



Excmo. Ayuntamiento  
**LA PALMA DEL CONDADO**  
 (Huelva)

EXPT: 034/2014 CONTRATO DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA  
 REFERENCIA: ÁREA TECNOLÓGICA/FJBC  
 FECHA: 02/04/2014  
 ASUNTO: PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Teléfonos: 959.40.23.19 Fax: 959.40.20.53 \* E-mail: ayuntamiento@lapalmadelcondado.org \* Plaza España, 14 \* 21700 - LA PALMA DEL CONDADO \* Huelva

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO "RUTA CECE", EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO DE COOPERACIÓN TRANSFRONTERIZA ESPAÑA - PORTUGAL 2007-2013 (POCTEP), SUBVENCIONADO EN UN 75% CON FONDOS FEDER, Y CONSISTENTE EN: PORTAL Y SISTEMA WEB CON FUNCIONES MÚLTIPLES, PLATAFORMA E-LEARNING, SERVICIOS WEB DE MENTORING Y APOYO A LA AGRUPACIÓN EMPRESARIAL, Y PLATAFORMA DE E-COMMERCE, POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD.**

Código CPV: 72000000-5 (Servicios TIC: Consultoría, desarrollo de software y apoyo)

Código CPA: 62.01.12 (Servicios de diseño y desarrollo de tecnologías de la información para redes y sistemas)

**INTRODUCCIÓN**

RESUMEN DEL PROYECTO	
<b>OBJETIVOS</b>	Incentivar la plena incorporación de las empresas a la Sociedad de la Información (S.I.) en ambos lados de la frontera, promoviendo el incremento del tejido empresarial diversificado y sostenible a través de una estrecha cooperación transfronteriza, e impulsando el emprendimiento cooperativo Algarve - Huelva como medida demostrativa y efectiva para el aprovechamiento de sinergias, oportunidades de negocio, crear empleo y reforzar el acompañamiento y agrupamiento como una vía de crecimiento económico sostenido y sostenible.
<b>ACCIONES</b>	Se contemplan un conjunto de acciones de carácter multidisciplinar e innovador encaminadas a la creación de un modelo de atención integral basado en el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales, para la generación de empleo y mejora de la competitividad y productividad de las empresas de los territorios participantes, que a su vez constituya una herramienta transferible a cualquier otro territorio con las mismas necesidades. También se elaborará un plan de explotación para la sostenibilidad del Proyecto.
<b>RESULTADOS</b>	Demostración y validación de un proceso mixto online y presencial para la generación de empleo y mejora de la competitividad de las empresas y emprendedores, que contará con una plataforma de servicios de capacitación y otra plataforma de servicios de apoyo y para el acompañamiento con utilidades como agrupamiento de emprendedores y empresas, blogs, redes sociales, posicionamiento, open innovation, creatividad, laboratorio de ideas de negocio y e-commerce.

**OBJETO DEL CONTRATO**

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que debe cumplimentar la contratación del diseño, desarrollo y puesta en marcha del "sistema de gestión de contenidos y portal intra/extranet "Ruta CECE"; para el diseño, instalación de módulos y mantenimiento de una "Plataforma





Excmo. Ayuntamiento  
**LA PALMA DEL CONDADO**  
(Huelva)

online para la formación empresarial internacional"; para la "creación de un sistema Web con funciones múltiples de repositorio, espacios de innovación abierta y encuentros interempresas"; para el "diseño e implementación de servicios Web de mentoring y de apoyo a la agrupación empresarial"; y de la "creación, instalación y mantenimiento de una plataforma e-commerce y pasarela de pagos" del Proyecto Ruta hacia la Cooperación Empresarial y Comercio Electrónico (Ruta CECE), dentro del Programa Operativo de Cooperación Transfronteriza España – Portugal 2007-2013 (POCTEP), cofinanciado en un 75%.

La ejecución del contrato se ajustará a las condiciones expresadas en el Pliego de Condiciones administrativas particulares, en el Pliego de prescripciones técnicas y en la oferta presentada por la empresa que resulte adjudicataria.

Con este fin, el servicio que se pretende contratar ha de contener, como mínimo, un conjunto de tareas que permitan:

- Creación de un portal Web que de acceso a los diferentes servicios online del Proyecto Ruta CECE, permitir informar sobre los contenidos y desarrollo del mismo, así como articular un sistema de alertas sobre las actividades online y offline previstas durante la ejecución del proyecto y la inscripción a las mismas de los participantes en el proyecto utilizando una tecnología 2.0.
- Creación de una red social de nicho que permita fortalecer la interacción de los beneficiarios finales del proyecto en las diferentes acciones y actividades programadas en los distintos servicios proyectados.
- Creación de un sistema Web con funciones múltiples de repositorio, espacios de innovación abierta y encuentros interempresas a través de la red social de nicho.
- Puesta en marcha y prestación del servicio de una Plataforma online de formación bilingüe (español – portugués) durante la duración de los cursos.
- Diseño, maquetación y edición online del material formativo adaptado a la metodología MOOC, para la ejecución de los mencionados cursos, durante la ejecución de los mismos.
- Diseño e implementación de servicios Web de mentoring y de apoyo a la agrupación empresarial a través de la red social de nicho.
- Diseño, creación, instalación y mantenimiento de una plataforma e-commerce y pasarela de pagos en clave de centro comercial virtual que permita tanto el comercio B2B como B2C (entre los minoristas y entre éstos y los consumidores finales).
- Asistencia para fomentar la participación empresarial en las diferentes acciones programadas, mediante las acciones de marketing y difusión necesarias, especialmente vía telemática.
- Posicionamiento SEO y traducción español/portugués.
- Toda la plataforma deberá facilitar la conexión con las redes sociales generales de mayor aceptación social así como tener un diseño flexible para su visibilidad en diferentes soportes tecnológicos (ordenadores de sobremesa, portátiles, tablets o móviles).
- Mantenimiento técnico por el plazo mínimo de 2 años.





Para la realización de dichas tareas deberán tenerse en cuenta los siguientes requisitos:

- Para el adecuado estudio de las ofertas presentadas deberán incluir, junto a las características técnicas, ejemplos de trabajos efectuados en el ámbito de desarrollos Web con tecnología y filosofía de Web 2.0.
- El diseño y desarrollo deberá adecuarse a la normativa nacional o comunitaria en vigor.
- Los cursos deben ser compatibles con los estándares SCORM.
- Todos los materiales atenderán al Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- El diseño gráfico de los contenidos en cualquiera de sus formatos debe ajustarse a las indicaciones del manual de estilo del proyecto.

### PRESUPUESTO, EXISTENCIA DE CRÉDITO, IMPUESTOS Y REVISIÓN DE PRECIOS

1. El presupuesto máximo de licitación ascenderá a NOVENTA Y CINCO MIL EUROS (95.000,00 €)  
Impuestos incluidos, distribuidos en los siguientes apartados:

- a. Diseño, desarrollo y puesta en marcha del sistema de gestión de contenidos y portal intra/extranet "Ruta CECE" incluida la adecuación legal y mantenimiento de la Web durante 2 años incluido la gestión de dominios .es/.com/.net/.org/.eu/.pt:

Tipo máximo de licitación 15.000,00 € Impuestos Incluidos

- b. Desarrollo, diseño, creación e instalación de módulos de la plataforma de e-learning para la formación empresarial internacional del Proyecto "Ruta CECE" y mantenimiento de la plataforma durante 2 años:

Tipo máximo de licitación 15.000,00 € Impuestos Incluidos

- c. Creación de un sistema Web con funciones múltiples de repositorio, espacios de innovación abierta y encuentros interempresas y mantenimiento del sistema durante 2 años:

Tipo máximo de licitación 12.000,00 € Impuestos Incluidos

- d. Desarrollo, diseño e implementación de servicios Web de mentoring y de apoyo a la agrupación empresarial y mantenimiento durante 2 años:

Tipo máximo de licitación 15.000,00 € Impuestos Incluidos

- e. Posicionamiento SEO y traducciones y mantenimiento durante 2 años:

Tipo máximo de licitación 3.000,00 € Impuestos Incluidos

- f. Desarrollo, diseño, creación e instalación creación de una plataforma e-commerce y pasarela de pagos del Proyecto "Ruta CECE" y mantenimiento de la plataforma durante 2 años:





Tipo máximo de licitación 35.000,00 € Impuestos Incluidos

2. Existe el crédito preciso para atender las obligaciones económicas que se deriven del contrato a que se refiere el presente pliego, con cargo a los Presupuestos Generales del Excmo. Ayuntamiento de La Palma del Condado.

Este proyecto va a ser cofinanciado por la Unión Europea en el marco del Programa Operativo de Cooperación Transfronteriza España-Portugal 2007-2013 (POCTEP)- Tasa de cofinanciación: 75%.

3. En el precio del contrato se considerarán incluidos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole, que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, y se abonará con cargo a lo señalado en el punto 1.

### PLAZO DE EJECUCIÓN

1. El plazo de ejecución del contrato será de dos meses en el caso de la puesta en funcionamiento del portal Web, posicionamiento SEO; de cuatro meses en el caso de la puesta en marcha de la plataforma e-learning y sistema Web con funciones múltiples de repositorio, espacios de innovación abierta y encuentros interempresas; y de seis meses para los restantes servicios, que comenzarán a contar a partir del día siguiente al de la firma del contrato y de dos años para el alojamiento y mantenimiento de los servicios licitados, que empezarán a contar a partir del día siguiente al de la puesta en marcha de los mismos previa aprobación del Jefe de Filas del Proyecto Ruta CECE.
2. No podrá prorrogarse el plazo de ejecución y mantenimiento.

### ACATAMIENTO

Por el mero hecho de participar en la licitación para la adjudicación del servicio, las empresas intervinientes en el mismo manifiestan de modo expreso su entero y exacto conocimiento del presente Pliego de Condiciones y demás documentación afecta al concurso y el acatamiento al mismo, tanto en su totalidad como en el por menor de su articulado.

La empresa que resultase adjudicataria se compromete al estricto cumplimiento de las obligaciones que dimanen del presente pliego, aceptando tanto los niveles de calidad del servicio que en él se indican, como el resto de prescripciones y los mínimos a superar en el trabajo a realizar.

### SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

#### 1. Portal Web

El licitante deberá proponer una propuesta de portal Web que cumpla con las características propias de un espacio online innovador, creativo y eficaz respecto del cumplimiento de los objetivos del Proyecto Ruta CECE.

Se incluirá un acceso a cada uno de los servicios y acciones del Proyecto Ruta CECE, así como gestión de agenda, intranet, una red social de nicho que conecte transversalmente los distintos





apartados y servicios ofertados, información del POCTEP y del proyecto, servicio de inscripción a actividades y cualesquiera otras secciones que el licitante considere adecuado a fin de cumplir los objetivos del proyecto.

En cuanto a los requerimientos técnicos de carácter mínimo se desglosarán a continuación en paralelo con los de la plataforma de e-learning.

## 2. Plataforma de Formación Online

Para la prestación del servicio de Plataforma online de formación el adjudicatario deberá proveer:

### a. Nombre de Dominio

Se deberá registrar y administrar, durante la prestación del servicio, un dominio en Internet. Este será definido en forma coordinada con el Beneficiario Principal del Proyecto Ruta CECE con extensión .com así como las extensiones .org, .eu, .pt, .es y .net, registrado a nombre de Ayuntamiento de La Palma del Condado como entidad titular del mismo y una vez finalizado el plazo de esta prestación de servicio, se cederá a Ayuntamiento de La Palma del Condado su gestión y administración.

### b. Alojamiento en servidor

El Dominio anteriormente mencionado y destinado a la Plataforma de formación Web, deberá ser alojado en un Servidor Web en un Centro de Datos con disponibilidad deservicio 24hs. todos los días del año, con capacidad suficiente para alojar la Plataforma y permitir su normal funcionamiento. El servicio de alojamiento deberá proveerse durante toda la prestación del servicio.

### c. Características técnicas de la Plataforma

La tecnología a emplear ha de ser lo más abierta posible e independiente del navegador que el equipo cliente utilice para acceder a la misma, siendo necesario prestar el servicio mediante la utilización de una Plataforma que permita cumplir los objetivos del proyecto formativo de Ruta CECE. Deberán estar incluidas durante toda la prestación del servicio, las tareas de mantenimiento, mejora y seguridad necesarias, sin costo adicional. La prestación del servicio de la Plataforma, deberá proveerse de manera que estén incluidas las licencias necesarias durante la duración del mismo.

Todas las funcionalidades y servicios de la plataforma han de estar operativos en todo momento y accesibles al menos por los navegadores Web más utilizados en el momento de su implantación.

#### i. Características Interfaz:

Intuitiva. El uso debe ser sencillo e intuitivo, siendo este uno de los principales objetivos, ya que va destinada a un uso por parte de un espectro muy amplio de





alumnos. Por tanto será especialmente considerado este aspecto desde el punto de vista del alumno.

Personalización. La Plataforma debe presentarse visualmente acorde a las características de estilo e imagen, que se definan para el proyecto, en concordancia, con las directrices dadas por el jefe de Filas del Proyecto Ruta CECE.

Idiomas. La Plataforma debe permitir su operatividad como alumno, en español y portugués, contando la totalidad de la interfaz de uso con todos sus menús, opciones y botones disponibles en ambos idiomas, en base a la elección del alumno. Los espacios de interactividad (por ejemplo red social y/o foro) deben disponer de tecnología de traducción.

## ii. Características Técnicas

Perfiles de Usuario. Deberá permitir contar con una política de perfiles de usuario y permisos, acorde a las necesidades formativas, existiendo dentro de la misma como mínimo:

1. Administrador
2. Responsable Administrativo (Profesor/Tutor-Alumnos)
3. Profesores/Tutores/Dinamizadores
4. Alumnos

### Funcionalidades.

1. Documentos: Permitir el almacenaje de archivos y que sean accesibles por los alumnos y profesores de un curso determinado.
2. Cuestionarios: Debe permitir efectuar cuestionarios de múltiples formas para la generación de ejercicios a los alumnos del curso (opciones múltiples, respuestas cortas, preguntas al azar, etc.)
3. Lecciones: permitir mostrar contenidos en forma secuencial
4. Herramientas de interacción Social: Debe contar con herramientas que faciliten la interacción entre alumnos y profesores y entre los propios alumnos entre sí, principalmente una red social de nicho que incluya foros, Chat, etc. Toda la plataforma facilitará la interacción con las redes sociales más populares.
5. Autoevaluación: Debe permitir la autoevaluación del alumnado, mediante ejercicios predefinidos.





6. Seguimiento: Debe permitir el seguimiento de las tareas de los alumnos en base a informes.
7. Planificación del curso: Debe permitir la generación de Calendarios o Agendas del curso.
8. Trabajos: Debe permitir que el profesor/dinamizador asigne un trabajo o tarea al alumno.
9. Generación de diplomas: Deberá de auto generar los diplomas de los alumnos que superen los cursos, con el diseño consensuado con el Jefe de Filas de Ruta CECE.

### 3. Formación

El Adjudicatario deberá prestar hasta la fecha de finalización del proyecto POCTEP el servicio de formación en la plataforma.

El servicio de formación facilitará a emprendedores y empresas conocimientos prácticos a través de recursos rigurosos en su diseño y desarrollo, dentro de las áreas temáticas marcadas desde el proyecto como objeto de su labor de capacitación de emprendedores y empresas con un total de 5 itinerarios formativos de 3 cursos cada uno para cada uno de los cuatro sectores de actividad de interés en la propuesta (servicios de atención familiar, servicios para el medio ambiente, servicios para mayores y servicios de proximidad y culturales).

Los principales destinatarios de las acciones de capacitación son emprendedores y empresas de que tengan su ámbito de actuación en los municipios beneficiarios del proyecto.

Reuniendo lo anteriormente descrito, la estructura y diseño del Catálogo de formación quedará definido bajo tres ejes que conjugados entre sí nos puedan ofrecer itinerarios formativos. Para su creación la empresa deberá tener en cuenta:

- La forma de impartición.
- Los destinatarios.
- Las áreas temáticas.
- El conjunto de competencias digitales.

Así, el Catálogo de Formación incluirá las áreas de conocimiento marcadas, los cursos que pertenecen a cada área, un índice resumido de los contenidos y por último la duración y metodología de cada curso. Deberá ser un documento breve y esquemático a modo resumen de la oferta formativa.

Por otro lado, se solicitará una ficha técnica por cada curso planteado. Dichas fichas serán documentos independientes al catálogo pero complementarios ya que desarrollarán las características de cada curso en detalle.







El proyecto presta especial atención al desarrollo de cada uno de los contenidos ofertados en su catálogo atendiendo a una serie de fundamentos estratégicos. Entre dichos fundamentos y como eje transversal en la creación de contenidos de calidad, encontramos los Nuevos Yacimientos de Empleo que marcarán las directrices y orientación del Catálogo ofertado por las empresas licitadoras.

La empresa licitante, de acuerdo con los contenidos facilitados por los miembros del partenariado del Proyecto Ruta CECE, deberá presentar una propuesta de Catálogo donde en cada uno de los cinco itinerarios formativos planteados en el presente pliego, se definan tres cursos de contenidos distintos para cada uno de los cuatro sectores de actividad de interés en la propuesta (servicios de atención familiar, servicios para el medio ambiente, servicios para mayores y servicios de proximidad y culturales). Es decir, se establecen 60 cursos diferenciados. Por otro lado, la empresa debe adoptar la metodología e-learning Massive Open Online Course (MOOC).

De acuerdo con los contenidos aportados por los miembros del partenariado del proyecto Ruta CECE deberá proveerse el itinerario de los mencionados cursos de especialización de la forma más adecuada para facilitar su seguimiento y aprovechamiento por parte de los alumnos.

Los mencionados itinerarios formativos deberán construirse en la plataforma lo más detallados que sea posible, para facilitar el seguimiento y la valoración de la calidad del servicio ofertado.

Además, deberán estar acompañados de los contenidos en formato PDF convenientemente maquetados y adaptados a dicha imagen corporativa.

- Formatos:
  - En general se hará uso de formatos no propietarios y compatibles con los visualizadores habituales en sistemas operativos basados en Linux.
- Descarga:
  - Los materiales podrán descargarse en formato PDF, maquetado con la imagen del proyecto.
- Diseño e imagen:
  - Línea gráfica atractiva que capte la atención del alumno y motive su interacción con el contenido.
  - Uso de videos, fotografías, infografías, ilustraciones y animaciones ajustadas al objetivo pedagógico que persigan.
  - El diseño de todos los contenidos debe ajustarse a las indicaciones del manual de identidad visual del Proyecto.
- Entre los contenidos que se propongan para formación online, se deberán incluir contenidos especialmente diseñados y adaptados para la modalidad MOOC.

Teniendo en cuenta lo anteriormente definido, ofrecemos a continuación orientación sobre los mínimos exigidos en el diseño, visibilidad y características editoriales de los materiales:

- Tecnología de Desarrollo para los materiales:
  - Programación Web: PHP, HTML5 y CSS3.
  - Documentación en formato pdf.
  - Soluciones basadas en Software Libre para la gestión de bases de datos.
  - Independencia del sistema operativo, tanto en servidor como en cliente.
- Cumplimiento de estándares:







- Los cursos deben ser compatibles con los estándares SCORM.
- Accesibilidad
  - Todos los cursos planteados y los materiales deberán ser accesibles y atenderán a:  
El sistema deberá mantener una accesibilidad acorde con lo descrito en el artículo 5 sección primera del "Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social" (Real Decreto 1494/2007 de 12 de noviembre), en el que se indica que "La información disponible en las páginas de Internet de las administraciones públicas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad, con un nivel mínimo de accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004" Esta obligación no será aplicable cuando una información, funcionalidad o servicio no presente una alternativa tecnológica económicamente razonable y proporcionada que permita su accesibilidad, tal y como se refleja en la disposición adicional quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), modificada por la Ley 56/2007, de 20 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (LISI) "... En todo caso, las páginas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad".

Adicionalmente, siguiendo el artículo 14.4 de la ley 27/2007, de 23 de octubre, en la que se indica que *"los portales se adaptarán a los estándares establecidos en cada momento por las autoridades competentes para lograr su accesibilidad a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas mediante la puesta a disposición dentro de las mismas de los correspondientes sistemas de acceso a la información en la lengua correspondiente a su ámbito lingüístico"*, requisito que puede implementarse siguiendo las pautas descritas en la Norma UNE 139803:2004, concretamente en dos puntos de prioridad 1: el 4.4.3 *"Equivalentes Textuales"* y el 4.6.4 *"Alternativas sincronizadas en presentaciones multimedia"*.

En el caso de que entrara en vigor nuevas disposiciones normativas que exigieran el cumplimiento de requisitos nuevos sobre seguridad, confidencialidad, discapacidad, etc., la adjudicataria deberá proveer el cumplimiento sin que ello suponga un coste añadido.

Asimismo, deberá garantizarse el acceso a la aplicación y los contenidos a través de cualquier navegador del mercado con el que puedan contar las posibles plataformas y sistemas operativos de los clientes, ya sean licencia privativa o libre: Chrome, Internet Explorer, Firefox, Opera, Safari, etc. además de garantizar el buen funcionamiento del sistema bajo las versiones más actualizadas de Guadalinux.

A la finalización de los cursos, se entregará al alumno el Certificado de Aprovechamiento en el curso de referencia.

La formación deberá conformarse, como mínimo, con las siguientes prestaciones:

- a. Diseño, maquetación y edición online de los contenidos en español y portugués que facilitarán los miembros del partenariado del proyecto Ruta CECE, durante la duración de los cursos. Los materiales de cada curso se podrán descargar en formato pdf desde la plataforma de tele formación.





- b. Emisión de informes y memorias para el seguimiento, evaluación y la justificación del proyecto Ruta CECE.
- c. Mantenimiento y dotación de la red social que facilite la interacción de dinamizadores y alumnos en español y portugués de manera online.

Todos los formatos usados para cada uno de los entregables tendrán que ser validados por la Dirección del proyecto.

4. **Sistema Web con funciones múltiples de repositorio, espacios de innovación abierta y encuentros interempresas y servicios Web de mentoring y de apoyo a la agrupación empresarial**

Se propondrá la creación de una red social de nicho que permita el desarrollo de los servicios programados y que facilite la interacción de los beneficiarios finales del proyecto con la coordinación del mismo, con los expertos y con otros participantes.

La oferta deberá plantear alternativas de desarrollo de los objetivos planteados con la utilización de las últimas tecnologías, teniendo en cuenta las tendencias y facilitando la movilidad.

5. **Plataforma e-commerce y pasarela de pagos del Proyecto "Ruta CECE"**

La oferta deberá plantear el diseño, desarrollo, gestión y coordinación de una Plataforma de comercio electrónico capaz de soportar las necesidades del proyecto, que deberá permitir:

- Interconectar a los beneficiarios finales (comerciantes, profesionales, empresarios y emprendedores) para facilitar el intercambio de información general sobre los distintos productos comercializables, las tablas de precios de dichos productos, la disponibilidad/previsión de llegada de los mismos, ficha técnica, etc.
- Permitir el comercio electrónico desde los beneficiarios finales del proyecto hacia los consumidores y usuarios de los servicios ofertados en la plataforma.
- Proporcionar la infraestructura tecnológica para posibilitar la comercialización en línea y entrega en destino de los productos que se comercialicen. Estos servicios se consideran muy relevantes de cara a aumentar la competitividad de este canal y por lo tanto para su sostenibilidad.
- Deberá permitir las modalidades de venta mediante precio definido y mediante subasta online, con objeto de utilizar ésta modalidad para periodos de lanzamiento de ofertas y promociones especiales que den a conocer la plataforma entre el público general.
- Integrar distintas herramientas de medición y recopilación de datos de interés para su posterior análisis y para alimentar el conocimiento acerca del uso de la plataforma, del comportamiento de los usuarios de la plataforma y de posibles mejoras en las transacciones.





La Plataforma a desarrollar e implantar por el adjudicatario deberá reunir las siguientes características:

- Arquitectura funcional
  - Gestor de contenidos.
  - Gestor de usuarios.
  - Tienda virtual.
  - Gestión del catálogo unificado.
  - Catálogo multiproducto.
  - Gestión de acuerdos de nivel de servicio.
  - Gestión de pedidos.
  - Gestión de fraudes.
  - Integración con operador logístico para la gestión de la recogida y entrega de los pedidos cursados.
  - Módulo de gestión publicitaria asociada a la Plataforma.
  - Sistemas de mensajería bidireccionales en tiempo real para dar soporte a los potenciales agentes que hagan uso de la plataforma.
  - Descarga de documentos tales como albaranes/facturas de servicio y reposición.
  - Generación automática de reportes de datos de ventas.
  - Integración con diversos medios de pago.
  - Buscador (de productos, operadores, mercados, etc.).
  - Sistema de reputación de la calidad del servicio recibido.
  - Módulo de medición y análisis.
  - Adaptación y compatibilidad a distintos soportes digitales.
  - Interfaz SOA que dialogue con los sistemas de CRM y con los distintos soportes.
- Arquitectura física
  - El servidor debe ser dedicado.
  - Servicios que deben ir incluidos en el servidor Web con Base de datos:





- Configuración inicial de los servicios.
- Configuración de DNS y dominio.
- Configuración de servidor Web.
- Instalación y configuración de servidor de base de datos capaz de atender gran cantidad de solicitudes al mismo tiempo.
- Instalación y configuración de servicio SMTP.
- Instalación y configuración de aplicación de generación de estadísticas.
- Mantenimiento: Instalación y mantenimiento de actualizaciones y parches de seguridad del sistema operativo y aplicaciones.
- Administración de copias de seguridad periódicas (Backups) de registros de acceso (logs), base de datos y archivos de aplicación.
- Monitorización del estado del servicio con notificación automática por SMS/email a responsable de mantenimiento. Gestión de incidencias del servicio (bloqueos, caídas del sistema, fallos de hardware, etc.).
- Soporte y Garantías:
  - Nivel 1 (Servidor no disponible, fallo hardware).
  - Intervención 1 hora.
  - Reparación 2 horas.
  - Nivel 2 (Funcionamiento anormal del servicio).
  - Intervención 12 horas.
- Arquitectura de Datos
  - Diseño de datos optimizado para la exportación y análisis, así como la integración con otros sistemas. El método de recopilación de datos debe responder a las necesidades funcionales y someterse a un sistema de normalización. Además debe ajustarse a la LOPD.
  - Seguridad del Data Warehouse, y réplica de los Data Marts para su explotación por distintos departamentos específicos.
  - Datamining.

La Plataforma deberá desempeñar las siguientes funciones para cada grupo de usuarios:





El adjudicatario deberá definir las condiciones de acceso de los beneficiarios finales (comerciantes, profesionales, empresarios y emprendedores) a la Plataforma, especificando quiénes se pueden incorporar y qué compromisos contraen por su incorporación. Deberá diseñar asimismo un sistema de solución conflictos. La incorporación inicial deberá ser selectiva y limitada a participantes en el proyecto.

- Función de cobertura del mercado

Los participantes integrados en la Plataforma podrán acceder a otros participantes que sin ninguna limitación de carácter geográfico.

- Función de contactos de venta

A través de la Plataforma los participantes podrán acceder a las ofertas que plantean otros participantes. Esta oferta estará detallada y ampliamente descrita gráficamente en la plataforma, correspondiendo al vendedor incorporar las condiciones del producto a vender: descripción, imágenes, características, calibre, precio. Esta información estará supervisada por los administradores de la Plataforma.

- Función del mantenimiento del inventario

Los participantes indicarán las existencias disponibles para atender a los pedidos.

- Función de procesamiento de pedidos

Los pedidos recibidos a través de la plataforma serán procesados y preparados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para su recepción por el operador logístico de la plataforma o su entrega en el punto de fijado en la venta.

- Función de información sobre el mercado

La plataforma proporcionará información a participantes sobre las ofertas de otros participantes que actúan.

- Función de apoyo

La plataforma permitirá ofrecer servicios complementarios al participante, ya sea como soporte para eventuales ofertas y promociones o como punto de información de otros servicios.

Funciones de marketing que realiza la Plataforma para los consumidores:

El adjudicatario deberá definir también las condiciones de acceso y compromisos de los consumidores, ya que se trata de una plataforma para operaciones entre empresas y/o profesionales (B2B) que también da la posibilidad de comercializar a consumidor final (B2C). Deberá desarrollar las acciones de captación programadas, que deberán ser intensivas para facilitar la incorporación rápida del mayor número de consumidores, aunque se ha de mantener un cierto equilibrio entre oferta y demanda.





- Función de disponibilidad de los productos

Los consumidores deben poder encontrar la variedad y la calidad de los productos que requieran.

- Función de conformación del surtido

El consumidor deberá poder conformar el surtido requerido a través de la compra a los diferentes participantes integrados en la plataforma.

- Función de división del stock y preparación del producto

Los consumidores deben poder adquirir pequeñas cantidades de diferentes procedencias, que en algunos casos ha de llevar una cierta manipulación y preparación.

- Función de crédito y financiación

Se valorará que la plataforma opere con un sistema de pago seguro que pueda ofrecer condiciones financieras adicionales a los compradores. Así como que la plataforma garantice el pago de las operaciones y ofrecerá a los clientes la posibilidad de agrupar y aplazar pagos.

- Función de transporte

Otro aspecto a valorar es que un operador logístico trabaje con la plataforma ofreciendo la entrega de la mercancía en un plazo lo más breve posible.

El operador logístico debería poder mantener, en el caso de alimentos, las condiciones de frío necesarias para cada tipo de producto (refrigerado y/o congelado).

- Función de servicios al cliente

En la medida en que el cliente no ha visto el producto y pudieran existir discrepancias entre lo ofertado y lo entregado, el comprador tendrá derecho a rehusar la mercancía devolviéndose su importe. La plataforma establecerá un mecanismo de resolución de estas controversias, que podría llevar en caso de abuso reiterado a la exclusión del vendedor o comprador abusivo.

- Función de asesoramiento y apoyo

Los mayoristas podrán ofrecer asesoramiento y apoyo técnico a los restauradores y minoristas sobre los productos comercializados.

## 6. Captación y Fidelización

El adjudicatario deberá disponer de los medios necesarios para asesorar y asistir técnicamente a los miembros del partenariado del proyecto Ruta CECE para conseguir en el ámbito de desarrollo del proyecto, garantizar la consecución del presente objetivo de obligado cumplimiento:

Debiendo presentar el adjudicatario, en su propuesta la de comunicación, seguimiento y servicios en el ámbito de ejecución. Así como también la estrategia para la fidelización de los beneficiarios que permita potenciar su participación e interactividad en los cursos.





Dentro de la estrategia de Fidelización, el adjudicatario deberá proporcionar propuestas de comunicación del programa de e-learning y demás acciones programadas, siendo obligatorio adjuntar en la memoria técnica, las características y objetivos del mismo.

El adjudicatario, deberá presentar en su oferta lo más detalladamente posible las acciones destinadas a conseguir el cumplimiento de los objetivos mencionados, para la ejecución del presente proyecto. Así mismo podrá presentar todas las mejoras que considere oportunas con su correspondiente valoración.

#### 7. Personal

El adjudicatario deberá definir en su propuesta el perfil y currículum del personal asignado al cumplimiento del objeto del presente contrato.

#### 8. Planificación

La adjudicataria deberá seguir una planificación basada en hitos de proyecto. De esta manera, mediante la consecución de metas u objetivos parciales, es posible obtener resultados de manera progresiva, identificando con facilidad desviaciones o defectos de alcance.

El licitador deberá proponer una planificación adecuada a los recursos que decida asignar a cada fase. La planificación definitiva será consensuada entre la adjudicataria y el Beneficiario Principal del Proyecto Ruta CECE en las reuniones de coordinación de los trabajos tras la firma del contrato.

#### 9. Informes a emitir

Tras la realización de los trabajos realizados se emitirán los informes requeridos que deberán ir firmados por el representante de la empresa que haya resultado adjudicataria, y en los que se detallarán de forma somera al menos los resultados y alcances logrados, de cada una de las áreas objeto de contrato así como los logros conseguidos, posibilidades de continuidad y mantenimiento de la plataforma.

#### 10. Disposiciones particulares

##### a. Confidencialidad

El adjudicatario se compromete a conservar la confidencialidad sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos que le hayan sido facilitados por las Administraciones, partenariado del Proyecto Ruta CECE y de las propias empresas objeto del desarrollo del trabajo, así como de los resultados obtenidos.

##### b. Resultados y derechos de autor

Los resultados del presente proyecto pertenecen exclusivamente a los socios del Proyecto Ruta CECE. Los derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad sobre los trabajos, a excepción de aquellos contenidos en el mismo sobre los que ya existe un







derecho de propiedad pertenecen conjunta y exclusivamente a los miembros del partenariado del Proyecto Ruta CECE.

c. Justificación

La empresa adjudicataria deberá justificar el proyecto objeto del contrato parcialmente con informes cada tres meses hasta la finalización del contrato, momento en el que hará entrega de un informe final, debiendo aportar memoria de los trabajos realizados, así como cualquier otra documentación que el Jefe de Filas del Proyecto Ruta CECE considere necesaria para su justificación.

### 11. Normativa Comunitaria

En cualquier caso, la empresa adjudicataria, deberá cumplir con las normas europeas sobre publicidad, debiendo hacer las menciones reglamentarias para informar a los beneficiarios últimos de la cofinanciación europea. Es decir, en relación a la inclusión de las insignias y menciones es necesario la colocación de:

- Logo de la UE
- Mención UE/FEDER
- Mención "Invertimos en su futuro"
- Logo del POCTEP
- Logo del proyecto (si existe)

La página Web debe contener información explícita sobre el proyecto, su progreso, datos de contacto, resultados, acciones, cofinanciación comunitaria del FEDER y del POCTEP, además debe incluir enlaces directos a la Web de la Comisión europea y del POCTEP

Y en un lugar visible de las instalaciones físicas (si las va a haber), debe colocarse una placa que informe de lo mismo.

En La Palma del Condado, a 2 de abril de 2014.

Técnico Responsable del Área Tecnológica,

Fdo.: Francisco J. Barroso Casanova

