

**Pliego de prescripciones técnicas que rigen el concurso convocado por Bilbao Exhibition Centre, S.A., para adjudicar mediante procedimiento abierto la contratación de una Plataforma Web para el registro y acreditación de clientes**

**Ref: DOUE-2022-096**

|         |                                                                                                            |    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1       | OBJETO DEL SERVICIO .....                                                                                  | 2  |
| 2       | CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....                                                                         | 2  |
| 3       | ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....                                                                            | 2  |
| 3.1     | Requisitos generales: .....                                                                                | 2  |
| 3.2     | Funcionalidades de la plataforma: .....                                                                    | 4  |
| 3.2.1   | Registro .....                                                                                             | 4  |
| 3.2.1.1 | Con datos enviados desde plataforma BEC (web services, Excel): .....                                       | 4  |
| 3.2.1.2 | Con Formularios de registro vía web de la plataforma: .....                                                | 5  |
| 3.2.1.3 | Con Formularios de registro in-situ de la plataforma: .....                                                | 6  |
| 3.2.1.4 | D. En cualquiera de los 3 casos mencionados (A., B., C.) dispondrá de las siguientes funcionalidades:..... | 8  |
| 3.2.2   | Otros Web Services .....                                                                                   | 9  |
| 3.2.3   | Control de accesos y aforos .....                                                                          | 10 |
| 3.2.4   | Informes .....                                                                                             | 11 |
| 4       | SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, CONFIGURACIÓN, Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA. ..                              | 16 |
| 4.1     | Implantación y adecuación de la plataforma a las necesidades de BEC.....                                   | 16 |
| 4.2     | Mantenimiento, soporte y actualización: .....                                                              | 16 |
| 5       | SERVICIO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS.....                                                                     | 17 |
| 5.1     | Configuración por parte del licitador: .....                                                               | 17 |
| 5.2     | Uso autónomo por parte del cliente: .....                                                                  | 17 |
| 6       | BOLSA DE HORAS ANUALES.....                                                                                | 17 |
| 7       | SOPORTE TÉCNICO IN-SITU .....                                                                              | 17 |
| 8       | GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO .....                                                                  | 17 |
| 9       | PLAN DE FORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....                                                                     | 17 |
| 10      | REQUISITOS DE SEGURIDAD, NIVEL DE SERVICIO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. ..                            | 18 |
| 11      | PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL .....                                                                   | 18 |
| 12      | PLAZO DE EJECUCIÓN.....                                                                                    | 18 |
| 13      | CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....                                                                             | 18 |
| 14      | ANEXOS .....                                                                                               | 19 |
| 14.1    | Anexo I. Requisitos de seguridad y nivel de servicio.....                                                  | 19 |

## **1 OBJETO DEL SERVICIO**

El objeto del presente pliego es establecer las prescripciones técnicas aplicables a la contratación de una plataforma web multi-evento que permita gestionar de forma digital el registro, acreditación y aforo (accesos) de visitantes profesionales en eventos organizados en BEC.

La plataforma debe estar implementada en 45 días naturales, con los requerimientos solicitados por BEC en el presente pliego, desde la firma del contrato.

## **2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

Los servicios demandados consistirán en:

1. El suministro (cesión de licencia de uso) de una plataforma web de gestión operativa de eventos con las funcionalidades y características técnicas definidas en este pliego que el licitador tenga desarrollada y testada en el mercado.
2. Servicio de desarrollo, configuración y adaptación de las funcionalidades de la plataforma para su uso en cada uno de los eventos organizados en BEC según las condiciones especificadas en este pliego.
3. El proveedor de la plataforma deberá prestar servicio a BEC en la implementación/formación, configuración/actualización de la información, mantenimiento y asesoramiento en todo lo relativo al buen funcionamiento de la plataforma.

## **3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Se valorará que la plataforma/aplicación disponga de las siguientes funcionalidades:

### **3.1 Requisitos generales:**

1. Debe disponer de diversos formularios de registro por cada evento (registro acreditación, registro congreso...), tanto online como en mostrador. Se accederán desde una dirección URL que apuntará a una página web generada por la plataforma y accesible en ordenadores, smartphones, tablets a través de navegadores habituales (Chrome, Explorer, Firefox, Safari etc.).
2. Debe ser accesible en modo responsive desde cualquier dispositivo (Smartphone, Tablet, PC...).
3. Debe disponer de una plataforma web de gestión operativa de eventos privada y accesible para las personas designadas por BEC con acceso a los datos de cada evento (inscripciones, configuración global del evento, acreditaciones...).
4. Permisos de acceso a la plataforma web: ha de ser parametrizable y poderse restringir los accesos por eventos, secciones, tipos de usuario, fechas....

5. La plataforma ha de ser multi-evento y permitir que concurren varios eventos al mismo tiempo con diferentes configuraciones (formularios, acreditaciones, accesos...). Para facilitar el uso la plataforma debe permitir copiar/duplicar eventos (datos y configuraciones).
6. Idiomas: deber ser configurable para mostrar los datos a los visitantes profesionales en al menos tres idiomas (castellano, euskera, inglés). La traducción de todos los textos que sean personalizables para cada evento será facilitada por BEC para su configuración (formularios de registro, acreditaciones, cláusulas de privacidad, facturas...).
7. Debe disponer de capacidad para tratar/registrar hasta un número máximo de 200.000 registros por evento, y guardar la información de cada uno de ellos durante todo el tiempo que dure el contrato. Se debe permitir exportar toda la información disponible (registros y estadísticas) en formato Excel xlsx, csv... en cualquier momento.
8. Debe permitir que se pueda parametrizar/limitar un número máximo de inscripciones y que a partir de ese número ya no lo permita (aforo limitado).
9. Debe permitir realizar actualizaciones de zonas de acceso (pabellones, salas...) a los visitantes o tipologías de visitantes seleccionados de forma masiva.
10. Los formularios de registro deben disponer de la capacidad de incorporar los elementos de identidad gráfica y corporativa de las marcas de los eventos de BEC.
11. Los correos electrónicos enviados desde la plataforma deben poder utilizar una dirección remitente correspondiente al dominio de BEC.
12. Deben disponer de la capacidad de realizar pagos on-line y emitir facturas simplificadas con QR de TicketBAI a través de la pasarela de pago proporcionada por BEC para eventos con cuota de inscripción (ferias, congresos...).
13. Las acreditaciones por la plataforma deben generar códigos QR asociados descargables en formato pdf a cada visitante registrado e incluirán información de los accesos permitidos (pabellón, salas...) así como de los datos en formato Vcard (nombre, apellidos, cargo, empresa, teléfono, email) del usuario registrado.
14. Debe disponer de la capacidad de importar archivos Excel, .csv... para el envío masivo de acreditaciones a direcciones email proporcionadas por BEC o para permitir imprimir acreditaciones en mostrador a determinados tipos de visitantes a los que no se les deba enviar acreditación por mail.
15. Debe permitir a determinado tipo de contactos que dispongan de pase anual el acceso a diferentes eventos durante el año en función del tipo de pase.
16. Debe permitir exportar contactos con sus enlaces a la acreditación seleccionando previamente los campos necesarios o todos los disponibles.

17. En cada evento celebrado en BEC en el que se utilice la plataforma se deben de configurar de forma presencial o remota todos los dispositivos necesarios para su correcta utilización (ordenadores, impresoras, Lectores QR, Smartphones). El número de estos dispositivos en cada evento puede variar aproximadamente de entre 5 a 15 de cada uno de ellos en función del volumen de asistentes.
18. Soporte técnico: La oferta deberá incluir el soporte técnico y correctivo de todas las funcionalidades de la plataforma durante todo el tiempo que dure el contrato, así como la adaptación de la plataforma con nuevos desarrollos, actualizaciones o funcionalidades originados en cambios normativos de obligado cumplimiento para BEC.

## **3.2 Funcionalidades de la plataforma:**

### **3.2.1 Registro**

#### **3.2.1.1 Con datos enviados desde plataforma BEC (web services, Excel):**

1. Permitirá la carga online de registros de inscripción desde la base de datos de BEC vía web services y jsps.
  - a. Automatización del sistema de incorporación de nuevos datos mediante llamadas a un web service proporcionado por BEC, el formato de intercambio de información inicialmente será mediante “jsp” y web service.
  - b. Llamada a un web service de BEC para informar de la correcta inserción de los datos importados mediante el web service anterior: se enviará un array con los ids de los registros importados.
  - c. Permitirá cargar uno o varios registros con el mismo email.
  - d. Cada registro importado contendrá diversa información (tipo visitante, nombre, apellidos, empresa, sector, cargo, actividad...), además de los accesos permitidos a cada inscrito (feria, pabellón, congreso, sala...).
  - e. Se enviarán listas de valores como paso previo a la carga de registros para permitir “mapear” sus descripciones con los datos enviados por registro de forma que se puedan obtener diferentes INFORMES descritos en próximos apartados.
2. La plataforma debe permitir también importar registros de participantes desde un fichero xlsx o csv.
3. Permitirá realizar el pago online a cada inscrito importado y marcado como de pago antes de enviarle la acreditación a través de la pasarela de pago proporcionada por BEC. Una vez confirmado el pago se enviará un mail con la confirmación del pago y los enlaces de descarga de la acreditación y la factura simplificada con QR de ticketBAI en pdfs diferenciados. La numeración de estas facturas simplificadas será proporcionada por BEC.

4. Permitirá que un registro ya enviado pueda ser modificado también a través del web service. Ejemplo: de pendiente de pago a gratuito, de acceso a zona expo a inscrito jornada o modificaciones de cualquiera de sus datos.
5. Permitirá importar registros identificados como “invitados por” (expositor, organización...) y en este caso enviar la acreditación sin el proceso de pago.
6. Permitirá identificar los registros cargados con distintos accesos, como asistentes a congresos, permiso de acceso a determinadas salas, actividades... dentro de un evento.

#### **3.2.1.2 Con Formularios de registro vía web de la plataforma:**

1. Podrá tener uno o varios formularios de inscripción por evento.
2. Estos formularios serán personalizables para cada evento, permitiendo incluir campos de texto, de fecha, con listas de valores, numéricos, campos enlazados a urls, condicionales (aparecen como respuesta a otro campo), documentos, etc. También deberá permitir campos o casillas de relleno obligatorio, que deberán poder ser configurables de modo que, si un usuario no las selecciona en señal de aceptación (por ejemplo, RGPD), la navegación no permitirá que el usuario se registre ni que deposite sus datos personales en la base de datos de la plataforma.
3. Se podrán subir archivos de hasta 10 Megs a través de alguno de los campos disponibles en los formularios, y podrán ser accesibles y descargables desde la plataforma.
4. Permitirá en función del formulario elegido más de una inscripción con el mismo email o restringir a una única inscripción por mail.
5. La plataforma debe permitir definir y programar fechas de apertura y cierre de inscripción para cada evento, de modo que se desactive automáticamente la funcionalidad de nuevos inscritos cuando se alcance la fecha predeterminada.
6. También deberá permitir que el registro sea automático o previa aprobación del gestor del evento. Esta aprobación o moderación manual del registro debe poder limitarse a diferentes categorías de usuarios.
7. Permitirá realizar pago online en los formularios indicados de forma que a cada inscrito antes de enviarle la acreditación se le lleve a la pasarela de pago proporcionada por BEC. Una vez confirmado el pago se enviará un mail con la confirmación del pago y los enlaces de descarga de la acreditación y la factura simplificada con QR de TicketBAI en pdfs diferenciados. La numeración de estas facturas simplificadas será proporcionada por BEC.
8. Permitirá realizar inscripciones de pago o gratuitas a congresos, salas, actividades... dentro de un evento. Contemplará la posibilidad de incluir códigos de descuento en los pagos.

### **3.2.1.3 Con Formularios de registro in-situ de la plataforma:**

1. Podrá tener uno o varios formularios de inscripción por evento con las mismas características definidas en los formularios online.
2. Estarán preparados para permitir imprimir una acreditación rellenando unos pocos campos obligatorios del formulario, así como un código que relacione el formulario impreso rellenado por el visitante con el del mostrador, de forma que se puedan completar los campos a posteriori y marcarlo como ya revisado.
3. Existen casos en los que se celebran varios eventos a la vez que comparten visitantes. El formulario permitirá seleccionar como paso previo de forma sencilla el evento para realizar la acreditación y permitirá búsquedas de inscritos filtrando o sin filtrar el evento previamente.
4. Estos formularios serán personalizables para cada evento, permitiendo incluir campos de texto, de fecha, con listas de valores, numéricos, campos enlazados a urls, condicionales (aparecen como respuesta a otro campo), documentos, etc. También deberá permitir campos o casillas de rellenado obligatorio, que deberán poder ser configurables de modo que, si el personal de mostrador no las selecciona, la navegación no permitirá realizar el registro ni imprimir la acreditación.
5. Permitirá seleccionar país en las listas de valores, si se selecciona España el campo provincia será una lista de valores seleccionable, si se selecciona "Otros" podrá escribirse el país.
6. Existirán dos tipos de campos obligatorios. Los necesarios para imprimir la acreditación y los necesarios para marcar como revisado un registro.
7. Estará preparado para que sea el propio visitante profesional el que se acredite personalmente a través de un equipo informático, o que imprima su acreditación introduciendo un código recibido previamente mediante pantalla táctil, o que lo haga el personal de BEC disponible en los mostradores.
8. La acreditación podrá ser enviada al mail del participante o ser impresa en impresoras de etiquetas en diversos formatos en función del evento y del tipo de registro, siempre con el QR asociado para permitir el acceso y los datos del inscrito en formato vCard.
9. Todos los aspectos estéticos y de contenido de estas acreditaciones serán personalizables a través de la propia plataforma.
10. Para los registros que requieran pago, la plataforma permitirá reflejarlo en la base de datos como tal y enviará por email la factura simplificada y el QR de TicketBAI a cada acreditado mediante un .pdf descargable en la propia notificación por email. La numeración de estas facturas simplificadas será proporcionada por BEC. La plataforma no deberá permitir emitir la acreditación de un registro que conste que no ha pagado, salvo que se confirme que ha pagado y de qué forma (tarjeta/efectivo), o en su defecto se modifique a gratuita.

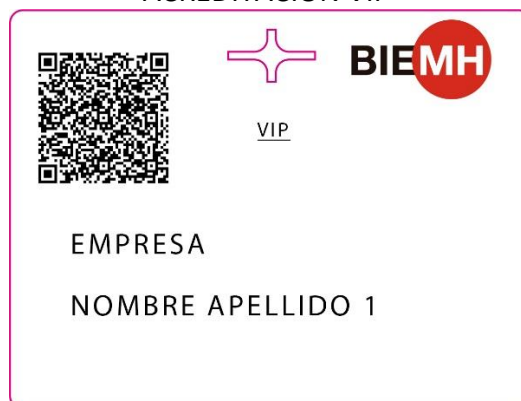
11. Permitirá realizar acreditaciones de pago o gratuitas (invitaciones) anónimas y en el caso de que sean de pago se imprimirán los datos de la factura simplificada en la propia acreditación, así como el QR de TicketBAI.
12. Permitirá realizar inscripciones de pago o gratuitas a congresos, salas, actividades... dentro de un evento. Contemplará la posibilidad de incluir códigos de descuento en los pagos.
13. Permitirá realizar diferentes criterios de búsqueda de visitantes inscritos online para permitir imprimirles la acreditación en caso de pérdida, olvido, pago pendiente... (nombre, apellidos, localizador, empresa, mail...).
14. Permitirá realizar e imprimir por cada evento diversos tipos de acreditaciones:
  - a. Acreditaciones nominativas de visitantes (de pago o gratuitas).
  - b. Acreditaciones nominativas de visitantes VIP
  - c. Entradas infantiles
  - d. Acreditaciones sin datos gratuitas
  - e. Acreditaciones sin datos de pago
  - f. Acreditaciones de acceso a congresos dentro de un evento (feria)
  - g. Y otras que pudieran surgir.

Se adjunta ejemplo:

#### ACREDITACIÓN VISITANTE



#### ACREDITACIÓN VIP



#### ENTRADA INFANTIL



#### SIN DATOS 0€



SIN DATOS 30€



15. Las impresoras deberán ser configuradas de forma que puedan imprimir con los modelos disponibles en BEC actualmente o modelos similares a futuro. Estos modelos actuales son: Zebra ZD621t y ZD421.

16. El tipo de papel disponible en BEC tiene las siguientes características:

- Formato 3 pulgadas x 100 mm. Mandril de 45 mm.
- Papel: térmico de 230 gr/m<sup>2</sup>.
- Impresión gráfica: 2/1 reverso + **BARNIZ**.
- Troquelado con cantos redondeados y troquel en estrella.

**3.2.1.4 D. En cualquiera de los 3 casos mencionados (A., B., C.) dispondrá de las siguientes funcionalidades:**

1. Todos los datos de la base de datos de cada evento deben poder ser exportados por BEC, de forma directa, a un único fichero xlsx o csv, mediante informes personalizables desde el panel de administración.
2. Se enviará una o varias notificaciones por email por cada nueva inscripción registrada en la plataforma. También se podrán reenviar estas notificaciones a cada usuario desde la propia plataforma.
3. Se podrán enviar las acreditaciones con diferente formato por evento y tipo de visitante a cada nuevo usuario registrado. También se podrán reenviar estas acreditaciones de forma individual o masiva a cada usuario desde la propia plataforma.
4. No a todos los visitantes registrados (importados o inscritos en formulario online) se les enviará acreditación. Se identificará algunos de ellos por tipo para imprimirles la acreditación solo a su paso por el mostrador.
5. Las acreditaciones, plantillas o comunicados vía mail que se realicen desde la plataforma deberán ser fácilmente personalizables.
6. Los mensajes y las inscripciones de pago podrán activarse y cambiar de forma automática en función de la fecha que se defina,
7. Debe permitir enviar mails para recuperar el enlace correspondiente al pago.

8. En ferias mixtas (público y profesional) debe permitir enviar/generar un número determinado de invitaciones de público a cada visitante profesional registrado.

### 3.2.2 Otros Web Services

La necesidad de que estos interfaces sean mediante web service o fichero Excel será definida por BEC a lo largo de la duración del contrato, pudiendo variar a lo largo del tiempo.

- 1) **Inscritos Mostrador (Plataforma a BEC):** Web services o extracción a fichero Excel de los inscritos en mostrador o mediante formulario web de la plataforma. Este fichero/web service incluirá la información sobre sus visitas.
- 2) **Ruta descarga acreditación (Plataforma a BEC):** Web services o extracción a fichero Excel. Por cada acreditación enviada por la plataforma será necesario informar del código de la inscripción y de la ruta de descarga de la acreditación a la base de datos de BEC.
- 3) **Informes (Plataforma a BEC):** Web services o extracción a fichero Excel. Al finalizar el certamen los datos agregados definidos en el apartado INFORMES deben poder ser extraídos.
- 4) **Visitas (Plataforma a BEC):** Web services o extracción a fichero Excel. Al finalizar el certamen se deben devolver los datos de visitas relativos a todos los inscritos enviados previamente a la plataforma desde BEC.
- 5) **Expositores y montadores (BEC a Plataforma):** Web services o importación de fichero Excel. Se enviarán desde BEC los expositores y montadores por evento con diversa información para generar su QR.
- 6) **Ruta descarga acreditación expositores y montadores (Plataforma a BEC):** Por cada acreditación generada por la plataforma será necesario informar también mediante web services o fichero Excel de la ruta de descarga de las acreditaciones a la base de datos de BEC.
- 7) **Facturación TicketBAI (Plataforma a BEC):** la plataforma generará ficheros con la información de facturación emitida para su proceso posterior en el ERP de BEC.
- 8) **Pases Anuales:** importación de fichero Excel con los mails y tipos de pases anuales (prensa, honor...) para los cuales se generarán QRs que permitirán el acceso a diferentes eventos en función del tipo de pase. Exportación de estos QRs.

PLATAFORMA  
ACCESO

- El sistema para la comprobación de las acreditaciones, mediante código QR, dispondrá de un módulo de lectura, que tendrá que ser compatible con dispositivos Android de la mayoría de los dispositivos móviles (smartphones y Lectores QR).

2. Este módulo, al mismo tiempo, debe permitir el control de aforo en las diversas salas y espacios, que se habiliten para tal uso, (reuniones, congresos, salas Vip, talleres, etc...) en las instalaciones de BEC, mediante la lectura de un código QR único.
3. Deberá poder detectar a determinada tipología de visitantes mediante un aviso en pantalla en la aplicación de los lectores QR o Smartphones al leer su QR en determinadas ubicaciones.
4. La plataforma deberá también permitir importar códigos de barras de tipo Code-128 para permitir también su lectura y control de accesos para otros tipos de acreditaciones generados por BEC.
5. Deberá disponer de interfaces estándar (APIs) para la Integración con tornos y lectores Biométricos que permitan transmitir online las órdenes de apertura o paso así como recibir la información de los accesos realizados.

### 3.2.4 Informes

Deberá permitir analizar la información de accesos mediante al menos los siguientes informes:

1. **Visitantes profesionales por día.** se contará 1 vez a aquellos asistentes con categoría visitantes y únicamente el día en el que realizaran el 1er acceso. Se deberá poder filtrar por puntos de acceso (por ejemplo, si hay lecturas en acceso a pabellón, en sala de conferencias y en sala vip, que permita elegir cuáles son los puntos que interesa consultar). Al haber ferias celebrándose simultáneamente, debería permitir sacar un informe individual de cada feria y uno conjunto que nos muestre los datos de aquellos certámenes que elijamos. Ejemplo:

| Día          | Profesionales |            | Público gratuito | Público pago | TOTAL      |
|--------------|---------------|------------|------------------|--------------|------------|
|              | Nacional      | Extranjero |                  |              |            |
| 06/05/2022   | 2             | 1          | 100              | 150          | 253        |
| 07/05/2022   | 0             | 0          | 20               | 90           | 110        |
| 08/05/2022   | 0             | 0          | 30               | 100          | 130        |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b>      | <b>1</b>   | <b>150</b>       | <b>340</b>   | <b>493</b> |

2. **Por Origen geográfico.** Se mostrará la información exclusivamente de los VISITANTES PROFESIONALES (se contará 1 vez a aquellos asistentes con categoría visitantes y únicamente el día en el que realizaran el 1er acceso). No contarán las entradas sin datos de pago o gratuitas, ni las entradas infantiles. Deberá permitir filtrar por días y puntos de acceso,

Ejemplo:

| ZONA GEOGRAFICA       |           |            | TOTALES              |                |
|-----------------------|-----------|------------|----------------------|----------------|
|                       |           |            | NUMERO DE VISITANTES | PORCENTAJE (%) |
| VISITANTES NACIONALES | C.A.V.    | ARABA      | 23                   | 4,26           |
|                       |           | GIPUZKOA   | 27                   | 5,00           |
|                       |           | BIZKAIA    | 261                  | 48,33          |
|                       |           | TOTAL      | 311                  | 57,59          |
|                       | NAFARROA  | NAFARROA   | 11                   | 2,04           |
|                       |           | TOTAL      | 11                   | 2,04           |
|                       | CANTABRIA | CANTABRIA  | 19                   | 3,52           |
|                       |           | TOTAL      | 19                   | 3,52           |
|                       | ASTURIAS  | ASTURIAS   | 10                   | 1,85           |
|                       |           | TOTAL      | 10                   | 1,85           |
|                       | GALICIA   | A CORUÑA   | 3                    | 0,56           |
|                       |           | LUGO       | 7                    | 1,30           |
|                       |           | PONTEVEDRA | 25                   | 4,63           |
|                       |           | TOTAL      | 35                   | 6,48           |
|                       | LA RIOJA  | LA RIOJA   | 11                   | 2,04           |
|                       |           | TOTAL      | 11                   | 2,04           |
|                       |           | BURGOS     | 14                   | 2,59           |
|                       |           | LEON       | 6                    | 1,11           |

3. **De Visitas.** Es parecido al informe 1, con los mismo filtros, solo que aquí contaría 1 vez a aquellos asistentes con categoría visitantes cada día en el que realizan un acceso. Por ejemplo si un visitante profesional acude el 1er día de feria y el segundo, aunque entre 80 veces cada día, contaría como 1 visita el 1er día y 1 visita el 2º día.

Ejemplo:

| Día          | Profesionales |            | Público gratuito | Público pago | TOTAL        |
|--------------|---------------|------------|------------------|--------------|--------------|
|              | Nacional      | Extranjero |                  |              |              |
| 06/05/2022   | 200           | 10         | 100              | 150          | 461          |
| 07/05/2022   | 100           | 21         | 20               | 90           | 231          |
| 08/05/2022   | 300           | 0          | 30               | 100          | 430          |
| <b>TOTAL</b> | <b>600</b>    | <b>31</b>  | <b>150</b>       | <b>340</b>   | <b>1.122</b> |

4. **Informes de asistentes por tipos de pases:** este informe contaría 1 vez (el 1er día que accedan) todos los tipos de pases existentes. Necesario poder filtrar por día y puntos de acceso.

Ejemplo:

|                       |                           | Feria |
|-----------------------|---------------------------|-------|
| Público gratuito      | Invitación online         |       |
|                       | Invitación mostrador      |       |
| Público pago          | Taquilla X€ mostrador     |       |
| Visitante profesional | Inscrito online gratuito  |       |
|                       | Inscrito online de pago   |       |
|                       | Mostrador gratuito        |       |
|                       | Mostrador pago            |       |
|                       | Prensa certamen           |       |
|                       | Prensa anual              |       |
|                       | Vip certamen              |       |
|                       | Vip anual                 |       |
|                       | Agente comercial anual    |       |
|                       | <i>* Podría haber más</i> |       |
| Expositor             | <i>Expositor</i>          |       |
|                       | <i>Montador...</i>        |       |

5. **Informes sobre datos codificados:** mostrarían la información exclusivamente de los VISITANTES PROFESIONALES. Son los porcentajes de los datos codificables (departamento, cargo, actividad o sector de actividad y sectores de interés). En el caso de los sectores de interés los visitantes pueden marcar hasta 5 diferentes, el resto de datos codificables solo 1. Necesario poder filtrar por evento.

Ejemplos:

| Departamento             | %      |
|--------------------------|--------|
| Dirección o Gerencia     | 22,33% |
| Compras                  | 5,43%  |
| Mantenimiento            | 3,94%  |
| Producción o Fabricación | 9,89%  |
| Calidad                  | 1,93%  |
| I+D+I                    | 18,48% |

|                                  |        |
|----------------------------------|--------|
| Ingeniería                       | 13,66% |
| Oficina Técnica                  | 9,02%  |
| Prototipado                      | 1,58%  |
| Desarrollo de proyectos/producto | 3,59%  |
| CAD-CAM / Metrología             | 1,23%  |
| Otro                             | 8,93%  |

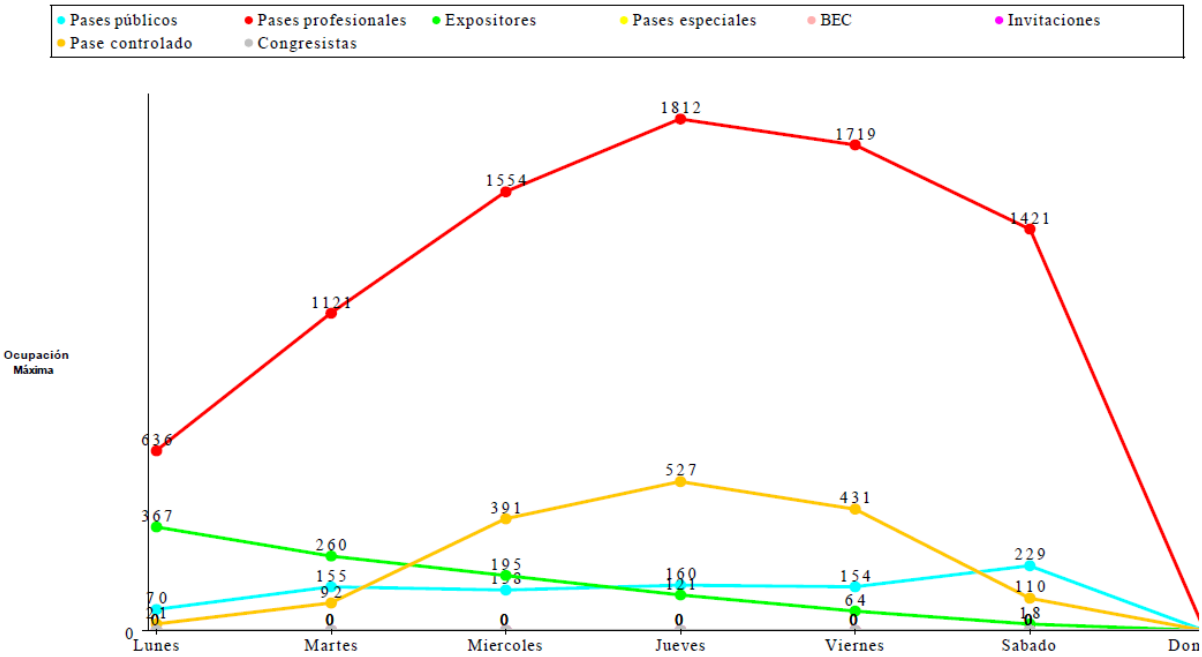
| Cargo                    | %      |
|--------------------------|--------|
| Propietario              | 16,20% |
| Director de departamento | 16,02% |
| Jefe / Responsable       | 16,55% |
| Técnico                  | 31,17% |
| Comercial                | 5,60%  |
| Empleado                 | 11,56% |
| Otro                     | 2,89%  |

| Sector de Interés                                                            | %      |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Sistemas y maquinaria para tecnologías de fabricación aditiva e impresión 3D | 20,34% |
| Aplicaciones industriales de la fabricación aditiva                          | 16,95% |
| Software de fabricación aditiva                                              | 11,39% |
| Metrología y aseguramiento de calidad                                        | 7,10%  |
| Escáner 3D y/o servicios de escaneado                                        | 12,61% |
| Materias primas para fabricación aditiva                                     | 9,11%  |
| Consumibles                                                                  | 3,87%  |
| Servicios de impresión 3D                                                    | 7,89%  |
| Investigación y desarrollo                                                   | 6,06%  |
| Formación y capacitación sobre fabricación aditiva y 3D                      | 3,45%  |
| Asociaciones profesionales                                                   | 0,81%  |
| Otro                                                                         | 0,42%  |

6. **Informes de facturación por evento y por puesto:** permitirá sacar desglosado por cada puesto la facturación y venta del día, por tipos de pases y forma de pago.
7. **Listado de movimientos** (entradas y salidas) de todo tipo de asistentes (visitante profesional, público, expositor...). Necesario poder filtrar por evento, tipos de accesos, días y por código identificativo.
8. **Gráfico de emisión de acreditaciones en mostrador por franja horaria.** Necesario poder filtrar por día, tipo de acceso, tipo de pase y evento.
9. **Listado estadístico de emisión de acreditaciones en mostrador por franja horaria** desglosado por tipos de pases y modo de inscripción (pago, gratuito, online, mostrador...). Necesario poder filtrar por día, tipo de acceso, tipo de pase y evento.

10. **Gráfico de emisión de acreditaciones en mostrador por franja diaria.** Necesario poder filtrar por día, tipo de acceso, tipo de pase y evento.

Ejemplo:



11. **Listado estadístico de emisión de acreditaciones en mostrador por franja diaria.** Necesario poder filtrar por día, tipo de acceso, tipo de pase y evento.

Ejemplo:

| ACREDITACIONES      |                              | FRANJA DIARIA |        |        |        |           |        |        |        |         |        |        |        |         |       | TOTAL |
|---------------------|------------------------------|---------------|--------|--------|--------|-----------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|-------|-------|
|                     |                              | Lunes         |        | Martes |        | Miercoles |        | Jueves |        | Viernes |        | Sabado |        | Domingo |       |       |
|                     |                              | Datos         | %      | Datos  | %      | Datos     | %      | Datos  | %      | Datos   | %      | Datos  | %      | Datos   | %     |       |
| Pases profesionales | Prensa - Habitual            | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | Prensa - Temporal            | 59            | 09,28  | 9      | 00,80  | 20        | 01,29  | 12     | 00,66  | 8       | 00,47  | 4      | 00,28  | 0       | 00,00 | 112   |
|                     | Preinscrito                  | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 1         | 00,06  | 1      | 00,06  | 0       | 00,00  | 3      | 00,21  | 0       | 00,00 | 5     |
|                     | Preinscrito sin acreditación | 1             | 00,16  | 2      | 00,18  | 1         | 00,06  | 0      | 00,00  | 4       | 00,23  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 8     |
|                     | Profesional                  | 576           | 90,57  | 1110   | 99,02  | 1532      | 98,58  | 1799   | 99,28  | 1707    | 99,30  | 1414   | 99,51  | 0       | 00,00 | 8138  |
|                     | Visitante especial           | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | Profesor                     | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | Pase profesional             | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | Profesionalgratuito          | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | OPENING CEREMONY             | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | Preinscrito a cobrar         | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | VISITOR ON SITE              | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | PRE-REGISTERED VISITOR       | 0             | 00,00  | 0      | 00,00  | 0         | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00  | 0      | 00,00  | 0       | 00,00 | 0     |
|                     | Subtotal                     | 636           | 100,00 | 1121   | 100,00 | 1554      | 100,00 | 1812   | 100,00 | 1719    | 100,00 | 1421   | 100,00 | 0       | 00,00 | 8263  |

12. **Gráfico de accesos por franja horaria.** Necesario poder filtrar por día, tipo de acceso, tipo de pase y evento.

13. **Listado estadístico de accesos por franja horaria:** Es como el 9, pero en vez de por acreditaciones emitidas, por accesos.

14. **Gráfico de accesos por franja diaria:** es como el 12, pero en vez de por franja horaria, por días.

15. **Listado estadístico de accesos por franja diaria:** es como el 13, pero en vez de por franja horaria, por días.

#### **4 SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, CONFIGURACIÓN, Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA.**

##### **4.1 Implantación y adecuación de la plataforma a las necesidades de BEC.**

El licitador deberá poner en marcha el sistema en un plazo de 45 días naturales desde la firma del contrato y entrega por parte de BEC de la documentación e información necesaria.

Deberá estar en condiciones de poner en marcha todas las especificaciones técnicas definidas en el apartado 3 a excepción de los apartados:

- a. Apartado 5 del punto 3.2.3 (APIs para integración tornos...) que será abordado como modificación del contrato.
- b. Cualquier apartado relacionado con la generación de QRs y facturas TicketBAI que será implantado una vez que BEC proporcione la funcionalidad necesaria.

El adjudicatario deberá entregar la plataforma a BEC al menos 15 días naturales antes de la fecha establecida de apertura del proceso de registro en cada evento para que BEC pueda realizar pruebas y corregir posibles fallos.

El trabajo de corrección de estos fallos se considerará parte de la configuración de la plataforma, así como los fallos que puedan surgir por parte de la plataforma hasta la celebración del evento.

Además, el adjudicatario ofrecerá servicio de asesoramiento al personal de BEC hasta que termine la celebración del evento. Este servicio de asesoramiento consistirá en un soporte de resolución de dudas e incidencias sobre las funcionalidades de la plataforma.

Tanto la configuración como el asesoramiento serán en base a las especificaciones técnicas establecidas previamente por BEC. En caso de que BEC necesite incorporar nuevas funcionalidades no establecidas previamente, el adjudicatario presupuestará aparte las horas de realización de estas nuevas funcionalidades.

##### **4.2 Mantenimiento, soporte y actualización:**

a) El adjudicatario deberá dar soporte a la gestión de incidencias, mantenimiento correctivo y actualización de versiones de la plataforma durante el periodo de ejecución y garantía del contrato.

b) Cualquier cambio legislativo estatal o autonómico o desarrollo del mismo que afecte al proyecto o a los trabajos desarrollados, serán cubiertos por el adjudicatario dentro del soporte, mantenimiento y actualización de la plataforma durante el periodo de ejecución y garantía del contrato.

c) Periódicamente se deberán notificar los cambios, actualización o modificaciones de la plataforma, que serán notificados por email.

## **5 SERVICIO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS**

### **5.1 Configuración por parte del licitador:**

El licitador deberá ofrecer un servicio de gestión de contenidos que BEC podrá o no requerir anualmente durante la duración del contrato.

- Arranque, configuración, puesta en marcha.
- Alta del evento, formularios, funcionalidades según especificaciones
- Diseño pases, acreditaciones, mailings, invitaciones...
- Adecuación Interfaces, importación de datos

### **5.2 Uso autónomo por parte del cliente:**

El uso autónomo de la herramienta implica que el cliente será el encargado de toda la configuración de los eventos, importación de datos, creación de formularios y plantillas; si bien, contará con soporte técnico remoto del personal del licitador para resolución de dudas o incidencias.

## **6 BOLSA DE HORAS ANUALES**

El licitador deberá ofrecer un servicio de modificaciones y mejoras funcionales en la plataforma. El licitador realizará este servicio en un número de horas que serán solicitados por BEC según las necesidades de los eventos.

## **7 SOPORTE TÉCNICO IN-SITU**

El licitador deberá ofrecer un servicio de soporte técnico in-situ que BEC podrá o no requerir según las necesidades del evento.

## **8 GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO**

La interlocución con la Dirección de Transformación Digital de BEC será a través de un único gestor permanente del servicio por parte de la empresa adjudicataria. Servirá para tratar aspectos relativos a cualquier cuestión relacionada con los servicios prestados.

El responsable del servicio de la empresa adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios de comunicación (teléfono móvil, correo electrónico, etc.).

La subcontratación de tareas básicas o principales del objeto del contrato estará supeditada a la previa comunicación detallada de las mismas a BEC y su expresa autorización. Los subcontratistas, en todo caso, deberán firmar un contrato o cláusula de confidencialidad y privacidad de los datos relacionados con sus colaboraciones.

## **9 PLAN DE FORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

El servicio deberá incluir también un plan de formación anual para las personas que designe BEC, que se establecerán en al menos 2 sesiones telemáticas o presenciales según las circunstancias los requieran.

El número de personas asistentes a la formación será proporcionado también por BEC.

El plan de formación podrá incluir una parte específica para los administradores y otra para los usuarios de la plataforma.

El adjudicatario deberá entregar, una vez completada la implementación de la plataforma, un manual de usuario para administradores y editores de eventos de BEC.

## **10 REQUISITOS DE SEGURIDAD, NIVEL DE SERVICIO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

El licitador deberá cumplir y dar respuesta a los requisitos de seguridad, nivel de servicio y protección de datos que se recogen en el anexo I y en el contrato. .

## **11 PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

El objeto del presente Pliego requiere que el adjudicatario garantice que dispone de los derechos, licencias, permisos y autorizaciones de los titulares de patentes, modelos, copyright y cualquier otro derecho de propiedad intelectual, y asume que será de su exclusiva cuenta el pago de cualquier otro derecho de propiedad intelectual y el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

Asimismo, el adjudicatario exonerará a BEC de responsabilidad frente a terceros por acciones o reclamaciones que procedan de titulares de derechos de propiedad intelectual e industrial, sobre aplicaciones que se utilicen en la ejecución del contrato resultante de la licitación objeto del presente Pliego.

El adjudicatario licenciará el uso sin exclusividad a BEC de la plataforma, la web y/o aplicación objeto del presente pliego durante el plazo de contratación fijado y según los términos de los pliegos.

Las empresas adjudicatarias no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado BEC para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

## **12 PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de duración inicial es de 3 años desde la fecha de formalización del contrato, pudiendo prorrogarse anualmente hasta un total de duración de 5 años (3 años de duración inicial más 2 prórrogas anuales).

## **13 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

**CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR (A INCLUIR EN EL SOBRE B)..... 20 PUNTOS**

### ***CRITERIO N.º 1. Demostración Práctica (15 PUNTOS)***

Se valorará la demostración práctica teniendo en cuenta aspectos como la estética de la plataforma, organización y claridad de la presentación, el grado de adecuación de los contenidos a las

necesidades funcionales planteadas en el pliego, el nivel de proximidad a la realidad de la solución mostrada, y otros aspectos relacionados con la sesión que estén alineados con la comprensión de la prestación de la solución.

Los licitadores deberán presentar su demostración técnica y apoyarla mediante una demostración práctica o proyecto técnico con una duración máxima de 1 hora.

La demostración podrá realizarse de forma online o presencial. En caso de ser la demostración práctica de forma presencial, no se permitirá el acceso a la sala a terceros u otros licitadores a fin de mantener la máxima discreción para proteger la confidencialidad de las ofertas.

Se fijará fecha con los licitantes entre los días 7 y 21 de octubre de 2022.

Por parte de BEC habrá como máximo dos representantes del Área de Transformación Digital y dos representantes del Área de Ferias y certámenes

Las propuestas técnicas de aquellos licitadores que no se presenten, en la fecha y hora citadas, no serán puntuadas. En caso de fuerza mayor debidamente justificada podrá concedérseles una nueva fecha para la demostración práctica.

La demostración práctica se valorará de la siguiente forma:

- a) Estética de la plataforma Web; 3 puntos.
- b) Grado de adecuación de los contenidos a las necesidades funcionales planteadas en el pliego; 12 puntos.

#### ***CRITERIO Nº 2: Respuesta a los requisitos de seguridad y nivel de servicio (5 PUNTOS)***

Se valorará la descripción del servicio prestado, de acuerdo a las medidas de seguridad y nivel de servicios implantados, para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información tratada.

Documentación: Memoria explicando el nivel de servicio y las medidas de seguridad para cumplir con los requisitos especificados en el Anexo I.

#### **CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS O PORCENTAJES (A INCLUIR EN EL SOBRE C)..... 80 PUNTOS**

### **14 ANEXOS**

#### **14.1 Anexo I. Requisitos de seguridad y nivel de servicio**

Los requisitos generales de seguridad y nivel de servicio identificados son los siguientes:

- El proveedor debe describir en qué consiste el servicio prestado.
- Describir la infraestructura utilizada y la implicación de subcontratistas si los hubiera, posibilitando el traslado del servicio a otra infraestructura/proveedor si fuera necesario.

- Deberá proporcionar información sobre las medidas de seguridad física y lógicas de las instalaciones donde se presta el servicio y se alojan los datos, indicando si se ubican en la Unión Europea o si está adherido al acuerdo “Escudo de Privacidad” si fuera en Estados Unidos.
- El proveedor será responsable de la gestión y mantenimiento de las condiciones técnicas y de seguridad del software y hardware dedicado para la prestación del servicio, implantando medidas frente a potenciales atacantes y manteniendo todos los sistemas en perfectas condiciones de funcionamiento y correctamente parchado, actualizados y libres de virus y vulnerabilidades.
- El proveedor es el responsable de planificar copias de seguridad diarias de los sistemas, las aplicaciones y los datos para evitar pérdidas de información.
- Disponibilidad del servicio superior al 99% sobre un horario 24x7 los 365 días del año.
- Horario de soporte de lunes a viernes y fines de semana con celebración de eventos de 9:00 a 18:00 horas con un tiempo de respuesta inferior a 4 horas, especificando los datos de contacto y las vías de comunicación. El tiempo de resolución de la incidencia será de un máximo de 48 horas, si la incidencia no es urgente, y de 8 horas para la resolución de aquellas incidencias que sean consideradas urgentes.
- Si el proveedor necesita realizar paradas de mantenimiento, éstas deben ser planificadas y acordadas previamente.
- Asegurar una alta disponibilidad y redundancia, así como la recuperación ante desastres. El proveedor se compromete a restablecer el servicio en caso de una contingencia grave en un plazo no superior a 2 horas desde el momento del siniestro.
- Guardar y monitorizar los registros de auditoría para detectar y resolver posibles problemas.
- Proporcionar informes periódicos del servicio y los incidentes de seguridad, con revisiones anuales del rendimiento de los niveles de servicio.
- Gestionar los cambios, identificando riesgos, informando de los mismos, formando a los usuarios y estableciendo pruebas de aceptación y mecanismos de marcha atrás en caso necesario.
- Utilizar metodologías de desarrollo de software seguro.
- Disponer de entornos de pruebas y producción diferenciados.
- Especificación de las interfaces con otros sistemas.
- El proveedor se compromete a gestionar la capacidad de los sistemas (almacenamiento, CPU, memoria, ancho de banda, etc.), que podrá incrementarse si se estima necesario para garantizar unos niveles de servicio adecuados.

- Sistema de autenticación por usuario y contraseña que garantice el acceso privado y seguro a las personas autorizadas.
- Intercambiar la información confidencial de forma segura: cifrada y utilizando redes seguras.
- A la finalización de la prestación del servicio, el proveedor deberá devolver o destruir la información perteneciente a nuestra organización, según corresponda en cada caso.
- El proveedor se compromete a no revelar a terceros la información a la que tenga acceso durante la prestación del servicio, establecerá las medidas de seguridad necesarias para protegerla y accederá únicamente a la información estrictamente necesaria para realizar su trabajo.
- Utilizar el protocolo seguro https, un certificado digital para la web y medios de pago seguro, así como cumplir con las buenas prácticas de comercio electrónico marcadas por MasterCard y Visa (PCI DSS), la regulación europea sobre servicios de pago electrónicos PSD2 y la Ley 3/2014, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE) y la Ley de Propiedad Intelectual (LPI).
- Firmar un contrato de confidencialidad para proteger la información sensible frente a fugas, robos o tratamientos no adecuados de datos.
- Firmar un contrato de acceso a datos por cuenta de tercero o encargado de tratamiento, para cumplir con el artículo 28 del RGPD.
- Protección de datos y privacidad desde el diseño y por defecto, aplicando los principios del RGPD (acceso, cantidad, tratamiento, período de conservación, transparencia) si el producto o servicio implica el tratamiento de datos personales.