

	Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de gestión de la explotación, evolución, dinamización y asesoramiento tecnológico en relación con la plataforma Intelitur. Programa Centro de Conocimiento e Innovación Turística.	 UNIÓN EUROPEA Fondo Europeo de Desarrollo Regional <i>Una manera de hacer Europa</i>
---	---	--

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA QUE PRESTE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA EXPLOTACIÓN, EVOLUCIÓN, DINAMIZACIÓN Y ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO EN RELACIÓN CON LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN TURÍSTICA, INTELITUR. EXPEDIENTE Nº 29/2013

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO y ALCANCE DEL CONTRATO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 4. EQUIPO DE TRABAJO**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 5. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

1.1 Objeto del contrato

El objeto del presente procedimiento consiste en la selección de la empresa que prestará los servicios de gestión de la explotación, evolución, dinamización y asesoramiento tecnológico en relación con la plataforma tecnológica del sistema de gestión del conocimiento e innovación turística, Intelitur, cuyos términos se describen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

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 Superior de Cámaras.

El alcance de los trabajos a desarrollar detallados en este Pliego de Prescripciones Técnicas requiere de la provisión de los perfiles y esfuerzos horas/hombre necesarios, **de acuerdo al modelo de gestión ofertado**, y deberá mantenerse con las condiciones indicadas en el presente Pliego durante un periodo de treinta meses de acuerdo a lo indicado en la cláusula 5ª del pliego de cláusulas administrativas

Los objetivos a alcanzar durante la prestación del servicio son:

- Administración y operación de la actual plataforma tecnológica dotándola del nivel de servicio adecuado en relación con las diferentes funcionalidades presentes en cada uno de los canales puestos a disposición de las Pymes, y garantizando su operativa de cara a los diferentes agentes que interactúan con ella. Establecimiento de los mecanismos y procedimientos necesarios para la mejor consecución de esta actividad.
- Implantación de un modelo de servicio de Gestión Integral de Aplicaciones / Contenidos, a modo de oficina de proyectos, completamente alineado con las necesidades del proyecto. Asistencia y aseguramiento de la calidad en las actividades de análisis, definición, planificación, seguimiento y control de proyectos llevados a cabo por el propio adjudicatario y por terceros en el ámbito del portal así como establecimiento de mecanismos y procedimientos que faciliten y aseguren la correcta implementación y traspaso de las aplicaciones / contenidos y demás elementos de infraestructura.

- Evolución de la plataforma en línea con los requerimientos existentes para continuar con la implantación del modelo conceptual de la red de gestión del conocimiento y la innovación en el sector turístico. A título orientativo: adecuaciones relacionadas con la arquitectura tecnológica y de contenidos, diseño gráfico, provisión de nuevos contenidos, implementación de nuevas funcionalidades específicas u horizontales para los distintos canales, implementación de nuevos perfiles de seguridad, desarrollo de nuevos canales, etc.
- Dinamización de los diferentes canales presentes en la plataforma, coordinando distintas actividades con una visión global.
- Consultoría tecnológica integral respecto de la evolución del portal desde una visión global. A título orientativo: 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 en portales, identificación de nuevas herramientas para su integración en el portal, mejora del posicionamiento en buscadores, benchmarking con otros portales, mejora de la integración del portal con otros canales: youtube, linkedin, facebook, etc.
- En definitiva un incremento en el número de servicios ofrecidos actualmente por la plataforma tecnológica y calidad de los mismos.

En relación con el desarrollo de proyectos o actividades enmarcadas dentro de los apartados anteriores, con un alcance bien definido en cuanto a objetivos y plazo de ejecución, que por su dimensión no pueden ser acometidas dentro de la actividad incluida en la Línea base debido a que penalizarían la ejecución del resto de actividades planificadas bajo dicha tipología de trabajo, su ejecución se realizaría con cargo a la bolsa de horas prevista bajo el concepto Variable no garantizado.

1.2 Trabajos a desarrollar y estimación de recursos necesarios

1.2.1 Tipología de trabajos a desarrollar

Se diferencian dos tipos de actividad en relación con los trabajos a desarrollar dentro del objeto del presente procedimiento:

Línea base (actividades continuadas en el tiempo). Se caracteriza por comprender el conjunto de actividades de ejecución continuada a lo largo de la prestación del servicio y que garantizan el correcto funcionamiento, mejor aprovechamiento y evolución de las funcionalidades actuales de la plataforma:

- Administración y operación de todos los componentes software de la plataforma, incluidas actualizaciones de versiones

- Gestión Integral de Aplicaciones / Contenidos, a modo de oficina de proyectos, completamente alineada con las necesidades proyecto
- Evolución de la plataforma. Soporte correctivo, perfectivo, preventivo y, principalmente, evolutivo
- Dinamización de la información presente en la red de conocimiento (<http://portal.intelitur.com>)
- Consultoría tecnológica integral respecto de la evolución del portal desde una visión global

La unidad de medida de esfuerzo en esta tipología de trabajo, de cara a su dimensionamiento y gestión, será el número de horas por perfil reconocido en el epígrafe 1.2.4.1 del presente documento (Dimensionamiento de los recursos necesarios – Línea base).

El esfuerzo estimado para la Línea base podrá ser revisado durante la ejecución del contrato en función de las fluctuaciones de la demanda existentes en cada momento y de acuerdo al **modelo de gestión del equipo de trabajo de la Línea base** especificado por el adjudicatario en su oferta técnica.

Variable no garantizado (actividades de ejecución puntual). Se caracteriza por englobar el desarrollo de proyectos o actividades con un alcance definido, en el ámbito de la implantación del modelo conceptual de la red de conocimiento e innovación definida por el Consejo Superior de Cámaras, que por su dimensión no pueden ser acometidas dentro de la actividad incluida en la Línea base por penalizar la ejecución del resto de actividades planificadas bajo dicha tipología de trabajo.

Estas actividades surgen cuando una parte del proyecto puede ser aislada, por estar caracterizada por unos objetivos perfectamente determinados y un plazo para su ejecución. Esta situación obliga a aplicar una metodología de trabajo correspondiente a proyecto **“llave en mano”**.

Las fases que caracterizan esta modalidad de trabajo y los entregables básicos son esquematizados en la tabla 1.

Etapa	Entregable
Definición de requisitos	Requisitos funcionales y técnicos
Estimación de alcance	Estimación de alcance, planificación, especificación de entregables, hitos de entrega y facturación
Aceptación de alcance	Documento aprobación alcance
Desarrollo del Proyecto	Entregables especificados en la estimación de alcance / documentos de consecución de hitos fijados en la fase de estimación
Finalización del Proyecto	Documento de aceptación entrega proyecto

Tabla 1. Procedimiento de gestión del Variable no garantizado

1.2.2 Categorías Profesionales a considerar en la Línea base

Las distintas categorías profesionales establecidas para la ejecución del objeto del contrato en relación con esta línea de actividad y sus requerimientos asociados se muestran en la tabla 2. No obstante las funciones y la capacitación exigida a los distintos perfiles técnicos se establecen en el apartado 3 “Especificaciones técnicas” y el apartado 4 “Equipo de trabajo” del presente documento.

Categoría	Descripción	Requerimientos
CD	Consultor experto en Dinamización	Titulado Superior con 2 años de experiencia, o titulado Medio con 3 años de experiencia
JP	Jefe Proyecto	Titulado Superior con 4 años de experiencia, o titulado Medio con 5 años de experiencia
AF-O	Analista Funcional Oracle	Titulado Superior con 2 años de experiencia, o titulado Medio con 3 años de experiencia o ciclo formativo de grado superior con 4 años de experiencia. Exigible al menos 2 años de experiencia en tecnologías Oracle Webcenter Suite – Oracle Business Intelligence
AP-O	Analista Programador Oracle	Titulado Superior con 6 meses de experiencia, o titulado Medio con 1 año de experiencia, o ciclo formativo de grado superior con 2 años de experiencia. Exigible al menos 1 año de experiencia en tecnologías Oracle Webcenter Suite – Oracle Business Intelligence
PR	Programador	Titulado Superior, titulado Medio con 6 meses de experiencia, o ciclo formativo de grado superior con 1 año de experiencia, o 4 años de experiencia como programador

Tabla 2. Categorías profesionales consideradas por el Consejo Superior de Cámaras para la prestación de los servicios definidos en la Línea base

1.2.3 Categorías Profesionales a considerar en el Variable no garantizado

El equipo asignado a esta línea de actividad estará formado por perfiles con experiencia en desarrollo de proyectos en formato “llave en mano”, con capacidades para la gestión de proyectos (estimación, planificación, asignación de recursos, gestión de riesgos...), realización de actividades de análisis, diseño, construcción e implantación. Las distintas categorías profesionales establecidas para la ejecución del objeto del contrato en relación con esta línea de actividad y sus requerimientos asociados se muestran en la tabla 3. No obstante las funciones y la capacitación exigida a los distintos perfiles técnicos se establecen en el apartado 3 “Especificaciones técnicas” y el apartado 4 “Equipo de trabajo” del presente documento.

	Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de gestión de la explotación, evolución, dinamización y asesoramiento tecnológico en relación con la plataforma Intelitur. Programa Centro de Conocimiento e Innovación Turística.	 UNIÓN EUROPEA Fondo Europeo de Desarrollo Regional <i>Una manera de hacer Europa</i>
---	--	---

Categoría	Descripción	Requerimientos
JP	Jefe Proyecto	Titulado Superior con 4 años de experiencia, o titulado Medio con 5 años de experiencia
AF-O	Analista Funcional Oracle	Titulado Superior con 2 años de experiencia, o titulado Medio con 3 años de experiencia o ciclo formativo de grado superior con 4 años de experiencia. Exigible al menos 2 años de experiencia en tecnologías Oracle Webcenter Suite – Oracle Business Intelligence
AP-O	Analista Programador Oracle	Titulado Superior con 6 meses de experiencia, o titulado Medio con 1 año de experiencia, o ciclo formativo de grado superior con 2 años de experiencia. Exigible al menos 1 año de experiencia en tecnologías Oracle Webcenter Suite – Oracle Business Intelligence
PR	Programador	Titulado Superior, titulado Medio con 6 meses de experiencia, o ciclo formativo de grado superior con 1 año de experiencia, o 4 años de experiencia como programador

Tabla 3. Categorías profesionales consideradas por el Consejo Superior de Cámaras para la prestación de los servicios definidos en el Variable no garantizado

1.2.4 Dimensionamiento de los recursos necesarios

El licitador deberá realizar la Oferta Económica en base al dimensionamiento inicial del servicio contenido en el presente apartado.

1.2.4.1 Línea base

Analizados todos los trabajos necesarios a realizar en relación con el objeto del presente pliego se ha estimado que la cuantía de los recursos humanos necesarios para realizar las tareas especificadas en la Línea base, **por año de prestación del servicio**, es la que se indica en la tabla anexa, de acuerdo a las categorías definidas con anterioridad:

Perfil solicitado (sobre el supuesto de un año de prestación del servicio)					Total horas / año Línea base
CD	JP	AF-O	AP-O	PR	
880	880	3.520	0	0	5.280

Tabla 4. Dimensionamiento de perfiles anual estimado para operación de la Línea base

El dimensionamiento de la Línea base será revisado por el Consejo Superior de Cámaras periódicamente en base a la demanda existente y realmente atendida, pudiendo ser modificado a la baja o al alza hasta (máximo) el importe ofertado por el adjudicatario durante el plazo de duración del contrato a que se refiere la cláusula 5ª del Pliego de Cláusulas

	Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de gestión de la explotación, evolución, dinamización y asesoramiento tecnológico en relación con la plataforma Intelitur. Programa Centro de Conocimiento e Innovación Turística.	 UNIÓN EUROPEA Fondo Europeo de Desarrollo Regional <i>Una manera de hacer Europa</i>
---	--	---

Particulares, **en base al modelo de gestión de la Línea base y relación de tarifas según perfil especificadas por el adjudicatario en su oferta económica (Anexo III)**. Las modificaciones en el dimensionamiento de la línea base pueden producirse tanto con relación al número de componentes del equipo de trabajo según perfiles identificados, como con relación al porcentaje de dedicación de cada uno de los componentes del equipo.

1.2.4.2 Variable no garantizado

En relación con el desarrollo de las actividades asociadas al variable no garantizado se considera una bolsa de 6.500 horas, **sin compromiso alguno de asignación o consumo mínimo garantizado por parte del Consejo Superior de Cámaras**, a consumir en formato proyecto “llave en mano” y en función de necesidades existentes en cada momento a lo largo de la duración total máxima del contrato (treinta meses).

2. DURACIÓN

El ritmo de los trabajos deberá adaptarse a las peculiaridades del Programa y la duración para la que se solicitan ofertas será por un período de treinta meses.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación se describen en detalle los trabajos a desarrollar dentro de las distintas tipologías de actividad objeto del contrato. De forma previa se identifican los medios con que cuenta actualmente la plataforma Intelitur y que se ponen a disposición del adjudicatario para la prestación de los servicios demandados.

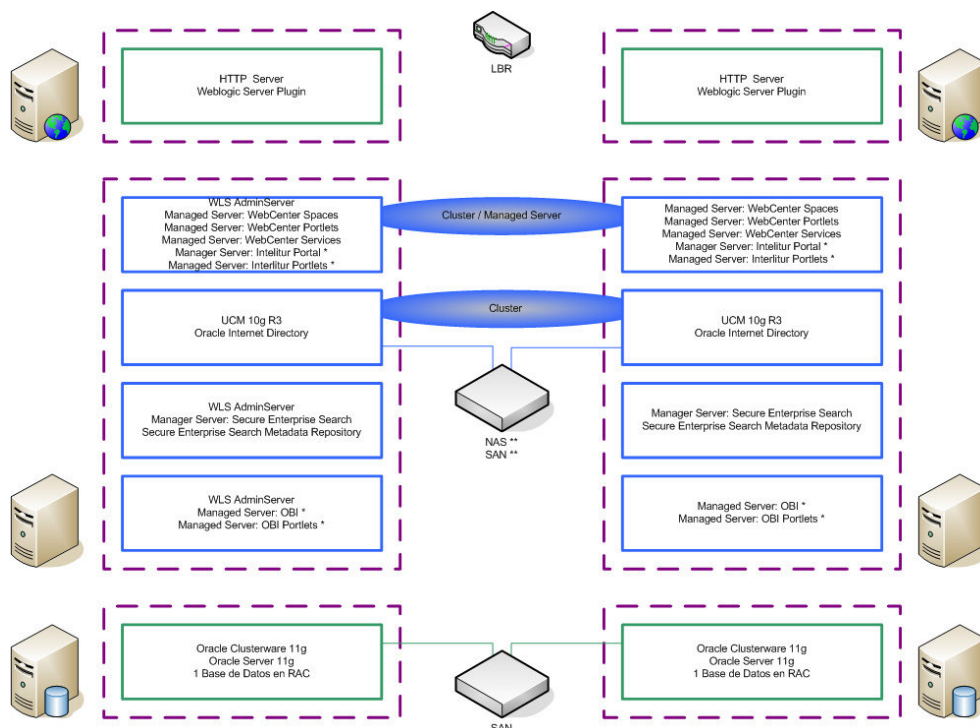
3.1 Antecedentes

El Centro de Conocimiento e Innovación Turística cuenta actualmente con una plataforma tecnológica de difusión de contenidos y colaboración que sirve de base para la transferencia tecnológica hacia las PYMES. Dicha plataforma proporciona actualmente una serie de contenidos, servicios y herramientas que podrán utilizarse y/o ampliarse para alcanzar los objetivos del programa. La arquitectura está basada en la suite de productos **Oracle WebCenter Suite 10g** la cual permite el acceso a una cartera significativa de herramientas colaborativas y de gestión documental y de contenidos que permiten el desarrollo y el despliegue de portales y sitios Web, aplicaciones compuestas y mashups con servicios sociales y de colaboración integrados en una completa infraestructura de gestión de contenido empresarial.

En la actualidad se ha conseguido un mayor desarrollo en los canales de Innovación, Sostenibilidad e Inteligencia de Mercados cuyos contenidos se soportan principalmente en los siguientes módulos funcionales:

- Contenidos HTML: guías, buenas prácticas, normativa, financiación, subvenciones...
- Directorios
- Blogs
- Foros
- Áreas de expertos
- Eventos
- Observatorios
- Encuestas
- Autoevaluaciones
- Bibliotecas de documentos
- Sindicación de contenidos RSS
- Integración con Redes Sociales
- Comunidades de colaboración (públicas y privadas)
- Business Intelligence

La arquitectura lógica disponible en el entorno de producción es la siguiente (**entorno de preproducción no configurado en alta disponibilidad**):



3.2 Acciones a realizar dentro de la prestación del servicio

El adjudicatario deberá detallar de manera clara y precisa el alcance de las actividades propuestas y la metodología a seguir durante el desarrollo de sus trabajos, cumpliendo los objetivos fijados en el Pliego de cláusulas particulares. Los servicios que el adjudicatario deberá concretar en este punto son los siguientes:

3.2.1 Trabajos específicos de la Línea base

Adicionalmente a lo anterior, el licitador deberá presentar un modelo de gestión que se adapte a las diferentes actividades que conforman los trabajos a realizar dentro de la Línea base, y que permita regular el comportamiento del equipo de proyecto durante la vida del contrato, así como medir el nivel de servicio de cada una de las actividades presentes en este apartado.

Del mismo modo el licitador ofertará un equipo de trabajo para la Línea base que resulte adecuado al dimensionamiento y requerimientos según perfil establecidos en los apartados 1.2.2 "Categorías profesionales a considerar en la Línea base", 1.2.4 "Dimensionamiento de los recursos necesarios" y 4.2.1 "Requisitos del equipo de trabajo a ofertar en la Línea base" del presente documento.

En lo referente a la ubicación del personal del suministrador asignado para la realización de estas tareas, podrá estar ubicado bien en las instalaciones que determine el Consejo

Superior de Cámaras o en las instalaciones del adjudicatario siempre y cuando se garanticen las condiciones necesarias para la correcta prestación del servicio.

3.2.1.1 Administración y operación de la plataforma tecnológica (entornos de preproducción y producción)

Contempla todas las actividades de administración de software específico del portal: capa de presentación, gestión de usuarios, gestión de workflows, buscador, gestión de publicaciones, gestión documental, inteligencia de negocio, estadísticas de uso, así como administración de contenidos (contribución de contenidos), incluyendo actualizaciones de versiones del software base.

A su vez contempla la operación técnica de sistemas: Sistema Operativo, planificación de estrategias de backup y recuperación de datos, otros; y administración de software base no específico de portales: servidores Web, servidores de aplicaciones, sistemas de base de datos, etc., incluyendo posibles actualizaciones de versiones y configuraciones del entorno arquitectónico que permitan mejorar el rendimiento de los sistemas.

Se excluyen las actividades propias de administración general de las comunicaciones, seguridad perimetral (firewall), y gestión del almacenamiento de los backups ya que estas son desempeñadas por la empresa de Hosting donde se alberga la plataforma, quien realizará dichas tareas bajo la supervisión de la empresa adjudicataria.

El licitador, dentro de la oferta técnica, deberá detallar cada una de las actividades englobadas dentro de la administración y operación de la plataforma. Se valorará el nivel de detalle de cada actividad, metodología de prestación del servicio (incluyendo mecanismos de seguimiento y control), herramientas de soporte aportadas, procedimiento de reporte de indicadores y propuesta tentativa de Acuerdos de Nivel de Servicio.

3.2.1.2 Servicio de gestión integral de aplicaciones / contenidos

Implantación de un modelo de servicio de Gestión Integral de Aplicaciones / Contenidos, a modo de oficina de proyectos, alineado con las necesidades del proyecto. Contempla la asistencia y Aseguramiento de la Calidad en las actividades de análisis, definición, planificación, seguimiento y control de proyectos llevados a cabo por el propio adjudicatario y por terceros en el ámbito del portal así como el establecimiento de mecanismos y procedimientos que faciliten y aseguren la correcta implementación y traspaso de aplicaciones / contenidos y demás elementos de infraestructura.

Específicamente incluye la actividad de soporte a proveedores externos durante la fase de despliegue/instalación y Aseguramiento de la Calidad en el entorno de preproducción y ejecución por parte del adjudicatario de los procedimientos de despliegue/instalación y Aseguramiento de la Calidad propiamente dichos en el entorno de producción.

El licitador, dentro de la oferta técnica, deberá detallar cada una de las actividades englobadas dentro del servicio de gestión de aplicaciones. Se valorará el nivel de detalle de cada actividad, metodología de prestación del servicio (incluyendo mecanismos de seguimiento y control), herramientas de soporte aportadas, procedimiento de reporte de indicadores y propuesta tentativa de Acuerdos de Nivel de Servicio.

3.2.1.3 Evolución de la Plataforma

Contempla las actividades relativas al soporte de portales, en el que se incluyen las tareas de soporte correctivo, preventivo, perfectivo y, principalmente, evolutivo.

Respecto de las tareas correspondientes a los evolutivos, cuando su estimación de alcance supere un tamaño que penalice el resto de actividades propias de la Línea base, la dirección del proyecto por parte del consejo Superior de Cámaras podrá plantear ejecutar dicho evolutivo dentro del variable no garantizado definido en el presente pliego.

Los evolutivos contemplados en esta actividad consistirán en el análisis, diseño, construcción e implantación, por supuesto gestión, de las herramientas de soporte a la actividad del Centro de Conocimiento e Innovación Turística, en materia de innovación y transferencia tecnológica, que se vayan detectando.

Se valorará la aportación por parte del licitador de propuesta tentativa de posibles evolutivos que a su criterio podrían estar contemplados dentro de la Línea Base en función del estado actual del portal (<http://portal.intelitur.com>) y de los esfuerzos necesarios para su realización.

El licitador dentro de la oferta técnica deberá detallar cada una de las actividades que engloban los diferentes tipos de soporte. Se valorará el nivel de detalle de cada actividad, metodología de prestación del servicio (incluyendo mecanismos de seguimiento y control), herramientas de soporte aportadas, procedimiento de reporte de indicadores y propuesta tentativa de Acuerdos de Nivel de Servicio.

En el plano tecnológico, las funcionalidades anteriores se construirán e integrarán necesariamente sobre la plataforma software de gestión de portales ya definida que dará soporte tanto a los módulos comunes del Centro de Conocimiento e Innovación Turística como a cada una de las diferentes áreas temáticas que lo componen, y que está integrada por los siguientes elementos funcionales:

- Gestor de Contenidos y documental
 - Buscador
 - Control de Acceso: autenticación + autorización
 - Gestión de perfiles de usuario – personalización de interfaces
 - Directorio
 - Calendario
 - Clipping de noticias
 - Sistema de alertas - suscripción
 - Generación de encuestas
 - Estadísticas de acceso
- Herramientas de colaboración y comunidad
- Integración con sistemas externos
- Explotación de información - Business Intelligence

3.2.1.4 Dinamización de contenidos

El adjudicatario deberá fomentar, coordinar, dinamizar, monitorizar y analizar los contenidos generados a partir de distintas herramientas tecnológicas: iniciativas, ideas, necesidades, problemas, etc. con el objeto de convertir a estas herramientas en verdaderos instrumentos facilitadores de la participación de todos los agentes involucrados para la generación de

conocimiento que, tras su gestión/tratamiento metodológico, pueda finalmente ser transferido a las empresas.

Se valorará que el licitador presente dentro de la oferta técnica un plan de dinamización que contenga una visión global a todos los canales implantados dentro de la plataforma Intelitur, incluyendo la definición de actividades y objetivos concretos. Dicho plan será revisado y modificado, si procede, para adecuarlo a las necesidades que se produzcan durante la prestación del servicio, si el Consejo lo considera necesario para la correcta realización del objeto del contrato. Igualmente se valorará la metodología de prestación del servicio, incluyendo mecanismos de seguimiento y control, las herramientas de soporte y procedimientos de reporte de la actividad desarrollada propuestos.

3.2.1.5 Consultoría tecnológica

Contempla todas las actividades de consultoría relacionadas con la evolución o crecimiento del portal 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.

Más concretamente la 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 en portales, identificación de nuevas herramientas para su integración en el portal, mejora del posicionamiento en buscadores, benchmarking con otros portales, mejora de la integración del portal con otros canales: youtube, linkedin, facebook, etc.

El licitador, dentro de la oferta técnica, deberá detallar las actividades que propone desarrollar dentro de la actividad de consultoría tecnológica. Se valorará el nivel de detalle de cada actividad y la metodología de prestación del servicio, incluyendo mecanismos de seguimiento y control.

3.2.2 Características específicas del “Variable no garantizado”

En este servicio se incluyen aquellas actividades relacionadas con el desarrollo de nuevas funcionalidades no incluidas en la Línea base evolutiva, ya que por su tamaño o complejidad penalizarían la ejecución del resto de actividades realizadas bajo dicha tipología de trabajo.

La ejecución de dichas actividades dentro del presente pliego se justifica en aras a lograr una mayor optimización de recursos, un mayor aprovechamiento del know-how adquirido y sinergias surgidas durante la prestación del servicio, y así, en definitiva, conseguir una mayor eficiencia en la prestación del servicio y por tanto en la implantación del modelo conceptual de la red de gestión del conocimiento y la innovación en el sector turístico.

La decisión de si una petición es tratada dentro de esta tipología de servicio será tomada únicamente por el Consejo Superior de Cámaras, y en ningún caso por el adjudicatario.

Las tareas correspondientes al adjudicatario serán las propias de un proyecto de desarrollo “llave en mano”, desde el estudio de viabilidad del nuevo sistema hasta las pruebas de integración, pasando por todas las fases y actividades propias de un proyecto de desarrollo de software. Además el suministrador se encargará de la gestión del proyecto en cuanto a planificación temporal, de tareas, de recursos, así como del seguimiento del mismo.

El objeto de los proyectos que se ejecuten dentro de esta modalidad, irán alineados con la estrategia de implantación del modelo conceptual de conocimiento e innovación turística, donde se podrán realizar trabajos de consultoría, desarrollo de aplicaciones, y servicios de alto valor añadido. A título orientativo el alcance de los trabajos a desarrollar dentro del Variable no garantizado estará relacionado con:

- Desarrollo de nuevas secciones de contenidos para los distintos canales existentes e incluso el desarrollo de nuevos canales completos:
 - Diseño de la arquitectura de información
 - Diseño componentes gráficos
 - Diseño del modelo documental en UCM: categorización contenidos y procesos de gestión documental: workflows, versionado, control de acceso...
 - Creación de plantillas y páginas necesarias
 - Implementación del modelo de seguridad en función de perfiles de usuarios contemplados en el portal
 - Programación de componentes tipo directorio
 - Nuevas comunidades (blog, foro, wiki, biblioteca documental, calendario)
 - Encuestas sencillas
 - Calendarios de eventos
 - Biblioteca documental
 - Consumo de fuentes RSS. Clipping de noticias
 - Provisión de contenidos
- Incorporación de nuevas fuentes de datos al canal de Mercados - Business Intelligence
 - Análisis fuentes de datos
 - Ampliación Data Warehouse: Modelo ER, dimensiones y hechos
 - Programación procesos ETL
 - Elaboración de nuevos informes

- Desarrollo de nuevos componentes / módulos integrados en el portal en cuanto a modelo de seguridad y look & feel:
 - Autodiagnósticos
 - Benchmarking con el sector
 - Encuestación avanzada
 - Integración con otros portales a través de diferentes interfaces
- Otras utilidades de interés para empresas del sector que permitan la implantación de nuevos sistemas de gestión y doten de mayor competitividad a las empresas que participen en el proyecto.

En lo referente a la ubicación del personal del suministrador asignado para la realización de estas tareas, podrá estar ubicado bien en las instalaciones que determine el Consejo Superior de Cámaras o en las instalaciones del adjudicatario siempre y cuando se garanticen las condiciones necesarias para la correcta prestación del servicio.

Se valorará la metodología específica a seguir para el desarrollo de esta tipología de trabajo. El equipo de trabajo ofertado para el Variable No Garantizado debe estar adecuado al dimensionamiento y requerimientos según perfil establecidos en el apartado 1.2.3 “Categorías profesionales a considerar en el variable no garantizado” y 4.2.2 “Requisitos de los perfiles para el desarrollo de actividades dentro del variable no garantizado” del presente documento.

3.2.3 Fases del servicio

El Consejo Superior de Cámaras propone las siguientes fases para la prestación del servicio objeto de licitación:

- **Fase de transición.-** Proceso de traspaso del conocimiento entre el suministrador entrante y el saliente.
- **Fase de estabilización.-** Transferencia de responsabilidad al suministrador entrante, arranque y análisis del servicio previo a la prestación regular del servicio. Asunción total del servicio por el suministrador entrante.
- **Fase de servicio gestionado en base a acuerdos de nivel de servicio.-** Puesta en marcha de un modelo de gestión basado en acuerdos niveles de servicio (ANS) hasta la finalización del contrato. Será objeto de la fase de estabilización la definición de los ANS.
- **Fase de devolución.-** Traspaso del conocimiento al Consejo Superior de Cámaras o al suministrador o suministradores que el Consejo indique.

El suministrador del servicio, atendiendo a su experiencia y/o metodología, podrá proponer cambios en el modelo siempre que suponga mejorar la calidad del servicio.

En relación con las fases de transición y estabilización destacar que al no existir actualmente un servicio de gestión / soporte para el portal Intelitur el adjudicatario deberá ejecutar estas fases apoyándose, principalmente, en la documentación existente procedente del proyecto de construcción y en los propios activos del proyecto (servidores, servicios, desarrollos, contenidos).

4. EQUIPO DE TRABAJO

4.1 Horario de prestación del servicio

4.1.1 Línea base

La dedicación de los recursos ofertados será en horario laboral. El horario de trabajo podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades en cada momento de los proyectos y sistemas de información a mantener. Por lo tanto, los licitantes deberán comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de determinados sistemas de información.

En el caso de que los servicios contratados pudieran implicar para el suministrador (por razones de cumplimiento de plazos u otras razones) la decisión de realización de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en régimen de nocturnidad, el Consejo Superior de Cámaras no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser absorbidos siempre por el adjudicatario.

4.1.2 Variable no garantizado

Al tratarse de actividades planificables, en base a un alcance funcional y/o técnico establecido, no se requiere un horario de prestación de servicio predeterminado para esta modalidad de trabajos.

4.2 Composición del equipo de trabajo a ofertar

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

El equipo de trabajo puesto a disposición del proyecto para el desarrollo de la actividad contemplada dentro de la Línea base estará compuesto por los perfiles identificados en el apartado 1.2.4 "Dimensionamiento de los recursos necesarios", sección 1.2.4.1 "Línea

base”, con los porcentajes de dedicación y condiciones de modificación en cuanto a dimensionamiento se refiere que se establecen en dicho apartado.

El equipo de trabajo puesto a disposición del proyecto para el desarrollo de la actividad contemplada dentro del Variable no garantizado estará compuesto por los perfiles identificados en el apartado 1.2.4 “Dimensionamiento de los recursos necesarios”, sección 1.2.4.2 “Variable no garantizado”, con los porcentajes de dedicación que se establezcan para cada proyecto de desarrollo identificado por el Consejo como “llave en mano”.

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.

4.2.1 Requisitos del equipo de trabajo a ofertar en la Línea base

4.2.1.1 Categoría Consultor Dinamización

- Experiencia demostrable en actividades de dinamización de contenidos Web y social media
- Conocimiento funcional y técnico de la plataforma Oracle WebCenter Suite

4.2.1.2 Categoría Jefe de Proyecto

- Experiencia demostrable en dirección de proyectos
- Conocimiento funcional y técnico de la plataforma Oracle WebCenter Suite

4.2.1.3 Categoría Analista Funcional para Oracle WebCenter

- Herramientas de colaboración (Web 2.0): Oracle WebCenter Spaces
- Desarrollo de portales en la plataforma Oracle WebCenter Suite
 - J2EE (Servlets, EAR, WAR, JSP, JSPX)
 - Web (HTML, XML, Javascript)

- Maquetación (CSS)
- WebLogic Server
- Content Conversion Server
- Secure Enterprise Search
- Universal Content Manager
- Oracle 11g
- PL/SQL
- Programación de scripts
- Realización de integraciones con la plataforma Oracle Business Intelligence

4.2.1.4 Categoría Analista Funcional para Oracle Business Intelligence

- Administración y e integración de desarrollos sobre la plataforma Oracle Business Intelligence Enterprise Edition
 - Oracle BI Answers
 - Oracle BI Interactive Dashboard
 - Oracle BI Administration Tool
 - Oracle BI Repository
 - Oracle BI Server
 - Oracle Warehouse Builder
 - Oracle 10g
 - PL/SQL
 - Programación de scripts

4.2.2 Requisitos de los perfiles para el desarrollo de actividades dentro del variable no garantizado.

4.2.2.1 Categoría Jefe de Proyecto

- Mismos requisitos que en Línea base

4.2.2.2 Categoría Analista Funcional

- Mismos requisitos que en Línea base

4.2.2.3 Categorías Analista Programador y Programador

- Los conocimientos técnicos a cumplir en estas categorías dependerán de la naturaleza de los trabajos a realizar en cada momento, si bien estarán comprendidas entre las especificaciones descritas para el perfil analista funcional aunque se requiere menor grado de experiencia

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control y seguimiento del servicio, el Consejo Superior de Cámaras, podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato.

6. 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 propuesta realizada, 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 y sus condiciones técnicas, así como medios materiales, metodologías, mecanismos de control y seguimiento, indicadores de nivel de servicio y Acuerdos de Nivel de Servicio propuestos para la ejecución de las actividades relacionadas con:

- Administración y operación de la plataforma
- Servicio de gestión integral de aplicaciones / contenidos
- Evolución de la plataforma
- Dinamización de contenidos
- Consultoría tecnológica
- Desarrollo de proyectos o actividades dentro del variable no garantizado

EQUIPO DE TRABAJO. Organización del proyecto, perfiles asignados, responsabilidades y distribución de tareas de cada uno de los perfiles propuestos que permitan gestionar el dimensionamiento del equipo de trabajo asignado a la Línea base durante la duración del contrato en función del modelo de gestión ofertado.

PRESTACIONES ADICIONALES

Relación de prestaciones complementarias a las prescripciones establecidas en el punto 3º propuestas por el ofertante, con identificación de la página en la que se hallan referenciadas, a modo de índice, de manera que se permita su rápida identificación.

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 técnica es de **100** impresos a una sola cara en tamaño A4.