



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA PLANIFICACIÓN,
DEFINICIÓN, Y PUESTA EN MARCHA DE NUEVOS SERVICIOS RELACIONADOS CON
PROGRAMAS CON RELACIÓN A LA PLATAFORMA INTEGRADA VIRTUAL CAMERAL
(EXPEDIENTE Nº 100/2013)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

2. DURACIÓN

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

5. EQUIPO DE TRABAJO

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

8. GARANTÍA



CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por el Consejo Superior de Cámaras es permitir la selección de la empresa que prestará los servicios definidos en el presente Pliego, de acuerdo con los términos recogidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

La colaboración entre ambas entidades se realizará en la modalidad de asistencia técnica, fijándose por el Consejo Superior de Cámaras el alcance de los trabajos y planificación global prevista, siendo el Proveedor, responsable de la ejecución de los mismos durante la duración del contrato.

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el proveedor contratado deberá poner a disposición del Consejo.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución de seis meses (6) a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el mismo.



CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1 LOS SERVICIOS QUE LA EMPRESA LICITADORA DEBERÁ PRESTAR SON

- **Consultoría funcional y tecnológica para la implantación de nuevos servicios relacionados con Programas**
 - Consultoría, asesoramiento y coordinación para las fases de planificación, diseño, construcción e implantación de los proyectos tecnológicos necesarios, convirtiendo así los requerimientos de los Programas ejecutados por las Cámaras de Comercio y su Consejo Superior en acciones de procesos y tecnología que permitan el cumplimiento efectivo de los objetivos definidos en cada Programa
 - Actividades de consultoría relacionadas con la evolución de la Plataforma Tecnológica Cameral desde una perspectiva global que garantice que las decisiones que se adopten estén perfectamente alineadas y sean coherentes con los objetivos del proyecto y el conjunto de iniciativas ya en marcha. Realización de estudios e informes de recomendaciones relacionadas con aspectos tales como la revisión de la adopción de estándares y estudio de aplicación de nuevos estándares, valoración del impacto de actualizaciones de productos software base, estudio de convergencia de tecnologías de portales (Extranets e Intranets) y BPM, identificación de nuevas herramientas para su integración en la infraestructura existente,...
- **Gestión coordinada de los subproyectos tecnológicos**
 - **Planificación**
 - Colaboración en la planificación y elaboración del plan de proyecto de los subproyectos (calendario, metodología de trabajo, relación de entregables) que actualmente se encuentran en marcha, y de los que se inicien durante la vigencia del contrato, como parte del proceso de consolidación y crecimiento de la Plataforma Tecnológica Cameral
 - **Diseño y construcción**
 - Participación en la fase de diseño de la solución funcional y tecnológica de cada proyecto prestando especial atención a la interoperabilidad y dependencias existentes entre todos ellos
 - Coordinación, a nivel funcional y tecnológico, tanto de los proveedores seleccionados para su colaboración en las diferentes iniciativas, como de los distintos actores de la Red Cameral (cámaras y puntos de atención, unidades del CSC, usuarios clave) involucrados en cada proyecto
 - Coordinación de las actividades de los diferentes proyectos



- **Implantación y soporte post-implantación.**
 - Coordinación de las distintas partes implicadas en la fase de puesta en marcha de las iniciativas tecnológicas que se describen más adelante.
 - Establecimiento de los mecanismos que aseguren el correcto traspaso de los productos, aplicaciones y demás elementos que se vayan incorporando a la Plataforma Tecnológica Cameral por parte de los distintos proveedores a los responsables del Consejo Superior de Cámaras, de manera que se faciliten las posteriores tareas de administración y operación de dichos productos.
 - Definición de los niveles de servicio objetivos de los distintos componentes de la explotación y seguimiento de los mismos
 - Definición e implantación de los mecanismos que aseguren el traspaso efectivo de conocimiento desde los proveedores al personal del CSC involucrado en la administración y gestión de los sistemas y aplicaciones
 - Definición del modelo de prestación de servicios y colaboración en la gestión de los proveedores tecnológicos y fabricantes
 - Propuesta de mejoras relativas a la explotación o a la arquitectura tecnológica
 - Definición de estándares desde el punto de vista de la infraestructura y del software base
- **Control y Seguimiento**
 - Seguimiento del progreso de los diferentes proyectos a implantar sobre la Plataforma Tecnológica Cameral, con el fin de identificar variaciones sobre el alcance, el calendario, los costes, la calidad, etc., de manera que puedan tomar las medidas correctivas necesarias para cumplir con los objetivos fijados, según las diferentes metodologías estándares de gestión de proyectos tecnológicos
 - Aseguramiento de la coherencia entre las planificaciones de los diferentes proyectos
 - informes de seguimiento, planificación y asistencia a reuniones de seguimiento, revisión de estimaciones por parte de los proveedores
 - Gestión del alcance, de los requerimientos y del control de cambios de los diferentes proyectos
 - Definición de indicadores clave de seguimiento y cuadro de mando del proyecto global contemplando las diferentes fases y áreas de actividad, incluido el centro de atención a usuarios
 - Seguimiento estadístico del uso de la Plataforma
 - Control de la calidad de cada proyecto particular
- **Metodología y procedimientos**
 - Desarrollo de la metodología y procedimientos necesarios para la implantación y operación en los diferentes ámbitos de los proyectos



- **Gestión del Cambio y dinamización de manera coordinada de los diferentes subproyectos**
 - Supervisión y coordinación de los planes de formación funcional y técnica
 - Definición y colaboración en la ejecución del plan de gestión del cambio global que tenga en cuenta los diferentes proyectos a implantar sobre la Plataforma Tecnológica Cameral
 - Definición y colaboración en la ejecución de planes de gestión del cambio específicos cuando corresponda
 - Definición y colaboración en la ejecución del plan de comunicación, difusión y dinamización global a lo largo del proyecto
 - Definición y colaboración en la ejecución de planes de comunicación, difusión y dinamización específicos cuando corresponda

- **Transferencia de conocimiento.** Definición de un Plan de Trasferencia con descripción de actuaciones sobre el traslado de conocimiento, tareas y operativa, formación técnica y demás actividades necesarias para que el Consejo Superior de Cámaras pueda continuar en el futuro con las actividades relativas a este procedimiento.

- **Centro de Atención a Usuarios.** Recepción de peticiones por parte de los distintos actores involucrados, entre otros: responsables del Consejo Superior de Cámaras, usuarios finales de las aplicaciones y Cámaras de Comercio, y, en su caso, redirección a los puntos de soporte adecuados, entre otros: proveedores de los aplicativos, responsables funcionales del Consejo y Cámaras así como Áreas de Sistemas.
 - Punto central de información, asistencia y gestión de incidencias y peticiones
 - Centro de Atención a Usuarios de primer nivel
 - Registro de incidencias y peticiones y su estado de resolución
 - Propuesta de acciones preventivas y planificadas encaminadas a mitigar la necesidad de acciones correctivas
 - Propuestas de mejora en relación a las aplicaciones y los sistema que las soportan
 - Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de mantenimiento de los aplicativos
 - Desarrollo y mantenimiento de los procedimientos de operación del CAU

Se requerirá a la empresa licitadora, de forma que se facilite el análisis y comparativa de las propuestas presentadas, que defina claramente:

- La metodología y entregables a generar
- La relación concreta de actividades que propone realizar
- Los medios puestos a disposición para la realización de dichas actividades
- La configuración del equipo de trabajo propuesto y dedicaciones



Para el caso en que el Consejo decida la rescisión de los servicios contratados, pudiendo éstos ser parciales o totales, el adjudicatario deberá incluir en su propuesta una plan y descripción de actuaciones relacionadas con la transferencia del conocimiento para en su caso ejecutar este Plan.

La composición del equipo de trabajo necesario y las tareas concretas a realizar vendrán determinadas por las iniciativas previstas que se desarrollen en cada ámbito temporal del Proyecto de desarrollo e implantación de la Plataforma Integrada Virtual tecnológica Cameral y que se describen a continuación.

3.2 INICIATIVAS PREVISTAS EN EL AÑO 2013

Se detallan seguidamente las iniciativas que está previsto desarrollar durante el año 2013. No obstante el número de estas irá aumentando durante la prestación del servicio.

- **Red Social Corporativa.** Se persigue dotar a la Red Cameral de un sistema con capacidades sociales, de manera que mejore la productividad, la gestión del conocimiento, y la eficiencia global en la gestión de los Programas.

Los objetivos específicos enmarcados en esta línea de actividad, de cara a lograr una mejor ejecución y seguimiento de los Programas, son:

- Mejorar el modelo de relación y los procesos de comunicación con y entre las Cámaras de Comercio
- Reducir costes y mejorar la productividad de los miembros de la Red Cameral
- Potenciar el trabajo colaborativo, la difusión, la compartición de información y la gestión del conocimiento en un entorno integrado
- Fomentar las relaciones informales, a través de herramientas de redes sociales, rompiendo así el modelo de relación basado en dependencias jerárquicas

Dichos objetivos se soportarán sobre la Intranet de Cámaras existente en la actualidad implementada sobre tecnología Liferay Community Edition 6.0.6 y Alfresco Enterprise Edition 3.3

- **Prestación telemática de servicios asociados a Programas.** Consiste en implantar sobre una herramienta de tramitación telemática los procesos de prestación de servicios asociados a distintos Programas. Los objetivos perseguidos son:
 - Mejorar el seguimiento de la prestación de servicios asociados a Programas
 - Proporcionar servicios a las empresas de manera electrónica, de manera que se facilite y agilice dicha prestación
 - Disponer de una Base de Datos centralizada de la ejecución de los



Programas, con el fin de:

- Conocer en cada momento en qué punto se está en cada servicio, de modo que se mejore la eficiencia en la prestación y por tanto la eficiencia global de los Programas.
- Mejorar la difusión de la información relativa a la ejecución de los Programas

Inicialmente se prevé implementar los flujos de prestación de servicio relativos a los Programas:

- Programa de consultoría en internacionalización
- Otros servicios asociados a Programas en ejecución

La implantación de los servicios consiste en el análisis, diseño (modelado de los flujos), construcción y despliegue de los flujos de trabajo identificados en cada caso particular. Dichos flujos de trabajo se soportarán sobre una plataforma basada en BPM integrado con herramientas de firma electrónica, registro electrónico, repositorio documental y sistemas externos (integración a través de servicios Web).

- **Gestión del Cambio y dinamización de la Plataforma Tecnológica Cameral.** Su objetivo es realizar la gestión del cambio y fomentar la utilización de los sistemas que forman parte de la Plataforma Tecnológica Cameral, prestando especial atención a la Red Social Corporativa y a la prestación telemática de servicios, por parte de los miembros de la Red Cameral.

Para ello, se realizarán labores de planificación y ejecución de la gestión del cambio, dinamización, formación, gestión de contenidos, etc., todas ellas enfocadas a fomentar el trabajo colaborativo online entre los miembros de la Red así como la eficiencia en la prestación de servicios y ejecución de los Programas.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario generará la documentación e información, tanto en formato papel como en soporte electrónico, necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada uno de los capítulos anteriormente indicados.

En concreto en relación con el alcance del presente proyecto, los siguientes:

- Plan director del proyecto global
- Cuadro de mando global del proyecto global y específicos para cada subproyecto
- Informes técnicos sobre productos tecnológicos
- Matrices de valoración de productos y servicios tecnológicos
- Actas de reunión
- Informes de seguimiento



- Documentos de identificación y control de riesgos
- Cronogramas: planificación de tareas y grado de consecución
- Procedimientos, metodologías y plan de calidad. Control de versiones y documentación
- Acuerdos de nivel de servicio
- Plan de Gestión del Cambio
- Procedimientos del Centro de Atención a Usuarios
- Inventariado y reporte de incidencias y peticiones
- Estadísticas de uso de la Plataforma

5. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo para que el proyecto se cumpla en sus objetivos y en las fechas programadas. En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Consejo Superior de Cámaras y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El Consejo Superior de Cámaras se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con el Consejo Superior de Cámaras, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

Los diferentes perfiles establecidos para la ejecución del objeto del contrato en relación con esta línea de actividad y sus requerimientos asociados, son los mostrados seguidamente:

- Perfil tecnológico especializado en la dirección de proyectos tecnológicos y con una experiencia de más de tres años, con orientación a entornos Web.
- Perfiles con experiencia demostrable en Procesos y Gestión del Cambio, con capacidades de interlocución a diversos niveles organizativos, conocimiento funcional de plataformas sociales, de gestión de contenidos y colaborativas con orientación a entornos Web (Intranets, Extranets, Proyectos de integración) y tecnología BPM



- Perfiles complementarios, con experiencia en el área de la consultoría tecnológica, para la prestación de trabajos a realizar según las demandas del proyecto, consultores tecnológicos, expertos en diferentes áreas de las TIC, como por ejemplo expertos en tecnología ERP, en administración electrónica, plataformas de comercio electrónico...

Las modificaciones en el equipo de trabajo pueden producirse tanto en relación al número de componentes del mismo, según perfiles identificados, como en relación al porcentaje de dedicación de cada uno de los miembros del equipo. Es decir, en lo referente a los consultores funcionales y técnicos y personal de apoyo, el Consejo Superior de Cámaras dispondrá de la flexibilidad necesaria en el uso de los perfiles y el consumo de recursos, de manera adecuada a los trabajos que sea necesario llevar a cabo en cada momento.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para la supervisión de la marcha del proyecto por el Consejo Superior de Cámaras -el cual podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato-, se convocarán cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

La propuesta técnica tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema:

RESUMEN EJECUTIVO

Descripción del enfoque del proyecto, puntos más representativos de la solución propuesta, valor añadido que proporciona y elementos diferenciadores.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR

Contenido detallado de la propuesta de prestación del servicio adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3º del presente documento incluyendo la relación de las actividades que se pretenden llevar a cabo, así como medios propuestos para la ejecución de las mismas.

PLAN DE PROYECTO

Metodología. Descripción del método de trabajo propuesto para la mejor



prestación del servicio incluyendo, como mínimo: operación en la gestión de proyectos, gestión del cambio y plan de calidad. También se presentará una relación de entregables, incluyendo una descripción del contenido de los mismos y una matriz plan de calidad-entregables.

Equipo de trabajo. Organización del proyecto, perfiles asignados, responsabilidades y tareas. Cuantificación de los recursos asignados al proyecto en número de horas y % de participación. Asignación de los recursos por fases y tareas, así como el número de horas totales del proyecto.

Cronograma de trabajo. Propuesta tentativa del ritmo de trabajo incluyendo, como mínimo: fases, tareas y subtareas, duración de cada fase, tarea y subtarea, hitos relevantes y entregables, dependencias entre tareas, matriz tareas-entregables.

PLAN DE TRANSFERENCIA.

Descripción del alcance del Plan de transferencia de conocimiento propuesto: compromisos, tareas, operativa, formación técnica...

INFORMACIÓN ADICIONAL

Incluyendo toda aquella información que la empresa ofertante considere de especial interés o relevancia y que no haya sido incluida en los puntos anteriores.

El número máximo de folios admitido para el global de la propuesta es de 70 impresos a una sola cara en tamaño A4.

8. GARANTÍA

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los productos desarrollados de 6 meses a partir de la fecha de la recepción y aceptación de los mismos por parte del CSC. Durante dicho periodo el adjudicatario realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en los productos y documentación entregados que le sean imputables.

La empresa ofertante deberá detallar el procedimiento de reporte de incidencias así como la metodología para el tratamiento de las mismas hasta su resolución.