funcionamiento o la integración de las soluciones, así como aquellas incidencias en la recogida de datos que sean atribuibles a las propias herramientas o a su configuración.

El servicio deberá prestarse con niveles de respuesta adecuados a la criticidad de las incidencias, garantizando la continuidad del sistema y minimizando el impacto en la operativa de IFEMA MADRID. Asimismo, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para asegurar la operativa técnica del sistema en el tiempo, incluyendo aquellas adaptaciones derivadas de cambios en las plataformas, actualizaciones de las herramientas o modificaciones en los entornos tecnológicos

que puedan afectar a su correcto funcionamiento. Estas actuaciones tendrán carácter técnico y no incluirán el desarrollo de nuevas funcionalidades ni la modificación del modelo de medición.

En aquellos casos en los que se requiera la intervención de otros proveedores, el adjudicatario deberá colaborar y coordinarse con los equipos internos de IFEMA MADRID y con terceros implicados, especialmente con los responsables de la analítica avanzada, la evolución del modelo y el desarrollo tecnológico, facilitando la integración de las herramientas y contribuyendo a la resolución de incidencias de manera eficiente.

El adjudicatario deberá igualmente garantizar que cualquier actuación realizada sobre las herramientas se lleva a cabo conforme a buenas prácticas, preservando la estabilidad del sistema, la calidad del dato y la coherencia del modelo de medición.

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA EL SUMINISTRO DE LICENCIAS

El adjudicatario deberá garantizar un nivel adecuado de servicio en la provisión, gestión y soporte de las licencias suministradas, asegurando en todo momento la disponibilidad de las herramientas y la correcta atención a incidencias relacionadas con las mismas.

Dado que las soluciones objeto del contrato corresponden a herramientas estándar de mercado gestionadas por sus respectivos fabricantes, los niveles de servicio relativos a la disponibilidad de la plataforma vendrán determinados por dichos fabricantes. No obstante, el adjudicatario será responsable de la correcta gestión, seguimiento y escalado de cualquier incidencia que pueda afectar al servicio, actuando como interlocutor único ante IFEMA MADRID.
En este contexto, el adjudicatario deberá garantizar los siguientes niveles mínimos de servicio:

7.1 Disponibilidad de licencias

El adjudicatario deberá asegurar que las licencias suministradas se encuentran activas y operativas durante toda la vigencia del contrato, garantizando su continuidad sin interrupciones derivadas de fallos administrativos, errores de provisión o renovaciones.

7.2 Gestión de incidencias y soporte

El adjudicatario deberá proporcionar soporte técnico para la gestión de incidencias relacionadas con las herramientas, actuando como punto único de contacto y responsable de su seguimiento hasta su resolución.
Las incidencias se clasificarán en función de su criticidad:

- Críticas: aquellas que impliquen la indisponibilidad total o parcial de la herramienta o la pérdida de capacidad de medición.
- Altas: aquellas que afecten significativamente al funcionamiento del sistema o a la calidad del dato.
- Medias/Bajas: incidencias que no impidan la operativa, pero requieran intervención técnica.

El servicio deberá garantizar:

- Tiempo máximo de respuesta ante incidencias críticas: 4 horas laborables
- Tiempo máximo de escalado a fabricante: 8 horas laborables desde la notificación
- Seguimiento continuo hasta resolución

7.3 Interlocución con fabricante

El adjudicatario será responsable de la gestión de la relación con los fabricantes de las herramientas (Google y VWO), incluyendo:

- Apertura y seguimiento de tickets
- Escalado de incidencias
- Seguimiento de resoluciones
- Comunicación del estado a IFEMA MADRID

Asimismo, deberá mantener informada a la organización sobre cualquier incidencia relevante que pueda impactar en la disponibilidad o funcionalidad de las soluciones.

7.4 Gestión administrativa de las licencias

El adjudicatario deberá garantizar una correcta gestión administrativa del ciclo de vida de las licencias, incluyendo:

- Altas y provisión inicial
- Renovaciones en plazo
- Actualización de condiciones cuando sea necesario
- Gestión de cambios en el alcance

En ningún caso deberán producirse interrupciones del servicio derivadas de una gestión incorrecta de las licencias.

7.5 Penalizaciones y seguimiento

El incumplimiento reiterado de los niveles de servicio establecidos podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas en el pliego administrativo.
Asimismo, el adjudicatario deberá reportar periódicamente el estado del servicio, incluyendo incidencias registradas, tiempos de resolución y actuaciones realizadas.

8. REQUISITOS DEL ADJUDICATARIO COMO PROVEEDOR DE LICENCIAS

El adjudicatario deberá acreditar su capacidad para suministrar las licencias objeto del presente contrato en calidad de proveedor autorizado o mediante relación directa con los fabricantes de las soluciones incluidas en el alcance.
En particular, deberá garantizar:

- La capacidad para suministrar licencias de Google Analytics 4 360 conforme a las condiciones establecidas por Google, ya sea como partner autorizado o mediante acuerdos comerciales que habiliten su provisión.
- La capacidad para suministrar licencias de VWO (Visual Website Optimizer) en calidad de proveedor autorizado o mediante relación directa con el fabricante.

El adjudicatario deberá acreditar dicha capacidad mediante la aportación de documentación que justifique su relación con los fabricantes, tales como certificaciones, acuerdos comerciales, acreditaciones como partner o cualquier otro medio válido.
Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar su capacidad para gestionar la relación con los fabricantes, incluyendo la provisión de licencias, su renovación, el soporte asociado y la gestión de incidencias.

9. CONTINUIDAD Y PRESERVACIÓN DEL HISTÓRICO

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del histórico de datos existente en las herramientas, así como la integridad y accesibilidad de la información durante toda la vigencia del contrato.

En aquellos casos en los que se produzcan cambios en el modelo de licenciamiento, renovaciones o actualizaciones de las herramientas, deberá asegurarse que no se produce pérdida de datos ni discontinuidad en la medición.

Asimismo, deberá garantizar la disponibilidad de la información necesaria para su explotación en entornos de análisis y business intelligence.

10. GESTIÓN DE ACCESOS Y PERMISOS

El adjudicatario deberá garantizar la correcta gestión de accesos a las herramientas incluidas en el alcance, permitiendo la asignación de permisos conforme a las necesidades de los distintos perfiles de usuario de IFEMA MADRID.

Deberá asegurarse la disponibilidad de mecanismos que permitan gestionar de forma controlada los accesos, incluyendo la creación, modificación y eliminación de usuarios, así como la asignación de roles y niveles de acceso.

Asimismo, deberá garantizar que la gestión de permisos se realiza conforme a buenas prácticas de seguridad y control del acceso a la información.

11. GESTIÓN DE ACTUALIZACIONES DE LAS HERRAMIENTAS

El adjudicatario deberá garantizar que las herramientas suministradas se mantienen actualizadas conforme a las versiones y funcionalidades proporcionadas por los fabricantes.

Asimismo, deberá informar a IFEMA MADRID de aquellas actualizaciones, cambios o modificaciones que puedan afectar al funcionamiento de las herramientas, al modelo de medición o a la recogida de datos.

En caso de que dichas actualizaciones requieran actuaciones técnicas, el adjudicatario deberá coordinar su aplicación con los equipos correspondientes, asegurando la continuidad del servicio.

12. RELACIÓN Y GESTIÓN CON FABRICANTES

El adjudicatario será responsable de la gestión integral de la relación con los fabricantes de las herramientas incluidas en el alcance, actuando como intermediario único para IFEMA MADRID.

Deberá garantizar la correcta tramitación de solicitudes, la gestión de incidencias, la recepción de comunicaciones relevantes y el seguimiento de cualquier actuación que pueda afectar al servicio.

Asimismo, deberá asegurar que IFEMA MADRID dispone de acceso a la información necesaria en relación con las condiciones de uso, capacidades y limitaciones de las herramientas.

13. ESCALABILIDAD DEL MODELO DE LICENCIAMIENTO

El modelo de licenciamiento deberá permitir adaptarse a la evolución del ecosistema digital de IFEMA MADRID, contemplando escenarios de crecimiento en volumen de actividad, número de activos o necesidades funcionales.

El adjudicatario deberá garantizar que el modelo propuesto permite dicha evolución sin necesidad de rediseños estructurales, facilitando la ampliación de capacidades de manera escalonada y controlada.

14. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA MADRID como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados, así como un responsable técnico del montaje a realizar, pudiendo recaer dicho cometido en la misma persona.

15. PERSONAS DE CONTACTO.

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, debe proceder conforme a lo previsto en los apartados de CONSULTAS y PROPOSICIÓN Y DOCUMENTOS del pliego administrativo.
Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:
Preguntas frecuentes: https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes
Manual de uso de la plataforma: https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf
Soporte y contacto con plataforma: https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/
El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación.
Macarena Pastor, 91.533.97.23.

16. PRIVACIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La solución proporcionada deberá cumplir estrictamente con la normativa vigente en materia de protección de datos y privacidad, así como con los estándares y buenas prácticas aplicables al ecosistema digital de IFEMA MADRID.
Dado que las herramientas objeto del presente lote gestionan información relativa al comportamiento de usuarios en activos digitales, será imprescindible que las licencias ofertadas garanticen un tratamiento adecuado, seguro y conforme a la legislación europea y nacional en materia de datos personales.
En particular, la solución deberá alinearse con:

- El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD / GDPR).
- La normativa nacional aplicable en materia de protección de datos.
- La regulación sobre comunicaciones electrónicas y uso de cookies.

Gestión del consentimiento

Las herramientas deberán ser compatibles con modelos de gestión de consentimiento basados en plataformas CMP (Consent Management Platform), permitiendo adaptar la recogida y tratamiento de datos a las preferencias del usuario.
En este contexto, se requiere:

- Compatibilidad con Google Consent Mode o soluciones equivalentes.
- Capacidad de adaptar la recogida de datos en función del estado de consentimiento del usuario.
- Diferenciación entre distintos niveles de consentimiento (analytics, marketing, personalización, seguridad...).
- Capacidad de funcionamiento en entornos con consentimiento restringido.

Modelo de datos y minimización

La solución deberá permitir aplicar principios de privacidad desde el diseño (privacy by design), garantizando la minimización y adecuado tratamiento de los datos recogidos.
En particular:

- Capacidad de configurar qué datos se recogen y almacenan.
- Limitación en la recogida de datos personales identificables (PII).
- Posibilidad de anonimización o pseudonimización de datos.
- Control sobre retención y almacenamiento de la información.

Gestión de datos y almacenamiento

Las herramientas deberán garantizar transparencia y control sobre el almacenamiento y procesamiento de los datos.
En lo referente a:

- Información clara sobre localización de los datos.
- Cumplimiento de requisitos de transferencia internacional de datos.
- Posibilidad de integración con entornos de almacenamiento propios (ej. BigQuery).
- Acceso a datos de forma controlada y auditada.

Seguridad de la información

La solución deberá cumplir con estándares adecuados de seguridad que garanticen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.
Esto incluye:

- Mecanismos de control de acceso y gestión de permisos.
- Protección frente a accesos no autorizados.
- Trazabilidad de accesos y acciones (logs).
- Cumplimiento de estándares de seguridad reconocidos a nivel internacional.

Adaptación a entornos cookieless

Dado el contexto actual de evolución hacia entornos con restricciones en el uso de cookies, la solución deberá estar preparada para:

Operar en escenarios con limitaciones de tracking tradicional.
Utilizar modelos basados en datos first-party.

Incorporar mecanismos de modelización o estimación de datos cuando sea necesario.

Responsabilidad y cumplimiento del fabricante

El adjudicatario deberá garantizar que las licencias ofertadas cumplen con los requisitos legales y regulatorios aplicables, así como con las condiciones de uso establecidas por el fabricante.
Asimismo, deberá facilitar la documentación necesaria que acredite:

- El cumplimiento normativo de la solución.
- Las condiciones de tratamiento de datos.
- Las políticas de seguridad y privacidad del fabricante.

17. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se compromete a mantener la más estricta confidencialidad respecto a toda la información a la que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del presente contrato, independientemente de su formato o naturaleza, incluyendo información técnica, operativa, estratégica o de negocio relativa a IFEMA MADRID.
A efectos de este pliego, se considerará información confidencial toda aquella información que no sea pública y que sea facilitada directa o indirectamente por IFEMA MADRID, así como aquella que se derive del uso de las soluciones objeto del contrato, incluyendo datos de uso de plataformas, métricas digitales y configuraciones técnicas.

Alcance de la confidencialidad

El deber de confidencialidad se aplicará, entre otros, a:

- Información sobre activos digitales, tráfico, usuarios y comportamiento.
- Configuración de herramientas de analítica y experimentación.
- Integraciones con sistemas internos y plataformas de terceros.
- Datos de negocio asociados a eventos, campañas o actividad digital.
- Cualquier documentación técnica o funcional facilitada durante el contrato.

Este compromiso será extensible a todo el personal del adjudicatario, así como a terceros subcontratados, en su caso.

Obligaciones del adjudicatario

El adjudicatario estará obligado a:

- No divulgar ni comunicar a terceros la información confidencial sin autorización expresa de IFEMA MADRID.
- Utilizar dicha información exclusivamente para el cumplimiento del objeto del contrato.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y protección de la información.
- Limitar el acceso a la información únicamente al personal estrictamente necesario.
- Asimismo, deberá garantizar que su personal conoce y cumple las obligaciones de confidencialidad establecidas.

Protección de la información y medidas de seguridad

El adjudicatario deberá aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger la información, incluyendo:

- Control de accesos a plataformas y documentación.
- Protección frente a accesos no autorizados.

- Custodia segura de credenciales y configuraciones.
- Trazabilidad de accesos cuando sea aplicable.

Estas medidas deberán ser coherentes con los estándares de seguridad aplicables y con la naturaleza de la información tratada.

Duración del compromiso

La obligación de confidencialidad se mantendrá durante toda la vigencia del contrato y continuará en vigor una vez finalizado el mismo, durante el plazo que legalmente resulte aplicable o mientras la información conserve su carácter confidencial.

Incumplimiento

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad por parte del adjudicatario dará derecho a IFEMA MADRID a:

- Resolver el contrato de forma anticipada.
- Solicitar las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios.
- Adoptar las medidas legales necesarias para proteger sus intereses.

18. MODELO DE GOVERNANCE

El adjudicatario deberá participar en un modelo básico de seguimiento del servicio, que permita garantizar la correcta operación de las herramientas y la resolución eficiente de incidencias.

Este modelo incluirá reuniones periódicas de seguimiento, en las que se revisará el estado del servicio, las incidencias registradas y las actuaciones realizadas.

Asimismo, el adjudicatario deberá facilitar información sobre el estado de las licencias, incidencias abiertas y cualquier aspecto relevante que pueda impactar en la operación del sistema.

19. ENTREGABLES DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá proporcionar los entregables mínimos necesarios para garantizar la correcta implantación y operación de las herramientas, incluyendo:

- Documentación de configuración inicial
- Validación del correcto funcionamiento del sistema de medición
- Registro de incidencias y actuaciones realizadas
- Información relativa al estado de las licencias

Estos entregables deberán facilitar la trazabilidad de las actuaciones realizadas y permitir su adecuada gestión durante la vigencia del contrato.

20. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

El adjudicatario deberá facilitar la transferencia de conocimiento necesaria para garantizar el correcto uso y gestión de las herramientas por parte de los equipos de IFEMA MADRID.

Esta transferencia se realizará mediante sesiones de explicación funcional o técnica, así como mediante la documentación generada durante la implantación y operación.

21. PLAN DE CONTINGENCIA

El adjudicatario deberá definir un enfoque de actuación ante incidencias críticas que puedan afectar a la disponibilidad de las herramientas o a la recogida de datos, garantizando la mitigación del impacto y la recuperación del servicio en el menor tiempo posible.