

PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO INDUSTRIA CONECTADA 4.0” PARA LA FUNDACIÓN EOI

Número de Expediente: PG_20160414_INDUSTRIA4.0.

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo ha puesto en marcha la iniciativa “*Industria Conectada 4.0*”, un proyecto que nace con fin de impulsar la transformación digital de la industria española. Esta iniciativa tiene un triple objetivo: incrementar el valor añadido industrial y el empleo cualificado en el sector; favorecer el modelo español para la industria del futuro y desarrollar la oferta local de soluciones digitales; desarrollar palancas competitivas diferenciales para favorecer la industria española e impulsar sus exportaciones.

A su vez, la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Industria, Energía y Turismo ha concedido a la Fundación EOI una transferencia de capital para actuaciones para el fomento del emprendimiento (Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016).

Por ello, con cargo a la transferencia de capital mencionada de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, y con el objetivo de complementar las iniciativas relacionadas con la Industria 4.0, la Fundación EOI va a desarrollar un proyecto de Apoyo a Pymes en su transformación hacia la Industria 4.0 que contribuya a impulsar la digitalización de la industria española y dotar a las empresas de estrategia, iniciativas y acciones que les ayuden en su transformación. Esta iniciativa servirá asimismo de apoyo a emprendedores que deseen poner en marcha un proyecto dentro del concepto de industria 4.0.

La transformación de una industria tradicional en una 4.0 no es una cuestión meramente tecnológica y requerirá de una profunda transformación de las organizaciones. La capacidad real de realizar esa transformación dependerá de muchos factores que condicionaran la velocidad de la misma y, en última instancia, la capacidad real de acometer el cambio.

Es objeto de este proyecto crear el marco conceptual y desarrollar las herramientas que permitan evaluar el grado de adecuación de las pymes españolas para la nueva revolución industrial. Es el primer paso necesario para facilitar su evolucionar hacia el concepto de Industria 4.0 que les permitirá mejorar su competitividad, impulsando y facilitando la adopción de nuevas tecnologías en el ámbito industrial e identificando nuevas oportunidades de negocio.

Los objetivos concretos del proyecto pretenden transformar a las empresas en este nuevo entorno, siendo la única manera de poder enfrentarse a la gran transformación que va a vivir la industria en los próximos años. El objeto de este programa es mejorar la competitividad de las Pymes, impulsando y facilitando la adopción de nuevas tecnologías en el ámbito industrial e identificando nuevas valor como ventaja competitiva.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EOI precisa la contratación de un servicio de realización de desarrollos tecnológicos y consultoría a Pymes para el apoyo a Pymes en su transformación hacia la Industria 4.0 que contribuya a impulsar la digitalización de la industria española y dotar a las empresas de estrategia, iniciativas y acciones que les ayuden en su transformación.

El proyecto contemplará la realización de las siguientes actuaciones:

1. Definir el enfoque y metodología del proyecto.
2. Diseñar un marco conceptual que defina como debería ser una Pyme operando bajo los criterios de una Industria 4.0 a medio y largo plazo. Siendo este diseño el objetivo a alcanzar.
3. Definir un conjunto de indicadores que permitan, analizando la situación actual de una empresa, evaluar su madurez tecnológica y su disposición para poder realizar una transformación hacia la Pyme 4.0
4. Desarrollar una herramienta on-line de autoevaluación del grado de madurez tecnológica de las pymes para que puedan, ellas mismas, realizarse una evaluación en base a lo definido anteriormente.
5. Desarrollar un servicio de asesoramiento a pymes a través de consultores especializados en industria 4.0, con el fin de conocer en profundidad su estado de situación actual en relación con la realidad de la Industria 4.0, elaborar un plan de acciones ligado a la situación objetivo y apoyar, en su caso, acciones de implantación que ayuden a la pyme a poner en marcha las acciones planteadas en el plan.
6. Valorar el impacto del proyecto y sus resultados globales.

3. DEFINICIÓN DEL ENFOQUE Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO

Esta primera parte tiene como objetivo analizar la viabilidad de la propuesta entregada por el licitador y definir la metodología de trabajo a seguir por la empresa que lo desarrolle.

Como mínimo, se deberán contemplar cuestiones como las siguientes:

- Enfoque del proyecto.
- Necesidades de recursos.
- Actividades previstas.
- Planificación detallada de actuaciones.
- Plan de desarrollo e Implantación.
- Pruebas piloto y puesta en explotación de las herramientas.

Entregable:

- Plan Operativo en el que aparezca con todo detalle el diseño, los recursos, la planificación, la gestión y la administración del servicio que constituye el objeto del contrato, así como su funcionamiento en conjunto.

4. DISEÑO DE UN MARCO CONCEPTUAL PYME 4.0

Este marco conceptual recogerá la propuesta del licitante respecto de cómo debería ser y operar una pyme que se haya transformado en una Industria 4.0 en un horizonte temporal de 5 años.

El diseño deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:

Procesos

Identificar como deberían ser los procesos fundamentales de cualquier compañía 4.0 en, al menos, lo referente a diseño, fabricación, comercialización, logística, distribución y atención al cliente.

Productos

Identificar las características generales que deberían presentar los productos fabricados bajo una Industria 4.0 tanto si son tradicionales como si son productos inteligentes.

Modelos de Negocio

Identificar posibles nuevos modelos de negocio que podrían surgir e identificar los posibles cambios que experimentarán los modelos actuales.

Infraestructuras Digitales

Identificar las infraestructuras tecnológicas mínimas que cabe esperar en industrias de este tipo para poder realizar la fabricación 4.0

Recursos Humanos

Identificar la tipología y capacitación necesaria del personal para poder gestionar una Pyme 4.0 así como los modelos de relación y colaboración que serán necesarios.

Cultura y Organización

Identificar las características fundamentales que deberá tener una pyme así como los modelos organizativos que facilitarán la operación 4.0.

Entregable:

- Memoria de diseño conceptual Pyme 4.0 con todo detalle del modelo con sus características, procesos y áreas que definen una industria 4.0

5. DEFINICIÓN DE INDICADORES

Definir un conjunto de indicadores que permitan, analizando la situación actual de una empresa, evaluar su madurez tecnológica y su disposición para poder realizar una transformación hacia la Pyme 4.0

Deberá existir un conjunto de indicadores para cada una de las áreas definidas en el Marco Conceptual PYME 4.0 propuesto en el punto anterior de manera que, aplicando los algoritmos de evaluación que se propongan, se pueda generar una valoración (entre 0 y 10) del grado de preparación de una empresa para realizar una transformación a Industria 4.0.

Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de la organización cuya magnitud al ser comparada

con el Marco Conceptual, puede estar señalando una desviación sobre la cual se propondrán acciones correctivas.

El adjudicatario deberá proponer un conjunto de indicadores suficiente para poder evaluar correctamente el grado de madurez de la empresa en cada uno de las áreas propuestas en el marco conceptual. Los indicadores definidos deberán ser fácilmente evaluables tanto por personas externas como por los responsables de la empresa cuando utilicen la herramienta de autoevaluación.

Entregable:

- Memoria de indicadores identificados y documentados de acuerdo a las áreas definidas en el marco conceptual Pyme 4.0.

6. DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA ON-LINE DE AUTOEVALUACIÓN DEL GRADO DE MADUREZ TECNOLÓGICA DE LAS PYMES

El adjudicatario desarrollará una herramienta on-line que permita evaluar, en base a los criterios anteriores, el grado de preparación de una pyme para afrontar los retos de la industria 4.0.

La descripción de los trabajos a realizar es:

- El diseño, construcción y prueba de una herramienta on-line que permita la autoevaluación del grado de madurez tecnológica de las Pymes.
- La instalación, explotación y mantenimiento de esa herramienta durante un periodo de 2 años.
- El Alojamiento (Hosting) del servicio desarrollado durante el periodo especificado.
- Todas las acciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la misma con los parámetros de calidad que se estipulan en este pliego.
- El mantenimiento correctivo y evolutivo de la misma durante el periodo de tiempo citado.

6.1. Diseño, construcción y prueba de la herramienta.

En el marco de esta actuación, la empresa adjudicataria diseñará, desarrollará e implantará la herramienta de autoevaluación del grado de madurez tecnológica de las pymes.

El diseño de la herramienta se ajustará a los indicadores identificados en el punto 5 y las modificaciones que pudiera proponer EOI al adjudicatario.

a) Requisitos Funcionales.

En este apartado se describen los requerimientos funcionales mínimos exigidos. Las funcionalidades desarrolladas deberán atender siempre a estos dos principios:

- **Diseño**, el diseño de la página es un factor crucial. Debe ser intuitivo y accesible.

- **Usabilidad**, el contenido debe mostrarse de una forma clara y sencilla de entender por el usuario y consiguiendo la satisfacción del usuario en su experiencia de navegación.

El objetivo perseguido se alcanzará a través del desarrollo de una aplicación informática, accesible a través de internet, que cumpla con los siguientes requisitos funcionales:

- Permitir al usuario introducir sus datos de contacto y poder responder a una encuesta que permita realizar la evaluación de madurez de su empresa sobre la base de los indicadores especificados anteriormente.
- Una vez realizada la encuesta la aplicación mostrará tanto el resultado individual como una comparación con el resto de empresas segmentadas por distintos atributos (sector, tamaño, área geográfica, antigüedad, etc)
- La aplicación dará la opción de enviar los por email o descargarlos en formato PDF.
- La aplicación deberá permitir el cambio de preguntas y el algoritmo de cálculo de forma paramétrica por el administrador de la misma sin realizar cambios en la programación.
- La aplicación contará con un panel de control para que uno o varios usuarios autorizados (mediante usuario y contraseña) puedan introducir contenido en la parte pública de manera sencilla y visual.
- La aplicación debe permitir sincronizarse con otros sistemas a través de JSON o XML.
- El usuario podrá darse de alta en la aplicación a través del cumplimiento de un formulario, que enviará una contraseña generada aleatoriamente a la dirección de correo electrónico especificada por el usuario.
- Uso de datos públicos y privados, donde el usuario puede gestionar datos de indicadores sin que se vean reflejados en las estadísticas públicas.
- Panel de control, solo accesible a administradores, para la gestión de:
 - Gestión de usuarios
 - Consulta/Borrado/modificación de datos de consumos existentes
 - Datos estadísticos y resultado de encuestas

Los puntos anteriores se consideran mínimos y será el licitador quién deberá incluir en su Oferta Técnica una propuesta de diseño, desarrollo y explotación de los requisitos funcionales de la herramienta on-line.

b) Requisitos técnicos.

La herramienta contará, como mínimo, con los siguientes requisitos técnicos:

- La URL será un subdominio dentro de industriaconectada40.gob.es
- La imagen de la aplicación deber ajustarse a las especificaciones marcadas por EOI y usarán las mismas plantillas usadas en el portal industriaconectada40.gob.es a fin de mostrar una navegación visualmente homogénea al pasar del portal a la herramienta.
- Deberá disponer de un sistema gestor de base de datos que soporte el correcto funcionamiento de la herramienta on-line, y permita su extracción en formato exportable estándar y su consulta externa mediante sentencias SQL.
- Deberá ser multi-idioma.
- La solución informática debe contener 2 partes, diferenciadas según el perfil de acceso.
- La aplicación debe tener una parte de acceso público y otra parte de acceso mediante usuario y contraseña, donde el acceso a esta parte privada se debe hacer bajo protocolo seguro https.
- Deberá ser Responsive design, contemplando 3 medidas (móvil, tableta y sobremesa).
- Accesibilidad, deberá ajustarse a la legislación española de accesibilidad de discapacitados a sitios web en general y específicamente con la legislación al respecto que obliga a las entidades públicas.
- Deberá cumplir con las directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0 (WCAG 2.0).
- Deberá pasar las validaciones HTML5 de la w3c.
- Deberá pasar las validaciones CSS de la w3c.
- La web deberá ser compatible con dispositivos Iphone, Ipad, Android, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10, BlackBerry y Ubuntu 14.04
- Deberá ser compatible con Google Chrome, IE9 y superiores, Firefox, Opera y Safari.
- Deberá ser de código abierto, programada en un lenguaje libre y usando bases de datos Mysql.

6.2. Puesta en marcha del modelo definido y el soporte a las actividades que lo componen.

Esta actuación comprende la puesta en producción y la operativa de la herramienta *on-line* hasta la finalización del contrato.

El licitador deberá indicar en su Oferta Técnica una propuesta de Plan de puesta en marcha de la herramienta, así como los requisitos mínimos necesarios para la correcta implementación de la solución.

Como mínimo, el adjudicatario deberá entregar un “Manual del Administrador” y un “Manual del Usuario” (descargable por las pymes participantes) claros y comprensibles que permitan la adecuada puesta en marcha, soporte y resolución de incidencias de la herramienta, así como alcanzar los adecuados Acuerdos de Nivel de Servicio.

Finalmente, el adjudicatario prestará mantenimiento, soporte y garantía de la herramienta y las actividades vinculadas a este contrato una vez concluida las fases anteriores durante un mínimo de 2 años.

6.3. El Alojamiento (Hosting) del servicio desarrollado

El adjudicatario será el responsable de proporcionar el alojamiento de la herramienta en un servicio propio o de terceros cumpliendo, como mínimo, con las siguientes características:

Protección de datos

El proveedor de hosting estará situado en un territorio y sus instalaciones garantizarán el cumplimiento de la normativa europea y española en materia de protección de datos.

Cualquier actuación al respecto de la citada normativa, incluyendo el registro de los ficheros que sean necesarios, será responsabilidad del adjudicatario y correrán a su cuenta.

Disponibilidad de la plataforma

La disponibilidad de la herramienta requerida será del 99,5% (medido mensualmente). Deberá de existir un mecanismo de verificación de la misma con un tercero contratado a costa del adjudicatario que proporcione informes fiables e imparciales al respecto.

Rendimiento

Se entiende un rendimiento aceptable como aquél que permite el acceso y uso simultáneo de la aplicación a los usuarios, con tiempos de respuesta equivalentes a los existentes en el portal industriaconectada40.gob.es.

Deberá de existir un mecanismo de verificación del rendimiento con un tercero contratado a costa del adjudicatario que proporcione informes fiables e imparciales al respecto. Dicho mecanismo medirá los tiempos de carga de, al

menos, 5 páginas de la herramienta que deberá incluir la página principal así como de la página principal industriaconectada40.gob.es a modo de referencia.

Las mediciones se realizarán, como mínimo, cada 60 minutos.

Mantenimiento evolutivo de la plataforma de hosting

Entendiendo por aquel el referido a las actualizaciones que por cambio tecnológico deban realizarse sobre el software de terceros usados para proporcionar el servicio y garantizar que no queda obsoleto durante el periodo de adjudicación.

Consisten en la actualización de la tecnología de las aplicaciones en relación con los elementos básicos que las soportan, operando en el sistema los cambios que devengan de las innovaciones en el motor de la base de datos, en el lenguaje de programación, en las herramientas de desarrollo complementarias, en el sistema operativo, y en la última versión estable de los componentes elegidos en la arquitectura. Incluye, por tanto, el despliegue de nuevas versiones y la aplicación de parches.

Este mantenimiento deberá garantizar el pleno funcionamiento de los procedimientos desplegados en la plataforma de producción, asumiendo el adjudicatario los trabajos necesarios para su integración en la plataforma evolucionada si fuera necesario.

Por norma general, ninguno de los elementos instalados deberá tener más de diferir más de 6 meses respecto de la última versión estable del software disponible.

6.4. El mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento correctivo necesario para garantizar el funcionamiento de la herramienta sin errores conforme a los tiempos y formas definidos en este pliego.

Además, deberá proporcionar una bolsa de horas anuales para el desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios en la herramienta durante el periodo de gestión de la misma.

La cuantificación en horas, el plazo de desarrollo, así como la fecha límite de entrega de estas actualizaciones será convenido entre la empresa adjudicataria y EOI. La empresa adjudicataria no podrá dejar a EOI en una situación tal que le impida el cumplimiento de sus obligaciones legales.

6.5. Otras consideraciones

Licencias de software

De existir, cualquier licencia de software correrá por cuenta del adjudicatario.

Propiedad intelectual y confidencialidad

EOI adquirirá la propiedad de todo el material (tanto software como contenidos) que sea elaborado por el adjudicatario en ejecución del contrato y, en particular, todos los derechos de propiedad intelectual que deriven del mismo incluida la explotación, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, del trabajo elaborado por el adjudicatario, o sus empleados, en ejecución del contrato, reservándose EOI cualquiera otras facultades anejas al derecho de propiedad intelectual.

Resolución de Incidencias

Los tiempos de resolución de las incidencias dependerán de la priorización de las mismas.

La descripción de categorización de las incidencias es la que sigue a continuación:

- a. Críticas: tienen un carácter tal que no permiten desempeñar funciones primarias e indispensables de la herramienta. El tiempo máximo de resolución será inferior a 8 horas laborables.
- b. Urgentes: impiden realizar modificaciones de gestión de la herramienta si bien la operativa básica del usuario puede llevarse a cabo. Tiempo máximo de resolución: 16 horas laborables.
- c. Ordinarias: la carencia puede ser resuelta por medios alternativos. Tiempo máximo de resolución: 5 días laborables.
- d. Leves: funcionalidades con grado bajo de importancia. Se incorporarán a la siguiente versión planificada del módulo al que pertenezca, siempre que se comuniquen con suficiente antelación para poder realizar el análisis, implementación, pruebas y documentación de las mismas.

7. ASESORAMIENTO A PYMES A TRAVÉS DE CONSULTORES ESPECIALIZADOS EN INDUSTRIA 4.0

El adjudicatario pondrá a disposición de un conjunto de pymes seleccionadas un servicio de consultoría con el fin de conocer en profundidad su estado de situación actual en relación con la realidad de la Industria 4.0, elaborar un plan de acciones ligado a la situación objetivo y acompañar en posibles acciones de implantación que ayuden a la pyme a poner en marcha las acciones planteadas en el plan.

El adjudicatario deberá prestar consultoría a un mínimo de **25 pymes** en el desarrollo y consolidación de sus proyectos de transformación hacia Industria 4.0, mejorando al mismo tiempo su capacidad competitiva.

EOI indicará los beneficiarios sobre las que se va a realizar las acciones de consultoría.

El adjudicatario de esta licitación será responsable de que el beneficiario no discontinúe los entrenamientos, haciéndose exclusivo de los servicios por cada empresa que haya efectivamente concluido con el entrenamiento.

En estas consultorías, se realizará un análisis de las capacidades internas de las empresas: tecnología, organización, procesos, etc. y se buscará la caracterización de

soluciones especializadas de mayor impacto que impliquen incorporación de tecnología y servicios avanzados de industria 4.0 en las PYMES involucradas, para lo cual se tendrá que realizar:

- **Diagnóstico**: análisis de la situación real y del modelo de negocio de cada una de las empresas que participen en esta acción, identificando los procesos críticos para la mejora de la productividad en las mismas. Se deberá detectar dónde es posible mejorar a través del impulso tecnológico 4.0 y se identificarán oportunidades concretas para poder realizar una transformación hacia la Pyme 4.0.
- **Asesoramiento especializado** que se concretará en un Plan de Mejora con las medidas que presenten un mayor impacto. Se acompañará de un análisis del mercado de habilitadores tecnológicos y de las soluciones que se ajustan a las características funcionales. Para aquellas pymes que lo soliciten, se realizará un plan de implementación de las medidas que la pyme decida de entre las propuestas en las fases anteriores, acompañando a la pyme durante el proceso.

Para el desarrollo de todo el proceso **se deberán incluir, al menos, 4 consultores** expertos en distintos ámbitos para asesorar a las empresas propuestas.

Cada empresa recibirá **un mínimo de 50 horas** de Consultoría Especializada que han de incluir, a su vez, un mínimo de **7 sesiones Individuales presenciales**, con una duración de 5 horas/sesión.

La propuesta técnica deberá presentar un modelo o patrón básico que recoja la metodología propuesta para todas las fases del servicio y un modelo de todos los informes generados en el proceso.

De esta manera, el adjudicatario realizará la prestación a EOI del servicio de un mínimo de **1250 horas** de Consultoría Individualizada que se irá distribuyendo hasta agotarse, en función de las necesidades de cada empresa. El número de horas por empresa será finalmente determinado por EOI.

Las Consultorías individualizadas presenciales se desarrollarán en las instalaciones de las empresas beneficiarias. En cualquier caso, todas las actividades se realizarán siempre contando con los recursos del adjudicatario.

El papel del adjudicatario se centrará tanto en la coordinación, como en el desarrollo y la ejecución de estas acciones así como en la provisión de los contenidos técnicos y funcionales de las actividades que se realicen, previa aprobación por EOI.

Igualmente, el adjudicatario se encargará de justificar a EOI documental y administrativamente todas las actuaciones de consultoría teniendo en cuenta en esta documentación aportada por el adjudicatario los criterios establecidos por EOI y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo para este proyecto.

Entregables:

- Informes de diagnóstico y potencial de mejora tecnológica (por pyme)
- Informes de asesoramiento con plan de mejora, propuesta de soluciones tecnológicas y plan de seguimiento, en su caso (por pyme)

- Partes de Verificación de visitas cumplimentados y firmados por la pyme.

8. VALORACIÓN DE IMPACTO Y RESULTADOS GLOBALES

El adjudicatario se responsabilizará de las acciones de valoración de resultados del proyecto. Especialmente:

- Generación y mantenimiento de Indicadores operativos y socio-económicos que se actualizarán con carácter mensual.
- Para el seguimiento del impacto del proyecto durante éste y a medio plazo se propondrá un panel de control con indicadores que reflejen la evolución de los planes de implementación de los participantes y de sus resultados en términos de mejora de competitividad, así como de impacto global del proyecto. Propondrá mecanismos de recogida de información y actualización.
- Informe con resultados y conclusiones. Propuesta con actuaciones de continuidad para seguir impulsando la Industria 4.0 en las pymes beneficiarias y aquellas extrapolables al conjunto de las pymes españolas.

Entregables:

- Elaboración de un informe final con la memoria de actuación y justificativa con indicación de las actividades realizadas, las buenas prácticas y casos de éxito generados así como de los resultados obtenidos. Incluirá resultados y conclusiones, así como propuesta de actuaciones de continuidad. Incluirá también memoria económica justificativa del coste de las actividades realizadas.
- Cuadro de mando con indicadores de impacto para seguimiento de resultados del proyecto a medio plazo. Elaboración de indicadores de impacto socioeconómico.
- Informes de satisfacción de las pymes beneficiarias de acuerdo a los criterios del sistema de calidad de EOI.

9. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Corresponde a EOI supervisar y dirigir los servicios, proponer las modificaciones convenientes y, en su caso, establecer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Durante la ejecución de las acciones objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a EOI, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los servicios, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse en su ejecución.

El adjudicatario se someterá a las pautas y directrices que en el desarrollo de la ejecución del contrato pudieran dictarse, sometiéndose a las actuaciones de supervisión y control por parte de EOI.

En ningún caso la colaboración del adjudicatario supondrá la concesión a éste por parte de EOI de facultades de representación para promover y/o concluir operaciones por cuenta y en nombre de la entidad.

10. SOPORTE A LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y JUSTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

El adjudicatario deberá responsabilizarse de tener completada, custodiar debidamente y entregar a la dirección de Proyecto de EOI, toda la documentación necesaria para acreditar el correcto desarrollo de las actividades, de acuerdo a las indicaciones y criterios de EOI.

El adjudicatario deberá responsabilizarse de las actividades de justificación administrativa del Proyecto de acuerdo a las indicaciones y criterios de EOI.

Entre las actividades a desarrollar, incluirá:

- a) Registro y clasificación de documentos.
- b) Custodia.
- c) Control de versiones.
- d) Elaboración de las Memorias de Justificación Proyecto según criterios de EOI.
- e) Recopilación y custodia de la documentación administrativa de solicitantes y beneficiarios de las acciones.

El adjudicatario deberá garantizar la calidad de los trabajos y la consecución de objetivos en tiempo y forma; el cumplimiento de los criterios en Proyectos de EOI en cuanto a publicidad, difusión de las acciones, imagen, etc.; completar y custodiar debidamente toda la documentación necesaria para acreditar el correcto desarrollo de las actividades.

11. PLANIFICACIÓN TEMPORAL

La duración será desde la fecha de firma del contrato hasta el 15 de diciembre de 2016. El Proyecto deberá ser presentado por los licitadores con una planificación de acuerdo a esta duración.

Las actuaciones se desarrollarán en toda España, para lo cual el adjudicatario deberá tener plena disponibilidad para estar permanentemente vinculado al lugar de realización de los trabajos durante la ejecución del Proyecto. Concretamente, el asesoramiento a Pymes se realizará en la sede de cada Pyme allí dónde radique. Si bien, los trabajos relativos al desarrollo de la herramienta on-line se realizarán en la sede del adjudicatario.

Además tendrá disponibilidad para viajar a la sede de EOI en Madrid cuando fuese requerido (máximo 1 vez por mes durante todo el Proyecto).

El adjudicatario deberá estar presente en todas las actividades y eventos que se organicen.

12. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá llevar a cabo sus tareas mediante un equipo multidisciplinar, estable, con amplia experiencia en la realización de Proyectos similares al ofertado. El equipo de trabajo estará dirigido por un **Director de Proyecto**, designado por el adjudicatario, que actuará como único interlocutor ante EOI, quien actuará como responsable de la elaboración y entrega de los trabajos, estará integrado en su propia plantilla y tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente a EOI, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato, de un lado, y EOI, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Apoyar a la EOI en la promoción del Proyecto y captación de las empresas beneficiarias.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia del dicho personal al puesto de trabajo.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente el adjudicatario con EOI, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a EOI del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar a EOI acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.
- Emisión de informes y mejora continua de la calidad del servicio.
- Emisión de un informe indicando las medidas de control impuestas y las acciones a llevar a cabo que sean necesarias cuando las desviaciones del Proyecto así lo requieran.
- Velar por el cumplimiento de las medidas de protección de datos personales, confidencialidad, custodia de la documentación y de cualquier otra normativa de aplicación al Proyecto.
- Convocar las reuniones necesarias para la buena marcha del Proyecto o con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante su ejecución.
- Asistir a las reuniones y Comités de seguimiento necesarios convocados por EOI para la buena marcha del Proyecto o con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante su ejecución a petición de EOI.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los trabajos a realizar.

- Todas aquellas correspondientes a la buena marcha del servicio.

El licitador deberá incorporar en el Modelo Organizativo contemplado en su oferta información del equipo destinado a la prestación de todos los servicios a ser prestados (administración, servicios adicionales, definición de procesos, gestores...). Se harán constar los siguientes puntos:

- Identificación de los perfiles profesionales, con su formación y experiencia.
- Funciones a realizar por cada uno de los perfiles profesionales en el ámbito del servicio a prestar, atribuciones básicas y operaciones propias.
- Indicación de las necesidades de colaboración con personal de EOI que se consideran necesarias, incluyendo su alcance estimado.
- Equipo inicial propuesto y su perfil asociado.

El equipo de consultoría debe presentar una dotación mínima de cuatro (4) personas, incluyendo un Director de Proyecto, con una dedicación de, al menos, un 50%, cuyas funciones y responsabilidades son las anteriormente descritas, 2 consultores de perfil 1 y un consultor de perfil 2, con una dedicación del 100% al proyecto. El perfil de cada uno de los miembros del equipo se describe a continuación:

- Perfil Director del Proyecto:
 - Titulación superior.
 - Consultor senior.
 - Responsable de la dirección y organización de servicios similares al objeto del contrato o con una experiencia suficiente y demostrada referida especialmente a los trabajos relativos al objeto del contrato.
 - Experiencia de, al menos, 8 años en gestión de proyectos que realicen actividades en varios ámbitos del emprendimiento, tecnología, innovación, diseño, pymes y sociedad de la información.
 - Experiencia de, al menos, 8 años en gestión de proyectos con pymes, especialmente del sector industrial, de fomento del emprendimiento y fomento de la innovación.
- Perfil Grupo de trabajo:
 - Perfil 1: Titulación superior con experiencia de, al menos, 5 años en servicios similares al objeto del contrato o con una experiencia suficiente y demostrada referida especialmente a los trabajos relativos al objeto del contrato.
 - Perfil 2: Titulación superior con experiencia de, al menos, 2 años en la definición de proyectos similares al objeto del contrato. Su participación en las sesiones de las Consultorías Individualizadas no podrá ser superior al 25% de las horas asignadas.

El equipo de trabajo de la herramienta on-line será propuesto por el licitador.

Se acreditará mediante la aportación del curriculum vitae de los perfiles indicados, que incluya detalle de los Proyectos y tipos de servicios prestados similares a los descritos en los pliegos.

Se considera especialmente importante la gestión del cambio en el caso de los recursos humanos y la estabilidad del mismo durante la ejecución del contrato.

Cualquier modificación futura que el adjudicatario considere necesario llevar a cabo en la composición del equipo que presta el servicio (como consecuencia, por ejemplo, de un cambio en la línea de gestión del servicio) habrá de ser propuesta y justificada a EOI, con carácter previo, a su aplicación.

EOI se reserva el derecho a exigir el cambio de algún miembro del equipo del adjudicatario, de manera suficientemente justificada, por entender que su intervención supone merma en la calidad de servicio percibida. EOI podrá proponer la sustitución de parte del personal asignado, en cuyo caso, el adjudicatario procederá a realizarla sin que ello suponga coste adicional alguno.

Será responsabilidad del adjudicatario disponer del número de recursos necesario para la realización del servicio con el cumplimiento del nivel de servicio acordado, sin repercusión económica para EOI.

Asimismo, el adjudicatario deberá mantener perfectamente formado a los recursos personales asignados al servicio en las funciones y conocimientos derivados de su puesto de trabajo.

13. MEDIOS TÉCNICOS

El licitador deberá incluir en este apartado una descripción completa de la infraestructura de que dispone para la prestación del servicio, en las condiciones descritas en este pliego. Asimismo, se incluirá una relación y descripción de las herramientas de gestión propuestas por el licitador para dar respuesta a los requisitos del servicio.

14. SISTEMAS DE CONTROL Y CALIDAD DE SERVICIO

Se debe indicar como se realizará la gestión y seguimiento del Proyecto (estructura de gestión, responsables técnicos y administrativos, flujos de información, etc.). Deben estar muy bien definidos los flujos de información que se establecerán durante el desarrollo del Proyecto (informes de progreso y seguimiento o cualquier otro entregable).

En la oferta se deberá incluir el Plan de Calidad propuesto y Plan de Contingencia ante situaciones extraordinarias, incluyendo un Acuerdo de Calidad de Servicio propuesto, que contenga valores concretos de:

- Tiempos de solución de incidencias.
- Controles de calidad.

EOI designará un responsable del contrato. Las funciones de éste serán, con carácter general, las derivadas de la dirección, comprobación, informe y vigilancia de la correcta realización de los trabajos.

Asimismo, EOI se reserva el derecho a realizar todos aquellos controles e inspecciones que crea oportuno con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato.

El adjudicatario, durante la ejecución del contrato, deberá entregar informes periódicos recogiendo los principales datos sobre su actividad.

15. OBLIGACIONES FORMALES

EOI ejercerá de una manera directa y continuada la comprobación, coordinación y supervisión de la correcta realización de los trabajos.

EOI se reserva el derecho de modificar los trabajos en caso de no estar cumpliendo los objetivos indicados.

El contrato implica que el adjudicatario se responsabilizará, por sí mismo y ante EOI, del cumplimiento íntegro y satisfactorio de la totalidad de las prestaciones objeto del mismo. Por ello los licitadores deberán disponer de la organización, medios técnicos, materiales y humanos suficientes que permitan acometer y realizar perfectamente la totalidad del servicio que constituye el objeto del contrato, respondiendo con su organización incluso de aquellos que deban ser subcontratados.

La organización y estructura empresarial serán por tanto coherentes y adaptadas a la naturaleza y características del objeto del contrato y de sus diferentes prestaciones.

El adjudicatario deberá contratar al personal que resulte preciso para atender el cumplimiento de sus obligaciones. En ningún caso existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución de este contrato por el adjudicatario y EOI, por cuanto el personal queda expresamente sometido al poder direccional y de organización del adjudicatario (artículo 43 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores).

Tanto EOI como el adjudicatario durante el tiempo que dure el contrato y sus prorrogas, mantendrán la confidencialidad de los datos e información intercambiados entre ellos, incluyendo información objeto de derecho de autor, patentes, técnicas, modelos, invenciones, conocimiento experto, procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalles de diseño, información financiera, lista de clientes, inversionistas, empleados, relaciones de negocios y contractuales, pronósticos de negocios, planes de mercadeo y cualquier información revelada sobre terceras personas.

Es especialmente importante garantizar la confidencialidad de las personas que presten el servicio, en cualquier tipo de información a la que tengan acceso en el desarrollo de su actividad.

16. DILIGENCIA EXIGIBLE

El adjudicatario ejecutará el contrato en los términos previstos en este pliego, realizando de manera competente y profesional el objeto del contrato, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales, documentos, etc. que tuviera que utilizar como consecuencia del contrato. A estos efectos, el adjudicatario responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a un profesional experto en la realización de las tareas objeto del contrato.

El adjudicatario responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte a EOI en ejecución del contrato y avisará sin dilación a EOI cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.

El adjudicatario responderá de los daños y perjuicios que se deriven para EOI, o para el personal de dicha entidad, de las reclamaciones que pueda realizar un tercero, y que tengan su causa, directa o indirecta, en errores del adjudicatario, en la ejecución del contrato o que deriven de la falta de diligencia referida en el presente apartado.

17. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de prevención de riesgos laborales. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario no derivará en responsabilidad alguna para EOI.

El adjudicatario estará obligado a cumplir las instrucciones para la prevención de los riesgos existentes en el centro de trabajo donde se preste el Servicio y las medidas que deban aplicarse cuando se produzca una situación de emergencia que EOI establezca.

Asimismo, el adjudicatario colaborará en la aplicación de la normativa de prevención de Riesgos Laborales, en especial en el establecimiento de los medios de coordinación que sean necesarios en cuanto a protección, prevención e información sobre riesgos laborales, en los términos establecidos en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

El adjudicatario informará a EOI y, en su caso, a todas las empresas que presten servicios de forma concurrente en el centro de trabajo donde se realicen las actividades objeto del Servicio, de los riesgos específicos de las actividades que desarrolle que puedan afectar a cualquier trabajador de EOI o en su caso, del resto de empresas concurrentes en el citado centro de trabajo.

La información deberá ser suficiente y habrá de proporcionarse antes del inicio de las actividades, cuando se produzca un cambio en las actividades concurrentes que sea relevante a efectos preventivos y cuando se haya producido una situación de emergencia. En el caso de que los riesgos que se generen se califiquen como graves o muy graves, la información se facilitará por escrito. El Profesional deberá comunicar de inmediato toda situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o la seguridad de los trabajadores de EOI y, en su caso, del resto de empresas presentes en citado centro de trabajo en el que se realicen las actividades objeto del Servicio.

El adjudicatario deberá tener en cuenta en la planificación de su actividad preventiva con respecto al Servicio, la información facilitada por EOI y en su caso por el resto de empresas presentes en el centro de trabajo referido anteriormente, sobre los Riesgos Laborales que se puedan producir durante la prestación de dichos servicios.

Antes del inicio de la actividad objeto del Servicio, EOI exigirá al adjudicatario que le acrediten por escrito que han realizado para dichas actividades, la evaluación de riesgos y la planificación de su actividad preventiva.

EOI, con carácter previo al inicio de las actuaciones objeto del contrato, pondrá a disposición del adjudicatario el Manual de Autoprotección de Riesgos Laborales a efectos de que pueda cumplir las obligaciones establecidas en el presente apartado.

18. OFERTA TÉCNICA

La Oferta técnica deberá acreditar un dominio conceptual, metodológico y técnico adecuado para la ejecución del contrato y reflejar capacidad técnica probada para dar servicio en el desarrollo del objeto previsto y para la consecución de los objetivos marcados.

En la Oferta técnica se deberá entregar una Propuesta de trabajo incluyendo un plan de trabajo y cronograma que identifique las fases en que se desarrollarán los trabajos, sus hitos y productos entregables de una manera ordenada en el tiempo.

La Oferta Técnica deberá incluir la información necesaria para la completa descripción técnica del Proyecto, incluyendo:

Descripción del Proyecto relacionándolo directamente con los objetivos.

Enumerar todos los recursos necesarios para la realización del Proyecto: recursos humanos, fungible, aparatos y equipos, datos, etc. También se deben indicar las posibles colaboraciones externas necesarias para el desarrollo del Proyecto.

Enunciar el equipo de trabajo previsto (al menos con categorías profesionales o perfiles).

Dicha propuesta deberá reflejar claramente todos los apartados a valorar detallados en el apartado 15.1 del cuadro resumen del Pliego de Cláusulas Particulares.

La Oferta se debe presentar de acuerdo a lo indicado en el punto 4.2. (SOBRE 2, CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR) del Pliego de Clausulas Particulares.