

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DE UNA PLATAFORMA
CLOUD PARA EL DESPLIEGUE DE PORTALES *EXTRANET* DE CONTENIDOS,
SERVICIOS Y COLABORACIÓN Y SOPORTE POST-IMPLANTACIÓN
(EXPEDIENTE Nº 46/2022)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 4. CERTIFICACIONES**
- 5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**
- 6. EQUIPO DE TRABAJO**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 7. CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 8. GARANTÍA**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España o la Cámara) es la selección de la empresa que prestará los servicios de implantación de una plataforma *cloud* para el despliegue de portales *extranet* de contenidos, servicios y colaboración y soporte post-implantación.

1.1. Antecedentes. Necesidades a satisfacer mediante el contrato

La Cámara de España es una corporación de derecho público creada en virtud de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio. Su finalidad es la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación, así como la prestación de servicios a las empresas que ejerzan las indicadas actividades, de acuerdo a lo previsto en el art. 20.2 de dicha norma.

La Cámara de España centra su actividad en el impulso de la competitividad y la internacionalización de la economía española, así como en el desarrollo de la Formación Profesional Dual, y ejerce asimismo como órgano consultivo y de colaboración de la Administración conforme a lo previsto en la Ley.

La Cámara articula sus actuaciones a través de los siguientes ejes prioritarios:

- La prestación de servicios de apoyo a la empresa, especialmente pymes, en todos los ámbitos clave para su competitividad e internacionalización. Destacan los Planes de Internacionalización y de Competitividad de la empresa española. A tal fin la Cámara de España gestiona un importante volumen de fondos comunitarios FEDER y FSE, cuyos beneficiarios últimos son los emprendedores y las pequeñas y medianas empresas.
- La prestación de servicios y ejecución de programas complementarios de apoyo a la empresa, ya sea contando con financiación europea o bien mediante acuerdos con diferentes organismos públicos y privados.
- La prestación de servicios de mediación y arbitraje mercantil.
- La participación activa en proyectos internacionales, promovidos por la Comisión Europea o por organismos multilaterales, para la prestación de servicios de apoyo a las pymes o la elaboración de estudios y estadísticas de ámbito empresarial, entre otros.
- El reforzamiento e impulso de la red territorial de Cámaras de Comercio, cuya capilaridad permite la ejecución eficaz y coordinada de iniciativas comunes y uniformes a escala nacional dirigidas a la empresa. A través de la prestación de servicios homogéneos a la empresa y al emprendedor, las Cámaras de Comercio

son activos que garantizan la vertebración territorial y la cohesión económica y empresarial en España.

- La representación y coordinación de las Cámaras territoriales ante las instancias estatales e internacionales.
- La defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación, asumiendo funciones de carácter consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas.

La situación generada por el COVID-19 obliga a impulsar la transformación digital a todos los niveles como factor clave para acelerar la recuperación que permita alcanzar los niveles de progreso económico y social anteriores a su aparición, y así se refleja en el plan de recuperación para Europa (Next Generation EU) y en el propio plan de recuperación, transformación y resiliencia español, que identifican claramente la transformación digital como una palanca necesaria para la recuperación y la mejora de la productividad.

En este contexto, y conectora que en el momento actual existe una necesidad real de adecuación digital de las instituciones de apoyo al tejido productivo del país, la Cámara de España ha elaborado un plan para impulsar la adopción de herramientas tecnológicas para la mejora de la gestión de su actividad entre las que se encuentra la implantación de una plataforma *cloud* para el despliegue de portales *extranet de contenidos, servicios y colaboración* como instrumentos para el impulso de la actuación en red de manera telemática, mediante la digitalización de procesos comunes y la puesta a disposición de herramientas que faciliten la coordinación y el trabajo colaborativo de la Cámara de España con red de Cámaras territoriales, con la red de Cámaras en el exterior, con las empresas vocales y vocales colaboradores, así como con el resto de organismos y entidades con los que se relaciona.

El objetivo final es que la nueva plataforma se constituya como un elemento integrador e impulsor de las actividades colaborativas mejorando la coordinación y el seguimiento de las distintas iniciativas y marcos de trabajo, tanto a nivel institucional como operativo.

1.2 Objeto de la prestación

A través de la presente licitación se pretende la contratación de una empresa que preste servicios de provisión de las licencias necesarias para la implantación de una plataforma *cloud* que permita el despliegue de portales *extranet* de contenidos, servicios y colaboración en modalidad SaaS (Software As A Service) o PaaS (Platform As A Service) ofertado por el propio fabricante, así como la construcción de los portales *extranet* o espacios de trabajo colaborativos que se identifiquen durante la ejecución del contrato.

Dentro del objeto del contrato se incluyen servicios de soporte operativo, preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo, tras la fase de implantación inicial de la plataforma *cloud* y de la puesta en producción de los portales *extranet* que se precisen, de forma que se garantice su correcto funcionamiento de acuerdo a las especificaciones iniciales, así como la incorporación de nuevas características o funcionalidades, o adecuaciones sobre el planteamiento inicial, que se vayan identificando a lo largo de la ejecución del contrato.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución máxima de cinco años (5) a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el contrato.

No obstante, la previsión es concentrar los esfuerzos de construcción de los portales *extranet* que se precisen, así como aplicar las mejoras identificadas tras la implantación inicial durante los primeros meses de contrato, entrando el proyecto a partir de ese momento en una fase de soporte con menor necesidad de recursos y, por tanto, con una menor dotación presupuestaria.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Características de la plataforma tecnológica

Para satisfacer las necesidades existentes, la Cámara de España necesita dotarse de una plataforma tecnológica de mercado, con un elevado grado de versatilidad y garantías de evolución continua en cuanto a la adopción de nuevos estándares en materia de gestión de contenidos, gestión de procesos y colaboración; y con un modelo de licenciamiento ajustado en cuanto a las necesidades operativas existentes (despliegue en *cloud*, necesidad de entornos de preproducción y producción, número de portales o *sites* indeterminado), al volumen de usuarios estimado, y previsible en cuanto a costes, de manera que se garantice la sostenibilidad económica del proyecto a lo largo del tiempo.

Por lo anterior, la plataforma tecnológica ofertada deber ajustarse necesariamente a los siguientes requisitos de carácter general:

Código	Requisitos
GEN 1	Basada en una solución de mercado distribuida bajo licencia comercial y de amplia implantación, mantenida y evolucionada por el fabricante y con una red de empresas integradoras con un mínimo de cinco (5) integradores a nivel nacional de manera que se garantice la ejecución del proyecto de manera óptima, con los más altos estándares de calidad y garantizando, al mismo tiempo, la continuidad del proyecto.
GEN 2	Desplegada en modalidad SaaS (Software As A Service) o PaaS (Platform As A Service) ofertado por el propio fabricante, <u>no por el integrador</u> , garantizando así la disponibilidad, escalabilidad y actualización continua de la plataforma en términos de seguridad, estabilidad, adecuación a los estándares y la fase de transición del servicio en caso de cambio de integrador.
GEN 3	En ambas modalidades de despliegue de la plataforma se ofrecerán todas las garantías respecto del cumplimiento con los preceptos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y, en particular, evitarán cualquier tipo de transferencia internacional de datos fuera del Espacio Económico Europeo.
GEN 4	Las licencias ofertadas proporcionarán la cobertura necesaria para los entornos de preproducción y producción, sin ninguna limitación en cuanto al número de portales o sites que se pueden desplegar, e incluyendo un mínimo de 3.000 usuarios nominales o 900 usuarios concurrentes durante los cinco (5) años de ejecución del contrato. Todos los usuarios licenciados tendrán

	<p>acceso a la totalidad de las funcionalidades del producto ofertado sin ninguna limitación.</p> <p><u>No serán consideradas válidas las propuestas que incluyan cualquier tipo de limitación sobre los requisitos establecidos en relación con el número y tipos de entornos, el número de portales o sites, o el número de usuarios nominales / concurrentes, o que incluyan la posibilidad de repercutir mayores costes de licenciamiento sobre el precio ofertado durante la ejecución del contrato.</u></p> <p>En el caso de <u>modelos de licenciamiento basados en la limitación de recursos del entorno de computación sobre el que se ejecuta la solución (número de vCPUs, tamaño de memoria, espacio en disco, otras), de modelos de licenciamiento basados en el pago por consumo de recursos realizado (volumen de tráfico generado, número de contenidos o páginas publicados, número de peticiones recibidas o páginas vistas, capacidad de número de transacciones sobre el recurso de almacenamiento, número de transacciones en base de datos u otras métricas de consumo), o cualquier otro modelo de licenciamiento que implique algún tipo de limitación respecto de los requisitos establecidos en relación con el número y tipos de entornos, el número de portales o sites, o el número de usuarios nominales / concurrentes, el ofertante justificará debidamente que el licenciamiento ofertado cubre dichos requisitos y sin posibilidad de repercutir mayores costes de licenciamiento sobre el precio ofertado durante los cinco (5) años de ejecución del contrato.</u></p> <p>Las licencias ofertadas incluirán todos los productos o servicios propios o de terceros que el ofertante proponga utilizar para la prestación del servicio solicitado, a lo largo de la ejecución del contrato y ajustados a los requisitos técnicos establecidos en el presente documento.</p>
GEN 5	<p>Capacidades y licenciamiento multiportal, permitiendo la creación de tantos portales independientes de carácter público, privado o híbrido como sean necesarios bajo la misma licencia.</p> <p>Cada portal tendrá su propia arquitectura de contenidos, identidad visual, conjuntos de páginas, contenidos, aplicaciones y usuarios, permitiendo a los usuarios pertenecientes a distintos portales interactuar fácilmente con todos ellos.</p>
GEN 6	<p>Capacidades de construcción de páginas complejas donde se integren contenidos y aplicaciones sin necesidad de que los usuarios deban autenticarse múltiples veces (Single Sign-On).</p>
GEN 7	<p>Solución con garantía de escalabilidad vertical, respecto del número de usuarios, y horizontal o funcional, mediante la incorporación continua de nuevos módulos y funcionalidades liberadas por el fabricante o mediante la integración de soluciones o sistemas externos de terceros o desarrollados por el ofertante.</p>
GEN 8	<p>Capacidades “de fábrica” de integración con sistemas externos:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante la posibilidad de consumo de contenidos y servicios externos a través de interfaces comunes SOA, REST, RSS, otros - Mediante la puesta a disposición de un API de integración amplio y bien documentado que pueda ser consumido desde aplicaciones externas
GEN 9	Amplias capacidades de integración con sistemas de gestión de identidades externos como p.e. servicios de directorio.
GEN 10	Capacidad de importación masiva de datos desde formatos comunes como: CSV, XML, Hojas de cálculo.
GEN 11	Incorpora un sistema de permisos potente, flexible y con elevado nivel de granularidad, basado en la combinación de roles, usuarios y permisos que permitan ajustar el acceso a los contenidos y las funcionalidades de cada portal en función del perfil de cada usuario.
GEN 12	Capacidades de configuración de portales multi-idioma.
GEN 13	Capacidades de segmentación de los contenidos (contenido personalizado o dirigido) mediante la configuración de reglas basadas en determinadas características de los usuarios, de los grupos a los que pertenecen o de los dispositivos o ubicaciones desde los que acceden.
GEN 14	Capacidades para que los usuarios puedan personalizar determinadas páginas de acuerdo a sus preferencias o necesidades, en función del nivel de personalización permitido por parte de los administradores.
GEN 15	Habilita la construcción de portales compatibles con los navegadores más comunes (Ms Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari) y adaptados a proveer una excelente experiencia de usuario en múltiples dispositivos (PC, tableta, móvil) de manera que se garantice el acceso universal a los contenidos y las aplicaciones.

De igual modo la plataforma ofertada deberá proporcionar cobertura para cubrir las siguientes necesidades de carácter funcional:

Código	Necesidades
FUN 1.1	Gestión de contenidos. Posibilidad de gestionar distintas tipologías de contenidos de uso común tales como: <ul style="list-style-type: none"> - FUN 1.1.1: eventos - FUN 1.1.2: noticias - FUN 1.1.3: marcadores

	<ul style="list-style-type: none"> - FUN 1.1.4: encuestas - FUN 1.1.5: calendario - FUN 1.1.6: tareas - FUN 1.1.7: directorio/organigrama - FUN 1.1.8: FAQs - FUN 1.1.9: contenidos de carácter general, con soporte completo a los formatos ofimáticos, de imagen, de audio y de vídeo de uso común
FUN 1.2	<p>Gestión de contenidos. Capacidades avanzadas de gestión de contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FUN 1.2.1: editor avanzado que permita crear contenidos de forma análoga a como se crean con un procesador de textos - FUN 1.2.2: posibilidad de crear plantillas de contenidos predefinidas - FUN 1.2.3: posibilidad de definir circuitos de revisión y aprobación de contenidos con carácter previo a su publicación - FUN 1.2.4: posibilidad de publicación programada de contenidos en base a distintas condiciones como p.e. fechas de inicio y fin
FUN 2	<p>Gestión documental. Capacidades avanzadas de gestión documental con posibilidad de versionado, etiquetado, categorización en base a metadatos, búsqueda por metadatos y contenido, así como flujos de aprobación.</p>
FUN 3	<p>Colaboración. Capacidades avanzadas de colaboración social en base distintas funcionalidades de uso común como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FUN 3.1: directorio de miembros - FUN 3.2: páginas personales (perfil del usuario) - FUN 3.3: feeds de actividad - FUN 3.4: mensajería instantánea - FUN 3.5: recomendaciones - FUN 3.6: blogs/microblogs - FUN 3.7: valoraciones - FUN 3.8: comentarios - FUN 2.9: foros de opinión - FUN 3.10: wikis
FUN 4	<p>Integración con sistema de Single Sign-On de la Cámara de España Apereo Central Authentication Service (CAS).</p>
FUN 5	<p>Suscripciones. Capacidades para la automatización de notificaciones referidas a la publicación de nuevos contenidos a través de email o mediante</p>

	avisos dentro del propio portal, permitiendo a los usuarios configurar los tipos de notificaciones que quieren recibir en cada momento.
FUN 6	Buscador. Capacidades de búsqueda avanzada sobre cualquier tipo de contenido e integrado con los sistemas de seguridad de forma que se garantice la restricción de accesos a la información según el perfil de cada usuario y sus permisos.
FUN 7	Formularios avanzados. Capacidades de diseño y construcción de formularios avanzados para la implementación de procesos de gestión con posibilidad de integración con sistemas de back-end, incluyendo la posibilidad de definir comportamientos dinámicos respecto de los campos basados en reglas.
FUN 8	Flujos avanzados. Capacidades de automatización de procesos de gestión mediante flujos de trabajo que se activan a partir de formularios o documentos.
FUN 9	Listas dinámicas. Capacidades avanzadas para la compartición de información a través de listas de datos dinámicas.
FUN 10	Organización del acceso a la información y colaboración en base al concepto de pertenencia a equipos, espacios o comunidades.
FUN 11	Experiencia de usuario integral. Simplicidad en el acceso a la información por parte de los usuarios, con una visión integral de los contenidos y funcionalidades a los que tiene acceso en función de su perfil.
FUN 12	Capacidades analíticas que permitan conocer la actividad realizada por parte de los usuarios dentro de la plataforma.

3.2 Licencias

Las licencias ofertadas se ajustarán a lo establecido en el punto 3.1 características generales de la plataforma tecnológica, GEN 4 de carácter general, del presente pliego y que se reproducen a continuación:

1. Proporcionarán la cobertura necesaria para los entornos de preproducción y producción, sin ninguna limitación en cuanto al número de portales o *sites* que se pueden desplegar
2. Incluirán un mínimo de 3.000 usuarios nominales o 900 usuarios concurrentes durante los cinco (5) años de ejecución del contrato.
3. Todos los usuarios licenciados tendrán acceso a la totalidad de las funcionalidades del producto ofertado sin ninguna limitación.

4. No serán consideradas válidas las propuestas que incluyan cualquier tipo de limitación sobre los requisitos establecidos en relación con el número y tipos de entornos, el número de portales o sites, o el número de usuarios nominales / concurrentes, o que incluyan la posibilidad de repercutir mayores costes de licenciamiento sobre el precio ofertado durante la ejecución del contrato.
5. En el caso de modelos de licenciamiento basados en la limitación de recursos del entorno de computación sobre el que se ejecuta la solución (número de vCPUs, tamaño de memoria, espacio en disco, otras), de modelos de licenciamiento basados en el pago por consumo de recursos realizado (volumen de tráfico generado, número de contenidos o páginas publicados, número de peticiones recibidas o páginas vistas, capacidad de número de transacciones sobre el recurso de almacenamiento, número de transacciones en base de datos u otras métricas de consumo), o cualquier otro modelo de licenciamiento que implique algún tipo de limitación respecto de los requisitos establecidos en relación con el número y tipos de entornos, el número de portales o sites, o el número de usuarios nominales / concurrentes, el ofertante justificará debidamente que el licenciamiento ofertado cubre dichos requisitos y sin posibilidad de repercutir mayores costes de licenciamiento sobre el precio ofertado durante los cinco (5) años de ejecución del contrato.
6. Las licencias ofertadas incluirán todos los productos o servicios propios o de terceros que el ofertante proponga utilizar para la prestación del servicio solicitado, a lo largo de la ejecución del contrato y ajustados a los requisitos técnicos establecidos en el presente documento.

El ofertante deberá detallar la relación de licencias de todos los productos y/o servicios incluidos en su oferta, así como las condiciones de licenciamiento (nombre “comercial” de la licencia, tipo de licencia y sus características, otras) incluyendo referencias claras y explícitas a su ajuste o cumplimiento de todas y cada una de las condiciones de licenciamiento establecidas en el presente pliego.

3.3 Servicios solicitados

El objetivo final es disponer de una plataforma *cloud* para el despliegue de *extranets* que permita impulsar el intercambio de información, la coordinación y la colaboración de la Cámara de España con el ecosistema de organismos y entidades con los que se relaciona, así como la digitalización de procesos, consiguiendo así mejorar la eficiencia en la gestión y potenciar las posibilidades de cooperación.

Para ello se precisa de la aplicación práctica de la tecnología para la mejora en la gestión de procesos comunes en cualquier tipo de organización como pueden ser:

- La difusión de información o comunicación
- La gestión del conocimiento
- La asistencia / asesoramiento
- El trabajo colaborativo
- La digitalización de procesos administrativos de gestión

Aplicados en función de los casos de negocio que se identifiquen dentro de los distintos ámbitos de trabajo de la Cámara de España con el ecosistema de organismos y entidades con los se relaciona que se pretenden habilitar en la herramienta como p.e.: la coordinación con las Cámaras territoriales en la ejecución de programas cofinanciados con fondos UE y otras iniciativas comunes, las coordinaciones con las Cámaras de Comercio en el exterior, la digitalización de la gestión de las comisiones consultivas con empresas vocales, otros. Para la consecución de los objetivos marcados se proponen las siguientes fases:

Fase de análisis, diseño y configuración inicial

En esta fase se analizarán los distintos ámbitos de aplicación de la plataforma (en adelante espacios digitales) ya identificados por la Cámara de España, se promoverá activamente la identificación de nuevos espacios digitales, se definirá la metodología para determinar el orden en que se ejecutará la fase de construcción de cada espacio digital, se planificará en detalle la construcción iterativa de cada espacio digital, se elaborará la estrategia de arquitectura global en relación con la necesidad de crear portales específicos por cada espacio digital o la posibilidad de agrupar diferentes espacios digitales dentro de un mismo portal, así como cualquier otra actividad de análisis y diseño que el ofertante considere necesaria en función de las características de la plataforma que oferta y de sus metodologías de trabajo.

Forma parte de esta fase la ejecución de todas aquellas tareas comunes y configuraciones globales necesarias para completar el setup inicial de la plataforma como pueden ser la definición de la estructura organizativa (multiorganización), la carga inicial de usuarios, la integración con sistemas externos de autenticación o identidad, etc.

Fase de construcción

Se trata de una fase iterativa por cada portal o espacio digital, donde se llevarán a cabo las siguientes tareas:

- El análisis de las necesidades de negocio específicas con el máximo nivel de detalle
- La definición detallada, según corresponda, de: la línea gráfica, la arquitectura de información, los perfiles de usuario necesarios, las funcionalidades habilitantes y la experiencia de usuario necesarias para construir el entorno digital adaptado al caso de negocio
- Las parametrizaciones, configuraciones y desarrollos necesarios
- La carga de información y/o contenidos iniciales, incluyendo, si así se precisa, la importación de información
- La puesta en producción

Fase de formación a técnicos del departamento de sistemas de la Cámara

En esta fase el adjudicatario realizará la transferencia de conocimiento necesaria al personal técnico del departamento de sistemas designado por la Cámara de España, según el plan de formación propuesto por el adjudicatario y que podrá ser ajustado durante la fase de ejecución del servicio, de manera que le permita adquirir la capacitación necesaria para

realizar tareas comunes de administración técnica y funcional de la plataforma y de soporte de primer nivel a usuarios.

La formación al personal técnico del departamento de sistemas de la Cámara se impartirá necesariamente de manera presencial en las oficinas de la Cámara de España, e incluirá la entrega de documentación específicamente dirigida a usuarios administradores y ajustada al alcance del proyecto, debiendo cubrir todos aquellos aspectos necesarios para el adecuado desempeño de las tareas descritas en el párrafo anterior por parte del personal designado.

Fase de gestión del cambio

En esta fase se definirá y ejecutará el plan de gestión del cambio que incluirá, entre otras, las siguientes actividades:

- Identificación de los órganos de gobierno estratégicos encargados de la gobernanza.
- Identificación de los órganos de gobierno operativos encargados de la dinamización y fomento de la participación.
- Definición de KPIs.
- Definición de la estrategia de monitorización, seguimiento y mejora continua del uso de la plataforma.

- Diseño del plan de comunicación inicial para la difusión del proyecto, incluyendo la elaboración del material necesario en diferentes formatos como p.e. material de soporte para actos de presentación, infografías y vídeos de corta duración.

- Diseño del plan de formación inicial a usuarios clave previo a la puesta en marcha del proyecto, incluyendo la elaboración del material necesario en diferentes formatos como p.e. guías, manuales de usuario, y vídeos de corta duración.

Fase de soporte post-implantación

En esta fase, que se extiende desde la implantación inicial de cada portal o espacio digital hasta la finalización del contrato, se prestarán los siguientes servicios:

- Soporte de segundo nivel a la administración y operación de los distintos portales o espacios digitales, dotándoles de un nivel de servicio adecuado y garantizando su operativa diaria en condiciones de máxima satisfacción por parte de los usuarios, incluyendo acciones preventivas, resolución de problemas e incidencias.
- Monitorización continua del uso real de los portales o espacios digitales, análisis de la información obtenida, presentación de conclusiones y propuestas de mejora o ampliaciones sobre el alcance inicial que permitan maximizar el retorno de la inversión, así como el aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la tecnología.
- Evolución continua de la plataforma incluyendo tareas relacionadas con el análisis, diseño, desarrollo e implantación de nuevos portales o espacios digitales o la ampliación funcional de los que ya se encuentren en producción.
- Actualización continua de toda la documentación generada.

- En los meses finales del contrato, colaboración en una hipotética transferencia del servicio a un nuevo proveedor incluyendo aspectos relacionados con la planificación, la transferencia de conocimiento técnica y funcional y el soporte.

3.4 Formato de la prestación de los servicios

Lugar de trabajo: En lo referente a la ubicación del personal encargado de la ejecución de estos trabajos, con carácter general éste estará ubicado en las dependencias que establezca el adjudicatario, pudiéndose emplear medios telemáticos para las reuniones de trabajo, coordinación, control y seguimiento que se precisen para la correcta prestación del servicio, a excepción de aquellas reuniones que a juicio de la Cámara de España deban de celebrarse en sus oficinas.

En relación con lo anterior, y dada la necesidad continua de interrelación con las unidades técnicas y funcionales de la Cámara de España implicadas en este proyecto durante los primeros meses del proyecto, se considera necesario que la empresa adjudicataria pueda atender peticiones de presencia en las instalaciones de la Cámara de España en un tiempo no superior un día laborable.

En todo caso la ubicación del personal encargado de la ejecución de los trabajos podrá verse condicionada por las circunstancias y necesidades del proyecto en cada momento, pudiendo requerir la Cámara de España, de manera razonada y justificada, la realización de los trabajos que se consideren necesarios desde sus oficinas.

Tanto en el caso de las reuniones que deban de celebrarse en las oficinas de la Cámara de España, como en el caso de que por necesidades del proyecto deban de realizarse trabajos desde sus oficinas, la empresa adjudicataria no podrá facturar ningún cargo adicional por conceptos tales como desplazamientos, alojamiento, dietas u otros.

Composición del equipo de trabajo: Ver punto 6 “Equipo de trabajo

4. CERTIFICACIONES

Los ofertantes deban acreditar estar en disposición de las siguientes certificaciones:

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad o equivalente, o declaración responsable sobre el cumplimiento de medidas acorde con dichos estándares con desglose de las mismas.
- ISO 15504-SPICE: Modelo de Madurez de Ingeniería del Software Nivel 3 o superior, o certificación equivalente (siendo válido el CMMI-DEV v1.3 o superior) o equivalente, o declaración responsable sobre el cumplimiento de medidas acorde con dichos estándares con desglose de las mismas.
- Certificado oficial emitido por el fabricante de la solución tecnológica ofertada en modalidad SaaS (Software As A Service) o PaaS (Platform As A Service) que acredite la condición de integrador autorizado.

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario generará la documentación e información necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada una de las prestaciones anteriormente indicadas. En concreto en relación con el alcance del presente proyecto, como mínimo los siguientes:

- Actas de reunión
- Informes de seguimiento
- Planes de proyecto
- Documentos de Especificación de Requisitos del Sistema
- Documentos de análisis funcional
- Documentos de diseño técnico (cuando sea preciso)
- Prototipos o maquetas
- Customer journey maps
- Documentos de configuración
- Código fuente documentado (cuando sea preciso)
- Scripts de base de datos (cuando sea preciso)
- Planes de pruebas funcionales
- Resultados de ejecución de los planes de pruebas funcionales
- Planes de pruebas de estrés (si posible)
- Resultados de ejecución de los planes de pruebas de estrés (si posible)
- Planes de pruebas de seguridad
- Resultados de ejecución de los planes de pruebas de seguridad
- Manuales de usuario adaptados a los distintos perfiles
- Manuales de administración/explotación específicos para usuarios administradores de la plataforma

6. EQUIPO DE TRABAJO

6.1 Perfiles y dimensionamiento

Durante las primeras semanas de prestación del servicio el adjudicatario deberá proponer un equipo de trabajo inicial para la fase de análisis, diseño y configuración inicial de la plataforma *cloud* y de construcción de la/s *extranet/s*, formado por cuantos integrantes y porcentajes de dedicación estime adecuados para que la ejecución de los trabajos cumpliendo los objetivos e hitos temporales que se establezcan en cada momento.

El equipo de trabajo propuesto se podrá ir ajustando en cuanto a número de perfiles y porcentaje de dedicación en función de las necesidades del proyecto en cada momento y de las perspectivas de ejecución a corto y medio plazo, con el objetivo de cumplir con los objetivos estratégicos e hitos temporales que se establezcan.

El formato para la gestión del equipo de trabajo adscrito al proyecto durante la fase de construcción responderá a la siguiente operativa:

- Revisión conjunta y aprobación por parte de la Cámara de España del plan de trabajo previsto a corto plazo –Sprint– (p.e. en periodos de 4 o 6 semanas de común acuerdo entre las partes).

- Propuesta por parte del adjudicatario de la configuración del equipo de trabajo necesario para la consecución de los objetivos marcados a corto plazo –Sprint–.
- Aprobación de la propuesta de configuración del equipo de trabajo por parte de la Cámara de España para el siguiente periodo –Sprint–.
- Ejecución de los trabajos por parte del adjudicatario, incluyendo la generación de evidencias documentales (partes horarios) que justifiquen la efectiva dedicación al proyecto de cada uno los integrantes del equipo de trabajo.

El formato para la gestión del equipo de trabajo adscrito al proyecto durante la fase de soporte post-implantación responderá a la siguiente operativa:

- Revisión conjunta y aprobación por parte de la Cámara de España del plan de trabajo previsto a medio plazo (p.e. en periodos de 2 o 3 meses de común acuerdo entre las partes).
- Propuesta por parte del adjudicatario de la configuración del equipo de trabajo necesario para la consecución de los objetivos marcados a medio plazo.
- Aprobación de la propuesta de configuración del equipo de trabajo por parte de la Cámara de España para el siguiente periodo.
- Ejecución de los trabajos por parte del adjudicatario, incluyendo la generación de evidencias documentales (partes horarios) que justifiquen la efectiva dedicación al proyecto de cada uno los integrantes del equipo de trabajo.

El adjudicatario únicamente tendrá derecho a facturar los importes que resulten de aplicar a la configuración del equipo de trabajo aprobado por la Cámara de España en cada momento según las tarifas por perfil especificadas en su oferta económica.

El ofertante presentará, junto con el resto de elementos de la propuesta necesarios para su valoración por parte de la Cámara de España, su propuesta de composición del equipo de trabajo sobre el que aplicará el mecanismo de gestión descrito en esta misma sección, junto con sus currículos académicos y profesionales, debiendo ajustarse a los requerimientos mínimos indicados en el presente pliego.

Las distintas categorías profesionales exigidas por la Cámara de España, el número de perfiles mínimo exigido, y sus requerimientos mínimos se muestran en la tabla siguiente:

Nº mínimo de perfiles	Categoría profesional	Descripción categoría profesional	Requerimientos mínimos
1	JP	Jefe de proyecto	Al menos 4 años de experiencia en dirección de proyectos tecnológicos
1	CF	Consultor funcional	Al menos 4 años de experiencia como consultor funcional en proyectos de construcción y soporte de portales <i>extranet con la tecnología ofertada</i>

1	ARQ	Arquitecto software	Al menos 4 años de experiencia como arquitecto software en proyectos de construcción y soporte de portales <i>extranet</i> con la tecnología ofertada
4	AP	Analista programador	Al menos 4 años de experiencia como analista programador en proyectos de construcción y soporte de portales <i>extranet</i> con la tecnología ofertada
1	MAQ	Maquetador Web	Al menos 3 años de experiencia en diseño de interfaces gráficas
1	CGC	Consultor gestión del cambio	Al menos 4 años de experiencia en gestión del cambio en proyectos de portales

Categorías profesionales consideradas por el Cámara de España para la prestación de los servicios solicitados

Las dedicaciones máximas estimadas por perfil durante los 5 años de duración del contrato son las que figuran en la tabla siguiente. No obstante, se trata tan solo de distribuciones tentativas, utilizadas para el cálculo del presupuesto de licitación, y que serán ajustadas a la realidad del desarrollo del proyecto en fase de ejecución, no existiendo compromiso alguno de consumo mínimo garantizado por parte de la Cámara de España ni a nivel global ni por perfil, y con la única limitación de no poder superar en ningún caso el importe total ofertado por el adjudicatario.

Categoría profesional	Año 1 (Nº horas)	Año 2 (Nº horas)	Año 3 (Nº horas)	Año 4 (Nº horas)	Año 5 (Nº horas)
Jefe de proyecto	528	132	132	132	132
Consultor funcional	528	88	88	88	88
Arquitecto software	352	0	0	0	0
Analista programador	7.040	1.760	1.760	1.760	1.760
Maquetador Web	352	88	88	88	88
Consultor gestión del cambio	1.760	176	176	176	176

Dedicaciones máximas estimadas por perfil

6.2 Estabilidad del equipo de trabajo

El rendimiento del servicio en términos de calidad y productividad está directamente relacionado con las capacidades y competencias del personal adscrito, con la adecuada selección e implantación de las metodologías de trabajo, pero también, con el aprendizaje y conocimiento de las especificidades del proyecto adquiridas por el equipo de trabajo durante la ejecución del contrato, motivo por el cual la estabilidad de dicho equipo se considera un aspecto clave de cara a garantizar la calidad y el máximo rendimiento durante toda la prestación del servicio.

Por lo anterior, la sustitución de todos o alguno de los miembros del equipo de trabajo por alguna de las causas contempladas en el pliego se deberá realizar en condiciones que garanticen el menor impacto posible en cuanto a la calidad y el rendimiento del servicio.

Sin menoscabo de la obligatoriedad de que los candidatos propuestos deban cumplir las condiciones mínimas de solvencia técnica establecidas en la convocatoria, la sustitución de los miembros del equipo de trabajo se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Comunicación previa por parte del adjudicatario con un mínimo de 4 semanas de antelación y motivación suficiente de las causas que concurren para la sustitución
- Presentación de posibles candidatos (mínimo dos)
- Aceptación de alguno de los candidatos propuestos por parte de la Cámara de España

6.3 Otras condiciones

El ofertante deberá proponer un equipo de trabajo que cumpla con los perfiles especificados en el presente documento. En los términos expresados en el Pliego de Condiciones Particulares, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo propuesto reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Asimismo, el ofertante deberá disponer del personal necesario para cubrir posibles bajas o sustituciones de los profesionales que inicialmente asigne a la ejecución del contrato.

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 a la Cámara de España y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo de trabajo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser atendida indefectiblemente por el adjudicatario, y se llevará a cabo en condiciones que garanticen la calidad y el rendimiento del servicio prestado.

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

la Cámara de España, ni exigirse a ésta responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control y seguimiento del servicio prestado la Cámara de España podrá establecer cuantas instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato y convocar cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A tales efectos la Cámara de España designará a un responsable del contrato encargado, entre otras cosas, de velar por la ejecución de los servicios solicitados y ofertados por el adjudicatario en su totalidad, así como por la calidad de los mismos.

Una vez adjudicado el contrato se procederá a la constitución de los comités necesarios para el seguimiento, control, evaluación y mejora continua del servicio, identificándose con carácter previo la necesidad de constituir un comité estratégico y un comité operativo que se reunirán con la periodicidad que se determine, o a petición de la Cámara de España, debiéndose elaborar por parte del adjudicatario los informes de seguimiento preceptivos ajustados al nivel y competencias de cada comité con una antelación mínima de 48 horas.

Durante los primeros meses del contrato se prevé un mínimo de una reunión semanal del comité operativo, al objeto de analizar el grado de avance, posibles desviaciones y riesgos, y adoptar las medidas oportunas que permitan lograr los objetivos estratégicos fijados en los plazos establecidos.

8. GARANTÍA

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los productos entregados de 6 meses a partir de la fecha de finalización del contrato.

Durante dicho periodo el adjudicatario realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en los productos entregados y en la documentación entregada que le sean imputables.