PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIOS
Procedimiento abierto

Objeto: "Servicios Especializados de Apoyo para la Realización de la Vigilancia e Inteligencia Competitiva en SPRI"

Expediente n.º: 2025031

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....3
2. NECESIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR.....3
3. ANTECEDENTES.....4
4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....4
5. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR..... 4
6. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO.....6
7. PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO……..……..6

1 INTRODUCCIÓN

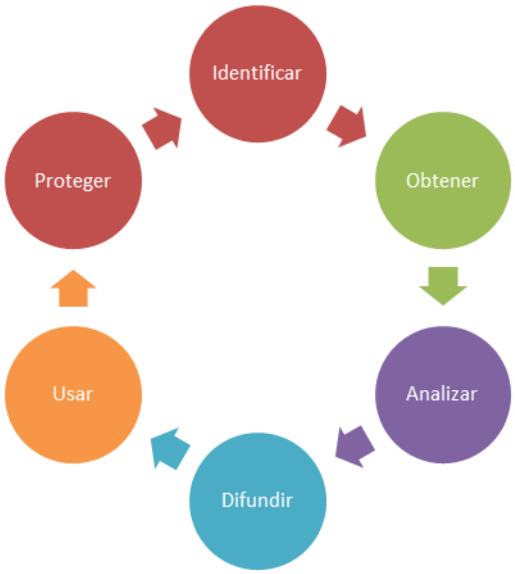
La vigilancia tecnológica y la inteligencia competitiva se han convertido en prácticas generalizadas entre las organizaciones actuales. Se ocupan de recoger e interpretar la información externa para incorporar este conocimiento a los procesos de innovación y de formulación e implementación de la estrategia corporativa.

Entendemos por Vigilancia el proceso sistemático y organizado de captación de información del exterior y de la propia organización, selección, análisis, difusión, comunicación y explotación de la información de acuerdo a la UNE 166.006. Mientras que la Inteligencia se refiere más concretamente al producto de valor añadido resultante de la vigilancia, a su interpretación y generación de conocimiento poniéndolo en valor para la toma de decisiones.

En este documento vamos a utilizar la denominación Vigilancia e Inteligencia (VI) para englobar ambos conceptos. Los objetivos que persiguen la VI son variados:

- Reducir riesgos, detectando amenazas y anticipándose a los cambios.
- Innovar, detectando nuevas soluciones e ideas.
- Facilitar la incorporación de nuevos avances tecnológicos.
- Progresar detectando desfases entre los productos y las necesidades de los/as clientes.
- Conocer y cooperar con otras organizaciones

La VI es un proceso continuo que se puede representar gráficamente como un círculo



2 NECESIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El aumento constante del volumen de información accesible ha dado lugar a la aparición del término “infoxicación”, referido a la sobresaturación de información en Internet.

Si bien la información disponible en la red puede ser relevante y contribuir a los procesos de VI, las organizaciones deben hacer un esfuerzo en la selección y "digestión" de esta información antes de incluirla en el proceso de toma de decisiones.

La tarea puede resultar ingente si no se enfocan las necesidades estratégicas y seleccionan adecuadamente las fuentes y estrategias de búsqueda.

Por estas razones SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (en adelante, "**SPRI**"), necesita contratar **Servicios Especializados de Apoyo para la Realización de la Vigilancia e Inteligencia Competitiva.**

3 ANTECEDENTES

A continuación, se indican algunas experiencias relevantes en materia de VI de los últimos años en las que ha participado SPRI.

Radar Spri

En el 2017 comenzó la puesta en marcha de esta herramienta con el objetivo de captar lo que se estaba haciendo fuera y utilizar esta información para desarrollar mejor nuestra misión en SPRI. Se creó un espacio para la gestión compartida de la información y se estableció una sistemática de elaboración y distribución a través de una herramienta de wordpress denominada Radar, donde se publican y se comparten noticias de oportunidades y tendencias mediante email. Se realizó previamente un diagnóstico para la puesta en marcha de un sistema de vigilancia e inteligencia para SPRI.

De esta forma, se cuenta ya con varios años de experiencia en la implantación y extensión del servicio en SPRI. Se ha procedido por ello también ahora, al redimensionamiento del mismo.

4 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Desde el área de Promoción Empresarial de SPRI, a través de su Departamento de Dinamización de Clústeres, se precisa contratar **Servicios Especializados de Apoyo para los procesos de Vigilancia e Inteligencia Competitiva** para SPRI (en adelante "**Servicios de VI**" o "**VI**" indistintamente). Las actividades objeto del contrato se llevarán a cabo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5 OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Se describen a continuación los objetivos y trabajos a realizar

Servicios de VI para SPRI:

El objetivo del proveedor de este servicio es dar soporte a las diferentes áreas de SPRI interesadas en realizar VI. Para ello tendrá que realizar los siguientes trabajos:

1. Establecer las unidades de VI asociadas a los ámbitos correspondientes, dentro de la plataforma de soporte de la información que ya existe. En concreto, las características de la plataforma, son las siguientes:

- Generales:
  - Sistema de vigilancia
  - Sistema de creación, priorización y gestión de ideas, ligado o no la vigilancia realizada.

- Gestión de la información:
  - Usuarios analistas configurables según sus necesidades y objetivos.
  - Usuarios lectores ilimitados.
  - Fuentes sin restricciones.
  - Áreas de vigilancia ilimitadas.
  - Equipos multidisciplinares.
  - Comentarios colaborativos.
  - Posibilidad de generar tantas áreas de vigilancia como sean necesarias.
  - Utilización de fuentes sin límites.
  - Posibilidad de utilizar las mismas fuentes en tantas áreas de vigilancia como sea necesaria.
  - Base de datos con más de 3.000 fuentes de información segmentadas por sector, área de aplicación, palabras clave.
  - Posibilidad de crear filtros centralizados.
  - Posibilidad de crear filtros mediante operadores booleanos (AND, OR, “”, *)
  - Posibilidad de combinar los filtros creados para crear filtros complejos.
  - Subrayado de los filtros utilizados en las noticias/información que capta el sistema.
  - Posibilidad de crear alertas personalidad a cada usuario definiendo su frecuencia de envío.
  - Posibilidad de distribuir las noticias de manera inmediata un grupo de personas internas/externas.
  - Posibilidad de realizar boletín y programación de envío.
  - Posibilidad de destacar noticias en los boletines.

- Posibilidad de personalizar boletines, crear grupos específicos para el envío de los boletines.
- Visualización de estadísticas por boletín.
- Realización de boletines para usuarios internos o externos a la organización.
- Estadísticas por cada área/fuente según el periodo de tiempo elegido para optimizar el flujo de la información.
- Estadísticas asociadas a cada noticia.
- Posibilidad de realizar comentarios por noticia, así como la posibilidad de compartir los comentarios en los boletines que se realizan.
- Posibilidad de gestionar la visualización de los comentarios.
- Traducción automática de la información de cualquier idioma.
- Exportar e importar fuentes e información.
- Integración de diferentes tipos de fuentes, desde RSS, redes sociales, newsletters, Google alerts y páginas web sin RSS.
- Buscador de las noticias/documentos según área de vigilancia, importancia, comentarios, etiqueta, palabra clave.
- Posibilidad de crear y gestionar etiquetas.
- Resumen automático de las noticias mediante IA, identificación de topics y entidades mencionadas.
- Creación de mapas mentales de manera automática mediante IA.
- Módulo de IA para recomendar noticias de interés según histórico de valoraciones/interés.

• <u>Proceso de ideación:</u>

- Acceso al portal de ideación para usuarios que se elijan
- Creación de grupos específicos para idear
- Posibilidad de crear ideas, compartir ideas y priorizar ideas por grupos
- Gestionar las ideas
- Votación de ideas
- Panel de estadísticas de todo el proceso de ideación: ideas publicadas, seleccionadas, descartadas e ideas aprobadas.

• <u>Características Generales:</u>

- Posibilidad de definir usuarios colaboradores para la gestión de la información y para el proceso de ideación.
- Configuración de perfiles de usuario según responsabilidad en el sistema de vigilancia.

- Extensión de navegador para conectarse mediante el sistema de vigilancia.
- Aplicación móvil.
- Posibilidad de conectar el sistema de vigilancia con otras plataformas como Sharepoint, Intranet, Página web, etc.
- Almacenamiento sin límites
- Capacidad de gestionar los procesos de inicio de sesión: MFA, configuración de la robustez de las contraseñas
- Integraciones flexibles
- Chatbot para ayudar al usuario a la aclaración de dudas
- Apartado específico para consultar las funcionalidades del sistema

2. Operar la unidad de VI y elaborar los productos de la VI, incluyendo el boletín mensual de la unidad de VI y demás productos (alertas, análisis específicos, etc.) dentro de los parámetros que se acuerden.

3. Poner en valor y dinamizar la explotación de resultados de la VI.

- Operar la unidad de VI en la plataforma de soporte y facilitar el acceso y la gestión amigable e intuitiva de la información. En su caso, asistir a la formación como operador de la plataforma.

- Facilitar apoyo a los destinatarios de las unidades de VI para la puesta en valor de los productos y resultados de la vigilancia de acuerdo con los objetivos establecidos.

- Elaborar un informe anual de la Revisión y Mejora de la actividad de la unidad de VI que incluya recomendaciones de mejora.

- Colaborar con SPRI en todos los aspectos necesarios para el buen desempeño de las unidades de VI, asegurando la más alta calidad del servicio y coordinación, así como en la identificación de posibles sinergias entre unidades de VI para explotarlas de forma colaborativa.

4. Temas relevantes de vigilancia en SPRI. Se han identificado a través de las necesidades de estos años del servicio de VI implantado.

5. Las áreas de actividad definidas son las siguientes, que se dividen en unidades de vigilancia:

- Promoción Empresarial:

  - Política clúster.
  - Estrategia.
  - Desarrollo industrial.

- Emprendimiento innovador.
- Sostenibilidad

- Servicios de Apoyo:

  - Gestión Interna.
  - RRHH.

El plazo máximo de establecimiento del servicio será de 30 días naturales desde la entrada en vigor del contrato.

6 DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

Deberá designarse un equipo de personas al proyecto que deberá ajustarse a las necesidades del servicio, asignando los recursos adecuados para la realización de cada tarea.

7 PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Las condiciones y aptitudes exigibles al personal asignado para la ejecución del contrato son las siguientes:

- El equipo de trabajo estará compuesto, como mínimo, por dos (2) personas. Sin embargo, podrán proponerse personas adicionales que podrán, en su caso, valorarse favorablemente.

- Se designará una (1) persona que ejerza como responsable general del proyecto e interlocutor con la persona delegada por SPRI, con conocimiento y experiencia suficientes en materia de estrategia empresarial, valorándose la experiencia específica en políticas y programas de desarrollo regional e innovación, digitalización y sostenibilidad, así como vigilancia e inteligencia y en los temas relevantes de vigilancia para cada unidad de VI

- El personal asignado para la elaboración de estos servicios deberá tener conocimiento y experiencia suficiente en materia de estrategia empresarial, valorándose la experiencia específica en políticas y programas de desarrollo regional e innovación, digitalización y sostenibilidad, así como vigilancia e inteligencia y en los temas relevantes de vigilancia para cada unidad de VI.

- El personal asignado deberá tener titulación oficial académica de licenciatura o grado con titulación superior.

- Roles y años de experiencia:

- Persona responsable de proyecto con una experiencia mínima en estrategia empresarial, valorándose la experiencia específica en políticas y programas de desarrollo regional e innovación, digitalización y sostenibilidad, de 10 años.

- Persona asignada al proyecto con una experiencia mínima en estrategia empresarial, valorándose la experiencia específica en políticas y programas de desarrollo regional e innovación, digitalización y sostenibilidad, de 5 años

- La adjudicataria se compromete a la correcta ejecución del servicio contratado. El personal asignado al contrato dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria. En ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral contractual, funcionarial o de naturaleza alguna respecto del Gobierno Vasco, SPRI, y/o sociedades participadas por los mismos, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.