Pliego de prescripciones técnicas Bizkaia Talent
Pliego Funcional y Técnico para el desarrollo de la Guía de Talento

Contenido

1. Introducción 1
1.1 Objetivo del pliego 1
1.2 Antecedentes 2
1.3 Alcance del proyecto 2
1.4 Alcance de los servicios 2
2. Descripción de la solución requerida 3
2.1 Diseño funcional: 3
2.2. Criterios de diseño 16
3. Entorno tecnológico 16
4. Equipo de trabajo 17
5. Plan de trabajo 18
6.- Mecanismos de seguimiento, control y supervisión 19
7.- Prestación del servicio 19
8.- Cláusula de igualdad 20
9.- Aclaraciones técnicas 20
10. Definición de la arquitectura web 20
10.1. Diseño de la guía y UX 20
10.2 Diseño responsive 21
10.3 Manual de estilo 22

1. Introducción

1.1 Objetivo del pliego

El objeto del presente concurso es contratar los servicios para el desarrollo, pruebas e implantación de una plataforma/herramienta digital que permita acompañar a las empresas del territorio histórico de Bizkaia en la contratación y sus correspondientes gestiones de profesionales cualificados procedentes del extranjero; además, la herramienta acompañará y guiará a dichos profesionales y sus familias en su proceso de relocalización a Bizkaia. Por ello, esta plataforma debe ser ágil, interactiva y personalizada con el objetivo de guiar a las personas usuarias en todo su recorrido de una forma más amigable y atractiva.

Para ello, ya se han ejecutado previamente las siguientes fases:

- Análisis funcional

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Diseño funcional

Como resultado, la empresa adjudicataria deberá entregar toda la documentación generada durante el desarrollo del proyecto, así como el código fuente de cada uno de los módulos necesarios.

1.2 Antecedentes

Actualmente, Bizkaia Talent, organización adscrita al Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia, tiene a disposición de las empresas y profesionales, una guía publicada en su página web donde reside toda la información relacionada con las distintas gestiones que deben llevar a cabo con dichas personas para su relocalización a Bizkaia: visas y permisos de residencia, alojamiento, salud, sanidad, educación ...

Sin embargo, este proceso de reubicar a una persona, o en muchos casos, una familia completa, es administrativamente tedioso, a veces complejo y generalmente largo. Y solamente disponiendo de la información publicada en la web no es suficiente.

Por ello, eso supone una importante barrera al objetivo de Bizkaia Talent de atraer, vincular y retener a personas altamente cualificadas en el ámbito innovación y de la economía del conocimiento.

1.3 Alcance del proyecto

Esta guía digital tiene el objetivo principal de servir como una herramienta que facilite el proceso de relocation, tanto a profesionales como organizaciones.

En un segundo nivel, este entorno digital pretende apoyar la atracción y movilidad de talento internacional, facilitando la búsqueda de información y previsualizando la futura hoja de ruta a seguir a los/as profesionales procedentes de países extranjeros que vienen, o quieren venir, a Bizkaia para desarrollar su carrera profesional. Nos referimos a profesionales porque es el perfil más común hasta ahora en los procesos de relocation, pero también incluye emprendedores/as, inversores/as y estudiantes universitarios o de Formación Profesional.

Esta guía o plataforma digital está diseñada para:

- Profesionales que van a empezar un proceso de contratación (o ya tienen un contrato firmado) con una empresa de Bizkaia.

- Organizaciones que van a contratar (o ya tienen un contrato firmado) con un/una o más profesionales extranjeros/as.

No obstante, la plataforma estará diseñada para redirigir a personas que no cumplan unos requisitos mínimos para el proceso de relocation a otros entornos web (Diputación de Bizkaia, Bizkaia Talent…).

El objetivo del proyecto que nos ocupa es la construcción de la solución completa que de lugar a la Guía de Acogida “Welcome to Bizkaia”, atendiendo a los requisitos técnicos y funcionales detallados en el apartado 2 del presente documento. Para ello será necesario el desarrollo de:

- Aplicación web responsive que conforme la guía de talento.
- Aplicación web responsive que conforme la administración y parametrización de recursos de la guía de talento, así como actúe de control analítico basado en estadísticas sobre la experiencia de navegación de las personas usuarias.
- Backend que gestione la información e integraciones de los dos aplicativos anteriores.

1.4 Alcance de los servicios

Desde el punto de vista del alcance de los servicios requeridos, la empresa adjudicataria deberá acometer los siguientes servicios y/o entregables:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Producto software: desarrollo, integración y pruebas de los distintos componentes software que conformen la guía de talento.
- Instalación, implantación, pruebas generales, puesta en marcha y mantenimiento de la solución en su conjunto.
- Documentación técnica de acuerdo con la metodología propuesta y formación interna.
- Documentación dirigida a los usuarios finales y administradores del sistema.
- Garantía en caso de fallos desde la entrega de la solución.

2. Descripción de la solución requerida

2.1 Diseño funcional:

Explicación general de la guía

- La guía es un soporte digital cuyo principal objetivo es simplificar y ordenar los pasos a dar en un proceso de relocation, y es complementario a la labor de mediación del equipo de Bizkaia Talent.
- En primer lugar la persona usuaria debe registrar su perfil contestando a una serie de sencillas preguntas, a través de cuyas respuestas se genera su guía personalizada, a la que puede acceder nada más finalizar el proceso de perfilado.
- De esta forma, el/la usuario/a tendrá acceso a una guía hecha a su medida que sólo muestra la información relevante para su caso concreto.
- En segundo lugar, la persona usuaria accede a su hoja de ruta con una serie de pasos que debe ir completando en su proceso de relocation (o del/de la profesional a contratar). Existen 6 bloques para los/as profesionales (Antes de llegar, Después de llegar, Sistema Sanitario, Sistema Educativo, Fiscalidad, Vivir en Bizkaia) cada cual con sus checkpoints (variables en función del perfil de cada usuario) y un único bloque para las organizaciones de cara a la persona usuaria, pero que realmente consta de 4 bloques (Antes de llegar, Después de llegar, Sistema Sanitario y Ayudas).
  En el caso de las organizaciones, los checkpoints irán alineados a los del/de la profesional del que se está haciendo el relocation, a fin de que la empresa conozca el estado del proceso del/de la profesional y pueda tramitar la documentación necesaria en el tiempo justo.
- La guía cuenta con apartados de tramitación de documentos (requiere de acción por parte de la persona usuaria) y de notas informativas.

Idiomas:

La guía estará disponible en 3 idiomas: **Castellano, Euskera e Inglés.**

Funcionalidades generales

- Almacenamiento de todos los datos del/de la profesional a modo de variables en una base de datos propia. Recopilar y ordenar estas variables es necesario para que el sistema sea capaz de construir una hoja de ruta adaptada al perfil del/de la profesional.
- La organización completa un registro convencional, mientras que el/la profesional y/o la organización se registra mediante un cuestionario.
- El proceso de relocation que ha creado la organización deberá conectarse a la persona usuaria y a la ruta de esa misma persona profesional. De esta forma, cuando ambas partes hayan comenzado su proceso en paralelo, el sistema será capaz de conectarlos entre sí.
- Facilidad de adaptar los itinerarios y casuísticas de manera sencilla teniendo en cuenta variaciones, cambios de ley… que habrá en todas las administraciones (locales, autonómicas y nacionales).

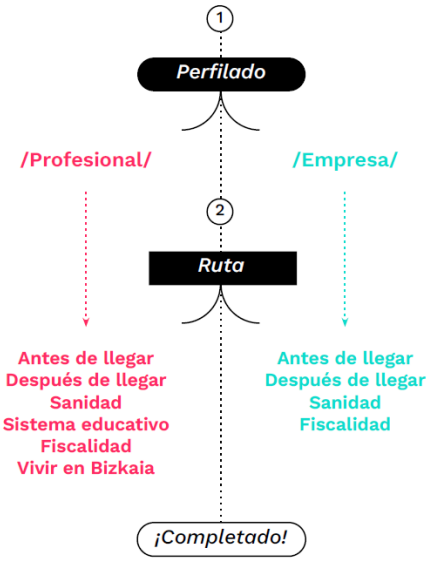
Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Detalles del diseño funcional

Para organizar la información existente y reestructurarla en base a los criterios establecidos en el proceso de análisis y diseño, se deberá:

1. Agrupar la información existente y colocarla en un **sistema de flujo** de tal forma que pudiéramos entender las diferentes casuísticas y caminos posibles (sin llegar a concretar el caso más excepcional).
2. Realizar un perfilado **base** para conocer la situación de la persona (organización o profesional) que vaya a utilizar la guía.
3. Crear una hoja **de ruta** con los diferentes pasos a seguir (tanto para profesionales como para organizaciones)

Apostamos por diferenciar las preguntas del perfilado de la información que recibe el usuario, con el objetivo de adaptarse a perfiles muy diversos, mostrando u ocultando algunos pasos del proceso, y modulando el contenido de cada paso en base al perfil del usuario.



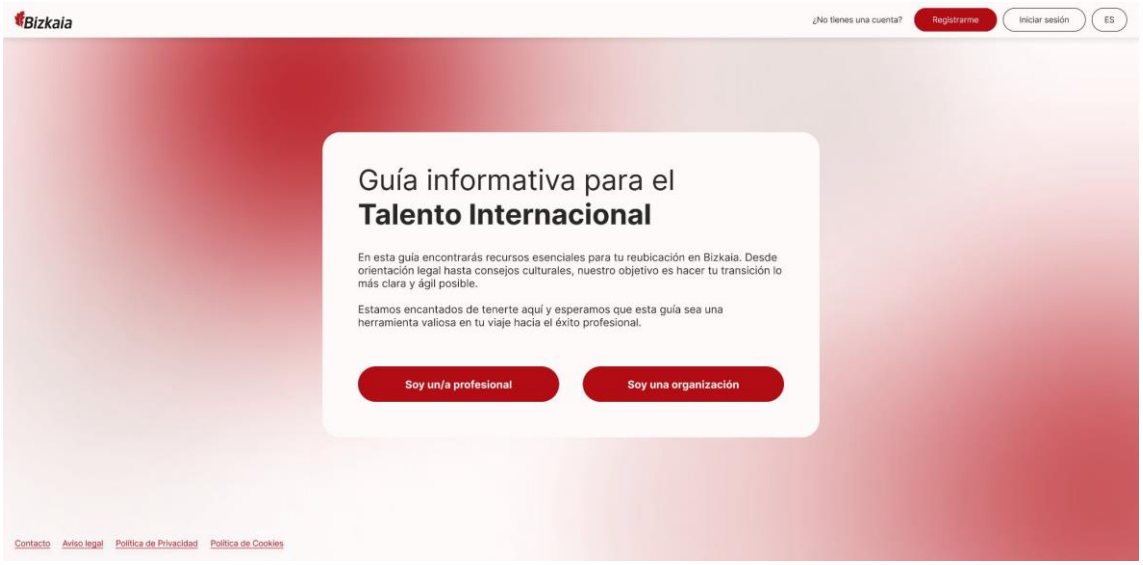
- En primer lugar la persona usuaria debe registrar su perfil contestando a una serie de sencillas preguntas, a través de cuyas respuestas se genera su guía personalizada, a la que puede acceder nada más finalizar el proceso de perfilado.
- De esta forma, la persona usuaria tendrá acceso a una guía hecha a su medida que sólo muestra la información relevante para su caso concreto
- La empresa y el/la profesional podrán acceder a la plataforma y registrar su propio proceso de relocation de forma paralela e independiente. No obstante, en el caso de que la empresa registre a la persona empleada correctamente y esa misma persona empleada se registre como contratado de esa empresa, ambos caminos se conectan facilitando la comunicación y la tramitación entre ambas partes.

▪ *Página de inicio*

La página de inicio deberá ser sencilla y limpia, y concede protagonismo a los colores corporativos de Bizkaia with talent que se han adoptado en el diseño de la interfaz de la guía. Estará vinculada tanto a la web de Bizkaia Talent como de Bizkaia with the talent.

Al acceder, la persona usuaria tiene que registrarse, como profesional o como organización, sirviendo como primer filtro de la "personalización".

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus



Detalles:

Menú superior con los siguientes apartados:

- Logotipo de la Diputación Foral de Bizkaia, Bizkaia Talent y Bizkaia with the talent (podría ser un botón a esta página de inicio)
- Botón de Registro
- Botón de Inicio de sesión
- Botón de selección de idioma (ES, EU, EN)

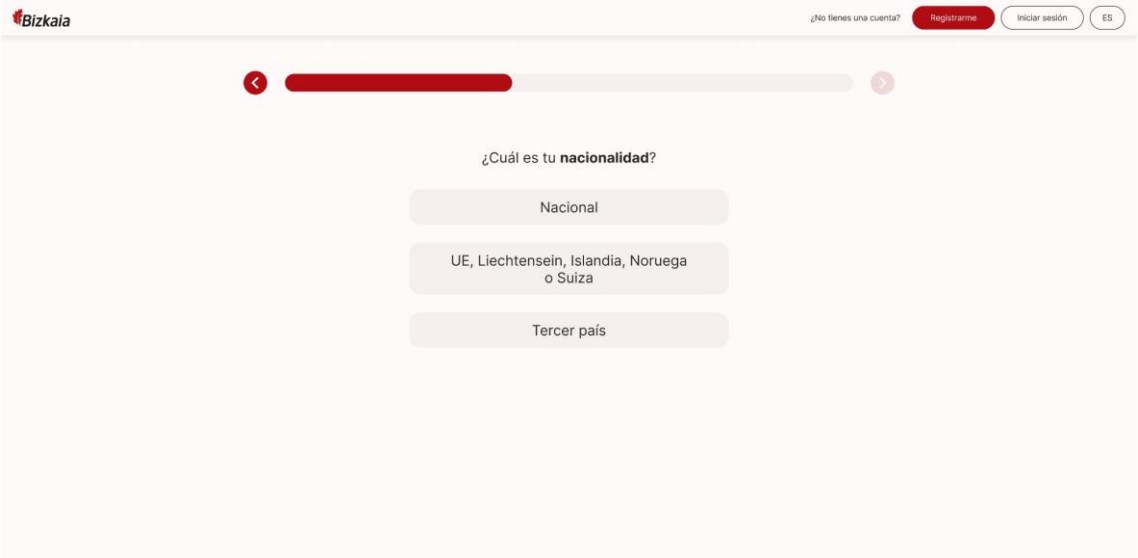
Footer con los siguientes enlaces:

- Contacto (enviar un nuevo correo electrónico)
- Aviso legal
- Política de Privacidad
- Política de Cookies

- ***Perfilado del/de la profesional***

Al registrarse como profesional, la persona usuaria tendrá que contestar a una serie de preguntas (recogidas en el "*Flujo del perfilado del/de la profesional" de la siguiente página) a través de campos de texto abierto (para nombre, correo electrónico, número del Documento de Identidad y nombre de empresa) y mediante botones para el resto de preguntas. Las respuestas en todas las preguntas son obligatorias y, en algunas preguntas la persona usuaria podría seleccionar hasta dos respuestas (PAC + Investigación).

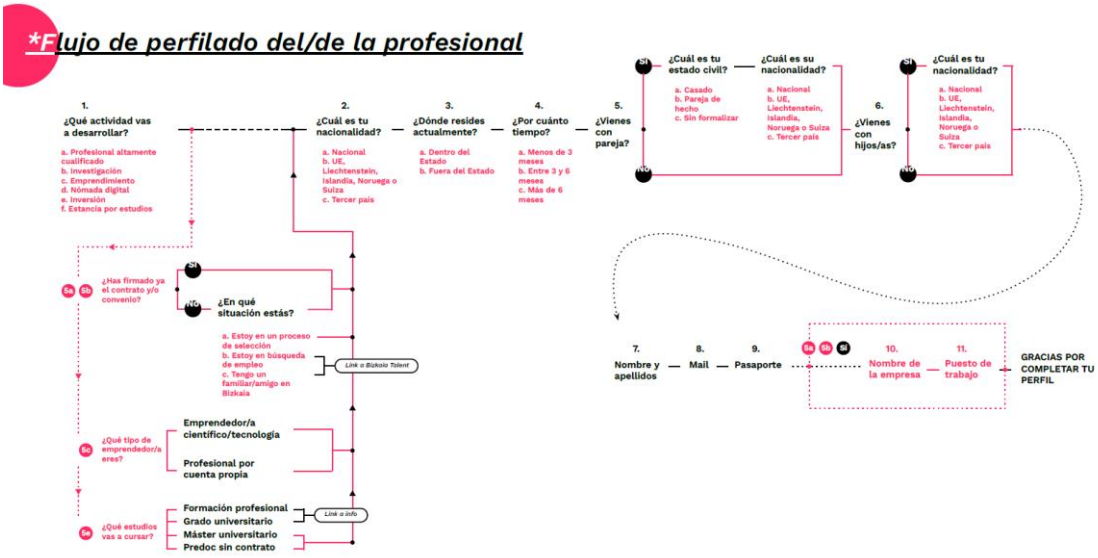
Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus



Detalles:

- Almacenamiento de todos los datos del/de la profesional a modo de variables en una base de datos propia.
- La aparición en el perfilado de algunas preguntas depende de la respuesta a preguntas anteriores, como es el caso de las preguntas 5a, 5b, 5c y 5e, por ejemplo.
- Barra de progreso que muestre el avance del perfilado de la persona usuaria.
- Botones para que el/la usuario/a pueda navegar a través de las distintas preguntas (anterior+ siguiente).
- Mientras el/la usuario/a esté completando las preguntas de perfilado, el Menú superior seguirá mostrando los mismos botones que el de la página de inicio.
- El sistema tendrá que enviar un correo de verificación de cuenta al correo electrónico proporcionado por el/la usuario/a una vez que haya terminado el proceso de perfilado.

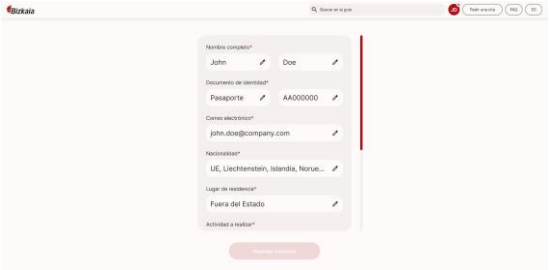
- ***Flujo de perfilado del/de la profesional***

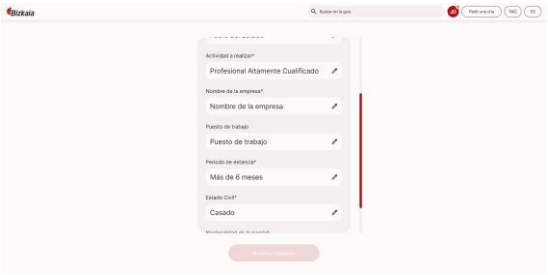


Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- ***Perfil de la persona usuaria profesional***

Una vez que el/a usuario/a haya completado el proceso de perfilado, podrá editar o completar los campos del perfil accediendo a él desde el botón situado en el Menú superior, compuesto por las iniciales de su nombre. También se le activarán las opciones de "Pedir una cita" y "FAQ", y podrá utilizar la barra de búsqueda inteligente.



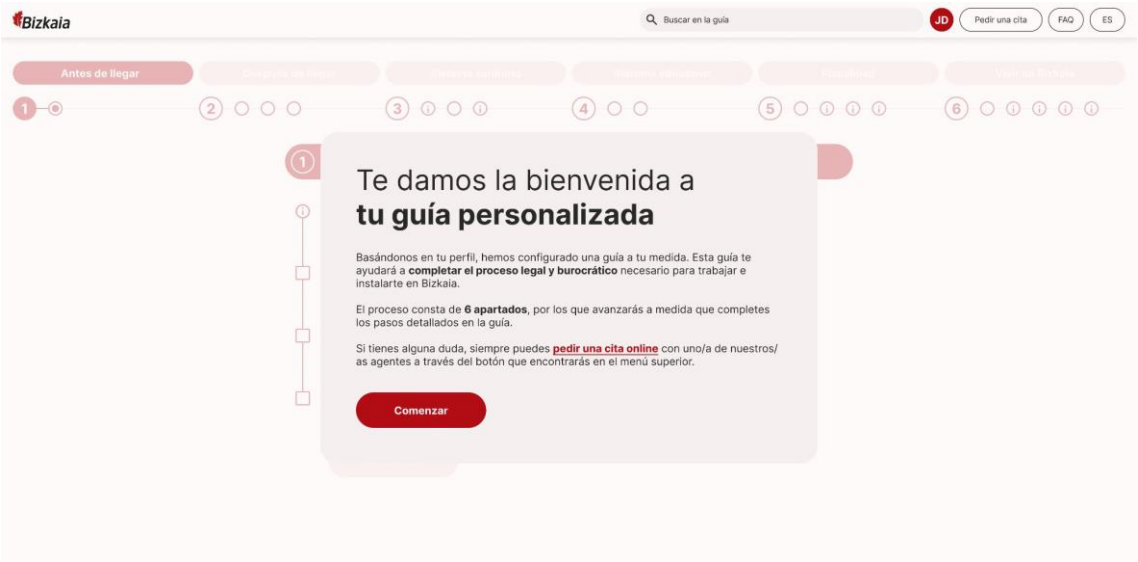


Detalles:

- Icono con las iniciales del/de la usuario/a como botón de acceso al perfil desde el Menú superior.
- Si el/la usuario/a no ha completado su perfil en ese primer proceso de perfilado mediante preguntas, podrá hacerlo posteriormente rellenando o editando los campos.
- En ese caso, aparecerá un pequeño icono sobre el icono del perfil con el número de avisos o errores que han surgido a la hora de crear su perfil.
- Además de editar sus datos, el/la usuario/a tiene que tener la opción de cerrar sesión y de eliminar su cuenta.

- ***Bienvenida a la guía personalizada***

Tras la creación del perfil de usuario/a, la plataforma le da la bienvenida a su guía personalizada. Se muestra un texto a modo de "Tutorial de la guía", y se facilita información de contacto para que el/la usuario/a pueda pedir asistencia telefónica u online por parte de Bizkaia Talent. Esta opción de "Pedir una cita" estará accesible en todo momento en el Menú superior, siempre que el/la usuario/a tenga la sesión iniciada.

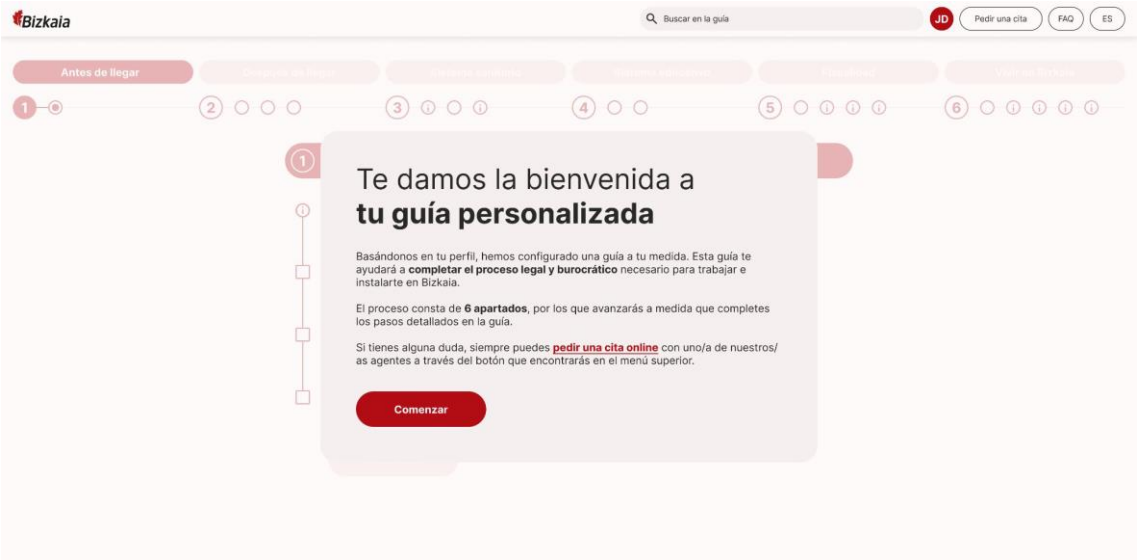


Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Detalles:

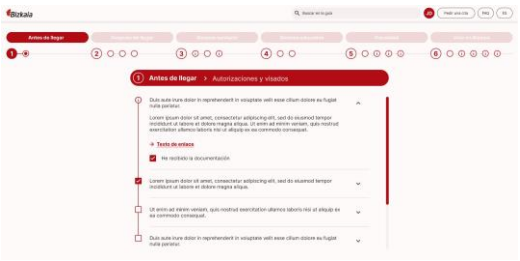
Menú superior con los siguientes apartados:

- Logotipo de la Diputación Foral de Bizkaia, Bizkaia Talent y Bizkaia with the talent.
- Barra de búsqueda interna de la guía que muestra respuestas a modo de sugerencia (en vez de hacer una búsqueda literal de los términos introducidos). Este elemento se detalla más adelante.
- Icono del perfil
- Botón de "Pedir una cita"
- Botón de FAQ
- Botón de idioma
- Pop-up con texto introductorio a la guía personalizada de la persona usuaria.



- ***Hoja de ruta de la persona usuaria profesional***

Una vez el/la usuario/a ha iniciado sesión después de completar su proceso de perfilado, llega a su hoja de ruta, la cual consta de **6 bloques (Antes de llegar, Después de llegar, Sistema Sanitario, Sistema Educativo, Fiscalidad, Vivir en Bizkaia)**, cada uno con sus checkpoints (variables en función del perfil de cada usuario/a).





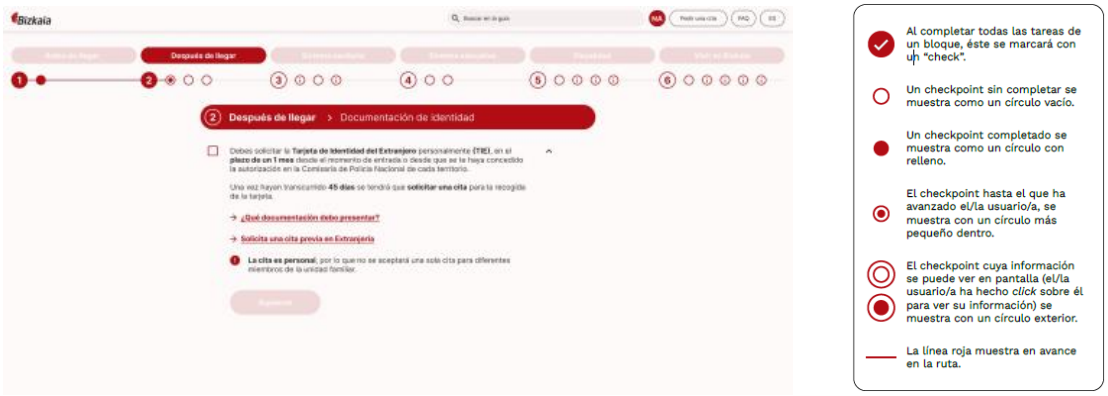
Detalles:

- Ruta de 6 bloques cada uno con sus checkpoints correspondientes.
- Para cada checkpoint (p.ej. Autorizaciones y visados) aparece en el centro de la pantalla la información correspondiente (con desplegables de información).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

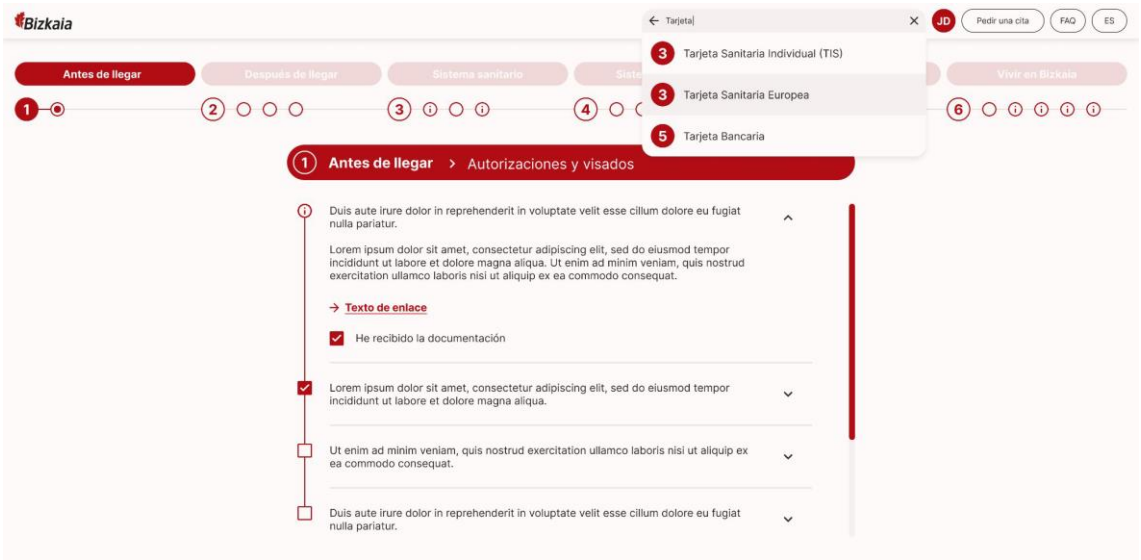
- En algunos casos, serán notas informativas (i) y en otros casos, serán tareas a realizar (casilla de verificación > requiere de una acción por parte del/de la usuario/a).
- Las tareas pueden contener enlaces externos o sub-tareas en su interior.
- El scroll afecta únicamente a la ventana que contiene las tareas, de tal forma que la ruta siempre esté visible.
- Al completar todas las tareas de un bloque, éste se marcará con un “check”.
- En la ruta se indica en qué bloque se encuentra el/la usuario/a, y podrá navegar a través de la ruta haciendo click en el resto de checkpoints.

- ***Hoja de ruta del/de la profesional***



Barra de búsqueda

En la parte superior derecha de la pantalla habrá una barra de búsqueda inteligente, cuyo objetivo es ayudar a encontrar de forma fácil y ágil la información que el/la usuario/a necesita en cada momento. Es este ejemplo, si la duda es acerca de la “Tarjeta Sanitaria Individual”, al escribir “Tarjeta” en la barra de búsqueda, se despliegan todos los resultados que puedan tener relación con esa búsqueda. Además, junto a cada resultado se indica en qué bloque de la ruta se menciona el término buscado o se trata un tema relacionado.



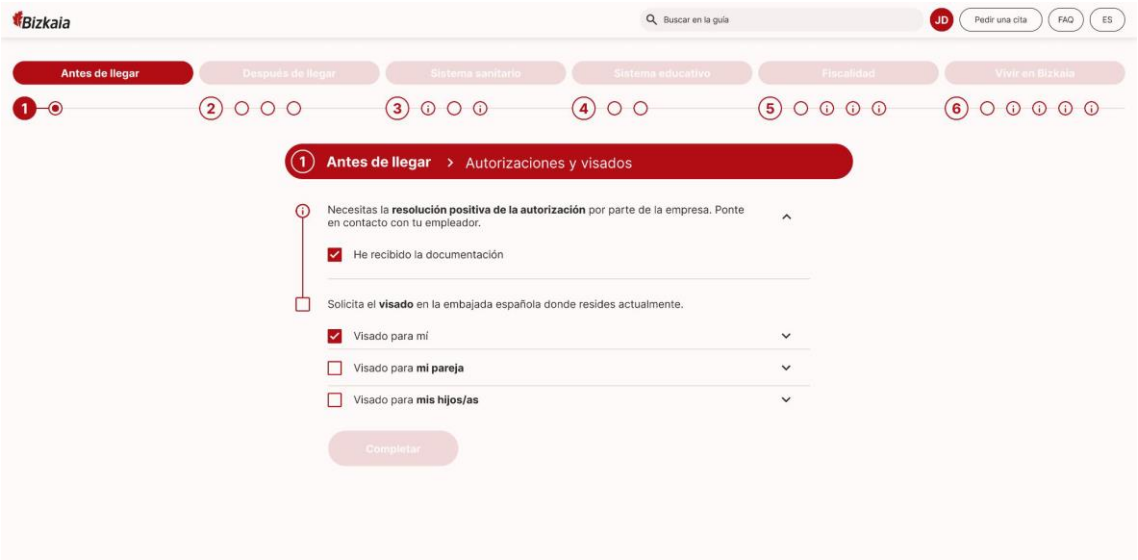
Detalles:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- **Barra de búsqueda inteligente** que sea capaz de **interpretar** la búsqueda del/de la usuario/a, mostrando como resultado no sólo coincidencias literales, sino también resultados relacionados.
- Cada resultado de la búsqueda irá acompañado del **número del bloque** en el que hace aparición ese término o tema.
- Al hacer *click* sobre uno de los resultados de la búsqueda, la información que se muestra en pantalla pasa a ser la relativa a ese punto seleccionado.

▪ *Hoja de ruta de pareja e hijos/as*

Los/as profesionales que se trasladen a Bizkaia con su pareja y/o hijos/as podrán hacer todos los trámites de forma unificada. Los checkpoints dentro de la ruta son los mismos, pero aparecen nuevas sub-tareas dentro de una que recoge esos trámites duplicados. En este ejemplo, la tarea "Solicita el visado en la embajada…" recoge las tres sub-tareas que tendría que completar un/a profesional que es acompañado/a por su pareja e hijos/as.



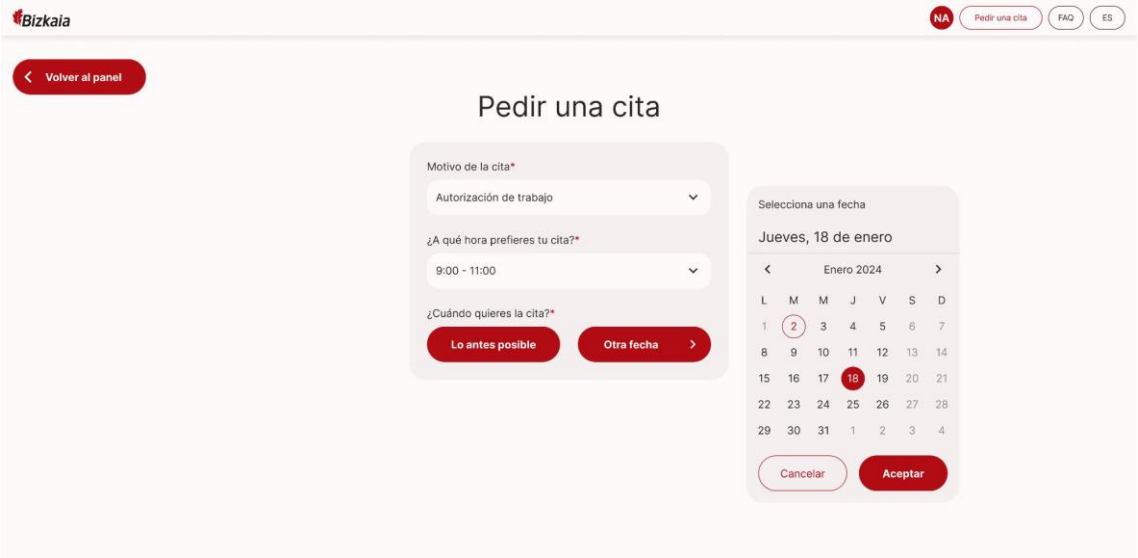
Detalles:

- En vez de añadir puntos en la hoja de ruta, aparecen nuevas tareas en forma de "checkboxes" dentro del mismo apartado.
- Cada una de las sub-tareas puede marcarse como completada, y sólo cuando todas las sub-tareas se hayan completado, la tarea que las recoge automáticamente se marcará también como completada.

▪ *Pedir una cita*

Ambos tipos de personas usuarias (profesional y organización) podrán pedir una cita mediante el botón situado en el Menú superior. Al acceder a esta pantalla, tendrán que seleccionar el motivo de la cita, la franja horaria deseada, y tendrán que seleccionar entre "Lo antes posible" y "Otra fecha".

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

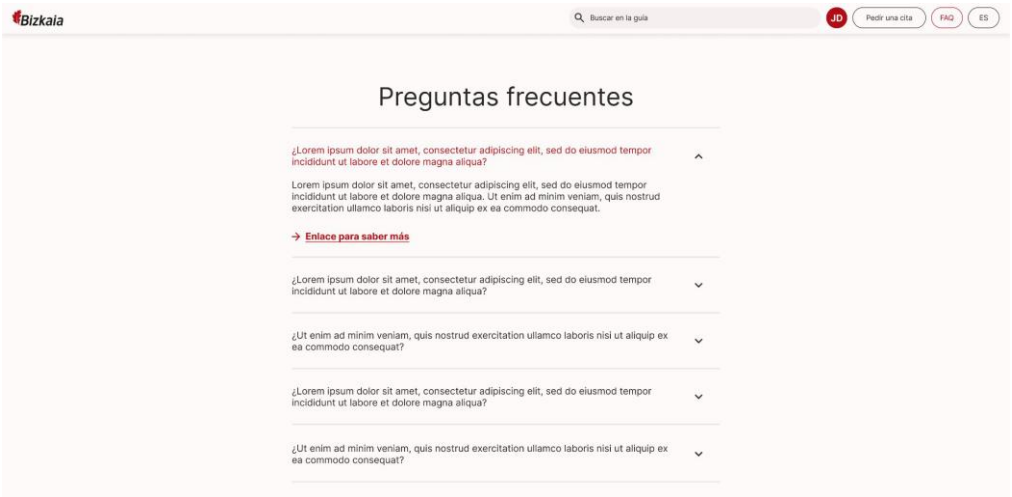


Detalles:

- El formulario de “Pedir una cita” cuenta con dos desplegables y dos opciones para seleccionar una cita.
- Por un lado, al seleccionar la opción “Lo antes posible”, el sistema automáticamente asigna una cita al usuario y le envía la convocatoria a su correo electrónico.
- En el caso de la opción “Otra fecha”, se abre un desplegable a modo de calendario en el que el/la usuario/a puede seleccionar una de las fechas disponibles. Con la franja horaria y fecha seleccionadas, el sistema también asignaría una cita automáticamente y se la enviaría al/a la usuario/a a su correo electrónico.
- Los días no disponibles tendrían una menor opacidad y no serían seleccionables.

- ***Preguntas frecuentes***

Ambos tipos de personas usuarias (profesional y organización) podrán acceder al apartado de FAQ (Preguntas frecuentes), sólo que cada uno de ellos verá una selección de preguntas diferente.



Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Detalles:

- Esta sección cuenta con una serie de preguntas frecuentes definidas por el equipo de Bizkaia Talent. Cada pregunta tiene un enunciado que al desplegarse mediante el botón de la derecha, muestra la respuesta correspondiente.
- El desplegable del enunciado de las preguntas puede contener enlaces que redirigen a otras páginas de la guía o a páginas externas.

- ***Registro de la organización***

La organización, en primer lugar, deberá registrarse introduciendo tanto los datos de la persona empleadora que realiza el seguimiento de la contratación como los datos de la propia organización. El registro se hace rellenando los campos del formulario, y no mediante preguntas individuales como se hacía en el caso del/de la usuario/a profesional.



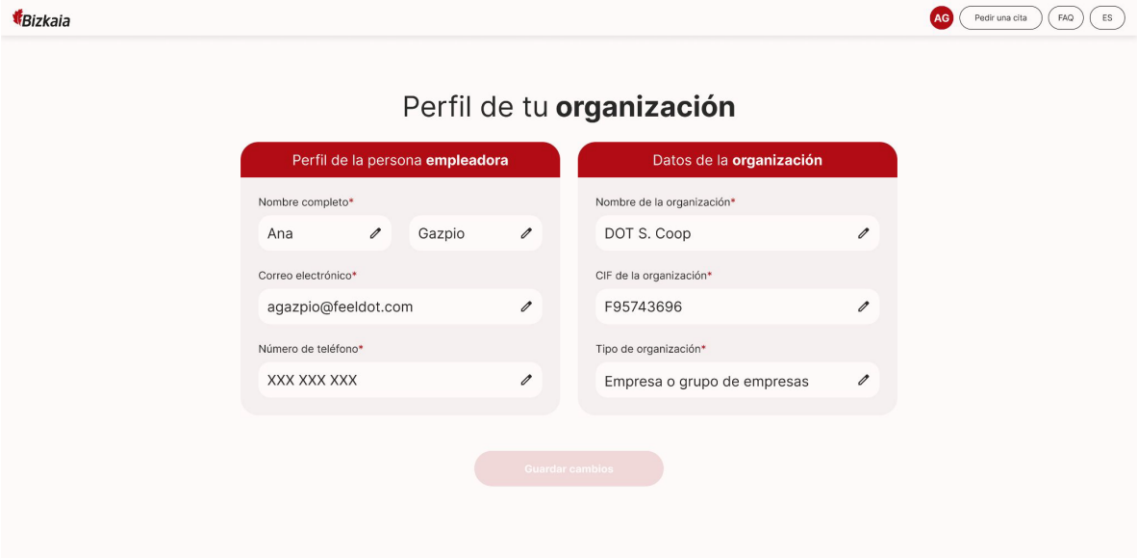
Detalles:

- Formulario de registro con dos bloques, el del perfil de la persona empleadora y el de los datos de la organización.
- Todos los campos son obligatorios.
- Solamente las organizaciones con domicilio fiscal en Bizkaia pueden registrarse*. Por lo tanto, el CIF de la organización se comprueba mediante una base de datos. * Puede que esta restricción cambie.
- El “Tipo de organización” se selecciona con un desplegable. Algunas empresas deberían poder elegir hasta dos opciones (por ejemplo: Empresa o grupo de empresas + Centro tecnológico).

- ***Perfil de la organización***

Similarmente al/a la usuario/a profesional, la organización podrá acceder a su perfil mediante el icono situado en el Menú superior, y editar los campos mediante el icono de la derecha.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

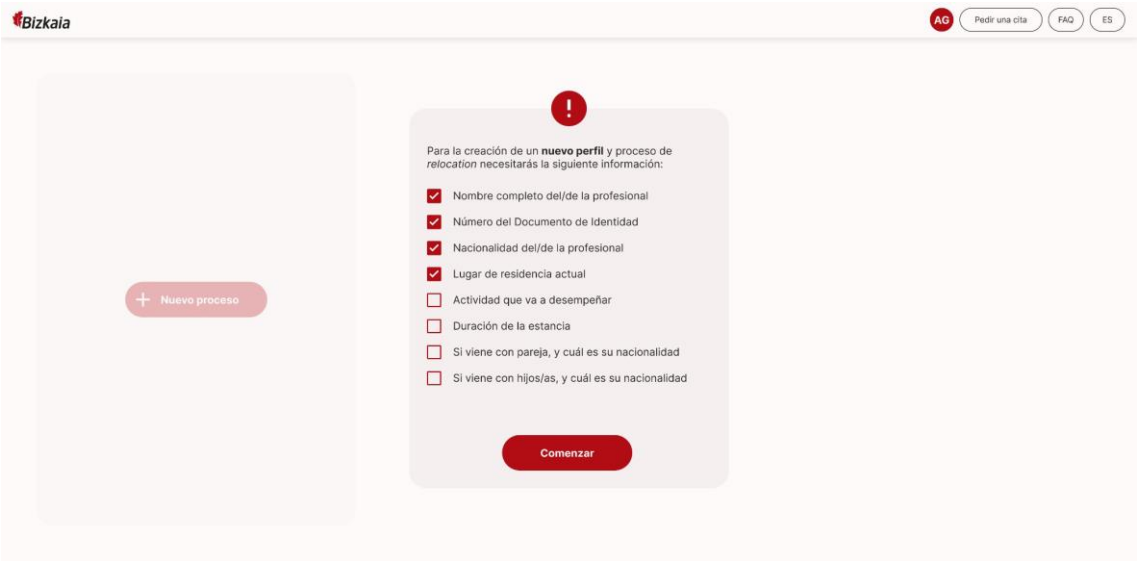


Detalles:

- Icono con las iniciales de la persona empleadora como botón de acceso al perfil desde el Menú superior.
- Además de editar sus datos, el/la usuario/a tiene que tener la opción de cerrar sesión y de eliminar su cuenta.

▪ *Pop-up previo a la creación de un nuevo proceso*

Una vez que la organización ha finalizado su registro, podrá comenzar un nuevo proceso de relocation. Para ello, tendrá que seleccionar “Nuevo proceso”. Según haga click en ese botón, aparecerá un pop-up a modo de aviso recordándole a la persona empleadora el listado de datos que debería tener de la persona a contratar.



Funcionalidades

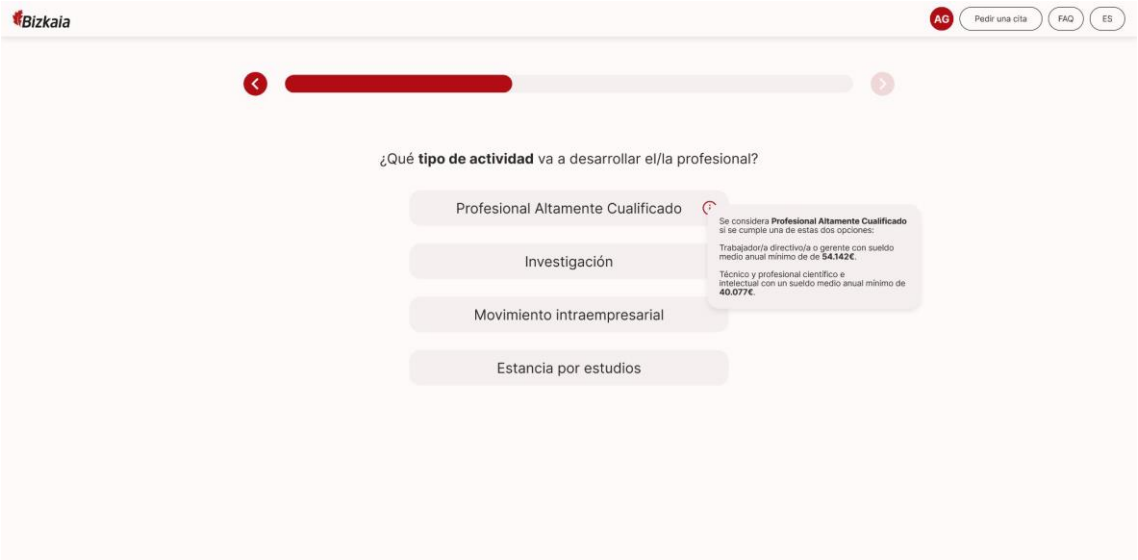
- Pop-up con el listado de datos que necesita tener la organización para completar el perfil de la persona contratada.
- Cada elemento de la lista va acompañado por un checkbox.
- Ya que se trata de un mensaje de aviso, el empleador podrá darle al botón “Comenzar” aunque no haya marcado todos los elementos de la lista con un “check”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Perfilado de la persona empleada (profesional)

Al comenzar un nuevo proceso de relocation, la persona empleadora deberá registrar los datos de la persona empleada respondiendo a una serie de preguntas, similarmente a cómo se ha registrado el/la usuario/a profesional de forma paralela e independiente.

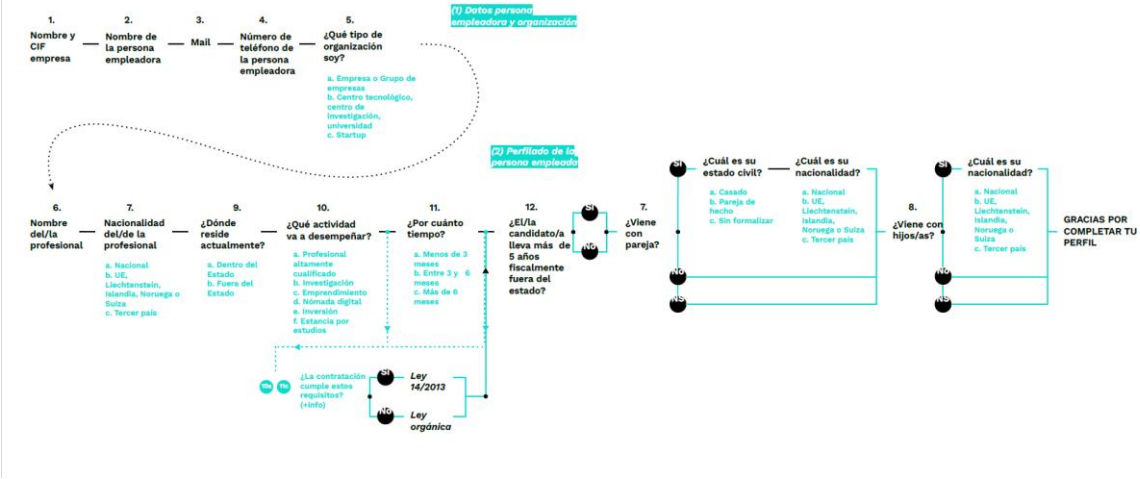
Algunas opciones pueden ser confusas, por lo que existirá la opción de dar información adicional cuando el/la usuario/a sitúe el cursor sobre un pequeño icono de (i).



Detalles:

- Todas las preguntas son **obligatorias** y tienen **una única respuesta posible.**
- Sin embargo, el/la usuario/a podrá avanzar a la siguiente pregunta sin completar la anterior en el caso de no saber la respuesta.
- **Las respuestas se guardan automáticamente** y en caso de no haber terminado el proceso, el/la usuario/a podrá volver al perfilado hasta completarlo totalmente.
- Habrá respuestas que necesiten de una explicación. En estos casos, aparecerá un **icono de información (i)**, en el que al situar el cursor encima aparecerá una ventana con la información correspondiente.

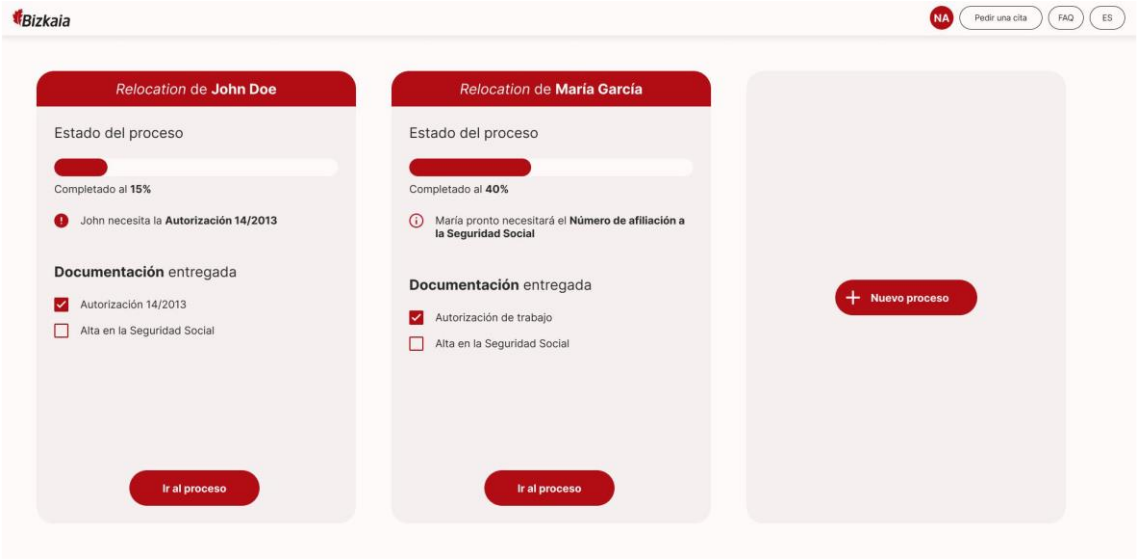
*Flujo de perfilado de la organización



Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- ***Panel de gestión de procesos***

Cada usuario/a del tipo "Organización" tendrá acceso a un panel de gestión con los diferentes procesos de relocation activos, ya que puede que un/a empleador/a esté haciendo el seguimiento y gestión de más de un proceso a la vez. Cada proceso cuenta con una previsualización en la que aparece el estado del proceso (% completado), avisos y alertas importantes (si las hay), y el check-list de la documentación entregada (o por entregar).



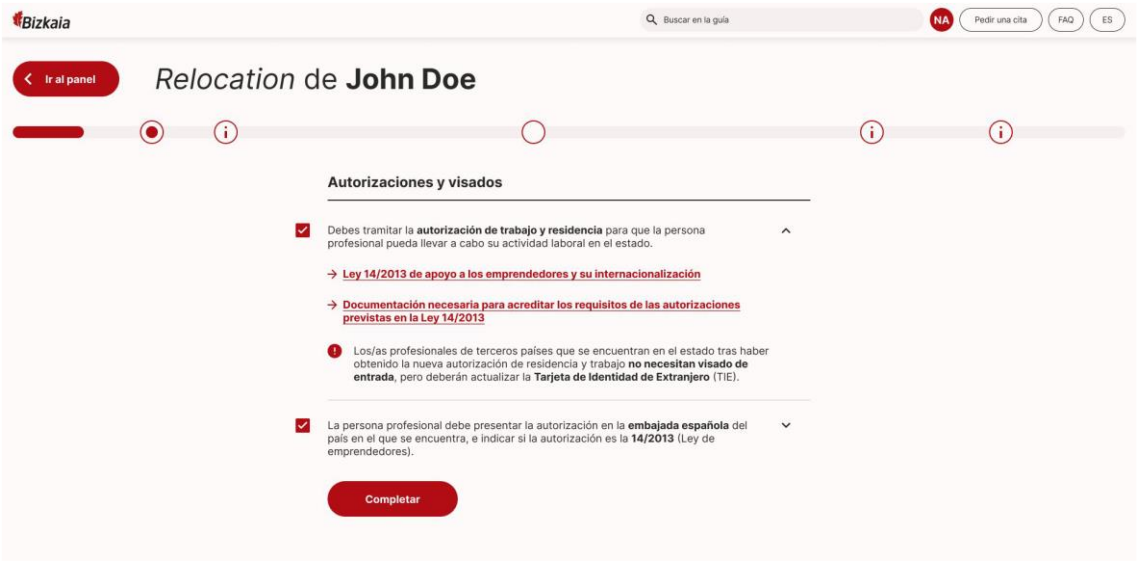
Detalles:

- **Bloques de procesos de *relocation* activos** + botón para un **abrir un nuevo proceso.**
- Cada bloque cuenta con un **botón de "Ir al proceso".**
- El **estado del proceso** se registra con una barra que indica el porcentaje del proceso (hoja de ruta) completado.
- Si los hay, aparecen **mensajes o alertas para el/la empleador/a** relativos a cada uno de los procesos *(p.ej. "John necesita la Autorización 14/2013").*
- **Listado de documentación** en la que con una casilla de verificación se muestra si está completado o no.
- **La barra de búsqueda** aparecerá en el Menú superior únicamente cuando la organización haya comenzado un **proceso de *relocation***.

- ***Hoja de ruta de la organización***

Una vez el/la empleador/a se ha registrado y ha completado la fase de perfilado de la persona contratada, puede acceder a la **hoja de ruta del proceso de *relocation* para cada persona empleada** (puede haber más de una simultáneamente).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus



Detalles:

- Arriba a la izquierda habrá un **botón de "Ir al panel"** que te llevará al panel de gestión (presentado en la página anterior).
- El texto del encabezado debe indicar explícitamente el **nombre de la persona empleada**.
- Los checkpoints se desglosan en **tareas** cuya información se puede ampliar con desplegables.
- Los checkpoints y puntos de información se muestran **sobre una simplificación de la hoja de ruta** que el/la profesional está completando de forma paralela. Para que esto sea posible, **el proceso de *relocation* que ha creado la organización deberá conectarse a la persona usuaria y ruta de ese/a mismo/a profesional**. La forma más efectiva de hacerlo sería mediante el número de Documentación de Identidad. De esta forma, cuando ambas partes hayan comenzado su proceso en paralelo, **el sistema será capaz de conectarlos entre sí**.

2.2. Criterios de diseño

- Interactividad y gamificación: Personalización de los apartados y contenido de la guía en base al perfilado inicial.
- Experiencia y narrativa cercana a los usuarios:
  - Testimonios de profesionales
  - Reserva de citas online
  - Notificaciones de avisos y novedades
- Agilidad y simplicidad:
  - Puntos clave en un primer nivel
  - Acceso fácil a la información detallada
  - FAQs dinámicos / BOT
- Adaptativa: Facilidad para actualizar contenidos y enlaces de la guía.
- Atractiva: Estética y usabilidad muy cuidadas.

3. Entorno tecnológico

3.1 Stack tecnológico

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Para el desarrollo del proyecto que nos ocupa se requiere el desarrollo de aplicaciones web y backend necesario para su correcta aplicación, tanto uso del framework, exposición y gestión de base de datos.

La infraestructura deberá estar alojada en los servidores de Bizkaia Talent y tendrá que estar conectada con la plataforma de registro de usuarios de la organización.

Se requerirá el acceso de web services necesarias.

El resto de las herramientas que sean necesarias para el correcto funcionamiento del sistema que nos ocupa, deberán ser debidamente justificadas en la memoria técnica del presente pliego.

3.2 Arquitectura y diseño esperado

Durante la prestación del servicio que nos ocupa, la empresa adjudicataria se encargará de diseñar la arquitectura técnica del sistema objeto del contrato, que mejor se adapte a las necesidades funcionales del mismo.

Dicha solución deberá contar con una función de registro y visualización de la actividad de la plataforma para su gestión interna y el análisis y control de los indicadores de actividad necesarios por Bizkaia Talent, además de la posibilidad de exportación de datos y un cuadro de mando

Asimismo, se deberá dejar un conjunto de servicios API web que permitan los servicios de comunicación e intercambio de información con el resto de sistemas de Bizkaia Talent y su extranet con la solución ofrecida. Dicha API debería permitir, al menos, las acciones más habituales en este tipo de sistemas entre las que se pueden señalar: alta de usuario, baja de usuarios, autenticación de usuarios, consulta de datos, consulta de registros, intercambio de registros, etc.

Para la implantación de la solución solicitada será necesario asegurar su integración o interoperabilidad con los siguientes sistemas:

- La integración de la plataforma dentro de la web corporativa www.bizkaiatalent.eus gestionada por Bizkaia Talent. Coordinación con el resto de los proveedores con los que se trabaja para la integración e implementación de la plataforma web dentro de la web matriz desarrollada con Wordpress.
- Integración con el registro como usuario de la plataforma de extranet de Bizkaia Talent.

4. Equipo de trabajo

Los equipos que prestan el servicio deben disponer de conocimientos funcionales y tecnológicos específicos relacionados con el contexto técnico y funcional de los sistemas que están al alcance del contrato.

Siendo el número de personas por perfil ajustado por el proveedor, se definen a continuación los perfiles mínimos y la cualificación requerida para cada uno de ellos:

4.1.- Características del equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá nombrar a una persona de contacto que será quien se encargue de todas las comunicaciones con el responsable del Contrato.

El contratista deberá formar un equipo de trabajo que deberá estar formado, como mínimo, por:

• Un equipo de Diseño.

• Un equipo de Programación

Al frente del equipo, deberá ubicarse un responsable que acredite, al menos, 10 años de experiencia en trabajos similares al demandado por Bizkaia Talent y que haya participado como responsable en un proyecto de diseño e implantación de una plataforma digital similar.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

La adscripción de medios personales tendrá carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el art. 211 LCSP por lo que su incumplimiento podrá llevar aparejada la resolución del contrato.

4.2.- Constitución del equipo de trabajo

El equipo humano que el contratista incorpore al proyecto tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado, al menos, por componentes relacionados en la oferta adjudicada y, consecuentemente, valorados en la licitación.

Si tras la adjudicación se observara que el recurso incorporado no se corresponde con el ofertado en la de propuesta técnica se procederá de la siguiente manera siempre y cuando la empresa adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio:

• La presentación por la empresa adjudicataria de la persona o personas sustitutas con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

• Aceptación de la persona o personas sustitutas por parte de Bizkaia Talent.

En caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, de fuerza mayor y no imputable a la empresa adjudicataria, la entidad contratante se reserva el derecho no sólo a la aprobación de la persona o personas sustitutas, sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

5. Plan de trabajo

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de trabajo con una metodología y cronograma definido, desde la preparación hasta la implantación del proyecto. En ese proceso deberá de haber distintos entregables correctamente definidos en la oferta y continua relación directa con Bizkaia Talent para implementar mejoras o correcciones, para lo que se deberá definir el modelo de gestión del proyecto.

5.1 Entregables

La siguiente documentación deberá ser entregada a Bizkaia Talent en soporte digital:

• Plan del proyecto

• Diseño técnico y funcional

• Plan implantación

• Informes de seguimiento del proyecto

• Informe de resultados

• Manual de formación

5.2 Atención de incidencias tras implantación

La oferta presentada deberá incluir, durante el primer año y sin coste adicional, el servicio de atención de incidencias derivadas de la implantación y puesta en marcha de la plataforma y así como de los posibles problemas que surjan a la hora de las altas de los usuarios en las distintas modalidades de licencia. Se estima que no deberían de superarse las 50 horas de atención remota.

5.3 Plan de formación

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

La contratista deberá presentar en su oferta técnica un plan de formación del personal de Bizkaia Talent asociado a este proyecto a fin de dar a conocer el funcionamiento de la plataforma y de todas las funcionalidades implantadas. Ese plan formativo deberá ser ejecutado por el contratista dentro de los servicios asociados al contrato.

5.4 Mantenimiento correctivo y evolutivo

El contratista deberá aportar dentro de este contrato, una bolsa de horas de mantenimiento con un mínimo de 200 horas anuales, a contabilizar desde el lanzamiento de la herramienta.

El objeto de esta bolsa de horas será acometer un mantenimiento correctivo y evolutivo, a fin de garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma que nos ocupa y poder acometer los pequeños evolutivos que Bizkaia Talent considere necesarios.

Para ello, el adjudicatario, antes de abordar su implementación, deberá valorar el esfuerzo en horas que conlleve el desarrollo e implantación y Bizkaia Talent llevará a cabo su aprobación.

6.- Mecanismos de seguimiento, control y supervisión

El mecanismo de seguimiento, control y supervisión estará basado en el cumplimiento de los plazos establecidos en el presente pliego y en la calidad de los entregables establecidos en el apartado 5 del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos del servicio recogidos en el apartado 2.

7.- Prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las dependencias de los adjudicatarios, excepto salvedades como, reuniones de seguimiento u otras tareas puntuales que, preferentemente, habrán de ser presenciales y precisarán del desplazamiento de los componentes de los equipos a las oficinas de las entidades para las que se preste el servicio contratado o se realizarán por vías telemáticas si no fuera posible por cualquier motivo; en todo caso, la decisión de realizar las labores de una forma u otra corresponderá a las entidades contratantes.

La/s empresa/s adjudicataria/s aportarán los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades previstas y se responsabilizará de la correcta realización de estas. Este personal dependerá exclusivamente de los adjudicatarios, debiendo estos últimos cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales, así como tributarias del personal a su cargo.

La/s empresa/s adjudicataria/s proveerán a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.

Todos los gastos necesarios para la prestación del servicio se encuentran comprendidos en los precios ofertados (i.e. no se imputarán separadamente gastos derivados de los desplazamientos a las oficinas centrales de la entidad contratante en Derio, costes de transporte, tiempo invertido en el desplazamiento, etc.).

La/s adjudicataria/s tendrán la obligación de poner a disposición de la entidad contratante toda la documentación que le sea requerida cuya elaboración haya sido necesaria o meramente conveniente para la correcta prestación de servicios.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

8.- Cláusula de igualdad

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, a lo largo de la vigencia del contrato, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberán desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

9.- Aclaraciones técnicas

Para cualquier consulta o aclaración, Bizkaia Talent pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto: admin@bizkaiatalent.eus

La información adicional o dudas sobre los pliegos o sobre la documentación complementaria que, en su caso, soliciten los licitadores será facilitada con sujeción los plazos previstos en el PCAP.

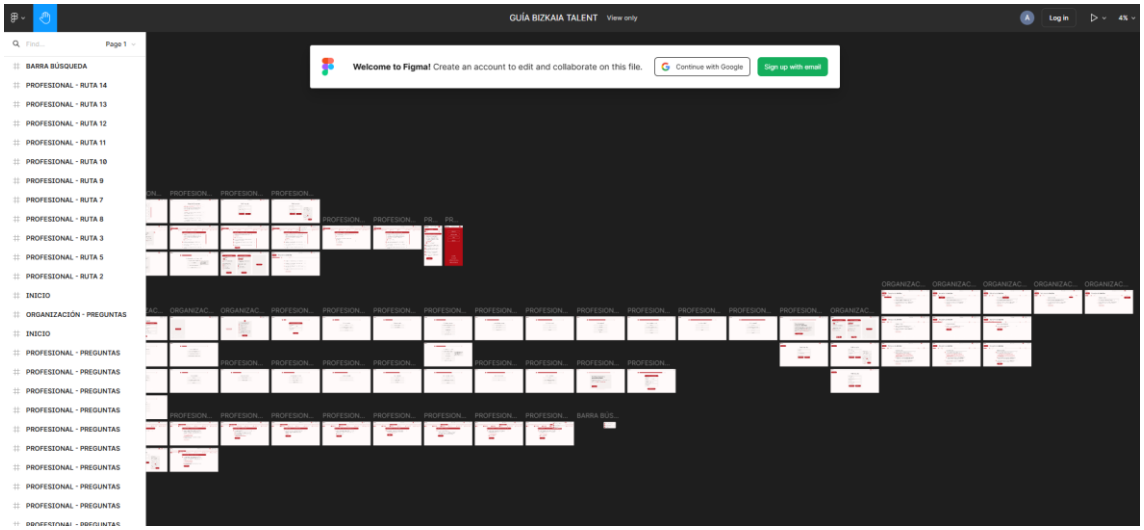
10. Definición de la arquitectura web

10.1. Diseño de la guía y UX

Una vez definida la nueva arquitectura web, se ha diseñado un primer prototipo en figma con el cual definimos, por un lado, una estética (aplicación gráfica, colores, tipografías ...) y, por otro lado, una interacción y usabilidad con los diferentes usuarios/as. Gracias a este primer visionado, mostramos cómo serán la apariencia y funcionamiento de la nueva guía digital.

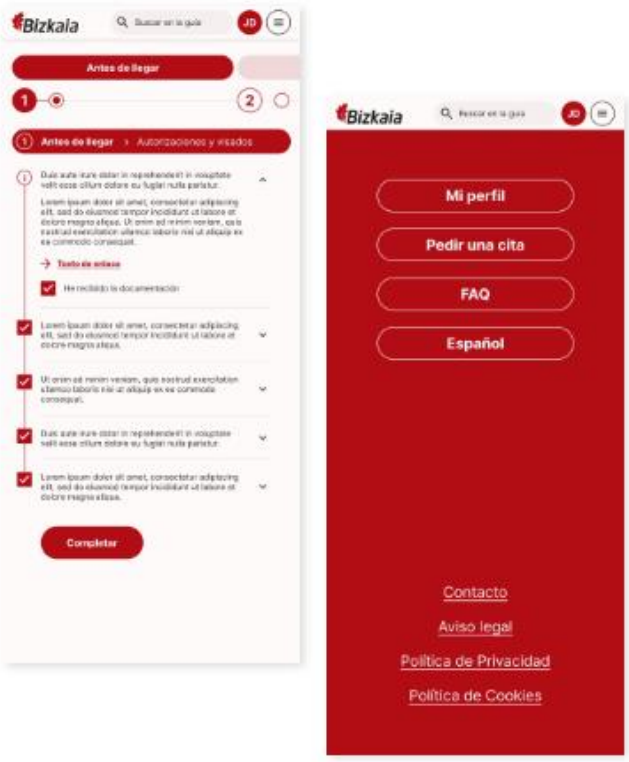
- En primer lugar, tal y como se hace actualmente, se separa el flujo de los/as profesionales de las organizaciones, ya que tanto el proceso de perfilado como la ruta que se genera posteriormente son significativamente distintos.
- Como hemos dicho, las preguntas de perfilado no se entremezclan con la información que se le facilita a la persona usuaria. Contestando a unas sencillas preguntas, y mediante sus respuestas, recogidas en la base de datos, se configura su guía personalizada.
- La información se da de forma muy ordenada y sintetizada,
- dando la opción de desplegarla para acceder a información más detallada, enlaces o preguntas frecuentes.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus



10.2 Diseño responsive

El diseño de la guía está pensado para que su adaptación a móvil sea lo más sencilla e intuitiva posible. La estructura de los contenidos es generalmente vertical con el objetivo de facilitar el diseño responsive de los elementos, y para mejorar la experiencia de los usuarios que hagan uso de la guía en dispositivos horizontales y verticales, generando un ecosistema uniforme y coherente.



La pantalla que muestra La pantalla que muestra la hoja de ruta de la persona profesional es quizás la más compleja de adaptar a dispositivos móviles, pero se ha llegado a un diseño muy similar al de escritorio que facilita la navegación.

La persona usuaria puede navegar a través de esta ruta horizontal haciendo scroll lateral, y al igual que en escritorio, puede seleccionar un checkpoint de la ruta para desplegar la información y tareas de su interior

Por otro lado, se ha diseñado un menú para la versión móvil, desde el que se puede acceder al perfil, e "Pedir una cita", al "FAQ" y a la configuración de idioma.

Funcionalidades adicionales

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Más allá de las **funcionalidades** con las que se han **diseñado las pantallas de la guía** y que se han explicado en detalle en las páginas anteriores, la plataforma desarrollada deberá contar con un **panel de administración y un back-end** acorde a las necesidades que se recogen a continuación:

- La plataforma deberá contar con un panel de administración fácil de entender y gestionar que cuente con las siguientes funcionalidades o apartados:
- Recibir notificaciones cuando un/a profesional u organización se registra.
- Panel de control analítico con datos demográficos y estadísticas sobre la experiencia de navegación de las personas usuarias (mapa de calor, términos más buscados en la barra de búsqueda, pantallas con mayor porcentaje de rebote…).
- Autonomía para la edición de contenido y actualización de enlaces de la guía.
- La guía deberá ser responsive y adaptar sus contenidos a dispositivos móviles, especialmente las páginas del recorrido de los/as usuarios/as profesionales.
- La plataforma deberá poder enviar notificaciones a las personas usuarias mediante correo electrónico para mantenerlas informadas de sus avances en la hoja de ruta, o para recordarles que tienen tareas pendientes, por ejemplo.
- La pantalla de "**Preguntas frecuentes**", en vez de ser un listado definido por el equipo de Bizkaia Talent, idealmente contaría con una **barra de búsqueda propia** en la que las personas usuarias podrían escribir sus propias preguntas, y el sistema sería capaz de redactar una respuesta acorde, tal y como hace ChatGPT, por ejemplo.
- Esa misma pantalla de "**Preguntas frecuentes**" contaría con un listado de preguntas que se generarían y ordenarían en base a la frecuencia con la que las consultaran los/as usuarios/as reales de la guía.

10.3 Manual de estilo

La herramienta y sus diferentes apartados deberán seguir el manual de marca de la iniciativa Bizkaia with the talent.

Fdo. [*Órgano de contratación*]

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: D8I2-MQBM-W45D-AX1T
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Sin./Fdo.: AINARA BASURKO URKIRI 2025-02-01
EKONOMIA SUSTATZEKO SAILA-REN FORU DIPUTATUA
DIPUTADO/A FORAL DE DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA