

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DE UNA PLATAFORMA WEB PARA LA NUEVA COMUNIDAD ALUMNI DEL PROGRAMA DE BECAS DE INTERNACIONALIZACIÓN GESTIONADAS POR LA AGENCIA VASCA DE INTERNACIONALIZACIÓN-BASQUE TRADE AND INVESTMENT S.A. (Expte. BTI2021006)

1.- ANTECEDENTES

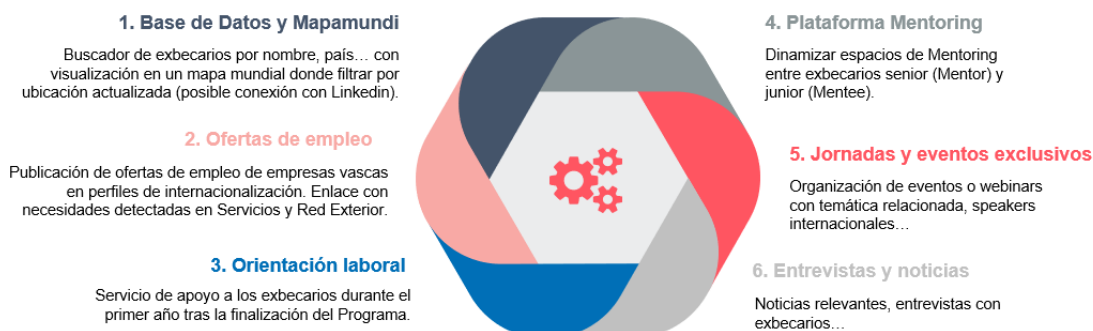
La Agencia Vasca de Internacionalización / Basque Trade and Investment, S.A. (en adelante, “BasqueTrade”) es entidad adscrita al Grupo SPRI que, en su condición de entidad colaboradora del Ente Público SPRI, se encarga de la gestión del programa de becas de internacionalización (BEINT). Entre otros cometidos, BasqueTrade participa en el diseño del itinerario formativo de Fase 1 y realiza su supervisión, pone las oficinas de su Red Exterior a disposición del programa a fin de que puedan realizarse en ellas las prácticas formativas de la Fase 2 y realiza la coordinación general del programa con el seguimiento personalizado de los becarios en sus destinos exteriores, atendiendo sus necesidades a través de un equipo gestor radicado en sus oficinas de Bilbao.

Desde su puesta en marcha en el año 1.986 por parte del Gobierno Vasco, han podido disfrutar de este programa más de 1.300 becarios repartidos por más de 70 países y 5 continentes; a ellos se unirán todos aquellos que resulten beneficiarios de la beca en los años venideros.

2.- OBJETO

La presente licitación tiene por objeto la contratación de los servicios de diseño, desarrollo, parametrización y mantenimiento evolutivo y correctivo de una plataforma web Alumni para generar una comunidad, establecer un espacio de encuentro y conformar una red de contactos entre todos los participantes, pasados, presentes y futuros, del Programa de Becas BEINT. Dicha plataforma deberá contar con, el menos, las siguientes funciones y/o servicios:

Propuesta de servicios a lanzar por BEINT Alumni:



El adjudicatario deberá desplegar un portal Alumni alojado en la web de BasqueTrade, así como el sistema de BBDD asociado, que permita el registro e interacción de todos los participantes del Programa que así lo deseen desde que éste se puso en marcha hace 35 años y ofreciendo, al menos, todos los servicios descritos en este pliego de una manera fluida, flexible, escalable, responsable, segura y alineada con todos los principios y normativa de protección de los datos de carácter personal.

Para el desarrollo, implementación y gestión de la estructura de BB.DD. donde se recojan los datos de los Alumni del programa, se requiere de una solución tipo CRM moderna y segura en sintonía con los estándares de calidad existentes en el mercado actual, con una funcionalidad completa y manejable según los alcances del proyecto definidos en el presente pliego. Deberán preverse e incluirse medidas preventivas de acceso a la información y anti-hackeo, así como todos los elementos restantes para la puesta en marcha y funcionamiento de dicha solución.

En fases posteriores de este proyecto está prevista la interacción de los exbecarios con terceros (empresas, entidades, organismos...) por lo que el contratista ha de prever y posibilitar dicha evolución ya en este momento, habilitando aquellos mecanismos de intercambio de información necesarios (tipo API WEB) para su comunicación con otros softwares a través de protocolos "interfaz uniforme", tales como XML, JSON- RPC, HTTP o SOAP

3.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios profesionales que prestar consistirán en las actividades siguientes:

- Desarrollo e implementación de la solución BB.DD., preferible tipo CRM, asociada al portal web, que incluirá:
 - Desarrollo, implantación y parametrización de una solución de BBDD, preferible tipo CRM, que permita el registro, mantenimiento y gestión de los Alumni para su posterior explotación. Durante el desarrollo del proyecto, el adjudicatario definirá, en colaboración con BasqueTrade, los campos que deberá recoger dicha BBDD (nombre, apellidos, dirección, estudios, país de residencia, trabajo actual, preferencias...) así como las funcionalidades asociadas
 - 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 BasqueTrade, además de la posibilidad de exportación de datos y un cuadro de mando
 - La solución propuesta podrá ser tanto en tecnología Software as a Service (SaaS) como On premise, debiendo incorporar la propuesta todos los costes asociados a su desarrollo, mantenimiento y operación, esto es:
 - En el caso de soluciones SaaS, se deberán incluir todos los costes asociados a los módulos/soluciones necesarias para el correcto despliegue de las funcionalidades requeridas, desarrollo y configuración de los mismos. Se deberá calcular en la oferta el coste de licencias necesarias para 2 años, dos licencias de administrador y 600 de usuario. Finalmente, se deberá incluir cualquier otro coste asociado al correcto desarrollo, puesta en marcha y funcionamiento de la solución.
 - En el caso de soluciones "on premise", se debe contemplar el coste de infraestructura hardware (servidores, routers, cableado, sistemas de seguridad, etc.) necesario para su implantación en la arquitectura del Grupo SPRI, así como otro cualquier coste asociado a la seguridad (tanto física como de ciberseguridad), disponibilidad y gestión del software durante los primeros 2 años de operación. Dichas funciones no se incluirán en las horas de mantenimiento solicitado. Del mismo modo, deberá tenerse en cuenta la existencia de dos administradores y 600 usuarios.

- Asimismo, se deberá dejar un conjunto de servicios API web (REST, JSON-RPC o SOAP) que permitan los servicios de comunicación e intercambio de información con el resto de sistemas de BasqueTrade o Grupo SPRI 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.
- Gestión y soporte de carga de datos y la carga inicial de contactos actuales de la base de datos de Alumni generada por BasqueTrade. (Además de los nuevos integrantes del programa de becas, en fases posteriores de este proyecto se prevé la carga de datos de empresas y entidades de interés por lo que el programa ha de permitir su realización en un momento posterior).
- Diseño y desarrollo de una comunidad online donde agrupar a los usuarios y generar, al menos, los contenidos y/o servicios descritos en la figura del apartado 2. Para ello, se deberán desarrollar todas las funcionalidades necesarias para su correcta implementación y funcionamiento, entre las que se destacan, de forma no limitativa, las siguientes:
 - Sistema de registro de Alumnis por usuarios externos administrado por BasqueTrade.
 - Desarrollo de un área privada para perfil Administrador.
 - Desarrollo de un área privada para perfil usuario.
 - Desarrollo de un directorio y un buscador con todos los usuarios registrados con filtros (país, nombre...) con un enlace integrado a los perfiles de la plataforma LinkedIn de cada usuario con su correspondiente actualización de información modificada en la propia plataforma LinkedIn.
 - Creación de un mapamundi digital que geolocalice la ubicación actual de los usuarios registrados con un desplegable de sus datos de contacto.
 - Creación de un panel que permita la coordinación de contenidos de noticias y eventos a través de las actuales plataformas web y mailing que dispone el Grupo SPRI.
 - Creación de un panel que permita la publicación de ofertas de empleo con destino en empresas vascas con posibilidad de inscripción de usuarios en las mismas y envío de CV/documentación.
 - Creación de una plataforma de Mentoring para emparejar usuarios como Mentores y Mentees y hacer un seguimiento de estos.
 - Sistema de comunicación interno entre diferentes usuarios del portal, así como funcionalidades de colaboración entre usuarios (conversaciones, foros...) en relación al contenido publicado.
 - Asimismo, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones generales para el portal:
 - La solución desarrollada responderá a un sistema de plataforma full responsive adaptable a distintos dispositivos móviles
 - El desarrollo de la plataforma, su estructura y contenidos en modalidad plurilingüe castellano, inglés y euskera
- Para la implantación de la solución solicitada será necesario asegurar su integración o interoperabilidad con los siguientes sistemas:

- Integración o comunicación con la plataforma LinkedIn, a través de sus API (LinkedIn API), que permitan, al menos:
 - Integración con los perfiles de LinkedIn (Profile API), de forma que se actualice la información de la BBDD con la información de LinkedIn de forma automática
 - Desarrollo de un canal de difusión de las actividades a través de LinkedIn
- La integración de la plataforma dentro de la web corporativa www.basquetrade.eus gestionada por Grupo SPRI. 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.
- El sistema de comunicación de mailing y/o boletines estará integrado a través de las herramientas de comunicación del Grupo SPRI.
- La sincronización de datos de la plataforma con la actual herramienta de marketing automation utilizada por BasqueTrade y Grupo SPRI.
- Prestación de los servicios técnicos necesarios durante la puesta en marcha y el mantenimiento de la solución requeridos en el siguiente pliego, entre otros:
 - Formación necesaria a los usuarios de BasqueTrade para el aprendizaje en el uso de la plataforma y sus distintas funcionalidades. Se deberá de incluir un Manual de consulta.
 - Un equipo de soporte técnico disponible durante la fase de pruebas, lanzamiento y posibles desarrollos futuros.

4.- EQUIPO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA:

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 la Agencia y que haya participado como responsable en un proyecto de diseño e implantación de una plataforma web alumni o similar.

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 BasqueTrade.

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.

4.3.- Experiencia previa y casos de éxito

La empresa adjudicataria deberá presentar posibles casos de éxito en el desarrollo de servicios similares al descrito en este pliego, con su alcance y desarrollo realizado.

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 BasqueTrade para implementar mejoras o correcciones, para lo que se deberá definir el modelo de gestión del proyecto.

5.1 Duración del proyecto

La implantación y puesta en marcha de la plataforma, plenamente operativa, deberá ser inferior a 5 meses desde el inicio del proyecto. El plazo presentado deberá de ser planificado en un respectivo cronograma con los hitos bien descritos.

Esta duración no incluirá la formación posterior al equipo de BasqueTrade y el posterior soporte post-implantación.

La duración prevista total de este proyecto en su Fase 1, la que es objeto de la presente licitación, se establece en dos años coincidiendo con la duración del contrato.

5.2 Entregables

La siguiente documentación deberá ser entregada a BasqueTrade en soporte digital:

- Plan del proyecto
- Diseño técnico y funcional
- Plan implantación
- Informes de seguimiento del proyecto
- Informe de resultados
- Manual de formación

5.3 Demo

En el plazo máximo de dos meses contados a partir del inicio de la prestación de los servicios contratados, la contratista deberá poner a disposición de la Agencia una versión de demostración a través de una dirección de internet personalizada para BasqueTrade, donde se demuestren las principales características funcionales de la solución requerida en el presente pliego. Dicha versión deberá contar con, al menos, de 10 a 12 pantallas en el formato visual definitivo que muestren un caso completo de usuario ya registrado (perfil personal, foro, noticias...), a definir conjuntamente con BasqueTrade, de forma que permita una navegación fluida por la misma (en base al caso construido). No será necesario cargar ningún dato en dicha versión, construyéndose con información no real.

5.4 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.

5.5 Plan de formación

La contratista deberá presentar en su oferta técnica un plan de formación del personal de BasqueTrade 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.

5.6 Mantenimiento correctivo y evolutivo

Dentro de la oferta económica se entenderán incluidas, durante toda la vigencia del contrato, 400 horas de mantenimiento evolutivo y correctivo. Este servicio dará comienzo una vez culminada la implantación y puesta en marcha de la plataforma.

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 3.

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 Bilbao, 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.

8.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

La formalización del contrato por la/s empresa/s adjudicataria/s llevará en todo caso aparejada la cesión por su parte, en exclusiva y de forma gratuita, de todos los derechos de propiedad intelectual que, en su caso, pudieran tener sobre los productos generados y componentes que lo integran o hayan sido utilizados en él a favor de la entidad contratante.

9.- 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.

10.- ACLARACIONES TÉCNICAS

Para cualquier consulta o aclaración, BasqueTrade pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto: kontratazioa@basquetrade.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.

34089193L

MARIA AINHOA

ONDARZABAL

(R: A95903027)

Firmado digitalmente
por 34089193L

MARIA AINHOA
ONDARZABAL (R:
A95903027)

Fecha: 2021.07.30
13:52:22 +02'00'