

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN LA
CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA
DIGITAL**

***“INTERVENCIÓN GLOBAL 360 GRADOS
A TRAVÉS DE LA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL”***

PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA DIGITAL

“INTERVENCIÓN GLOBAL 360 GRADOS A TRAVÉS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL”

Proyecto de intervención global 360 grados a través de la transformación digital financiado a través de la Convocatoria de las Subvenciones para el apoyo a la modernización de las entidades del Tercer Sector convocadas por la Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030) a cargo del Fondo Europeo de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Las entidades en agrupación adjudicatarias de esta subvención son: **Asociación Social y Cultural Culturas Unidas, Asociación Social y Cultural Casa de Paz, Asociación Innicia I+D Social y Colaborativa y Asociación Transexual Española - Transexualia.** La representación legal de esta agrupación la ejerce la Asociación Social y Cultura Culturas Unidas, si bien todas las decisiones se toman por mayoría de sus miembros.

El **objetivo general** del proyecto es impulsar la modernización de la atención social en el Tercer Sector mediante la implementación de Planes de Transformación digital, formación en competencias digitales y el desarrollo de una plataforma digital para la mejora de la intervención social global 360º a personas beneficiarias, que incluye una herramienta llamada expediente único y un gestor de proyectos sociales. El objetivo es contribuir a la digitalización del tercer sector de una forma integral: en sus estructuras y la gestión de sus proyectos, con la creación de herramientas adaptadas a sus necesidades. Además, esta transformación digital fomentará el trabajo en red, la eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión de fondos, así como la búsqueda continua de elementos innovadores que aumenten el impacto social.

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación de los servicios que se describen en este apartado. Las necesidades por cubrir a través de este pliego de prescripciones son las derivadas del cumplimiento del siguiente objetivo:

Objetivo Específico 2: Diseño, testeo e implementación, durante el año 2023, de una plataforma digital que permita una intervención global 360º a las personas beneficiarias, así como la gestión de proyectos sociales de forma individual y de forma colaborativa entre entidades socias, con el objetivo de conseguir que las personas superen su situación de vulnerabilidad en el menor tiempo posible, escalando la herramienta colaborativa a las entidades de la Red Innicia, tras verificar su viabilidad, así como a cualquier otra que lo solicite en una segunda etapa.

Para dar cumplimiento a este objetivo la empresa adjudicataria deberá realizar, al menos, las siguientes actividades antes del 31 de diciembre del 2023:

1. Identificación de los procedimientos necesarios para la plataforma digital que permitan la digitalización de la intervención global 360º y la herramienta de gestión de proyectos sociales adaptada a las necesidades de las entidades social y que permita la automatización de los procesos.
2. Construcción del itinerario de trabajo con el proveedor tecnológico para el desarrollo de una plataforma digital que ofrezca una solución innovadora a las necesidades identificadas.
3. Importar los datos de personas beneficiarias y proyectos sociales de las entidades participantes a la plataforma digital.
4. Realización de pruebas y validación de la plataforma digital desarrollada junto con el personal de las 4 entidades socias agrupadas del proyecto.
5. Implantación de la plataforma digital desarrollada dentro de las metodologías de trabajo de las distintas entidades participantes.
6. Documentación de las nuevas herramientas, manuales y formación a usuarios.
7. **Al menos, 5 acciones de mejoras a las 6 descritas anteriores.** Se podrá proponer alcance adicional al de las actividades descritas o nuevas acciones.

I.A. CONSIDERACIONES TÉCNICAS DE LA HERRAMIENTA

La plataforma digital se dividirá en los siguientes módulos:

- **Expediente único:** Herramienta basada en las funcionalidades de un CRM para que las entidades puedan digitalizar los expedientes de sus usuarios/as y se permita compartir expedientes entre entidades que apoyan a las mismas personas. El objetivo es que trabajado sobre el mismo expediente la persona solo tenga que contar su situación una vez y optimizar recursos, así como generar más datos y poder analizarlos para poner en marcha iniciativas que respondan a necesidades detectadas y cederlos al Ministerio para orientar sus políticas públicas.
- **Gestor de proyectos sociales** adaptado a las necesidades de las entidades sociales y que garantice la consecución de sus resultados e impactos trabajando de forma eficiente y eficaz, y rindiendo cuentas antes los organismos financiadores.

a. Arquitectura y diseño

➤ Seguridad

- Autenticación de usuarios
- Encriptación de datos
- Control de Acceso
- Registro de actividades
- OWASP Top Ten

- **Personalización.** Adaptación del software permitiendo la configuración de los campos, formularios y plantillas para cada de tipo de expediente.
- **Integración de información.** Compatibilidad con otros sistemas y aplicaciones utilizados en la entidad.
- **Accesibilidad.** Debe ser fácil de usar, intuitivo y accesible para todos los usuarios.
- **Automatización de flujos de trabajo.** Automatización de los flujos de trabajo y las tareas comunes, como la asignación de tareas, la aprobación de documentos, recordatorios, integración con sistemas de firma electrónica, aprobaciones automáticas, creación automática de documentos, etc.
- **Personalización de informes.** Capacidad de crear y personalizar informes según las necesidades de los usuarios.
- **Gestión de versiones de documentos.** Capacidad de almacenar y gestionar diferentes versiones de un mismo documento. Acceso para ver el historial de cambios y restaurar versiones anteriores si es necesario.
- **Integración con herramientas de colaboración.** Correo electrónico, calendarios, etc.
- **Capacidad de búsqueda avanzada.** Función de búsqueda avanzada que permita realizar búsquedas por contenido, fecha, autor, etc.
- **Escalabilidad.** Capacidad del sistema para manejar un aumento en la demanda sin comprometer su rendimiento o eficiencia.
- **Capacidad de agregar nuevas funciones y características en el futuro.**
- **Interoperabilidad.** Intercambio de información con otros sistemas y aplicaciones, asegurando la compatibilidad de otros datos.
- **Personalización de permisos.** Gestión de permisos a usuarios o grupos de trabajo para personalizar el acceso a los expedientes.
- **Monitoreo y auditoría.** Logs de acceso y actividad de los usuarios.
- **Almacenamiento** de los datos en la nube.
- **Despliegue de entornos preproducción y producción** en la nube como Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform, entre otros.
- **Almacenamiento** en base de datos relacionales como MySQL, PostgreSQL, MongoDB u otras open source.
- **Herramienta de análisis y estadísticas,** para realizar informes y análisis de datos de los expedientes y su gestión.
- **Soporte multilingüe:** La capacidad de ofrecer el sistema en varios idiomas para adaptarse a los usuarios de diferentes países o regiones. Castellano, catalán, euskera, gallego, inglés e italiano.

- **Perspectiva de género y diversidad.** (lenguaje inclusivo)
- **Integración con sistemas de firma electrónica:** Capacidad para integrarse con sistemas de firma electrónica para facilitar la firma de documentos.
- **Alertas y notificaciones:** Capacidad para enviar notificaciones y alertas a los usuarios para mantenerlos informados sobre los cambios en los expedientes y tareas pendientes.
- **Gestión de plazos y tiempos:** Capacidad para establecer plazos y tiempos límites para las tareas y acciones, así como para generar alertas y recordatorios.
- **Gestión de tareas:** Capacidad para gestionar las tareas pendientes, asignarlas a los usuarios correspondientes y hacer un seguimiento del progreso.
- **Soporte para dispositivos móviles:** Capacidad para acceder al sistema y trabajar con los expedientes desde dispositivos móviles.

b. Tecnologías

El uso de tecnologías modernas será fundamental para garantizar la escalabilidad y la eficiencia del software. Las tecnologías modernas ofrecen las últimas funcionalidades y herramientas para desarrollar software de alta calidad, lo que permitirá que el proyecto se mantenga actualizado y relevante en el mercado.

Además, el uso de tecnologías actuales asegura que el software estará alineado con los estándares de la industria y las últimas tendencias haciendo el sistema compatible con otras tecnologías y sistemas utilizados en la industria, lo que facilitará la integración y la interoperabilidad con otros sistemas.

Algunas tecnologías open source que pueden encajar en el proyecto como:

- **Front-End:**
 - **React:** es una biblioteca de JavaScript creada por Facebook. Se utiliza para crear interfaces de usuario interactivas y dinámicas para aplicaciones web y móviles.
 - **Angular:** es un framework de JavaScript mantenido por Google. Se utiliza para construir aplicaciones web de una sola página (SPA) y aplicaciones móviles nativas.
 - **Vue.js:** es un framework progresivo de JavaScript que se utiliza para construir interfaces de usuario interactivas. Es fácil de aprender y utilizar, y se integra fácilmente con otras bibliotecas y frameworks.
- **Back-End:**
 - **Node Express:** es un entorno de ejecución de JavaScript de código abierto que se utiliza para construir aplicaciones web y de backend escalables y de alta velocidad.
 - **Python Django:** es un framework web de código abierto de Python que se utiliza para construir aplicaciones web complejas y escalables.
 - **PHP Symfony:** es un framework web de código abierto de PHP que se utiliza para construir aplicaciones web escalables y seguras.
- **Base de datos:**

- MySQL: es una base de datos relacional de código abierto muy popular que es utilizada por muchas aplicaciones web y móviles. MySQL es fácil de usar, escalable y seguro.
- PostgreSQL: es una base de datos relacional de código abierto que se utiliza para aplicaciones web y móviles que requieren alta disponibilidad y seguridad. PostgreSQL es altamente escalable y tiene una gran cantidad de características avanzadas para la gestión de datos.
- MongoDB: es una base de datos NoSQL de código abierto que se utiliza para aplicaciones web y móviles que requieren una gran cantidad de datos no estructurados. MongoDB es altamente escalable y tiene una gran cantidad de características avanzadas para la gestión de datos.
- MariaDB: es una base de datos relacional de código abierto que se utiliza como una alternativa a MySQL. MariaDB es compatible con MySQL y tiene características adicionales para mejorar la escalabilidad y seguridad.

c. Gestión de versiones y control de cambios

- Se utilizará el sistema de control de versiones GIT bajo el software o el entorno de GITLAB para el desarrollo del software.
- Definir las reglas y procedimientos para la creación, aprobación y publicación de cambios en el código fuente.
- Definir el flujo de trabajo para la gestión de versiones y control de cambios.
- Definir las políticas de respaldo y recuperación en caso de pérdida o corrupción de datos.
- Definir los controles de acceso y permisos para restringir el acceso y la edición del código fuente a los desarrolladores autorizados solamente.

d. Carga de Datos de Entidades

La empresa de desarrollo de software contratada para el proyecto deberá cumplir con los siguientes requisitos con relación a la carga de datos de diferentes entidades:

- La carga de datos deberá realizarse de forma eficiente y sin errores, asegurando la integridad y calidad de los datos en todo momento.
- La empresa deberá proveer un proceso claro y detallado para la carga de datos, incluyendo un plan de pruebas riguroso que permita validar la carga de datos y asegurar la coherencia de estos.
- Se requerirá una comunicación clara y continua con el cliente para asegurar que se cumplan los requerimientos y las expectativas en relación con los datos que se deben cargar.
- La empresa deberá contar con la capacidad de cargar datos en diferentes formatos y sistemas, asegurando la interoperabilidad de los datos y la compatibilidad con los sistemas del cliente.
- Se requerirá una alta disponibilidad y fiabilidad en el proceso de carga de datos, con sistemas de backup y recuperación en caso de fallas o pérdida de datos.

- La empresa deberá contar con medidas de seguridad apropiadas para la protección de los datos durante la carga, incluyendo encriptación y autenticación adecuadas.
- Todos los datos cargados deberán cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo las relacionadas con la protección de datos personales y la privacidad.

La empresa de desarrollo de software deberá cumplir con estos requisitos y cualquier otro requerimiento adicional acordado con el cliente en relación con la carga de datos de diferentes entidades.

e. Pruebas y validación

Se llevarán a cabo pruebas rigurosas en el código modificado antes de ser aprobado y publicado en el repositorio de código. Las pruebas deben ser diseñadas para verificar la funcionalidad del software, incluyendo la integración de nuevos cambios y la detección de errores. Se deberán establecer procedimientos y estándares claros para el diseño, ejecución y documentación de las pruebas, que deberán ser aprobados antes de la publicación de cambios en el repositorio de código.

Además, se llevarán a cabo pruebas de aceptación del usuario para verificar que el software cumpla con los requisitos funcionales y de calidad especificados en los requerimientos del proyecto. Se documentarán los resultados de las pruebas y validaciones, incluyendo cualquier error o problema encontrado y las medidas tomadas para solucionarlos. Se establecerán procedimientos para la gestión de errores y su seguimiento hasta su resolución. Las pruebas y validaciones serán parte del proceso de desarrollo de software y se llevarán a cabo en todas las etapas del ciclo de vida del software.

f. Formación, documentación y soporte

Se establecerá una estrategia clara para la formación, documentación y el soporte del software desarrollado.

La documentación debe incluir una descripción detallada de la arquitectura, diseño, funcionalidades y requisitos del software, así como los procedimientos de instalación, configuración y uso. Se deberá establecer un formato y una estructura de documentación clara y coherente, y se deberán establecer procedimientos para mantenerla actualizada y relevante. Se deberá proporcionar soporte técnico y asistencia para el software desarrollado, incluyendo la solución de problemas, la instalación y configuración, y el mantenimiento del software. Se deberá establecer un punto de contacto y un canal de comunicación para el soporte técnico, y se deberán definir los plazos y niveles de respuesta para las consultas y problemas.

Además, se requerirá que la documentación incluya videos de formación para el uso de la aplicación. Los videos de formación deben cubrir todas las funcionalidades del software y ser claros y concisos en su presentación. Se deberán proporcionar instrucciones paso a

paso sobre cómo utilizar el software y se deberán incluir ejemplos prácticos y casos de uso para facilitar la comprensión del usuario.

Los videos de formación estarán disponibles en la misma plataforma en línea 360 para su fácil acceso y uso por parte de los usuarios finales.

Se deberán establecer procedimientos para la gestión de cambios en la documentación y el soporte, y se deberán documentar los cambios realizados. La documentación y el soporte serán parte integral del software desarrollado y se deberán proporcionar a los usuarios finales y al equipo de desarrollo.

g. Relaciones entre la empresa adjudicataria con la Agrupación

La agrupación ha asignado a un profesional informático y experto en la coordinación de proyectos similares la intercomunicación entre la empresa adjudicataria y la agrupación, para garantizar la comunicación entre ambos

h. Propiedad intelectual y confidencialidad

- **Propiedad Intelectual:** El software desarrollado en virtud del presente contrato será considerado como software de código abierto (open source). El contratador mantendrá la propiedad del software desarrollado, pero el software será liberado bajo una licencia de código abierto. El desarrollador reconoce y acepta que el software desarrollado es propiedad exclusiva del contratador y que el desarrollador no tendrá ningún derecho, título o interés en el mismo. El desarrollador cederá y transferirá al contratador, en forma irrevocable, todos los derechos, títulos e intereses de propiedad intelectual sobre el software desarrollado.
- **Confidencialidad:** El desarrollador se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información proporcionada por el contratador relacionada con el software desarrollado y no divulgará esta información a terceros sin la previa autorización expresa del contratador. El desarrollador se compromete a tomar todas las medidas razonables para proteger la información confidencial del contratador, incluyendo la implementación de procedimientos de seguridad adecuados y la restricción del acceso a dicha información solo al personal del desarrollador que tenga necesidad de conocerla para cumplir con sus obligaciones en virtud del presente contrato.
- **Propiedad Intelectual Preexistente:** El desarrollador garantiza que todo el software entregado por el desarrollador al contratador y utilizado por el contratador en relación con el software desarrollado es propiedad del desarrollador y/o que el

desarrollador tiene derecho a conceder al contratador los derechos de uso previstos en el presente contrato.

- **Licencia de Uso:** El desarrollador otorga al contratador una licencia no exclusiva, irrevocable, mundial y perpetua para utilizar, copiar, modificar, adaptar, distribuir y sublicenciar el software desarrollado por el desarrollador en virtud del presente contrato bajo los términos de una licencia de código abierto.
- **Garantías de Propiedad Intelectual:** El desarrollador garantiza que el software desarrollado no infringe ni viola los derechos de propiedad intelectual de terceros y que, en la medida en que el software desarrollado contenga elementos de propiedad intelectual de terceros, se han obtenido las autorizaciones necesarias para su utilización en el software desarrollado.
- **Devolución de Información Confidencial:** A la finalización del presente contrato, el desarrollador se compromete a devolver al contratador toda la información confidencial del contratador en su posesión, incluyendo el software desarrollado y cualquier información relacionada con el mismo.

II. PRESUPUESTO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.

El presupuesto para la realización de los trabajos será de 420.000 € (IVA e impuestos incluidos).

III. TIEMPO DE EJECUCIÓN:

Desde la adjudicación del contrato hasta 31 de diciembre de 2023, pues habremos facilitado a la empresa adjudicataria del contrato toda la documentación técnica de requerimientos necesaria para los trabajos técnicos que tendrá que desarrollar.

IV. PENALIZACIONES:

Se establecen las siguientes penalizaciones sobre cumplimiento de contrato:

- ✓ Penalizaciones por retrasos en la ejecución y en las entregas definidas al inicio del contrato (incluyendo entornos de preproducción y producción en las fechas del siguiente punto V. Requisitos obligatorios):
Retención del 30% importe de la factura correspondiente al hito que sufre retraso.
Si posteriormente se produce la entrega y ello no supone retraso del proyecto con respecto a la fecha de terminación pactada, el importe retenido se abonará en la última factura.
- ✓ Penalizaciones por calidad deficiente de los trabajos entregados:
Retención del 15% del importe de la factura correspondiente al hito cuyos resultados no se consideran adecuados.

Si las deficiencias se subsanan en un plazo de 15 días y ello no supone finalmente perjuicio para la obtención de los resultados globales, el importe retenido se abonará en la última factura.

V. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- ✓ Haber realizado 5 proyectos demostrables relacionados con la materia del contrato. Al menos 2 de ellos relacionados con CRM.
- ✓ Presentar un equipo de trabajo donde al menos uno de los miembros del equipo deberá demostrar conocimientos y experiencia sobre el Tercer sector.
- ✓ Presentar un equipo de trabajo donde al menos el 50% sea personal senior con los siguientes perfiles: Arquitecto de software, analista de base de datos y programador.
- ✓ Utilización de metodologías de desarrollo ágiles (Kanban, Scrum...) u otras estándar para el desarrollo de los proyectos.
- ✓ Contar con un entorno de PRE-producción para mostrar a las entidades sociales de toda España el 1 de noviembre.
- ✓ Contar con un entorno de producción el 1 de diciembre.
- ✓ Disponer de un servicio de mantenimiento disponible al menos en horario laboral estándar y diferentes canales de contacto para el reporte de incidencias o peticiones (aplicación web, teléfono, correo electrónico...).

VI. REQUISITOS QUE SE VALORARÁN EN LAS PROPUESTAS

- ✓ La reducción en la entrega de los productos finales.
- ✓ Los perfiles de las personas propuestas para formar el equipo de trabajo.
- ✓ Haber realizado al menos dos proyectos subvencionados con fondos europeos (Next Generation).
- ✓ Cualquier solución tecnológica adicional que pueda incorporarse en la plataforma para garantizar la gestión de una entidad social.
- ✓ Bolsas de horas de mantenimiento evolutivo sin límite de caducidad.
- ✓ Mantenimiento correctivo y preventivo sin límite de consultas. Se valorará el número de años de mantenimiento incluidos en la propuesta sin coste adicional.

VII. OFERTA TÉCNICA QUE DEBERÁ PRESENTARSE.

- Propuesta detallada, de cómo se realizarán las acciones obligatorias detalladas en el apartado 1 y 1.A.
- Calendarización de las acciones a ejecutar.
- El CV de todos los miembros del equipo.
- El detalle de los proyectos realizados.
- Presupuesto desglosado.
- Detalle de las mejoras propuestas.

VIII. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE LA EMPRESA

- ✓ Valoración de la propuesta presentada a partir de los criterios objetivos establecidos por un profesional experto e independiente.
- ✓ Votación de la mayoría de las entidades socias de la agrupación a partir de un informe que realizará la persona responsable de este proyecto, experta en esta materia.

IX. CONFIDENCIALIDAD:

La empresa adjudicataria y su personal deberán guardar reserva sobre procedimientos, incidencias o cualquier otra circunstancia sobre la que tuvieran conocimiento como consecuencia de la prestación del servicio.

El incumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de desarrollo, el manejo de los datos de carácter personal que se derive del presente contrato queda sujeto a lo establecido en la normativa legal vigente.

La agencia/empresa adjudicataria aplicará los datos personales única y exclusivamente conforme a las finalidades e instrucción derivadas de este contrato, y no lo comunicarán o cederán a otras personas. La adjudicataria estará obligada a guardar el secreto profesional respecto de los datos de carácter personal que trate el cumplimiento del contrato, obligación que subsistirá cuando finalice la vigencia del mismo.

El incumplimiento de cualquiera de los acuerdos anteriores será causa suficiente para la rescisión del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades de cualquier clase pueda incurrir por tal incumplimiento.

El plazo para presentar la propuesta será el día 19 de junio de 2023 a las 12:00 horas

La presentación se hará a través del mail info@innicia.org

***Si necesita más información adicional para presentar su propuesta, puede dirigir su consulta a hernan@innicia.org**