

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN
DE SERVICIOS DE APOYO AL ACCESO A LA FINANCIACIÓN DE PYMES (EXPEDIENTE Nº
07/2014)**

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. GARANTÍA

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento consiste en la selección de la empresa que prestará los servicios del Programa Camerfinance cuyas características se describen en el presente documento.

Mediante dicho programa se busca poner al servicio de los beneficiarios andaluces un conjunto de servicios de información, de herramientas de gestión financiera y de asesoramiento que faciliten su formación financiera, ayuden a una mejor gestión financiera y por tanto mejoren las posibilidades de acceso a la financiación por parte de los beneficiarios. Dichos productos y servicios se ofrecerán fundamentalmente Online, a través de un portal específico (el Portal), si bien también podrá hacerse de manera personalizada sea esta o no presencial.

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 máximo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2015 desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el mismo.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria del contrato deberá realizar los trabajos y servicios relacionados con las siguientes actividades:

3.1 Servicio integral de búsqueda de financiación y ayudas para pymes y autónomos

El objetivo principal del servicio es poner a disposición de los beneficiarios de Andalucía todo un conjunto de herramientas informativas Online sobre las líneas de financiación y

ayudas tanto públicas como privadas disponibles para PYMES. Para ello se facilitará, de un modo genérico, un servicio sobre acceso a la financiación y a ayudas que abarcará los siguientes productos de tráfico Online: búsqueda de ayudas públicas, búsqueda de financiación privada, búsqueda de financiación en redes de "Business Angels" (BB.AA) y búsqueda de financiación en el marco de fondos de capital riesgo.

El servicio de búsquedas debe abarcar no sólo las ayudas regionales y nacionales, incluyendo todas las ayudas a nivel provincial y local, sino que también deberá contemplar todas las ayudas a nivel europeo tanto de subvención como de préstamo y otros productos especiales de la UE (garantías, avales, microcréditos, etc.).

La información que se publique a través del sitio web dispuesto al efecto en el portal deberá estar analizada y valorada antes de su publicación y estar actualizada permanentemente.

3.2 Herramientas Web que permitan una mejora de las capacidades de gestión financiera de los usuarios

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los beneficiarios que se registre en la plataforma/portal al menos, los siguientes recursos Online:

Herramientas, guías y simuladores financieros: estos productos deberán abarcar aspectos básicos de la gestión financiera de una pyme. Para la ejecución de este contrato se espera de las empresas que optan al mismo pongan a disposición de los beneficiarios un mínimo de 20 guías, 10 herramientas y 10 simuladores durante el periodo de ejecución del contrato.

Auto diagnósticos: la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los beneficiarios, al menos, los siguientes auto diagnósticos de gestión financiera y contable:

- a) Un auto diagnóstico que permita a los beneficiarios hacer un análisis de la elegibilidad de sus programas enfocados al sector público en relación con los valoración y los baremos establecidos para cada una de las ayudas públicas publicadas.
- b) Un auto diagnóstico económico-financiero que permita a los usuarios conocer la idoneidad de su gestión económica y financiera.
- c) Un auto diagnóstico de oportunidades de financiación, que permita al usuario registrado conocer sus posibilidades de obtener financiación externa.
- d) Un auto diagnóstico de rating bancario que permita a los usuarios conocer su capacidad de gestión bancaria en función de su *rating*.

Dossier bancario: la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los beneficiarios un mecanismo que les permita elaborar un dossier bancario estándar que

cumpla con los contenidos mínimos exigidos habitualmente por las entidades de crédito con la finalidad de agilizar trámites y facilitar la gestión de los expedientes.

Módulo de gestión y resolución de consultas: la empresa adjudicataria deberá poner en marcha un servicio de gestión y resolución de consultas Online para canalizar y resolver las dudas y/o consultas que planteen los beneficiarios registrados.

3.3 Recursos informativos

La empresa adjudicataria deberá ofrecer información, de noticias relacionadas con el ámbito financiero y contable para las PYME con una actualización permanente, así como llevar a cabo la gestión de un blog temático y la creación de un foro de opinión específico para usuarios registrados.

3.4 Asesoramiento, y capacitación a los técnicos que presten el servicio en el Consejo, el CAC y en las cámaras de comercio de Andalucía

Asesoramiento: la empresa adjudicataria deberá diseñar un esquema de colaboración con el Consejo, el CAC y la red de cámaras de comercio andaluzas para su capacitación en materia de asesoramiento financiero, prestando un apoyo directo a los responsables de la ejecución del programa en el Consejo, el CAC y las cámaras de comercio andaluzas.

El objetivo de este asesoramiento, que deberá ser realizado de modo directo por un coordinador sénior con más de 10 años de experiencia en el sector de la financiación empresarial, será el de velar por la correcta ejecución de todos los servicios descritos en el apartado 3.2 de este pliego.

Capacitación: El adjudicatario implementará asimismo un plan de capacitación en gestión financiera, con al menos 12 jornadas para los responsables técnicos de la ejecución de los servicios en el Consejo, el CAC y la red de cámaras de comercio andaluzas que cubra las siguientes necesidades: análisis de los resultados obtenidos tras el desarrollo de los diagnósticos, especialización en la elaboración de Planes de Financiación Empresarial, redacción de informes de solicitud de financiación pública y elaboración de planes de negocio.

3.5 Requisitos técnicos

3.5.1 Portal del Usuario

Deberá haber una zona del portal accesible para los beneficiarios desde la que tendrán acceso a toda la información, herramientas y servicios ofrecidos dentro del programa. Es el canal preferente de prestación de los servicios a los beneficiarios.

Contenidos

El portal de acceso a la financiación dirigido a los beneficiarios contendrá cuantas secciones de acceso a información, recursos digitales, mecanismos de suscripción, sistemas de alertas y herramientas Online sean necesarias como para cubrir la relación de servicios descritos en los puntos anteriores.

En fase de análisis se determinarán qué secciones del portal y qué herramientas quedan accesibles de forma abierta, es decir, sin necesidad de ser un usuario registrado en el portal, y qué secciones quedan accesibles únicamente por usuarios registrados. En dicha fase de análisis se determinará, además, el procedimiento establecido para el registro de usuarios en el portal: información requerida, responsables y condiciones del registro, etc.

Diseño

1. El diseño gráfico del portal debe considerar los siguientes aspectos:
 - Aspecto moderno y minimalista
 - Diseño neutro o marca blanca. Predominio de fondos blancos (transparencia, neutralidad)
 - Uso de recursos gráficos atractivos y adecuados a los objetivos del portal
 - Criterios de usabilidad Web (User eXperience)
2. El portal debe visualizarse correctamente y todas sus herramientas Online ser plenamente funcionales en últimas versiones de los navegadores más comunes del mercado así como en dispositivos móviles. Para ello se hará uso de las mejores prácticas de diseño Web adaptativo (Responsive Web Design).
3. Para el caso de usuarios registrados, el portal debe de personalizarse según su Cámara de Comercio de pertenencia. Los elementos mínimos de personalización contemplados son: logotipo de la Cámara, datos de contacto de la Cámara, información de localización de la Cámara.

Posicionamiento orgánico

El diseño del portal tendrá en cuenta aspectos Search Engine Optimization que permitan un mejor posicionamiento del mismo en buscadores como son (aunque no limitados a):

- El uso de metas para Keywords y Descriptions,
- URL-Friendly, ...
- Uso correcto de los títulos de las páginas

- Uso correcto de las etiquetas HTML para estructurar las páginas: encabezados, etc.
- Uso de titles y texto alternativo para las imágenes
- No existencia de enlaces rotos
- Alta del portal en directorios y buscadores

Accesibilidad

De conformidad con las directrices de accesibilidad para el contenido Web 1.0 (WCAG 1.0) el portal deberá cumplir con el nivel Doble-A.

Gestión de la información

Se entiende que para la emisión de los respectivos diagnósticos, recomendaciones, informes, etc. las herramientas Online puestas a disposición de los beneficiarios registrados a través del portal, en algunos casos, deberán solicitar información sensible acerca de aspectos financieros y estratégicos de la empresa.

Dicha información quedará registrada en las bases de datos (BBDDs) del portal de manera que se permita su posterior reutilización por parte de los beneficiarios registrados propietarios de la información. No obstante, y dado el carácter confidencial que puede tener este tipo de información, se deben de habilitar mecanismos que permitan al beneficiario registrado borrar esta información del sistema en cualquier momento.

En todo caso la empresa adjudicataria implementará los mecanismos de seguridad necesarios que garanticen la privacidad de la información introducida de forma que solamente sus legítimos propietarios puedan hacer tratamiento de la misma a través de un acceso personalizado al portal mediante su cuenta de usuario.

Cada beneficiario registrado en el portal dispondrá de un espacio personal que facilite el acceso y seguimiento de los servicios y productos utilizados.

Adicionalmente se habilitarán mecanismos que permitan configurar, por cada herramienta, el número máximo de usos que puede realizar un mismo beneficiario durante la vigencia de su suscripción al servicio (inicialmente 1 año).

3.5.2 Portal de Administración

Módulo de administración

Se tratará de una zona del portal accesible únicamente por usuarios autorizados pertenecientes a las entidades promotoras del servicio (empresa adjudicataria, Consejo, CAC y Cámaras de comercio) que habilitará la gestión de:

- Cualquier contenido del portal, incluidas las bases de datos, salvo la información propia relativa a los beneficiarios registrados.
- Boletines informativos (newsletters) y su envío.
- La parametrización de las distintas herramientas Online, incluido el número máximo de usos permitido por un mismo beneficiario registrado.
- La relación de usuarios con acceso al portal de administración y sus privilegios.
- La relación de beneficiarios registrados, y su perfil.
- Las suscripciones a boletines y novedades del portal de los beneficiarios registrados.
- La relación de servicios de asesoramiento directo prestados a beneficiarios registrados.

Existirá un módulo de gestión de usuarios administradores basados en roles que permita configurar los permisos asociados a cada perfil de usuario de forma granular.

Inicialmente se identifican, como mínimo, los siguientes roles:

- Superadministrador, con permisos de gestión de cualquier tipología de contenidos del portal. También permisos de gestión de roles y usuarios del portal de administración
- Administrador del Consejo, con permisos de gestión de todos los usuarios registrados en el portal, incluida la opción de descarga en formatos estándar de la información de usuarios registrados, y permisos de acceso al cuadro de mandos global de la actividad de todos los usuarios
- Administrador de Cámara de Comercio, con permisos de gestión de usuarios registrados de su demarcación, incluida opción de descarga en formato estándar de la información de usuarios, y permisos de acceso al cuadro de mandos de la actividad de los usuarios de su demarcación

Existirá un módulo de gestión de beneficiarios registrados del portal. La información de registro necesaria para el alta de beneficiarios en el portal se determinará en fase de análisis.

Existirá un módulo de gestión de servicios de asesoramiento directo (no Online) prestados a beneficiarios registrados que permita registrar de forma estandarizada esta actividad. En fase de análisis se determinarán las condiciones concretas de este módulo de registro de la actividad de asesoramiento off line.

Existirá un módulo de seguimiento de la actividad de beneficiarios registrados en el portal (acceso a secciones de contenidos, uso de las herramientas, etc.) a modo de cuadro de mandos, que permita conocer en todo momento a los usuarios

administradores: estadísticas de acceso a las distintas secciones de contenidos, estadísticas de suscripción a recursos o canales del portal, estadísticas de uso de herramientas Online, etc. Los indicadores críticos de funcionamiento (“Key Performance Indicators”), número y formato de los reportes concretos se definirán en fase de análisis.

3.5.3 Tecnología

El portal estará desarrollado sobre tecnología multiplataforma y, en todo caso, adaptándose a la disponible en el Consejo Superior de Cámaras que se describe en el apartado “Alojamiento del portal” del presente documento.

El portal y las diferentes herramientas Online deberán estar preparados para su funcionamiento en entornos de *alta disponibilidad*.

El adjudicatario entregará documentación técnica suficiente en relación con la implementación del portal realizada y de las distintas herramientas Online tal y como se describe en el apartado “Documentación mínima requerida” del presente documento.

3.5.4 Propiedad de la información

La propiedad de la base de datos de usuarios y empresas registrados en el portal corresponderá al Consejo Superior de Cámaras, quedando limitado el uso que el adjudicatario puede realizar de esta información a aquel estrictamente necesario para la prestación de los servicios contratados. El adjudicatario, por tanto, solamente tratará los datos de usuarios y empresas registrados conforme a instrucciones expresas proporcionadas por el CSC, adecuadas y circunscritas a la prestación de servicios objeto del contrato, no pudiendo utilizarlos con fin distinto al pactado entre las partes, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

3.5.5 Alojamiento del portal

El portal de acceso a la financiación dirigido a los beneficiarios se alojará en las infraestructuras de presencia en Internet del Consejo Superior de Cámaras donde residirá íntegramente tanto la programación como las bases de datos necesarias. Dichas infraestructuras se encuentran convenientemente securizadas y monitorizadas garantizando así un óptimo rendimiento.

La infraestructura dispone de entornos de preproducción y producción y se contemplan las siguientes tecnologías:

- MS SQL Server 2008 R2 SP1, MySQL 5.0, Oracle 11g
- Internet Information Server 7, Apache 2.2
- JBoss AS 5.1.0 GA

- Java 1.6, PHP5.3

Los despliegues de nuevas funcionalidades o productos se realizarán siempre, y en primer lugar, en el entorno de preproducción. Una vez validado su correcto funcionamiento, y previa autorización del CSC, se procederá a su despliegue en el entorno de producción.

Los procedimientos de despliegue en cada uno de los entornos serán acordados con el adjudicatario en función del modelo de gestión de la explotación que finalmente se decida y siempre sujeto a cumplimiento de los estándares y mejores prácticas implantadas en el Consejo Superior de Cámaras.

3.5.6 Servicios de soporte

El adjudicatario deberá concretar los servicios de soporte que prestará para el óptimo funcionamiento del portal en relación con las fases de instalación y configuración inicial y operación del portal (soporte post-implantación). El soporte se extenderá necesariamente durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Del mismo modo concretará los servicios que prestará en relación con la actualización continua de la información, correcciones y/o evolutivos de las distintas herramientas Online y secciones del portal, inclusión de nuevas secciones y/o herramientas Online, etc., etc.

3.5.7 Otras prestaciones

CRM/Informes de Seguimiento: cada mes la empresa adjudicataria deberá presentar un informe de resultados sobre la base de una explotación especializada de la información capturada asociada a los beneficiarios andaluces que participen en el programa.

Encuestas: las ofertas deberán contener un modelo de encuesta de explotación de resultados que la empresa adjudicataria deberá elaborar cada seis meses con la finalidad de monitorizar los resultados de los servicios ofrecidos a los beneficiarios.

Mecanismo de consulta rápida: las ofertas deberán contener la descripción de los mecanismos de resolución de consultas que van a desarrollar para prestar un servicio de asistencia técnica que permita resolver cualquier consulta asociada a los servicios descritos en el presente pliego en el plazo máximo de 24 horas.

3.6 Plan de Marketing y servicio de captación de beneficiarios

Con la finalidad de dar a conocer los servicios agrupados en este pliego y captar beneficiarios, las ofertas deberán incluir una propuesta para organizar un servicio de marketing que permita captar a un mínimo de 20.000 beneficiarios registrados durante el plazo de ejecución del programa.

Las ofertas incluirán una propuesta de trabajo, su metodología de ejecución, así como un calendario de las provincias a visitar y de los plazos previstos de ejecución del plan de marketing directo a llevar a cabo por la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria deberá así mismo encargarse de capacitar al equipo de difusión y captación que se encargará de desarrollar el plan de marketing en cada una de las provincias de Andalucía.

3.7 Indicadores

Las ofertas deberán proponer un calendario y un método de trabajo para alcanzar durante el tiempo de vigencia del contrato los siguientes indicadores:

Indicador	Impacto
Nº de empresas registradas en el portal	16.000
Nº de operaciones Online efectuadas (consultas, descargas, etc.)	20.000
Nº de asesoramientos Online efectuados	1.350
Diagnósticos económico financieros	1.000
Diagnósticos de oportunidades de financiación	1.000
Diagnósticos de Rating bancario	1.000
Dossieres bancarios	500

3.8 Plazos

En cualquier caso, el adjudicatario deberá estar en disposición de ofrecer los siguientes servicios como muy tarde en la fecha límite indicada para cada uno de ellos:

Servicio	Plazos
Servicio Integral de búsqueda de financiación y ayudas	Desde el inicio del programa
Guías formativas	Desde el inicio del programa se ofrecerán al menos 5 guías
Diagnósticos económico financiero	Desde el inicio del programa
Diagnósticos oportunidades de financiación	Antes de 6 meses desde el inicio del programa
Diagnósticos de Rating bancario	Antes de 6 meses desde el inicio del programa
Dossieres bancarios	Antes de 9 meses desde el inicio del programa

3.9 Mejoras del programa

Se valorarán aquellas mejoras de programa que propongan los licitantes y que representen enriquecer de forma cierta la oferta de servicios a disposición de los beneficiarios registrados, bien por ampliación de los servicios ofrecidos, por mejora en la calidad de estos, por reducción en los plazos arriba indicados para la puesta a disposición de los mismos, o por cualquier otro concepto, siempre que las mejoras estén vinculadas a la mejora de la gestión de la empresa en sentido amplio.

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 relación con el alcance del presente programa, como mínimo los siguientes relacionados con la metodología de prestación de los servicios:

Manuales describiendo de forma detallada toda la operativa y la metodología que da lugar a la puesta a disposición de los usuarios de los productos y servicios a prestar, y a la efectiva prestación de estos, tanto desde el punto de vista técnico como en lo que se refiere a los distintos procesos internos y externos que afecten al producto.

En relación con el alcance del presente programa, como mínimo los siguientes relacionados con el portal y herramientas Online:

- Documento de análisis
 - Requisitos funcionales y no funcionales
 - Análisis funcional
 - Diagrama y detalle de casos de uso
- Documento de diseño
 - Diagrama de clases y módulos relevantes
 - Definición del modelo de datos
 - Diseño de pantallas
- Código fuente documentado
- Scripts de creación del modelo de datos
- Documento de diseño del plan de pruebas
- Documento de resultados del plan de pruebas
- Manuales de usuario
- Manuales de instalación, operación y administración del portal
- Procedimientos de explotación, backup & restauración del sistema
- Documentos de gestión y seguimiento del avance del programa, como mínimo: plan de programa, actas de reunión, informes de seguimiento, planificación de tareas y grado de consecución, identificación de riesgos, inventariado y reporte de incidencias

5. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado al menos por un Director de programa, un coordinador de equipo de economía, un técnico sénior de ayudas públicas, un director de programa tecnológico, un equipo de programa tecnológico y un responsable de control de la calidad. 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.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a cada uno de los programas y a la prestación fija, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

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.

Puesto	Perfil
Director de programa	Experiencia mínima de 10 años en la gestión y la ejecución de programas de ayudas y financiación para PYMES en el marco de la Unión Europea
Coordinador equipo economía	Economista con al menos 10 años de experiencia en financiación bancaria y privada
Técnico en ayudas públicas	Técnico sénior con experiencia mínima de 4 años en el acceso a ayudas pública por parte de las PYME
Director técnico de programa sénior	Experiencia mínima de 5 años en competencias tecnológicas necesarias para la puesta en marcha del portal y herramientas Web
Equipo tecnológico de programa	Experiencia mínima de 3 años en diseño y construcción de portales y aplicaciones Web
Responsable de control de calidad	Experiencia mínima de 3 años. Sus funciones las podrá desempeñar alguno de los profesionales antes indicados

Tabla 1. Resumen equipo de trabajo mínimo solicitado para la prestación de los servicios solicitados

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. 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.