

**LICITACIÓN:**

**PLIEGO DE CLÁUSULAS  
ADMINISTRATIVAS  
PARTICULARES Y  
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
DE UNA HERRAMIENTA PARA  
LA INTERVENCIÓN  
COMUNITARIA**

**CRUZ ROJA ESPAÑOLA**



<b>PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES</b> .....	4
<b>ACLARACIONES E INTERPRETACIONES AL PLIEGO</b> .....	4
<b>I. ANTECEDENTES Y EXPOSITIVO GENERAL</b> .....	4
<b>II. CONDICIONES PARTICULARES QUE DEBEN REGIR LA CONTRATACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.</b> .....	5
CLÁUSULA 1. OBJETO .....	5
CLÁUSULA 2. PRESUPUESTO.....	6
CLÁUSULA 3. DOCUMENTACIÓN .....	6
CLÁUSULA 4. ANUNCIOS DE LA LICITACIÓN.....	7
CLÁUSULA 5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....	7
CLÁUSULA 6. PROPOSICIONES DE LOS LICITADORES: NORMAS GENERALES.....	7
CLÁUSULA 7. PRESENTACIÓN DE OFERTAS .....	7
CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN QUE HAN DE PRESENTAR LOS LICITADORES.....	8
CLÁUSULA 9. PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y FORMA DE ADJUDICACIÓN.....	11
CLÁUSULA 10. ÓRGANOS COMPETENTES PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA LICITACIÓN .....	13
CLÁUSULA 11. TRAMITACIÓN .....	13
CLÁUSULA 12. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO .....	14
CLÁUSULA 13. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA.....	14
CLÁUSULA 14. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	16
CLÁUSULA 15. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO.....	16
CLÁUSULA 16. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	16
CLÁUSULA 17. CESIÓN DE CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN .....	16
CLÁUSULA 18. DURACIÓN DEL CONTRATO .....	16
CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN.....	17
CLÁUSULA 20. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO .....	17
CLÁUSULA 21. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	17
CLÁUSULA 22. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS .....	18
CLÁUSULA 23. JURISDICCIÓN COMPETENTE.....	19
<b>Anexo 1 PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b> .....	21
1. Introducción y contextualización .....	21
2. Antecedentes y justificación .....	21
3. Duración del Contrato .....	22
4. Fases del Contrato.....	22
4.1. Fase de Desarrollo.....	22
4.2. Fase de Garantía, Soporte y Mantenimiento.....	25
4.3. Fase de Transferencia.....	25
5. Herramienta para la Intervención Comunitaria.....	26
5.1. Características y funcionalidades generales.....	26
5.2. Proceso de login y área personal.....	27
5.3. Funciones de propuesta y provisión de servicios.....	27



5.4.	<i>Funciones de consulta y consumo de recursos.....</i>	28
5.5.	<i>Funciones de propuesta de demandas no cubiertas.....</i>	30
5.6.	<i>Funcionalidades de comunicación.....</i>	31
5.7.	<i>Funcionalidades de gobierno y dinamización de la comunidad.....</i>	32
5.8.	<i>Analítica e informes.....</i>	33
5.9.	<i>Funcionalidades de gamificación, incentivo al uso y rating.....</i>	34
5.10.	<i>Otros requerimientos.....</i>	35
5.11.	<i>Otras funcionalidades valorables.....</i>	35
5.12.	<i>Hitos y tareas de obligado cumplimiento.....</i>	36
6.	<i>Condiciones Generales.....</i>	36
6.1.	<i>Tecnología:.....</i>	36
6.2.	<i>Plataforma SaaS.....</i>	37
	<i>Características generales.....</i>	37
	<i>Ubicación de la infraestructura tecnológica.....</i>	37
	<i>Requerimientos de Acceso.....</i>	38
	<i>Requerimientos de Seguridad.....</i>	38
	<i>Análisis inicial de riesgos.....</i>	39
	<i>Auditoria de los suministros y servicios.....</i>	39
6.3.	<i>Calendario.....</i>	40
6.4.	<i>Lugar y Horario de Prestación de los Servicios.....</i>	40
6.5.	<i>Puesto de Trabajo.....</i>	40
6.6.	<i>Calidad de los Trabajos.....</i>	40
6.7.	<i>Imagen Corporativa.....</i>	41
6.8.	<i>Transferencia Tecnológica.....</i>	41
6.9.	<i>Accesibilidad a sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.....</i>	41
7.	<i>Formación.....</i>	41
8.	<i>Documentación e Informes.....</i>	42
8.1.	<i>Documentación de los Desarrollos.....</i>	42
8.2.	<i>Características de la Documentación.....</i>	43
8.3.	<i>Memoria Técnica.....</i>	44
9.	<i>Equipo de Trabajo.....</i>	44
10.	<i>Dirección y Seguimiento del Contrato.....</i>	45
10.1.	<i>Dirección por parte de CRE.....</i>	45
10.2.	<i>Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria.....</i>	45
10.3.	<i>Comités de Seguimiento y Reuniones.....</i>	47
	<i>Anexo 2 DATOS IDENTIFICACION.....</i>	48
	<i>Anexo 3 DECLARACIÓN RESPONSABLE.....</i>	49
	<i>Anexo 4 PROPOSICION ECONÓMICA Y CRITERIOS AUTOMÁTICOS.....</i>	50



## PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

### ACLARACIONES E INTERPRETACIONES AL PLIEGO

Las empresas interesadas podrán solicitar a Cruz Roja Española (en adelante también CRE), al e-mail: [sistemas.informacion@cruzroja.es](mailto:sistemas.informacion@cruzroja.es); las aclaraciones e interpretaciones que estimen convenientes sobre los documentos que forman parte de esta convocatoria y **hasta las 12:00h del 31 de mayo del 2024**.

A ninguna empresa licitadora se le hará interpretación oral de los documentos que forman parte de esta convocatoria.

Si como resultado de una aclaración o modificación en los documentos de esta convocatoria surgiesen cambios sustanciales, CRE podrá otorgar una ampliación del plazo para la presentación de las ofertas. Lo que, en su caso, **se publicará en el mismo canal que la convocatoria**,

### I. ANTECEDENTES Y EXPOSITIVO GENERAL

Cruz Roja Española es una Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado a través del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ajustándose a lo previsto en los convenios internacionales sobre la materia en los que España sea parte, al Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española, a sus estatutos aprobados por Orden SCB/801/2019, de 11 de julio, por la que se publica el texto refundido de los Estatutos de Cruz Roja Española, a la legislación que le sea aplicable, y a sus propias normas internas.

Cruz Roja ha decidido someter la presente licitación a las máximas garantías de objetividad, transparencia, publicidad, máxima concurrencia y no discriminación; motivo por el cual, mediante el presente procedimiento se procede a convocar una concurrencia de oferta abierta del contrato para la implementación de una herramienta de intervención comunitaria que sirva para trabajar la soledad no deseada.

El ámbito de actuación de esta plataforma se centrará en uno de los dos proyectos que la Organización está desarrollando en la actualidad con el objetivo de prevenir la institucionalización y facilitar el retorno de las personas institucionalizadas hacia una intervención comunitaria.

CRECE: impulsando las capacidades, competencias y el empoderamiento de las personas para la prevención de la institucionalización y desinstitucionalización.

El proyecto está financiado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.



*El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia define las prioridades de España para materializar parte de la inversión procedente de los Fondos de Recuperación Next Generation EU. El Plan establece diez políticas palanca, bajo cuatro pilares entre los que se encuentra la transformación digital y el uso de las tecnologías como eje transversal.*

*La política palanca VIII «Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo» incluye el componente 22 «Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión» que pretende reforzar las políticas de atención a la dependencia y apoyos a la autonomía personal impulsando un cambio en el modelo de apoyos y cuidados de larga duración hacia una atención centrada en la persona e impulsando la desinstitucionalización.*

*En las líneas de inversión C22.I1: “Plan de apoyos y cuidados de larga duración: Desinstitucionalización y cuidados de larga duración: Desinstitucionalización, equipamientos y tecnología” y C22.I2: “Plan de Modernización de los Servicios Sociales: transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia”, se contempla la financiación de proyectos piloto a través de diferentes vías, como la publicada según Orden DSA/1199/2021, de 4 de Noviembre del 2021 para la ejecución de varios proyectos piloto y experimentar con nuevas fórmulas y soluciones de desinstitucionalización que generen aprendizajes que puedan ser transferidos a mayor escala y contribuyan al desarrollo de nuevas políticas.*

*Cruz Roja presentó a dicha convocatoria el proyecto CRECE (Impulsando las capacidades, competencias y el empoderamiento de las personas para la prevención de la institucionalización y desinstitucionalización), que fue aprobado y se encuentra en ejecución.*

## **II. CONDICIONES PARTICULARES QUE DEBEN REGIR LA CONTRATACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.**

### **CLÁUSULA 1. OBJETO**

*La presente licitación tiene por objeto la implementación de una herramienta para la intervención comunitaria (Plataforma EnRED).*

*Se pretende obtener una herramienta tecnológica que facilite y promueva la participación comunitaria en el marco del proyecto CRECE. Se busca conseguir que las diferentes personas, entidades y todo tipo de agentes existentes en la comunidad, tengan una herramienta a su alcance para hacer comunidad y sentirse así parte de la comunidad.*

*Debe ser una plataforma intuitiva, fácil de manejar y comprender, y abierta a los diferentes agentes de la comunidad y de la que toda la comunidad pueda beneficiarse. Permitirá tanto la propuesta/oferta/provisión de servicios y recursos, como la consulta y el consumo de los mismos, así como la propuesta de demandas no cubiertas dentro de la comunidad.*

*Los objetivos que se pretenden alcanzar con esta plataforma son los siguientes:*

- Facilitar un espacio de encuentro entre los diferentes agentes que componen la*



comunidad.

- *Hacer comunidad e impulsar el sentimiento de pertenencia a una comunidad, fomentando que todas las personas y entidades que lo deseen participen y se sientan parte de la comunidad.*
- *Conectar demandas con servicios existentes en la comunidad*
- *Facilitar la interacción y la comunicación entre los diferentes agentes, ya sea para generar, mantener o restablecer vínculos.*
- *Fomentar la proactividad de los diferentes agentes involucrados, promoviendo la autogestión de la plataforma por parte de la propia comunidad, y que la comunidad sea protagonista de su propio desarrollo*

*Las características técnicas objeto del servicio, se definen en el documento que se acompaña como **Anexo 1- Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)**, que reviste idéntico carácter obligatorio que las presentes condiciones particulares, en cuanto forman parte inescindible de la presente convocatoria.*

*Las empresas licitadoras que así lo consideren podrán añadir a su oferta, además de lo solicitado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las eventuales mejoras que estimen convenientes. Si bien, las mismas no condicionarán la aceptación de su oferta, prevaleciendo en este sentido el criterio de la Institución sobre la adecuación de la propuesta a las necesidades de Cruz Roja.*

*La adjudicataria habrá de mantener igualmente con la Institución, compromiso de atención prioritaria a CRE en las condiciones ofertadas.*

*Tienen carácter contractual los siguientes documentos, relacionados por orden de prelación en cuanto al valor de sus especificaciones en caso de omisión o aparente contradicción:*

- Las condiciones fijadas en el propio documento del contrato en el que finalmente se concrete la adjudicación.*
- El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)*
- El resto de documentación que conforman el encargo.*

## **CLÁUSULA 2. PRESUPUESTO**

*En la oferta económica que presenten los licitadores se deben detallar las funciones y tareas a realizar.*

*El presupuesto máximo de licitación de este proyecto es de **950.000 € IVA INCLUIDO**.*

*Las ofertas económicas deben presentarse con el IVA desglosado y el presupuesto incluirá todos los gastos asociados directa o indirectamente al presente proyecto.*

## **CLÁUSULA 3. DOCUMENTACIÓN**

*La documentación técnica del concurso puede retirarse en la Oficina Central de Cruz Roja Española, sita en la Avenida Reina Victoria nº 26 (28003 de Madrid).*

*Dicha documentación podrá obtenerse de la propia página web de Cruz Roja.*



#### **CLÁUSULA 4. ANUNCIOS DE LA LICITACIÓN**

*La convocatoria de este concurso se publicará en la página web institucional de Cruz Roja Española en internet ([www2.cruzroja.es](http://www2.cruzroja.es)) en el apartado de Licitaciones.*

*A su vez, también se remitirá a las empresas que habitualmente vienen suministrando estos productos a Cruz Roja*

#### **CLÁUSULA 5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

*El contrato se adjudicará por el procedimiento de concurso abierto, mediante concurrencia pública, a la oferta que resulte más ventajosa a juicio de la Mesa de Contratación de entre todas las presentadas en el plazo habilitado para ello.*

#### **CLÁUSULA 6. PROPOSICIONES DE LOS LICITADORES: NORMAS GENERALES**

*Podrán presentar sus proposiciones a esta convocatoria las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras de Estados miembros de la Unión Europea, que, teniendo plena capacidad de obrar, acrediten su solvencia técnica, económica y financiera y no hallarse comprendidas en alguna de las prohibiciones contenidas en el artículo 71 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo n° 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.*

*Las licitadoras habrán de respetar el CÓDIGO DE CONDUCTA DE CRE, [http://www.cruzroja.es/docs/2006\\_34\\_CN/CodigodeconductaCRE.pdf](http://www.cruzroja.es/docs/2006_34_CN/CodigodeconductaCRE.pdf), que comprende el compromiso de respeto a los 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS y estarán sujetos a principios de la ética empresarial que garanticen, al menos, su integridad, objetividad, así como su competencia profesional y diligencia debida, en garantía del correcto desempeño y del buen fin del contrato.*

*La Institución se reservará el derecho de anular en cualquier momento el contrato que la vincule con un proveedor en el caso de que las actividades de este, no respeten los criterios éticos establecidos por la Institución, comprometan de alguna forma el adecuado cumplimiento de sus fines, la actividad social que desarrolla, o el respeto y el prestigio debidos a su nombre y emblema.*

*Tampoco podrán contratar con CRE aquellas licitadoras cuyos órganos de gobierno o administración formen parte, por sí o por persona interpuesta, alguna persona directiva o empleada de CRUZ ROJA ESPAÑOLA. Siendo, además, requisito imprescindible para contratar que las licitadoras estén al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones para con su personal empleado o trabajador, con la Agencia Tributaria y con la Seguridad Social, de conformidad con las disposiciones normativas que resulten de aplicación.*

#### **CLÁUSULA 7. PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

*La presentación de ofertas implica el conocimiento y la aceptación incondicional de las cláusulas del presente Pliego y de los documentos técnicos que rigen este concurso, así como la declaración responsable de que el licitador reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.*

*A tal efecto la oferta que se proponga deberá plantearse de acuerdo con el modelo que se*





adjunta como **Anexo 4** del presente Pliego, y revestirá carácter vinculante. Asimismo, se habrá de presentar declaración responsable suscrita por persona con capacidad bastante para representar a la licitadora, y en los términos previstos en el **Anexo 3**, por el cual la licitadora manifieste reunir todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.

Las interpretaciones respecto a los Pliegos y demás documentos rectores de la presente licitación se resolverán exclusivamente por escrito y las consultas que se pretendan formular deberán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: **sistemas.informacion@cruzroja.es**

Las proposiciones podrán aportarse en formato papel o digital, prefiriéndose el formato digital; entregándolas en el Registro General de la Oficina Central de Cruz Roja Española, sito en Avenida Reina Victoria, N.º. 26, Madrid, hasta las **12:00 horas del día 31 de mayo del 2024**, a la atención de la Secretaría General de la Institución. La entrega podrá hacerse por cualquier persona en nombre del licitador.

No se admitirán las proposiciones enviadas por correo electrónico ni por cualquier otro procedimiento que no sea el aquí especificado.

En ningún caso se admitirán las propuestas entregadas en el mencionado Registro fuera del plazo anteriormente establecido.

El licitador presentará también un escrito donde figure su nombre o razón social. La copia sellada por el encargado del Registro servirá de justificante a los efectos de dicha presentación.

CRE se reserva el derecho de solicitar a las empresas participantes la defensa de sus ofertas.

#### **CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN QUE HAN DE PRESENTAR LOS LICITADORES**

La documentación podrá aportarse en formato papel o digital, prefiriéndose el formato digital y se presentará en dos (2) sobres cerrados, designados con las letras "A" y "B", debiendo figurar en cada sobre el nombre del licitador y la referencia de contratación: **"IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA"**.

El "sobre A" debe contener la documentación administrativa; el "sobre B" debe contener la documentación específica relativa a la oferta que efectivamente se habrá de valorar y la documentación técnica.

Estos sobres han de estar firmados por el licitador o persona que lo represente, y en su interior se incorporará una relación, en hoja independiente, en la que haga constar los documentos aportados, ordenados numéricamente. Los licitadores podrán indicar qué información de su propuesta tiene carácter confidencial, sin que, en ningún caso, pueda declarar como tal la oferta económica. CRE garantizará la confidencialidad de la información expresamente designada como tal.

#### **SOBRE "A": DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA:**

Se debe aportar la documentación que se relaciona como DOCUMENTACIÓN GENERAL.

La siguiente documentación a incluir será requisito imprescindible para la participación:





1º) **Anexo 2** debidamente cumplimentado; esto es, con identificación de esta, y datos del contacto de la empresa, que será el interlocutor para todo lo relacionado con este pliego de bases y condiciones, el proceso de selección y la propuesta, a saber:

- Nombre
- Teléfonos de contacto,
- Dirección de correo electrónico,
- Cargo que ocupa,
- Domicilio legal del proveedor,
- Personas de contacto alternativas.

2º) Certificación expedida por el órgano de dirección de la empresa licitadora, conforme, acompaña como **Anexo 3 - Declaración Responsable**, en la que se manifieste, entre otras cuestiones, que cumple las condiciones y los requisitos de solvencia técnica y económica establecidos en el presente pliego, así como expresiva de no encontrarse incurso en situación de incompatibilidad. Esta declaración responsable habrá de ser firmada por el licitador según el modelo.

CRE manifiesta que tiene entre sus propósitos facilitar la integración e inserción en el mundo laboral de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. Así, para apoyar que el personal contratado por terceros colaboradores, pertenezca a colectivos vulnerables, en todo o en parte, se tendrá en cuenta la contratación de este personal cuando así se haga constar expresamente por las licitadoras. A tal efecto al menos, deberá señalar el porcentaje de personas empleadas de que se dispone en plantilla con discapacidad; o bien susceptible de incluirse en condición de carácter vulnerable.

#### **SOBRE "B": DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA:**

Se presentará la proposición económica **Anexo 4** junto con una Oferta Técnica explicativa de la proposición presentada, de acuerdo con los requisitos que se indican en cada uno de los puntos de este pliego y que contendrá al menos, la siguiente información:

#### **Aspectos Generales**

A la hora de preparar la Oferta técnica, las empresas licitadoras deberán tener en cuenta lo siguiente:

- La estructura y contenido de la Oferta técnica en general y de la Memoria Técnica en particular debe ajustarse estrictamente a lo establecido en este apartado. Toda información que no se encuentre dentro de dicha estructura no se tendrá en cuenta, salvo que los pliegos establezcan lo contrario.
- La estructura y el contenido de la Memoria Técnica se corresponde uno a uno con los 'aspectos a valorar' de los criterios de adjudicación cuantificables mediante un juicio de valor. Con el fin de incluir en cada apartado la información adecuada, se recomienda la lectura de la metodología de valoración de este tipo de criterios incluida en los pliegos.
- Sobre la Memoria Técnica:
  - o La Mesa de contratación podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la Oferta técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria



*relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.*

### **Contenido de la Oferta Técnica**

*La oferta técnica estará formada por un único documento y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:*

- 1. Portada en la que se identifique claramente el título y el número de expediente al que corresponde la oferta*
- 2. Índice de la oferta técnica*
- 3. Acatamiento de los pliegos e identificación de la empresa licitadora en una página con la siguiente información:*
- 4. Párrafo en el que la empresa licitadora exprese el acatamiento de la totalidad de lo establecido en los pliegos y en el que se declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.*
- 5. Cuadro en el que se incluyan los datos de licitador y los de la persona de contacto*
- 6. Resumen Ejecutivo donde se explique de forma concisa y sencilla la solución propuesta y los aspectos relevantes a destacar de la oferta. El Resumen Ejecutivo no será objeto de valoración (no se puntuará), si bien ayudará a la comprensión global de la oferta.*
- 7. Memoria Técnica, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor.*

### **Memoria Técnica**

*La Memoria Técnica deberá ajustarse obligatoriamente a la siguiente estructura y contenido:*



APARTADO		SUBAPARTADO	
1			
	Fases del contrato	1.1	Planificación del Proyecto
2			
	Módulos Funcionales	2.1	Generales
		2.2	Logín y área personal
		2.3	Propuesta/consumo de servicios y propuesta de demandas no cubiertas
		2.4	Comunicación
		2.5	Gobierno y dinamización de la comunidad
		2.6	Analítica e informes
		2.7	Gamificación, incentivo del uso y rating
		2.8	Valorables
3			
	Formación	3.1	Plan de Formación
4			
	Equipo Técnico	4.1	Perfiles y dedicación del equipo
5			
	Entregas	5.1	Propuesta de Documentación

**Cada licitador no podrá presentar más que una sola propuesta.**

#### **CLÁUSULA 9. PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y FORMA DE ADJUDICACIÓN**

*El contrato se adjudicará por el procedimiento de concurso abierto, mediante concurrencia pública, a la oferta que resulte más ventajosa a juicio de la Mesa de Contratación de entre todas las presentadas en el plazo habilitado para ello.*

*El contrato se adjudicará a la proposición que oferte la mejor relación calidad-precio en la ejecución del contrato, evaluada mediante la aplicación del siguiente esquema:*

CRITERIO	PUNTUACIÓN
Criterios cualitativos evaluables (propuesta técnica)	50
Importe Económico (sin IVA)	40
Extensión del tiempo de garantía, soporte e infraestructura	10



### **Criterios cualitativos evaluables.**

Ponderación: 50 puntos

A continuación, se ordena de manera descendente desde el más valorado al que menos, los epígrafes de la memoria a presentar en cada una de las propuestas

<b>Apartado</b>	<b>Subapartado</b>	
Módulos Funcionales	2.1	Generales
Módulos Funcionales	2.4	Comunicación
Módulos Funcionales	2.5	Gobierno y dinamización de la comunidad
Módulos Funcionales	2.8	Valorables
Módulos Funcionales	2.7	Gamificación, incentivo del uso y rating
Módulos Funcionales	2.3	Propuesta/consumo de servicios y propuesta de demandas no cubiertas
Módulos Funcionales	2.2	Login y área personal
Equipo Técnico	4.1	Perfiles y dedicación del equipo
Fases del contrato	1.1	Planificación del Proyecto
Módulos Funcionales	2.6	Analítica e informes
Entregas	5.1	Propuesta de Documentación
Formación	3.1	Plan de Formación

- **Planificación del Proyecto:** Se valorarán la adecuación de las tareas, recursos técnicos, entregables del cronograma para la puesta en marcha de los servicios ofertados. Plan de continuidad de proyecto, metodologías de desarrollo, y en especial aquellas medidas de desarrollo seguro de software.
- **Módulos Funcionales:** Se valorará el ajuste de la funcionalidad de la propuesta con lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas y a las necesidades de Cruz Roja Española; en especial se valorarán aquellas mejoras funcionales y de diseño que, a juicio de la Cruz Roja, aporten valor sobre lo inicialmente solicitado.
- **Formación:** Se valorará el número de clases y horas, recursos destinados a la formación y documentación puesta a disposición, la calidad y cantidad de la formación. Planificación y metodología de la transferencia de los desarrollos.
- **Equipo Técnico.** Se valorará la calidad de los perfiles, la dedicación de los mismos al



*desarrollo del proyecto, y su adecuación y coherencia con los requisitos del proyecto y su planificación*

- **Propuesta de Documentación:** *Se valorará la propuesta de documentación del proyecto propuesta por el licitador, sobre la mínima exigida en los pliegos; metodología, completitud, coherencia.*

#### **CLÁUSULA 10. ÓRGANOS COMPETENTES PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA LICITACIÓN**

*El órgano competente para la tramitación y propuesta de adjudicación será la Mesa de Contratación que Cruz Roja Española constituya al efecto.*

#### **CLÁUSULA 11. TRAMITACIÓN**

*Tras la finalización del plazo de presentación de ofertas, se procederá al acto de apertura de las propuestas presentadas.*

*Apertura y examen del" SOBRE A - Documentación Administrativa".*

*Si la Mesa observan defectos subsanables en la documentación presentada o precisara de aclaraciones o verificaciones complementarias, podrá conceder, si lo estima conveniente, un plazo no superior a tres días para que el licitador pueda subsanar dichos errores. para que el participante subsane el error o aclare los términos de su Oferta.*

*En caso de que la Mesa considere insubsanables las deficiencias observadas, ordenará la no admisión de la proposición suscrita y la devolución al licitador del sobre que contenga la Proposición económica.*

*Se considerarán, en todo caso, defectos insubsanables los siguientes:*

- *la presentación de la proposición fuera del plazo establecido en el pliego.*
- *estar incurso en las prohibiciones de contratar que establece el artículo 71 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público*

*Apertura y examen del" SOBRE B – Documentación Técnica y Económica" de aquellos participantes que no incurran en defectos insubsanables*

*Si la información o documentación contenida en este sobre fuera incompleta o precisara de aclaraciones o verificaciones complementarias, la Mesa podrá conceder - discrecionalmente- un plazo no superior a tres días para que el licitador aclare o complete su propuesta.*

*De no verificarlo en dicho plazo o realizarlo de forma incompleta, a juicio de la Mesa, se procederá a la exclusión inmediata de dicha propuesta.*

*La Mesa podrá ordenar la realización de las actuaciones que se consideren necesarias a los efectos de determinar la solvencia técnica, económica y financiera de los licitadores. La falta de colaboración de estos en la realización de las actuaciones que la Mesa acuerde llevar a cabo determinará la desestimación de la proposición presentada.*

*Confidencialidad de la tramitación. - La información relacionada con la licitación, recepción, apertura de las ofertas, su examen, aclaraciones, pruebas y cuestiones relacionadas con la resolución de la misma, no será revelada a los licitadores u otras*



*personas ajenas al proceso de tramitación.*

*Cualquier acción de un licitador por influenciar a alguna de las personas responsables del proceso de análisis de las ofertas podrá acarrear la descalificación de la oferta presentada por su empresa.*

*Hasta tanto no se realice la adjudicación del concurso, se entenderá que todas las actuaciones de la Mesa de Contratación tendrán carácter confidencial, y por lo tanto las personas responsables del proceso no facilitarán información alguna relacionada con el concurso.*

### **CLÁUSULA 12. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

*La Mesa de Contratación, a la vista de las proposiciones y documentación presentada por los licitadores al concurso, formulará la propuesta de adjudicación a la Presidenta de la Institución.*

*La decisión de la Institución será notificada expresamente al adjudicatario quien deberá aceptarla a la mayor brevedad y, en todo caso, antes del transcurso de los cinco (5) días naturales siguientes a la comunicación. De no verificarse en dicho plazo, se procederá a efectuar la adjudicación al inmediato siguiente clasificado.*

*Cruz Roja Española tendrá la facultad de declarar desierta la licitación o adjudicarla parcialmente, sin que haya lugar a responsabilidad alguna en tal caso para con las postuladas o terceros, si no estuviera conforme con ninguna de las ofertas presentadas, y la mera presentación al concurso y posterior no adjudicación no generará derecho alguno ni mera expectativa de derecho para los licitadores que hubieran concurrido.*

*Cruz Roja Española se reserva la facultad de requerir a aquellas licitadoras que resulten adjudicatarias cualquier documentación adicional a efectos de comprobación y verificación del cumplimiento por la destinataria de cuantos requisitos, obligaciones o aptitudes sean exigibles conforme a la naturaleza del contrato o bien conforme a la política de contratación, compromisos anticorrupción y para la prevención de blanqueo de capitales.*

### **CLÁUSULA 13. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA**

*La licitadora que hubiera sido propuesta como adjudicataria por parte de la Mesa de contratación, tendrá que aceptar la adjudicación en el plazo máximo de cinco (5) días a contar desde el momento en que le sea formalmente notificada la adjudicación.*

*Una vez aceptada, la empresa que resultase adjudicataria queda obligada a registrarse como proveedor de Cruz Roja Española en portal habilitado al efecto, <https://proveedores.cruzroja.es> , comprometiéndose a aportar, al menos, la siguiente documentación en idéntico plazo:*

*Documentación acreditativa de la personalidad y capacidad del licitador:*

- A. Para las personas físicas (empresarios individuales y profesionales), será obligatoria la presentación del documento nacional de identidad (DNI), o documento que lo sustituya, y del número de identificación fiscal (NIF), en caso de que este no conste en el referido DNI.*



- B. *Para las personas jurídicas, será obligatoria la presentación del NIF y de la escritura de constitución o modificación, donde conste expresión de su objeto social; en su caso, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, y/o inscripción en otros registros de sociedades profesionales que corresponda, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación que le sea aplicable*
- C. *Si el empresario actúa mediante representante o se trata de una persona jurídica, ha de aportar:*
- Documento público de apoderamiento, debidamente inscrito en el Registro público correspondiente y acreditando la vigencia del mismo, si fuera el caso, mediante nota del registro mercantil.*
  - DNI y NIF del representante y del firmante de la proposición económica.*
- D. *La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea, o signatarios del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, se tiene que acreditar mediante la inscripción en los registros procedentes de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada, o de una certificación en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.*
- E. *La capacidad de obrar de las empresas extranjeras no comprendidas en el apartado anterior se tiene que acreditar mediante informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el estado correspondiente o de la Oficina Consular en el ámbito territorial de la cual, radique el domicilio de la empresa.*
- F. *En estos supuestos, tanto de personas físicas como jurídicas, cada uno de sus componentes acreditará su capacidad, personalidad, representación y solvencia, siendo obligatorio indicar en documento separado los nombres y circunstancias de quienes la subscriben, el porcentaje de participación de cada uno de ellos, y tendrán que nombrar un representante o apoderado, con facultades suficientes para ejercitar los derechos y cumplir con las obligaciones que se deriven del Contrato hasta su extinción.*
- G. *Copia de la Memoria, Balance, Cuenta de Resultados e informe de los auditores, cuando pudiese ser preceptivo, del último ejercicio.*
- H. *Certificados Negativos de Deuda con la AEAT y con la Seguridad Social y de la Hacienda de la Comunidad autónoma en la que radique su domicilio social.*
- I. *Certificado de Prevención De Riesgos Laborales: declaración de cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales emitida por la propia empresa o por terceros según competa.*
- J. *Cualquier otra documentación adicional o servicios de valor añadido que proponga la licitadora como complementarios o relevantes respecto de lo solicitado. Entre otros se tendrá en cuenta positivamente la ostentación de:*

*Plan de igualdad. Plan de sostenibilidad. Plan medioambiental. En su caso, indicar motivo, y facilitar información sobre iniciativas respetuosas en dichas materias llevadas a cabo, o comprometidas por la licitadora.*





- K. *Responsabilidad Social Corporativa. Información sobre iniciativas comprometidas, en su caso, por la licitadora.*

#### **CLÁUSULA 14. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

*Aportada la documentación requerida, se procederá a adjudicar el contrato a favor de la licitadora propuesta como adjudicataria, procediéndose, una vez adjudicado el mismo, a su formalización.*

*El contrato que se derive de la presente licitación se formalizará dentro del plazo de los treinta (30) días siguientes a la fecha de notificación de la adjudicación.*

*Si el adjudicatario no compareciese a la formalización del contrato, o no prestara las garantías establecidas en este Pliego, se podrán declarar nulas todas las actuaciones y disposiciones relacionadas con él, así como dejar sin efecto la adjudicación realizada.*

#### **CLÁUSULA 15. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO**

*Las relaciones jurídicas que deriven del contrato que finalmente se formalice se regirán conforme se dispone en los presentes pliegos y, en defecto de especificación en aquellos, por lo dispuesto por la legislación civil aplicable.*

*Las cuestiones litigiosas que se suscitaren sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos del mismo serán resueltas por la Mesa de contratación, oído previamente el contratista.*

*El contrato tiene, a todos los efectos, la consideración de contrato privado. Se regirá por lo establecido en sus propios términos y en los documentos anexos que lo integran, y por lo dispuesto en los presentes Pliegos. En defecto de prescripción en los anteriores documentos, serán de aplicación las disposiciones del ordenamiento jurídico civil.*

#### **CLÁUSULA 16. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

*El contratista será responsable en todo momento del estricto cumplimiento de todas las obligaciones tanto laborales como de la Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y de cualquier otra naturaleza en relación con su personal.*

*La relación entre las partes tiene carácter exclusivamente mercantil, y no existe vínculo laboral entre Cruz Roja y el personal de la adjudicataria, aunque tuviese que realizar tareas dentro de las instalaciones de Cruz Roja.*

#### **CLÁUSULA 17. CESIÓN DE CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN**

*El contrato que se derive de la presente licitación no podrá cederse a terceros.*

*Las operaciones que la adjudicataria subcontrate con sus proveedores externos serán de su exclusiva responsabilidad.*

#### **CLÁUSULA 18. DURACIÓN DEL CONTRATO**

*El contrato tendrá una vigencia temporal hasta el 31-12-2024, sin perjuicio de la extensión del servicio durante la Fase de Garantía, Soporte y Mantenimiento descrita en el Pliego de Prescripciones Técnicas.*



A su finalización, el contrato no podrá ser prorrogado ni aun tácitamente.

### **CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN**

Referente a la facturación de los servicios del presente expediente, se distinguen tres hitos de facturación:

#### **A la formalización del contrato**

Con una facturación única por el **40%** del importe ofertado por el adjudicatario como **Importe Económico**

#### **Al cumplimiento del Hito 1**

Con una facturación única por el **20%** del importe ofertado por el adjudicatario como **Importe Económico**, a la correcta recepción de los módulos correctamente implantados, y aprobación previa de Cruz Roja Española.

#### **Al final de la Fase de Desarrollo**

Con una facturación única por el **40%** del importe ofertado por el adjudicatario como **Importe Económico**, a la correcta recepción de todos los módulos correctamente implantados, a la finalización de la Fase de Desarrollo, es decir a la firma del Acta de puesta en marcha por parte de Cruz Roja Española.

A los importes anteriores se descontarán, en su caso, las penalidades correspondientes por incumplimiento de los ANS.

Cruz Roja realizará los pagos mediante transferencia bancaria. El licitador facilitará un número de cuenta donde realizar los pagos.

El licitador remitirá, con carácter previo al pago, factura original firmada y sellada, la cual deberá reunir los requisitos exigidos por el RD 1619/2012.

El licitador podrá, además, anticipar la factura por vía electrónica para que Cruz Roja pueda ir gestionando el pago.

### **CLÁUSULA 20. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO**

El contrato que finalmente se suscriba, determinará las indemnizaciones y/o penalizaciones por incumplimiento que resulten de aplicación.

### **CLÁUSULA 21. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Podrán motivar la resolución del contrato:

- El incumplimiento grave y reiterado del objeto contractual o de los plazos especificados para el suministro.
- La manifiesta falta de calidad del suministro/servicio.

La vulneración por parte del proveedor de los derechos de propiedad intelectual o los deberes de confidencialidad establecidos en el Pliego.

- La realización de actos de imitación que comporten aprovechamiento indebido de



*reputación del esfuerzo ajeno, en beneficio propio o de terceros ajenos al contrato.*

*– Cruz Roja Española se reservará el derecho de anular en cualquier momento el contrato que la vincule con un proveedor en caso de que las actividades de este, no respeten los criterios éticos establecidos por Cruz Roja Española o comprometan de alguna forma el respeto y el prestigio debidos a su nombre y emblema.*

*La resolución del contrato por causas imputables al proveedor determinará el valor de los daños y perjuicios que en concepto de indemnización ocasione el incumplimiento a Cruz Roja Española, sin perjuicio de quedar expedita la vía judicial correspondiente en caso de no cubrirse tales responsabilidades.*

## **CLÁUSULA 22. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

*El contratista estará obligado a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso para la ejecución del contrato; aquella que así se indique en el mismo, o que así le indique Cruz Roja, o que por su propia naturaleza tenga que ser tratada como tal.*

*Tal compromiso se establece con carácter indefinido, persistiendo así dicha obligación, incluso después de cesar toda relación entre CRE y la adjudicataria.*

*El contratista se someterá a la normativa vigente en materia de protección de datos, y en concreto, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en adelante, LOPD-GDD).*

*A este respecto, el contratista deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:*

- 1. Cumplimiento del principio de Protección de datos desde el diseño y por defecto en el desarrollo de la herramienta para la intervención comunitaria, conforme a lo establecido en el artículo 25 del RGPD.*
- 2. Realización previa de una Evaluación de Impacto relativa a la protección de datos en los términos recogidos en el artículo 35 del RGPD, presentado el correspondiente informe a CRE.*
- 3. Colaboración con CRE para la elaboración de la Evaluación de Impacto definitiva sobre el proyecto.*

*Asimismo, toda vez que la presente contratación incluye servicios que conllevan el acceso a datos de carácter personal de responsabilidad de CRE por parte de la adjudicataria, ésta deberá ofrecer garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento sea conforme a la normativa vigente en la materia y garantice la protección de los derechos de los interesados, en particular, deberá acreditar estar en posesión de un certificado en materia de seguridad de la información (ISO 27001, ENS) o de un certificado emitido por tercero auditor que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.*

*Posteriormente, una vez adjudicado el contrato, la adjudicataria deberá suscribir un contrato de Encargado de Tratamiento, en los términos establecidos en el artículo 28 del*



RGPD.

**CLÁUSULA 23. JURISDICCIÓN COMPETENTE.**

*Para resolver cualquier controversia o litigio derivado de la interpretación o efectos, cumplimiento y extinción del presente Pliego, las partes se someterán a la jurisdicción civil y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, con expresa renuncia a cualquiera otro fuero que les pueda corresponder.*

*Y para que así conste a los efectos oportunos, se firma la presente en Madrid, a fecha 10 de mayo de 2024.*

# *PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS*

## *IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA*

### *ANEXO 1*



## Anexo 1 PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 1. Introducción y contextualización

*El ámbito de actuación de esta plataforma se centrará en uno de los dos proyectos que la Organización está desarrollando en la actualidad con el objetivo de prevenir la institucionalización y facilitar el retorno de las personas institucionalizadas hacia una intervención comunitaria.*

*CRECE: impulsando las capacidades, competencias y el empoderamiento de las personas para la prevención de la institucionalización y desinstitucionalización.*

*El proyecto está financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.*

*El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia define las prioridades de España para materializar parte de la inversión procedente de los Fondos de Recuperación Next Generation EU. El Plan establece diez políticas palanca, bajo cuatro pilares entre los que se encuentra la transformación digital y el uso de las tecnologías como eje transversal.*

*La política palanca VIII «Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo» incluye el componente 22 «Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión» que pretende reforzar las políticas de atención a la dependencia y apoyos a la autonomía personal impulsando un cambio en el modelo de apoyos y cuidados de larga duración hacia una atención centrada en la persona e impulsando la desinstitucionalización.*

*En las líneas de inversión C22.I1: “Plan de apoyos y cuidados de larga duración: Desinstitucionalización y cuidados de larga duración: Desinstitucionalización, equipamientos y tecnología” y C22.I2: “Plan de Modernización de los Servicios Sociales: transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia”, se contempla la financiación de proyectos piloto a través de diferentes vías, como la publicada según Orden DSA/1199/2021, de 4 de Noviembre del 2021 para la ejecución de varios proyectos piloto y experimentar con nuevas fórmulas y soluciones de desinstitucionalización que generen aprendizajes que puedan ser transferidos a mayor escala y contribuyan al desarrollo de nuevas políticas.*

*Cruz Roja Española (en adelante CRE) presentó a dicha convocatoria el proyecto CRECE (Impulsando las capacidades, competencias y el empoderamiento de las personas para la prevención de la institucionalización y desinstitucionalización), que fue aprobado y se encuentra en ejecución.*

### 2. Antecedentes y justificación

*El uso de herramientas inteligentes, robótica social, automatización e inteligencia artificial permite identificar respuestas a las vulnerabilidades que puedan presentar las personas, con el objetivo de intervenir como mejor convenga para prevenir su institucionalización y acompañarlos en su desinstitucionalización. Estas herramientas representan una forma segura, fiable y escalable de mitigar los problemas relacionados con la salud y el bienestar*



*social de las personas al permitir conectar a los beneficiarios alejados geográficamente, apoyar en los momentos de soledad, interactuar, dar soporte en el cuidado e intervención en el hogar, o fomentar actividades online o de manera híbrida.*

*Este proyecto pretende desarrollar nuevos tipos de acciones que incorporen estas nuevas tecnologías, con un alto grado de personalización, centrados en la persona, y que sean capaces de mostrar las necesidades y el progreso mediante un seguimiento y evaluación constante. También se pretende desarrollar los modelos que, incorporando algunas de estas tecnologías como la Inteligencia Artificial y el Análisis de Datos, permitan predecir posibles situaciones de riesgo dentro de los colectivos objetivo.*

*Así, los asistentes de voz abren un nuevo canal de comunicación que, con una interfaz sencilla con poca curva de aprendizaje, acompaña a las personas usuarias en sus domicilios y les facilita el acceso a contenidos y servicios digitales. Este nuevo canal es también una oportunidad para la obtención de información sobre la persona usuaria de una manera poco intrusiva y desde un contexto de comodidad y confianza.*

### 3. Duración del Contrato

*La duración del contrato comenzará a la firma del contrato hasta el 31 de diciembre, sin perjuicio de la extensión de la garantía, soporte y mantenimiento que se realizará a partir de esa fecha en las condiciones descritas en este documento.*

### 4. Fases del Contrato

*El proyecto se articula en tres fases diferenciadas que se describen a continuación.*

#### 4.1. Fase de Desarrollo

*Durante esta fase, la empresa adjudicataria realizará el diseño, desarrollo, pruebas y puesta en explotación del sistema software objeto del presente expediente, en las condiciones definidas en el presente pliego, de forma que a su finalización estén plenamente operativos.*

*La duración de esta fase **comenzará a la firma del contrato y terminará necesariamente el 31 de diciembre de 2024.***

*Las empresas licitadoras presentarán en su Memoria Técnica una **Planificación del Proyecto**, que debe incluir la Planificación de esta Fase de Desarrollo del sistema solicitado, incluyendo en su caso la portabilidad de los datos correspondientes, contemplando las siguientes actividades:*

- Al inicio del proyecto la empresa adjudicataria debe hacer un trabajo de benchmarking de diferentes portales y app's con funcionalidades similares (comunidades de usuarios autogestionados que se comunican entre ellos, subida y consumo de recursos, etc.) con el fin de identificar buenas prácticas que ayuden al diseño de la solución*
- Diseño: Se recogerán los requisitos, y se especificarán procedimientos y funcionalidades necesarias. Se realizará el diseño del sistema, tanto técnico como gráfico del sistema.*





*A la finalización de esta actividad, quedarán establecidos el calendario definitivo y los detalles de la ejecución del Plan de Implantación. Éstos quedarán fijados por CRE junto con la empresa adjudicataria y, entre otras cuestiones:*

- o se fijarán las condiciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de los servicios en CRE.*
- o se harán las adaptaciones necesarias para ajustar los tiempos a las circunstancias de ese momento, adecuándolo a las necesidades operativas de CRE.*

*El calendario definitivo deberá ser aprobado por la CRE.*

- Desarrollo: a la finalización de esta actividad, se deberá tener implementado el sistema, con la correspondiente ejecución del Plan de pruebas. haber transferido el conocimiento de los procesos y sus estructuras de datos al adjudicatario entrante.*
- Puesta en marcha: a la finalización de esta actividad, las infraestructuras y los servicios deben estar puestos en marcha y plenamente operativos.*
- La Planificación incluirá las actividades mencionadas, así como las correspondientes tareas, recursos, entregables y cronograma detallado para la puesta en marcha de los servicios ofertados, especificando las fechas estimadas de su instalación, configuración y puesta en servicio.*

*Se valorará la metodología y los procedimientos de trabajo propuestos a fin de garantizar la transición más sencilla posible al usuario final.*

*Al comienzo de esta fase se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el Plan de Implantación a seguir, definiendo los alcances de cada uno de los módulos funcionales a implantar, conforme los requerimientos de CRE.*

*Durante la ejecución del contrato, al inicio de la subfase de Puesta en marcha, la empresa adjudicataria proporcionará a la CRE el Plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto. Una vez aprobado el Plan de Pruebas presentado, y previamente al inicio de la fase de mantenimiento, este se llevará a cabo bajo la supervisión de CRE.*

*Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio, éste se consensuará con la CRE. Se realizará en horario tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.*

*Los licitadores podrán plantear en su Planificación, si así lo creen conveniente, una planificación por módulos o servicios, sin necesidad de que el despliegue de cada uno de ellos tenga los mismos plazos temporales, serializando la implantación de los mismos y/o adelantando la puesta en marcha de alguno de ellos. En ningún caso estas variaciones pueden modificar el plazo total de esta fase, ni tener influencia en la facturación propuesta para esta contratación.*

*La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la CRE información periódica de la evolución de la fase de desarrollo.*

*El servicio se considerará operativo y recibido cuando así se constate en la firma del Acta de puesta en marcha por parte de la empresa adjudicataria y de CRE.*



*Todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad, cualquier otro coste derivado de la implantación de los servicios solicitados, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.*

*El plazo de ejecución se iniciará el día siguiente al de la formalización del contrato.*

*En cuanto a los hitos a cumplir, es requisito que, al menos, se consiga un hito intermedio con una funcionalidad mínima indicada a continuación:*

*En el calendario de trabajo proporcionado en las ofertas debe contemplar de manera obligatoria los siguientes hitos y tareas de obligado cumplimiento:*

### **Versión 1**

- *A un máximo de 5 meses tras la notificación de la aceptación, se deberá liberar una VI de la solución con las características que se detallan más adelante. Esta fecha y las funcionalidades a implementar son de obligado cumplimiento y podrán acarrear penalizaciones en caso de no cumplirse. El objetivo de esta VI es pilotarse en un máximo de 10 comunidades en donde, además de testear las funcionalidades en un entorno real, en el aparatado técnico será necesario hacer una monitorización de recursos sobre todo de infraestructura para tener métricas de cara a un despliegue mayor a futuro.*
- *Dado lo ajustado de las fechas CRE pone a disposición del proyecto un equipo para que las validaciones y pruebas sean lo más rápidas posibles y que en definitiva el acompañamiento del desarrollo sea lo más efectivo posible. CRE se compromete a que en lo que respecta a validaciones y pruebas unitarias el tiempo de respuesta no irá más allá de dos días hábiles*
- *Funcionalidades para acometer en la VI:*
  - *Versión web de EnRED*
  - *Asistentes y videotutoriales*
  - *Login y área personal*
  - *Funcionalidades completas de login y área personal*
  - *Funcionalidades completas de propuesta y provisión de servicios*
  - *Funcionalidades completas de consulta y consumo de recursos y servicios*
  - *Funcionalidades completas de demandas no cubiertas*
  - *Funcionalidades de comunicación a excepción de las que respecta hacia fuera (RRSS etc.)*
  - *Funcionalidades de gobierno y dinamización salvo la parte de verificación de la identidad*
  - *Dentro de la parte de analítica e informes solo el panel de control analítico*
  - *Dentro de la parte funcionalidades de gamificación, incentivo del uso y rating solo lo que respecta el sistema de rating*

### **Versión 2**

*Se corresponde con el sistema penamente desarrollado y puesto para su explotación en la nube, con la funcionalidad completa requerida en este documento, junto con la funcionalidad añadida que el adjudicatario haya realizado en su oferta. Con fecha de finalización, 31 de diciembre de 2024. Funcionalidad adicional:*

- *Versión app Android e iOS*
- *Funcionalidades de comunicación hacia fuera (RRSS)*



- *Función de verificación de la identidad*
- *El resto de las funcionalidades de analítica e informes tales como seguimiento de actividades, análisis de la participación y herramientas de segmentación*
- *El resto de las funcionalidades de gamificación, incentivo del uso y rating como puntos y niveles, insignias y logros, desafíos y misiones y programa de recomendaciones*
- *Todo lo que esté dentro de requisitos valorables*

## **4.2. Fase de Garantía, Soporte y Mantenimiento**

*En esta Fase, el sistema estará puesto en servicio en modo SaaS, plenamente operativos en modo "producción". El objeto de esta fase es el de comprobar el funcionamiento correcto del sistema, con el mantenimiento correctivo y evolutivo para que el sistema tenga un máximo de calidad de acuerdo con los requerimientos de CRE junto con las funcionalidades añadidas realizadas por el adjudicatario en su oferta.*

*La duración de esta fase del contrato será de al menos 1 año a partir de la finalización de la fase de desarrollo, aunque podrá extenderse el número de trimestres que el adjudicatario haya ofertado como uno de los criterios de valoración automática.*

*Cualquier gasto del servicio de garantía, mantenimiento y soporte será a cargo del adjudicatario, incluyendo los costes del servicio SaaS y cualquier tipo de licencia software.*

*Se prestarán en esta fase los servicios de Mantenimiento, Soporte y Gestión, y los de Formación Periódica del apartado descrito en los apartados correspondientes de este pliego. Durante esta fase se realizará un mantenimiento evolutivo y, especialmente correctivo del sistema, de manera que se vayan modificando/corrigiendo/adaptando las funcionalidades ya implementadas, y que la CRE considere necesario.*

*La duración de esta Fase cubrirá el período de tiempo entre la finalización de la Fase de Transición y la finalización del contrato.*

*Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego y en el de cláusulas particulares. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.*

## **4.3. Fase de Transferencia**

*Para garantizar la correcta transferencia de datos y conocimientos previos a la finalización del contrato, dentro de la Planificación del Proyecto se deberá incluir el Plan de Transferencia del servicio, cuyo coste estará incluido en la oferta.*

*La planificación de la transferencia del servicio que deberá indicar el conjunto de actividades necesarias para realizar la correspondiente transferencia de conocimiento y datos tanto al equipo humano de CRE como al nuevo adjudicatario que reciba el servicio.*



Este Plan deberá garantizar, además, el correcto traspaso de servicios, garantías u otros contratos de licencias o mantenimiento en vigor en ese momento. También se indicará el tipo de documentos y formato en que se ofrecerá la información relacionada con el servicio.

La ejecución del Plan de transferencia no tendrá una duración superior a los **3 meses**, tras los cuales el nuevo contratista se hará cargo por completo del servicio. Esta fase se solapará con la parte final de la Fase anterior, de manera que a la finalización de la Fase de Garantía, Soporte y Mantenimiento se haya producido la transferencia completa.

## 5. Herramienta para la Intervención Comunitaria

### 5.1. Características y funcionalidades generales

- Será una solución multidispositivo que contará con 3 versiones: **versión Web (versión V1)**, **app Android** y **app iOS (versión V2)** (consultar apartado 4.1), para facilitar el acceso y la permeabilidad de la misma a todos los posibles agentes implicados. La versión web debe de ser totalmente responsive (mobile first) ya que es probable que el consumo mayoritario sea desde móvil pero también accesible desde ordenador.
- **Definición de comunidad:** La delimitación geográfica de cada una de las comunidades presentes en EnRED y lo que define a cada una de ellas, vendrá establecido por la relación de municipios del INE. En municipios de gran tamaño se podrá bajar a nivel de código postal. Esto no limitará a que cualquier usuario pueda visualizar recursos y servicios de otras comunidades e incluso interactuar con ellos.
- **Tarjetas, mapas y geolocalización.** Cada vez que se suba un recurso/servicio o demanda se creará una tarjeta en donde aparecerá toda la información necesaria para la comunidad (título, fechas, perfiles, temáticas, foros, coste o gratuitas, fotos, vídeos, links etc.) Estas tarjetas se podrán visualizar en un listado o geolocalizadas en un mapa. Además, los usuarios deben tener la posibilidad de expresar su interés en algunas de estas tarjetas marcándolas como “favoritas”, para poder tenerlas más accesibles con el fin de poder hacer seguimiento.
- **Priorización del diseño a la marca** EnRED es una herramienta que pone CRE al servicio de la sociedad por lo que se priorizará en todo momento que el diseño resulte atractivo y amigable siguiendo las indicaciones del equipo de CRE.
- **Interfaz intuitiva y curva de aprendizaje.** El objetivo de la solución es que sea usada por el mayor número posible de personas, por lo que la interfaz debe ser lo más intuitiva posible y con un lenguaje claro, cuidando en extremo la UX sobre todo en lo que respecta a las funcionalidades básicas (subir y hacer uso de servicios, subir y dar respuesta a demandas y comunicarse dentro de la plataforma). Una vez que las personas usuarias dominen estas funcionalidades podrán pasar a otras más complejas (como las funcionalidades de dinamización, gestionar servicios/demandas más complejas, etc.). Es por ello que, en el viaje de la persona usuaria dentro de EnRED, la curva inicial de aprendizaje debe tener gran pendiente (muchos éxitos en poco tiempo).
- **Proceso guiado.** Continuando con el punto anterior es necesario contar sobre todo en las primeras interacciones de las personas usuarias en EnRED con un asistente que vaya guiándoles. Además, la plataforma debe contener y ser fácilmente accesibles videotutoriales cortos de cada una de las funcionalidades.
- **Usuarios individuales y de entidad:** Es importante aclarar que cualquier persona



usuaria puede hacer uso individual de todas las funcionalidades de EnRED pero, para facilitar la incorporación de agentes claves de la comunidad como entidades sociales o de otro tipo - asociaciones, comercios etc - existe la posibilidad de crear cuentas de entidad asociadas a uno o varios usuarios individuales (será necesario que la empresa adjudicataria haga una propuesta inicial de roles y permisos de este tipo de cuentas). Dentro de cada una de las comunidades que están representadas en el portal debe existir la posibilidad de visualizar un listado de entidades y usuarios individuales por parte de todos los usuarios con el fin de poderse comunicar con ellos; y también debe darse la posibilidad de marcar a algunos de ellos como “favoritos” para recibir notificaciones cuando generen actividad.

- **Accesibilidad:** La solución deberá incorporar como criterio básico de accesibilidad el cumplimiento riguroso con la norma EN 301 549 V3.2.1(2021) tanto en su versión Web como en sus versiones app, siendo imprescindible como mínimo un nivel de conformidad AA de WCAG 2.1, y valorándose positivamente cualquier otra adaptación destinada a la mejora de la accesibilidad.

## 5.2. Proceso de login y área personal

- **Login sencillo.** Siguiendo el espíritu de EnRED, el proceso de login será lo más sencillo posible pidiendo en el registro solo la información necesaria para hacer uso de la solución. Además, en el momento del registro, a las personas usuarias se les debe dar la posibilidad de leer las condiciones de uso de EnRED con el fin de que sean aceptadas obligatoriamente para hacer uso de la plataforma. La redacción de estas condiciones es responsabilidad de la empresa adjudicataria para una validación por parte de CRE.
- **Roles en EnRED:** Existirán varios roles con diferentes permisos dentro de EnRED al menos superadministrador, administrador de comunidad, moderador y usuario general. La definición de los roles y permisos se efectuará en las fases iniciales de diseño y levantamiento de requisitos.
- **Punto de partida de intereses.** Uno de los objetivos de la solución es partir de intereses comunes dentro de la comunidad por lo que es importante que, ya sea en el proceso de login o más adelante, los usuarios definan cuales son estos intereses que técnicamente influirán para gestionar los sistemas de notificaciones y alertas, visualización de resultados de búsquedas, etc.
- **Calendarios, historial y área personal.** Las personas usuarias en la plataforma deberán tener un área personal en donde podrán añadir o cambiar información de su perfil, gestionar sus intereses, ver un histórico de actividad, calendarios, gestión de la actividad etc.

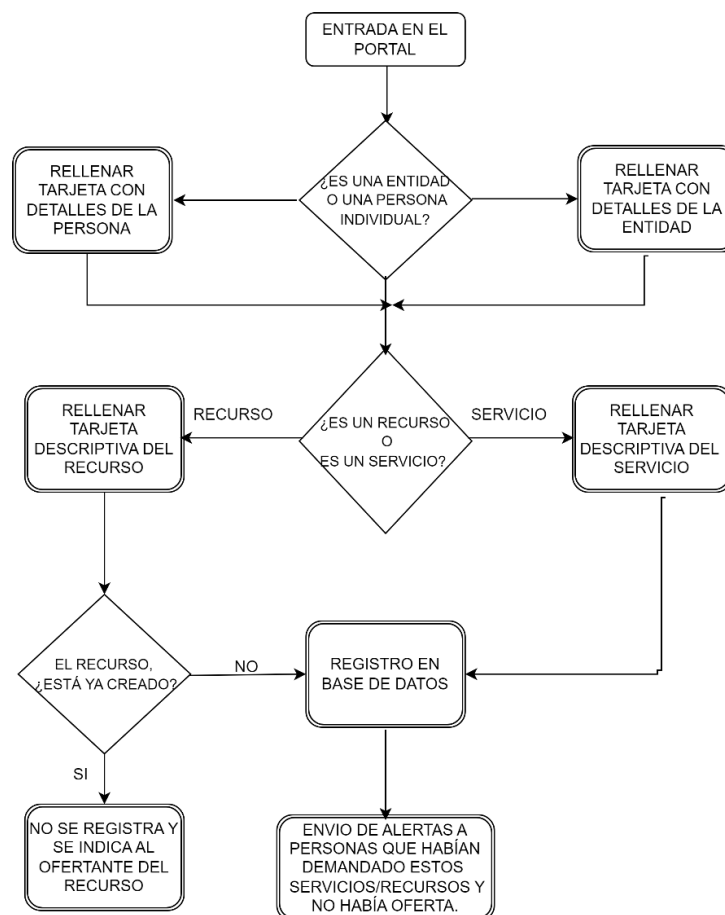
## 5.3. Funciones de propuesta y provisión de servicios

La posibilidad de poder subir servicios y recursos comunitarios por parte de cualquier usuario dentro de EnRED es uno de los objetivos básicos de la solución y lo que la dota de sentido; es por ello que el diseño de UX y usabilidad de este paquete de funcionalidades será prioritario en el desarrollo. Dentro de este bloque de funcionalidades de EnRED se debe de permitir:

- Subir a la plataforma servicios ya sean individuales o de entidad.



- Subir recursos de la comunidad ya sean propios o de terceros (recursos sociosanitarios, educativos, etc.). Un ejemplo que ilustra la diferencia entre un recurso y un servicio es el siguiente: cualquier usuario puede subir la información básica sobre un recurso de la comunidad como puede ser un polideportivo municipal, pero para detallar los servicios que se dan dentro de ese recurso, como pueden ser clases de gimnasia para personas mayores, solo lo podrían hacer las personas referentes de esa actividad o la cuenta de entidad de ese polideportivo. Solo se podrán actualizar los datos de un recurso o servicio desde la cuenta que lo ha subido, pero debe existir la posibilidad de que se hagan "sugerencias de cambio" por el resto de personas de la comunidad
- En los casos en los que estos servicios cuenten con un sistema de gestión o información; ya sean webs propias, RRSS, app's etc.; desde EnRED simplemente se linkará con estos recursos externos.
- En los casos en los que no existan estos recursos externos EnRED proporcionará un sistema de gestión de la actividad (inscripciones, listas de espera, etc)
- Una vez que se suba un servicio a la comunidad llegará una alerta a todos los usuarios en los que, en la definición de sus intereses, coincidan con la tipología de la actividad.



#### 5.4. Funciones de consulta y consumo de recursos

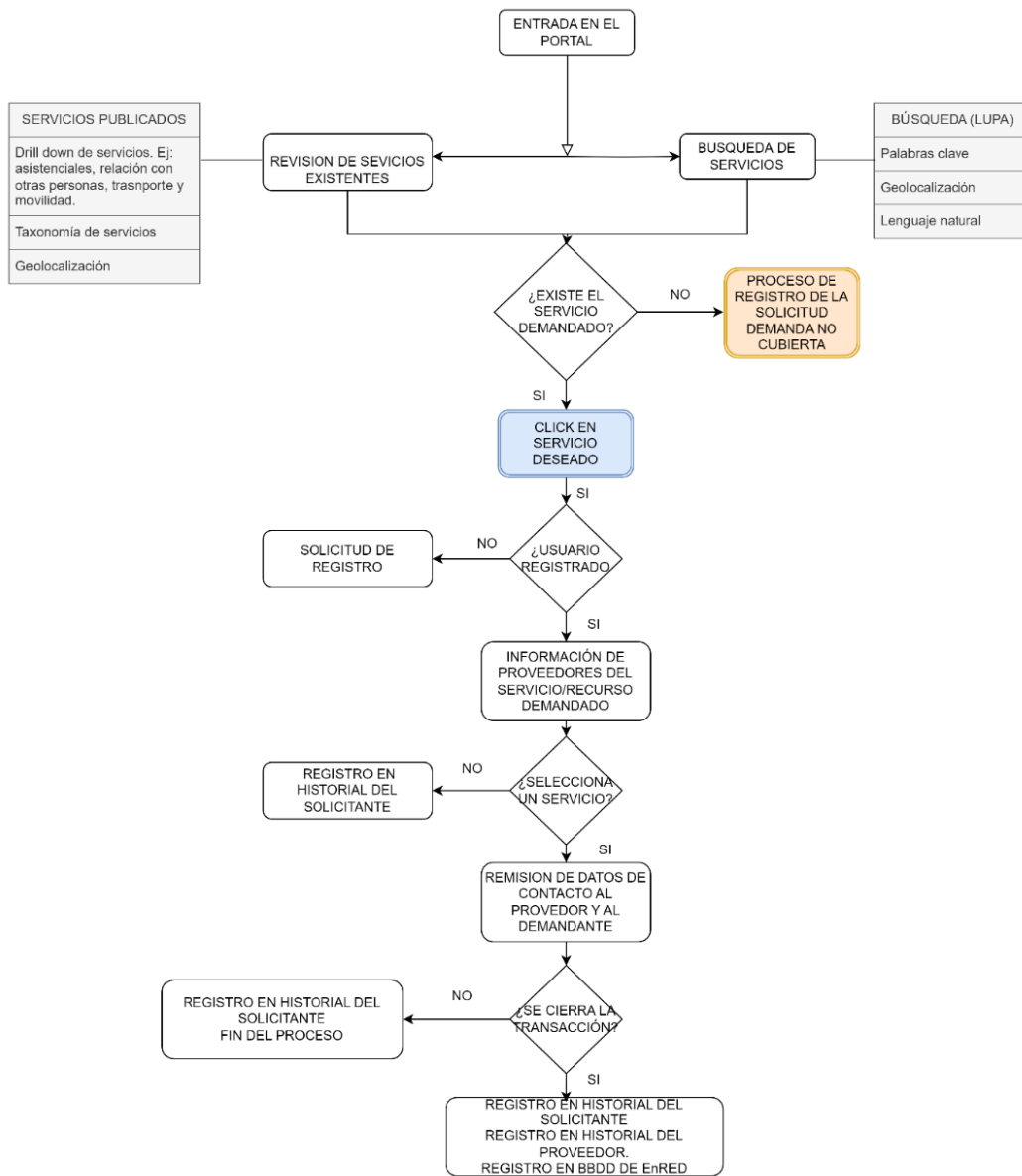
Derivado del punto anterior en este punto se explica otro de los paquetes de





funcionalidades básicas que cumplen con los objetivos básicos de EnRED. Este bloque de funcionalidades debe permitir a las personas usuarias:

- Visibilizar los servicios y recursos de la comunidad ya sea en un listado o geolocalizados en un mapa. Además, debe existir la posibilidad de acceder a la posición del dispositivo para geolocalizar a la persona usuaria dentro de ese mapa (la información de posición del dispositivo es solo para mostrar información a esa persona usuaria y nunca será visible para otros usuarios).
- El proceso para visualizar/listar/buscar debe incorporar filtros de búsqueda por tipología, intereses, palabras clave, distancia (es necesario acceder a la posición del dispositivo), coste o no coste, etc.
- Las personas usuarias dispondrán de un historial de búsquedas para agilizar el repetir búsquedas recientes y tendrán la posibilidad de eliminarlo.
- En el caso de que la búsqueda quede vacía EnRED propondrá a la persona usuaria el que convierta esa búsqueda vacía en una propuesta de demanda no cubierta.

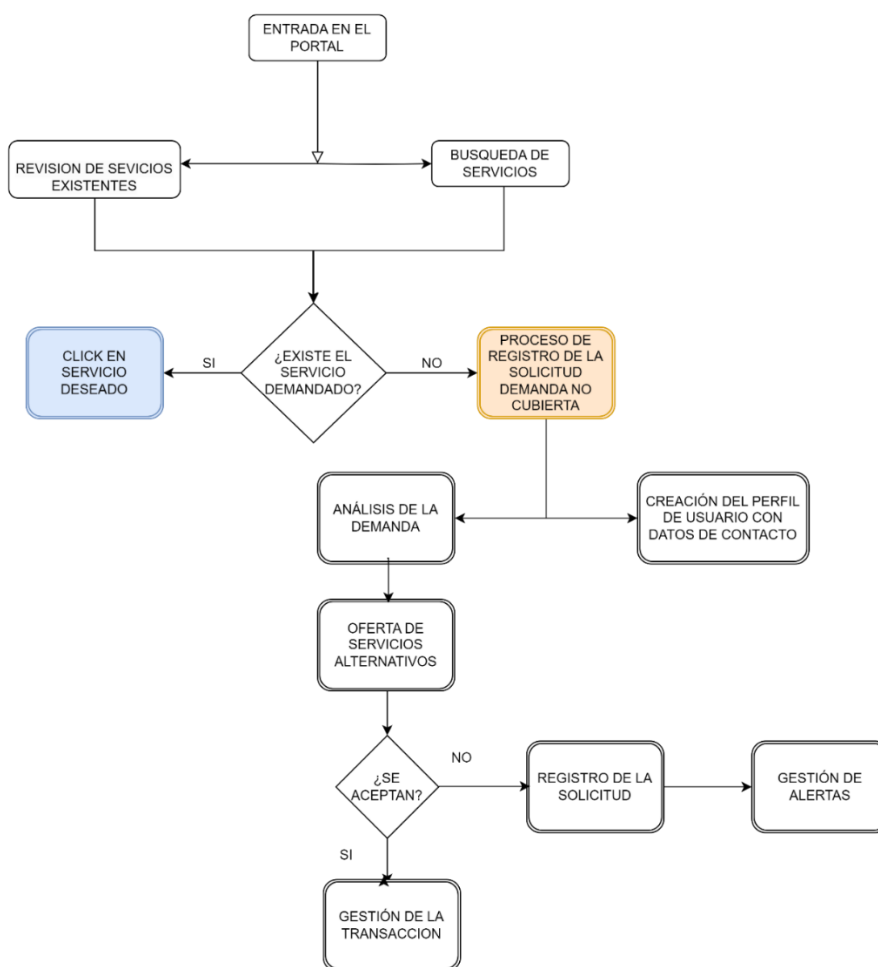






### 5.5. Funciones de propuesta de demandas no cubiertas

En términos generales, el proceso se concreta en que un usuario busca un servicio en el portal y al no encontrar lo que quiere se inicia un proceso de registro y de descripción del servicio solicitado, que se publica para que aparezcan proveedores y se guarda en una base de datos para identificar la demanda potencial de servicios. La figura siguiente representa a alto nivel el proceso genérico de funcionamiento de la parte correspondiente a demandas no cubiertas.



Además, debe permitir tener un historial de servicios demandados con la posibilidad de “pinchar” en un servicio anterior para emitir una nueva solicitud hacia el mismo prestador del servicio (repetir la demanda).

También debe de permitir la posibilidad de agrupar demandas con una temática común (por ejemplo, bajo la temática de “fiestas del barrio” se pueden canalizar diferentes demandas como “necesidad de espacio”, “técnico de sonido” etc.



## 5.6. Funcionalidades de comunicación

**Foro general** para interactuar con toda la comunidad: se trata de un canal de comunicación escrita que permite conectar a la comunidad y facilitar interacciones entre los miembros, las cuales estarán estructuradas en base a ciertas categorías y subcategorías previamente creadas por defecto para que se facilite la navegación y la localización de temas o mensajes concretos de interés. Requisitos funcionales:

- Crear nuevos temas.
- Responder a temas existentes.
- Editar y eliminar mensajes propios.
- Formato de texto en mensajes (negrita, cursiva, enlaces, etc.).
- Adjuntar archivos, imágenes o emojis
- Etiquetas o tags para organizar temas.
- Buscar y filtrar mensajes.
- Suscribirse a temas específicos.
- Control de acceso a categorías o temas.
- Edición y eliminación de temas por los creadores o administradores.
- Historial de cambios en mensajes.
- Mensajes destacados o fijados.
- Posibilidad de bloquear usuarios con los que se ha iniciado una conversación.

**Chat privado entre 2 o más miembros** de la comunidad: canal de comunicación escrita que permite las interacciones entre miembros de la comunidad a nivel privado y particular. Requisitos funcionales:

- Solicitud de inicio de nuevo chat.
- Aprobación de inicio de nuevo chat.
- Crear, editar y eliminar mensajes propios.
- Formato de texto en mensajes (negrita, cursiva, enlaces, etc.).
- Adjuntar archivos, imágenes o emojis.

**Chat y foro asociados a tarjeta de oferta o demanda:**

- Chat asociado a tarjeta de oferta o demanda: en este caso, el chat tiene el objetivo específico de permitir interacciones entre ofertantes e interesados, y entre demandantes e interesados en servicios de manera acotada a una oferta o demanda concreta. Requisitos funcionales:
  - o Crear, editar y eliminar mensajes propios.
  - o Formato de texto en mensajes (negrita, cursiva, enlaces, etc.).
  - o Adjuntar archivos, imágenes o emojis.
- Foro asociado a tarjeta de oferta o demanda: este foro puede implementarse como un foro independiente, o implementarse de manera que cada vez que se cree una nueva tarjeta de oferta o demanda, el sistema genere automáticamente un tema en el foro general asociado a esa tarjeta, y que sea un espacio en el que únicamente tanto creadores de la tarjeta como todas las personas que expresen su interés en la misma, puedan comunicarse e interactuar. Este foro, sea cual sea la implementación final, deberá tener las mismas características y requisitos que el foro general.



### **Alertas y notificaciones básicas del sistema:**

- Alerta de entrada de demanda relacionada con tus intereses.
- Alerta de interés en oferta o demanda publicada por ti.
- Notificación de inicio de chat privado contigo.
- Notificación de mensaje de chat privado.
- Notificación de mensaje de chat asociado a tarjeta de oferta o demanda.
- Notificación de mensaje en tema de foro abierto por ti o marcado para seguimiento.
- Notificación de mención de usuario.
- Menú para seleccionar el tipo de alertas y notificaciones que quiere recibir la persona usuaria.
- (Además, en otros apartados del presente documento, se puede haber hecho referencia a otro tipo de alertas y notificaciones específicas de alguna funcionalidad concreta de la plataforma, que también deberán implementarse en la solución final).

### **Funcionalidades de comunicación hacia afuera:**

- Posibilidad de hacer "llamadas a la acción" públicas mediante la compartición de información y actividad, especialmente demandas, desde la propia plataforma hacia las diferentes redes sociales existentes, de manera ágil, intuitiva y creativa. Para ello será necesario:
  - o Conexión con las diferentes redes sociales existentes, a través botones visibles dentro de la plataforma: al menos enlace a Facebook, X, Instagram, LinkedIn, y deseable TikTok y Youtube.
  - o Disponibilidad de plantillas para facilitar la creación rápida de posts y vídeos que se rijan por los formatos más adecuados para RRSS.

## **5.7. Funcionalidades de gobierno y dinamización de la comunidad**

Para lograr los objetivos anteriormente mencionados es necesario implementar una serie de mecanismos de control diseñados para salvaguardar la integridad de la comunidad y promover interacciones positivas entre los usuarios. Será necesario por parte de la empresa adjudicataria contar por una parte con expertos en las dinámicas de una comunidad virtual y las posibles problemáticas de estos entornos. Por otra parte, será necesario contar con expertos en la aplicación de mecanismos tecnológicos de reporte y control dentro de esta comunidad virtual. (Estos perfiles deberán venir perfectamente detallados en el apartado de Equipo Técnico de la propuesta presentada). Algunos de los mecanismos a implementar son:

### **Verificación de Identidad:**

La verificación de identidad es crucial para asegurar la autenticidad de los usuarios. Se estudiará la implementación de un proceso de verificación robusto. Además, Se explorarán opciones de automatización para agilizar este procedimiento, reduciendo así la carga de trabajo humana y manteniendo eficiencia en el proceso.

El propio sistema almacenará la información que permita esta verificación solo el tiempo necesario para procesarla, eliminándose posteriormente. Es importante que esta



*información se le dé a la persona usuaria de forma muy clara.*

*A su vez existirán mecanismos de control y dinamización en 3 niveles:*

- *Nivel usuario. Sistema de Denuncia y Bloqueo:*

*La plataforma fomentará una cultura de colaboración y respeto mutuo, implementando un sistema de denuncia y bloqueo que permitirá a los usuarios informar fácilmente sobre conductas inapropiadas. La inteligencia artificial puede ser clave en la evaluación inicial y clasificación de los contenidos, realizando una detección temprana de riesgos potenciales y agilizando el proceso de toma de decisiones.*

- *Nivel moderador. Moderación Activa:*

*Un equipo de moderadores con permisos adecuados llevará a cabo una supervisión constante, compuesto tanto por usuarios promovidos por administradores como por herramientas de moderación automatizadas. La inteligencia artificial se utilizará para identificar y eliminar automáticamente contenido inapropiado, garantizando una respuesta más rápida y una moderación continua sin depender exclusivamente de la intervención humana.*

- *Nivel Administrador. Supervisión de Interacciones:*

*Se desarrollará un sistema automatizado de supervisión para mantener la transparencia y honestidad en todas las interacciones. Este sistema analizará automáticamente los detalles de las interacciones, identificando posibles anomalías y/o contenido no apropiado y reduciendo la necesidad de intervención humana en transacciones rutinarias como en bloqueo de cuentas que sean reiterativas en comportamiento apropiado. Estos mecanismos garantizarán una experiencia segura y positiva para los usuarios, evitando la subida de contenidos inapropiados y promoviendo la armonía y el respeto mutuo en la comunidad.*

*Además de los mecanismos mencionados, la empresa adjudicataria deberá estudiar en profundidad e implementar todos los necesarios para mantener tanto la legalidad como la armonía y el respeto mutuo entre los participantes.*

## **5.8. Analítica e informes**

*Para garantizar una gestión completa y eficiente de nuestra plataforma, la empresa adjudicataria deberá incorporar funcionalidades de analítica y de extracción de informes. Estas herramientas desempeñarán un papel esencial en la toma de decisiones estratégicas y en la mejora continua de la experiencia de los usuarios. Adicionalmente, estas estadísticas podrán ser usadas por las entidades o personas autorizadas de cara al estudio de las interacciones y dinámicas en los diferentes entornos comunitarios.*

### **Panel de Control Analítico:**

*Desarrollar un panel de control integral que ofrezca métricas clave y estadísticas. Esto permitirá a los administradores obtener una visión instantánea del estado general de la plataforma y por ende de las interacciones en las comunidades administradas.*



### **Seguimiento de Actividades:**

*Implementar un sistema de seguimiento que registre actividades relevantes, como interacciones de usuarios, transacciones, y la frecuencia de ayuda brindada y recibida. Estos datos ayudarán a comprender patrones de uso.*

### **Análisis de Participación:**

*Incorporar herramientas que permitan analizar la participación de los usuarios, incluyendo la frecuencia de acceso, niveles de interacción o el compromiso en actividades entre otros.*

### **Herramientas de Segmentación:**

*Desarrollar funciones que permitan segmentar a los usuarios en grupos demográficos y de interés. Esto facilitará la personalización de la experiencia del usuario y ayudará a adaptar estrategias de participación y comunicación.*

### **Integración con Herramientas de Análisis Externas:**

*Facilitar la integración con herramientas de análisis externas, como Power BI mediante la posibilidad de extraer informes e implementar un API para el volcado de datos de actividad.*

## **5.9. Funcionalidades de gamificación, incentivo al uso y rating**

*Estas funcionalidades son clave para fomentar la participación activa, promover la colaboración y proporcionar a los usuarios una experiencia atractiva y gratificante en la plataforma. La empresa desarrolladora debe contar con expertos en esta disciplina e implementará las características acordadas con el equipo de trabajo de Cruz Roja Española. En adelante se ofrecen algunos de los elementos y funcionalidades a implementar. Estos elementos pueden ser modificados de común acuerdo entre las partes con objeto de alinearse de forma más precisa a las sugerencias aportadas por el experto en este ámbito que proponga la empresa.*

### **Puntos y Niveles:**

*Establecer un sistema de puntos y niveles que recompense a los usuarios por su participación y contribuciones positivas. Los usuarios podrán acumular puntos al ofrecer ayuda, completar tareas específicas o participar en actividades beneficiosas para la comunidad. Al alcanzar ciertos umbrales, podrán avanzar a niveles superiores, desbloqueando reconocimientos.*

### **Insignias y Logros:**

*Diseñar insignias y logros virtuales que los usuarios puedan ganar al alcanzar metas específicas. Estas insignias pueden reconocer habilidades, niveles de participación o especializaciones, agregando un elemento lúdico y de reconocimiento a la experiencia del usuario.*



### **Desafíos y Misiones:**

*Implementar desafíos y misiones periódicas que motiven a los usuarios a participar en actividades específicas. Estos desafíos pueden variar en dificultad y temática, proporcionando una experiencia dinámica y manteniendo el interés de la comunidad.*

### **Programa de Recomendaciones:**

*Establecer un programa de recomendaciones que recompense a los usuarios por invitar a nuevos miembros a unirse a la plataforma. Esto no solo incentivará el crecimiento de la comunidad, sino que también premiará a los usuarios existentes por su papel en la expansión de la plataforma.*

### **Sistemas de Rating y Reseñas:**

*Implementar sistemas de rating y reseñas que permitan a los usuarios calificar positivamente en otros la realización de actividades de forma comprometida y satisfactoria. Esto proporcionará retroalimentación instantánea y fomentará un ambiente positivo, al tiempo que ayudará a los usuarios a identificar a aquellos que contribuyen de manera significativa y por tanto generar una mayor confianza.*

### **Notificaciones y Recordatorios Personalizados:**

*Enviar notificaciones y recordatorios personalizados para animar a los usuarios a participar en desafíos, completar misiones o simplemente mantenerse activos en la plataforma. La personalización garantizará que las comunicaciones sean relevantes para cada usuario y no sean incómodas o repetitivas.*

### **Seguimiento de Progreso Personal:**

*Proporcionar a los usuarios herramientas para realizar un seguimiento de su progreso personal, incluyendo estadísticas, logros desbloqueados y metas alcanzadas. Esto creará un sentido de logro y motivación constante.*

## **5.10. Otros requerimientos**

- *La plataforma desarrollada será íntegramente propiedad de Cruz Roja Española, quien podrá hacer uso libremente de él (sin necesidad de pagar por licencias de uso).*
- *Compromiso de entrega del código fuente a Cruz Roja Española.*
- *Garantía de funcionamiento y mantenimiento correctivo durante el transcurso del pilotaje con usuarios reales (hasta 31 de diciembre de 2024 y mínimo 1 año adicional posterior a la finalización del proyecto - consultar cláusula 9.4 del pliego administrativo).*
- *Generación y entrega de materiales formativos: manuales, videotutoriales...*

## **5.11. Otras funcionalidades valorables**

*En el proceso de desarrollo de la plataforma, más allá de la implementación de las características fundamentales que aseguren su funcionalidad y usabilidad, también alentamos activamente la presentación de propuestas de mejoras que añadan un valor diferencial. Reconocemos que la innovación y la diferenciación son elementos clave en un*



entorno tecnológico dinámico. Por ello, invitamos a los desarrolladores a proponer mejoras que vayan más allá de las expectativas iniciales, ofreciendo así una oportunidad para destacar y ser considerados como criterios adicionales de selección. Valoramos la creatividad y la visión proactiva en el diseño de soluciones que no solo cumplan con los requisitos esenciales, sino que también enriquezcan la experiencia del usuario y hagan destacar nuestra plataforma entre la comunidad.

- *Uso de IA y Chatbot para Mejorar la Experiencia del Usuario:*
  - o *Asistencia Personalizada:*  
*Posibilidad de implementar un chatbot con capacidades de aprendizaje automático para ofrecer asistencia personalizada y recomendaciones adaptadas a las preferencias y comportamientos del usuario.*
  - o *Proactividad en la Interacción:*  
*Desarrollar un sistema de IA que pueda anticipar las necesidades del usuario y proporcionar información relevante antes de que se le solicite, mejorando la eficiencia y la satisfacción del usuario. Por ejemplo, cuando un usuario quiere hacer una solicitud o un ofrecimiento, se pueden realizar sugerencias o autocompletar términos de búsqueda de forma automatizada.*
  - o *Personalización de Contenidos:*  
*Utilizar algoritmos de IA para personalizar y priorizar el contenido presentado al usuario, considerando su historial de interacciones y preferencias, lo que aumentará la relevancia de la información proporcionada.*
- *Otras mejoras en el diseño y seguimiento de experiencia de usuario*
- *Mejoras de usabilidad y accesibilidad*
- *Mejoras destinadas a aumentar la atracción y la retención de usuarios*
- *Mejoras en el proceso de Gamificación*
- *Extensiones de los mecanismos de control y seguridad*
- *Otras mejoras no contempladas en la propuesta que pudiesen considerarse de interés.*

## 5.12. Hitos y tareas de obligado cumplimiento

- *Todo lo que esté dentro de requisitos valorables*

## 6. Condiciones Generales

### 6.1. Tecnología:

*Respondiendo a criterios principalmente de seguridad, fiabilidad y compatibilidad con los sistemas ya existentes en Cruz Roja, la propuesta de solución que se presente deberá estar basada en una de las 2 siguientes plataformas software:*

- *Plataforma Microsoft Viva Engage*
- *Gestor de contenidos o CMS Liferay Experience Cloud*

*Tanto Microsoft Viva Engage como Liferay ofrecen robustas capacidades para la gestión de contenidos, la colaboración y comunicación entre personas, la experiencia de usuario*





y la personalización, entre otras. Se busca una solución tecnológica que se construya en base a alguna de estas plataformas y que saque el máximo partido a las características y funcionalidades que éstas ofrecen para alcanzar una implementación eficiente y alineada con los objetivos del proyecto.

## 6.2. Plataforma SaaS

### Características generales

Se precisa que durante la Fases de Garantía, Soporte y Mantenimiento la solución se ofrezca como servicio SaaS (Software as a Service) de forma que para CRE será transparente el hardware requerido, así como la instalación y actualización de la aplicación.

Como características esenciales del servicio SaaS, se precisará que:

- Todos los servicios estén alta disponibilidad, es decir, varios servidores ofrecerán el mismo servicio, de forma que repercuta en una mayor disponibilidad ya que garantiza que si alguno sufre alguna incidencia, el resto sigue ofreciendo el servicio y el usuario no se queda sin poder trabajar. De igual forma se obtiene un mejor rendimiento al balancear la carga entre diferentes servidores. (Alta disponibilidad y rendimiento).
- Disponga de un servicio de recuperación, que garantice que, en caso de desastre en el centro de datos principal, los servicios se levantarían en el centro de datos secundario en poco tiempo, ya que todos los datos están constantemente replicándose.
- La plataforma se actualice constantemente a las últimas versiones sistema operativo y resto de software base que utilice (actualizado periódicamente con los parches de seguridad necesarios).

El servicio SaaS debe incluir:

- Servidores necesarios con roles específicos en hosting compartido para óptimo rendimiento.
- Servicio de monitorización.
- Servicio de recuperación frente a desastres, con la copia de seguridad albergada una ubicación diferente.
- Copias de seguridad con periodo de retención como mínimo anual, o superior si así se requiere para el cumplimiento con el ENS o la normativa sobre Protección de Datos.
- Privacidad entre usuarios.
- Todas las licencias hardware y software necesarias.
- Servicio de actualizaciones del aplicativo, fuera del horario laboral. Y actualización garantizada 24/48h después de su publicación, ante cambios normativos que puedan producirse durante la vigencia del contrato.
- El espacio de almacenamiento disponible para las bases de datos y documentación relativa a usuarios de CRE será ilimitado.

### Ubicación de la infraestructura tecnológica

CRE necesita conocer la ubicación física y lógica de la solución y de su información, incluyendo la posible intervención de subcontratistas en el suministro de las licencias



*SaaS, especialmente por razones de seguridad, trazabilidad y control, por lo que el adjudicatario deberá incluir en su propuesta toda la información relativa a estos aspectos. En cualquier caso, el sistema, centros de procesamiento de datos, infraestructura y plataforma asociada a la solución deben hallarse alojados dentro del territorio de la Unión Europea por razones de conformidad regulatoria y seguridad, y preferiblemente en la Península Ibérica, especialmente por razones horarias y de mayores facilidades para ejercer los controles y auditorías definidas, lo que además facilita la identificación y cumplimiento del marco regulatorio aplicable, garantiza en mayor medida su cumplimiento, reduce los riesgos asociados y proporciona una mayor seguridad jurídica y lógica.*

### **Requerimientos de Acceso**

- *La solución estará desarrollada en una tecnología estándar que permita el acceso y garantice su correcto funcionamiento sobre los navegadores de Internet más comunes del mercado, al menos Edge, Chrome, Firefox y Safari, en sus últimas versiones, para:*
  - o *PCs y ordenadores portátiles*
  - o *Tablets / iPads*

### **Requerimientos de Seguridad**

*El adjudicatario deberá garantizar que la solución y los servicios asociados cumplen los requerimientos regulatorios vigentes en cada momento en materia de seguridad de la información, permitiendo a CRE el cumplimiento de los requerimientos y medidas que afecten al mismo en virtud de su operativa, actividades, servicios, funciones y competencias, sin perjuicio de los requisitos mínimos y específicos de seguridad contemplados en este pliego.*

*La solución informática deberá cumplir el conjunto de garantías, principios, obligaciones y medidas exigidos por el marco legal vigente en materia de privacidad y seguridad de la información y sistemas, así como las normas e instrucciones técnicas asociadas que resulten de aplicación al adjudicatario, a la solución y sus servicios como a CRE.*

*Las condiciones de seguridad que deberá implementar el adjudicatario en la solución serán las definidas en dichos marcos normativos y, en especial, deberá contemplar las medidas relacionadas en el apartado de las Condiciones generales de este pliego.*

*El adjudicatario deberá incluir en su propuesta una descripción técnica detallada de las medidas de seguridad que incluya la solución y sus servicios, en su diseño y por defecto.*

*El adjudicatario no podrá implantar o adscribir a los servicios contratados software que no permita alcanzar las condiciones de seguridad requeridas en el marco legal vigente (especialmente el Esquema Nacional de Seguridad y el Reglamento General de Protección de Datos) y en el presente pliego técnico.*

*Los suministros, servicios y aplicaciones incluirán en su ciclo de vida y descripción las especificaciones de seguridad, acompañadas de los correspondientes procedimientos de control.*

*El adjudicatario debe garantizar que los suministros y servicios contratados cumplen todos los requerimientos regulatorios y contractuales exigidos, y se obliga a realizar las*



actualizaciones que resulten necesarias en lo sucesivo para permitir el cumplimiento de cualquier nuevo requerimiento legal que resulte de aplicación en el futuro, especialmente en materia de administración electrónica, seguridad, privacidad, servicios de sociedad de la información y comunicaciones electrónicas.

Las medidas de seguridad deberán evaluarse, actualizadas y mejoradas de forma continua en el marco de una mejora continua de los procesos de seguridad, así como adaptarlas al estado de la técnica y requerimientos regulatorios vigentes en cada momento.

### **Análisis inicial de riesgos**

El adjudicatario deberá proceder a un análisis de riesgos previo a la puesta en marcha del servicio para su presentación a CRE. El análisis de riesgo se deberá efectuar aplicando preferiblemente metodologías reconocidas.

El análisis de riesgos deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

- a. Identificación de los activos y valoración;
- b. Identificación y cuantificación de las amenazas posibles;
- c. Identificación de las vulnerabilidades habilitantes de dichas amenazas;
- d. Identificación y valoración de las salvaguardas adecuadas;
- e. Identificación y valoración del riesgo residual.

El informe continente del análisis de riesgos será presentado a CRE para su estudio y valoración, dentro del plazo indicado en el siguiente párrafo. Una vez valorado, se comunicará al adjudicatario su conformidad o disconformidad con el análisis realizado, pudiendo exigir una revisión en caso de disconformidad. CRE comunicará al adjudicatario las salvaguardas concretas que considere de aplicación -coincidentes o no con las medidas requeridas en este pliego u otras complementarias que pueda requerir a la vista del análisis efectuado, estado de la tecnología, políticas corporativas y marco legal vigente-, y la asunción del posible riesgo residual.

El adjudicatario dispondrá de un plazo de 5 meses a contar desde el inicio del contrato y antes de la puesta en producción para llevar a cabo el análisis de riesgos. En su caso, la implementación de las salvaguardas requeridas por CRE, una vez valorado el análisis de riesgos por el mismo, deberán ser efectuadas por el adjudicatario en el plazo máximo de un mes, desde la fecha de presentación.

### **Auditoria de los suministros y servicios**

El adjudicatario permitirá llevar a cabo, debiendo prestar su total colaboración, las inspecciones y auditorías que CRE considere necesarias para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas en el suministro de la solución y prestación de los servicios, permitiendo el acceso a sus instalaciones relacionadas con la prestación de los suministros y servicios y a todos los elementos lógicos y físicos que conforman la prestación de los mismos. Dichas inspecciones y auditorías podrán ser llevadas a cabo por CRE o bien por un tercero libremente designado por ésta. Concluida la auditoría y en función de las desviaciones detectadas, el adjudicatario deberá determinar las acciones correctivas para que las desviaciones y observaciones detectadas no vuelvan a tener lugar, así como designar a los responsables de la ejecución de dichas acciones y los plazos para su ejecución. El adjudicatario deberá presentar a la entidad, en el plazo máximo de 15 días



*naturales, el Plan de Acciones Correctivas, que deberán ejecutarse en el plazo máximo de un mes desde su presentación, a excepción de aquellas que por causas debidamente justificadas y aceptadas por CRE se ejecuten en plazos consensuados más amplios, siendo su cumplimiento responsabilidad exclusiva del adjudicatario, según los niveles de servicios requeridos por CRE.*

*La auditoría relacionada en este apartado es diferente y no deben confundirse con las auditorías de seguridad o privacidad previstas en otros apartados, sin perjuicio de que puedan realizar simultáneamente o no.*

### **6.3. Calendario**

*El calendario aplicado para la prestación del Servicio será el de la Comunidad de Madrid correspondiente a cada año de servicio.*

### **6.4. Lugar y Horario de Prestación de los Servicios**

*El equipo de trabajo desarrollará su actividad de forma habitual en las propias dependencias del adjudicatario.*

*El servicio de soporte y mantenimiento prestará de lunes a viernes, no festivos en Madrid Capital, en horario de 8:00 a 17:00 horas.*

### **6.5. Puesto de Trabajo**

*El licitador deberá proporcionar a su equipo de trabajo el equipamiento y el soporte técnico necesario para la realización de los trabajos: PC portátil o sobremesa con sistema operativo, teléfono móvil, así cualquier otro material que el adjudicatario considere necesario.*

*Las licencias necesarias para el entorno de los trabajos en el equipamiento personal de los trabajadores serán aportadas por el adjudicatario*

*La infraestructura física del puesto de trabajo, cuando el trabajo tenga que realizarse en las dependencias de CRE, será provista por CRE, incluyendo mobiliario, conexión a red y conexión eléctrica.*

### **6.6. Calidad de los Trabajos**

*El adjudicatario deberá ser capaz de adaptarse al marco metodológico que establezca CRE, basado en referentes estándar de mercado.*

*El servicio dispondrá de un Plan de Calidad que recogerá los procedimientos y actividades previstas para el control y mejora continua, así como de los indicadores que permitan evaluar el resultado de funcionamiento.*

*El adjudicatario, a través de su Jefe de Proyecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la prestación de los servicios objeto del contrato, así como los de gestión de la documentación.*

*Todas las actuaciones, supervisiones, certificaciones, planificaciones, etc. serán supervisadas por el Responsable del Contrato de CRE.*



## 6.7. Imagen Corporativa

*Todo el material que se use en los trabajos deberá respetar las normas de identidad corporativa de CRE. Así mismo en todo el material o documentación no debe figurar el logotipo de la empresa adjudicataria ni cualquier otra figura o texto que haga mención a ella.*

## 6.8. Transferencia Tecnológica

*La plataforma desarrollada será íntegramente propiedad de Cruz Roja Española, quien podrá hacer uso libremente de él (sin necesidad de pagar por licencias de uso).*

*El adjudicatario se compromete explícitamente a la entrega completa del código fuente a Cruz Roja Española en las condiciones especificadas en el apartado 8 de este documento.*

*Durante la ejecución de los trabajos y la prestación de servicios objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por CRE la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias bajo las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.*

*En función de las características de los trabajos desarrollados durante la asistencia, CRE podrá requerir de la empresa adjudicataria que preste a su personal la formación necesaria relacionada con el objeto del contrato.*

*Una vez finalizada la ejecución del contrato se realizará el traspaso de conocimientos tanto a las personas responsables del proyecto en CRE como a terceras personas designadas por la empresa adjudicataria del mantenimiento del sistema.*

## 6.9. Accesibilidad a sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles

*El adjudicatario tendrá en cuenta lo establecido en el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y por lo tanto aplicará la norma "UNE-EN 301 549. Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC". Esta norma, es la versión oficial española a la EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) Accessibility requirements for ICT products and services, declarada como estándar armonizado en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 de la Comisión, de 20 de diciembre de 2018, y que es equivalente a cumplir todos los requisitos de nivel A y AA de las WCAG 2.1.*

## 7. Formación

*La empresa adjudicataria realizará un plan de formación dirigido a los técnicos de CRE designados por la dirección del proyecto y estará orientada a facilitar la transferencia tecnológica, de tal forma que se pueda realizar un mantenimiento correcto del sistema, así como definir e implantar nuevos procedimientos y funcionalidades, modificar los existentes y, en su caso, permitir que un tercero haga estas labores, sin perjuicio del mantenimiento que el adjudicatario preste durante la Fase de Garantía, Soporte y Mantenimiento del presente contrato.*



*La información presencial que deba impartirse será necesariamente en las dependencias de CRE.*

*Toda la documentación relativa a los citados cursos deberá ponerse a disposición de CRE.*

*La Memoria Técnica deberá incluir un Plan de Formación, que detalle el contenido de la formación oferta, número de horas propuestas, medios materiales y recursos humanos adscritos para la formación destacando, en su caso, aquellas características o prestaciones ofertadas que puedan ser superiores a las requeridas y el interés y/o las ventajas que estas aportan a CRE.*

## **8. Documentación e Informes**

*La empresa adjudicataria mantendrá en todo momento ordenada y actualizada, para su presentación en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud (salvo excepciones que deberán estar justificadas), toda la documentación relevante de la prestación del servicio. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable del Contrato de CRE, a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.*

*Salvo indicación expresa en contrario, los documentos, informes, diagramas y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato se aportarán en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información. La documentación entregada seguirá el procedimiento de Gestión de la Documentación de CRE.*

*El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y su distribución se definirá en el arranque del proyecto de forma conjunta entre la empresa adjudicataria y el personal designado por CRE.*

*CRE se reserva el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio, o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición, todos los medios necesarios para ello.*

*Para el adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación, en formato electrónico de acuerdo con el formato que se establezca.*

### **8.1. Documentación de los Desarrollos**

*Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el responsable del contrato. Toda documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato será propiedad exclusiva de CRE.*

*El adjudicatario debe describir el contenido del desarrollo que incluya la organización del servicio, la puesta en marcha, el seguimiento, el planteamiento de la ejecución de esta y la gestión de los entregables que se han descrito, teniendo en cuenta que el adjudicatario deberá entregar como mínimo:*



- Entorno tecnológico.
- Cronograma.
- Hitos (se corresponderán con los requisitos funcionales).
- Entregables a suministrar en cada Hito.
- Planificación del proyecto, incluyendo las personas asignadas, con indicación de responsabilidades, perfiles y dedicación.
- Entorno tecnológico
- Naturaleza de las actividades realizadas.
- Resumen del trabajo realizado.
- Posibles mejoras en el caso de trabajos entregados.
- Riesgos en los trabajos en curso.
- Documento de Requisitos: El propósito del documento es la definición de los requisitos funcionales, los interesados en el proyecto, la solución propuesta y los riesgos del proyecto.
- Documento de Pruebas: El propósito del Documento de Pruebas es la recopilación de las pruebas realizadas para su validación por parte del usuario del proyecto.

Los trabajos por realizar se efectuarán conforme a la metodología, reglas y procedimientos que se determinen por CRE, no obstante, el licitador puede proponer mejoras de metodología: calidad y buenas prácticas.

## 8.2. Características de la Documentación

1. Toda la documentación se entregará al menos en castellano.
2. La documentación que se deberá aportar será, al menos, la indicada en los requisitos de diseño y en los requisitos siguientes, con los mínimos asociados a los documentos referidos.
3. El adjudicatario realizará documentos de diseño de todo el software que forme parte del sistema y de cada uno de los subsistemas y componentes.
  - a. Arquitectura software.
  - b. Descripción funcional de los módulos.
  - c. Análisis funcional: abarcando como mínimo los distintos módulos de la plataforma en cuestión y un nivel de detalle suficiente para permitir la extensión o manipulación.
  - d. Diseño técnico: complementando el análisis funcional y representando las distintas conexiones entre los distintos elementos o módulos.
4. El adjudicatario proporcionará Manuales de Usuario/Administrador e Instalación que describan la instalación, configuración y operación del sistema como conjunto y de cada uno de los subsistemas y componentes, incluyendo el hardware, si aplica.
5. Los manuales comprenderán dos tipologías:
  - a. Manual de instalación y despliegue. Comprende un manual procedimental del proceso de instalación y/o despliegue de las correspondientes aplicaciones. Además, se deberá complementar con un manual de instalación segura, que incluya recomendaciones o buenas prácticas a llevar a cabo en el despliegue de la citada aplicación.





- b. Manual de usuario o administrador. Manual que muestre las funcionalidades proporcionadas por el panel de administrador de la plataforma en cuestión. Al igual que en el caso anterior, se incluirá un apéndice que señale claramente las buenas prácticas a nivel de administración segura.*
- 6. Documentación de código.*
- 7. Además, se deberá incluir la correspondiente documentación de código en los lenguajes y para los componentes objeto del documento de licitación.*
- 8. El adjudicatario presentará un Plan de Pruebas del Sistema en el que se incluya al menos:*
  - a. Diseño de las pruebas que garantice la cobertura de los requisitos definidos, incluyendo pruebas de campo que validen los requisitos de usuario. En el diseño de las pruebas se mostrará la trazabilidad de las pruebas de requisitos con las pruebas unitarias y de integración automatizadas correspondientes.*
  - b. Procedimientos de Pruebas en el que se desarrollarán las pruebas diseñadas.*
  - c. Informe de Pruebas en el que se plasmarán los resultados e incidencias ocurridas.*
- 9. Todas las pruebas diseñadas en el Plan de Pruebas del Sistema incluirán sus respectivos criterios de validación que incluirán las funcionalidades básicas y los parámetros de rendimiento más importantes.*
- 10. El adjudicatario entregará en el Hito Final todo el código fuente, los ejecutables, librerías, asistentes de instalación de todo el sistema. Para ello, el adjudicatario, se compromete a utilizar el repositorio de código que CRE.*
- 11. Los entregables del contrato debidamente actualizados a su última versión, se entregará como una unidad en el hito final del proyecto, independientemente de las entregas de las líneas base iniciales o versiones a lo largo del proyecto.*
- 12. Todos los entregables documentales del contrato se entregarán en un formato electrónico editable.*

### **8.3. Memoria Técnica**

*Siendo CRE consciente de la importancia de una documentación de calidad para el adecuado mantenimiento y, en su caso, transferencia del software, los licitadores deberán incluir en su Memoria Técnica un apartado del Contenido de los Entregables, con su propuesta de formato y contenido para los entregables, objeto de este apartado, junto con cualquier otra mejora relacionada que pueda ser de interés para CRE.*

## **9. Equipo de Trabajo**

*La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para garantizar la correcta y óptima realización del proyecto durante las Fases de Desarrollo y Tránsito.*

*El equipo de trabajo concreto y su dedicación mínima lo propondrá cada licitador en su oferta, en la Memoria Técnica, donde se valorará la calidad de los perfiles, la dedicación*



de los mismos al desarrollo del proyecto, y su adecuación y coherencia con los requisitos del proyecto y su planificación.

No obstante, como parte del equipo de trabajo, se requiere la disponibilidad de los siguientes recursos:

- El responsable del servicio por parte la empresa adjudicataria, con capacidad suficiente para realizar labores de dirección, seguimiento y coordinación, el cual podrá incorporar al proyecto durante su realización, a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones.
- El responsable técnico (Jefe de Proyecto) establecido, con conocimiento y experiencia suficiente en el aplicativo y las tecnologías asociadas, que dé garantías suficientes para la realización con éxito del proyecto. A tal efecto se requiere que el perfil designado para la realización de esta tarea cumpla los siguientes requisitos mínimos:

Los dos roles anteriores pueden ser desempeñados por la misma persona, siempre que cuente con el nivel de conocimientos y experiencia adecuadas, y haya sido investido por la empresa adjudicataria del nivel adecuado de decisión.

## 10. Dirección y Seguimiento del Contrato

Para la adecuada dirección y control de la ejecución del contrato, se establece la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

### 10.1. Dirección por parte de CRE

A la formalización del contrato, CRE designará al Responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación. Entre ellas, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable de los servicios designado por la empresa adjudicataria.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Realizar la propuesta de aplicación de penalidades por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria.
- Aprobar por parte de CRE los trabajos y entregables definidos en el contrato.
- Determinar la necesidad de incorporar, retirar o sustituir el personal del equipo de trabajo que presta los servicios y comunicarlo a la persona designada como Responsable de los servicios para que lleve a cabo las modificaciones oportunas.
- Todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación

### 10.2. Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria

Por su parte, la empresa adjudicataria designará los responsables indicados en los dos siguientes subapartados. Los dos recursos pueden ser desempeñados por la misma persona, siempre que cuente con el nivel de conocimientos y experiencia adecuadas, y



*haya sido investido por la empresa adjudicataria del nivel adecuado de decisión.*

### **Responsable de los Servicios**

*Habitualmente se identifica como el responsable comercial de la cuenta, si bien podrá ser otra persona que asuma la responsabilidad última de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.*

*Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:*

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de CRE en lo relativo a aspectos estratégicos y tácticos relacionado con el contrato (cumplimiento, necesidades de CRE, aspectos comerciales, etc.).*
- Asegurar la correcta realización de la prestación del contrato.*
- Dictar instrucciones a la empresa y al Responsable técnico en base a las decisiones adoptadas por el Responsable del Contrato de CRE.*
- Verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).*
- Informar a CRE de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.*

### **Responsable Técnico**

*Habitualmente se identifica como el responsable técnico posventa asignado a la cuenta, si bien podrá ser otra persona que asuma la responsabilidad última de los aspectos técnicos de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.*

*Durante las fases de implantación y mantenimiento del contrato, esta persona podrá ser la misma o dos diferentes (una en cada fase).*

*Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:*

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de CRE en lo relativo a aspectos técnicos (planificación, calidad de los servicios, necesidades operativas, etc.).*
- Durante la Fase de Desarrollo:*
  - o Velar por que el desarrollo se ejecute en tiempo y forma, siendo el responsable último de la misma*
- Durante la Fase de Tránsito:*
  - o Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los servicios y la calidad técnica de los trabajos entregados por la empresa adjudicataria.*
  - o Emitir los informes periódicos correspondientes a los ANS para su comprobación por parte de CRE.*
- En cualquier fase:*
  - o Proponer a CRE para su aprobación las actuaciones operativas y su planificación*
  - o Dictar instrucciones al personal del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria en base a las decisiones adoptadas en los Comités (Técnico y de Seguimiento).*



- *Informar a CRE de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.*

### **10.3. Comités de Seguimiento y Reuniones**

*Se establecerán los siguientes comités:*

#### **Comité de Seguimiento**

*Se regirá por las siguientes normas mínimas:*

- 1. Estará encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.*
- 2. Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de CRE, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable de los servicios la empresa adjudicataria.*
- 3. A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.*
- 4. Tras las reuniones, el Responsable de los Contrato de CRE o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.*

*La periodicidad de dichas reuniones será de al menos 1 al mes, sin perjuicio de que CRE se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias, a juicio de CRE. Estas reuniones serán por defecto de carácter telemático, excepto que por motivos técnicos se necesitara presencialidad en las dependencias de CRE.*

#### **Comité Técnico**

*Se regirá por las siguientes normas mínimas:*

- 1. Estará encargado de tratar cualquier decisión táctica relacionada con los servicios objeto del contrato.*
- 2. Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de CRE, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable técnico la empresa adjudicataria.*
- 3. A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.*
- 4. Tras las reuniones, el Responsable de los Contrato de CRE o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.*

*La periodicidad de dichas reuniones será al menos semanal, sin perjuicio de que CRE se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias, a juicio de CRE. Estas reuniones serán por defecto de carácter telemático, excepto que por motivos técnicos se necesitara presencialidad en las dependencias de CRE.*



## Anexo 2 DATOS IDENTIFICACION

<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>CIF</b>	
<b>Domicilio Social</b>	<b>CP</b>	<b>Población / Provincia</b>

<b>PERSONA DE CONTACTO: nombre y apellidos</b>	<b>Teléfonos de contacto</b>
<b>Cargo que ocupa</b>	<b>Dirección de correo electrónico</b>

<b>PERSONAS DE CONTACTO ALTERNATIVAS: Nombre y Apellidos</b>	<b>Teléfonos de contacto</b>
<b>Cargo que ocupa</b>	<b>Dirección de correo electrónico</b>

<b>REFERENCIAS EN SERVICIOS SIMILARES</b>	

<b>Facturación anual (miles de €)</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Perdidas/Ganancias (miles de €)</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>

## Anexo 3 DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don/Dña. ...., con DNI núm....., actuando en nombre y representación de..... (CIF) ....., en su condición de ..... y con poderes suficientes para suscribir la presente Declaración Responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la selección del contrato,

### **DECLARA RESPONSABLEMENTE QUE:**

1. La empresa que representa no incurre en prohibición de contratar o de recibir subvenciones con/de las entidades del sector público.
2. El órgano de gobierno o administración de la empresa que representa no está compuesto por alguna persona directiva, empleada o voluntaria de Cruz Roja.
3. La empresa que representa cumple con los requisitos de capacidad y solvencia necesarios para garantizar el contrato de referencia.
4. 4.- Se encuentra al corriente de obligaciones tributarias con el Estado y CCAA.
5. Se encuentra al corriente de obligaciones con sus trabajadores y con la Seguridad Social.
6. Está dado de alta al Impuesto sobre Actividades Económicas y al corriente de su pago, cuando se ejerzan actividades sujetas en este impuesto.
7. Declara responsablemente no haber participado en la elaboración de las especificidades técnicas o en los documentos preparatorios del contrato objeto de este suministro.
8. Se compromete, en el momento que sea requerido por Cruz Roja, a aportar la documentación acreditativa de la capacidad y solvencia establecidas y que Declara responsablemente cumplir mediante la presente.
9. Que respeta los DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, al que se refiere el presente documento.
10. Que dispondrá de un teléfono de atención y resolución de incidencias y/o medio de comunicación análogo mediante el que responderá ante Cruz Roja en un plazo máximo de 24 horas desde que Cruz Roja comunique la referida incidencia.
11. Que acepta que la documentación y condiciones mencionadas en el presente documento se incluirán en el contrato de referencia con carácter contractual.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

Firma:

## Anexo 4 PROPOSICION ECONOMICA Y CRITERIOS AUTOMÁTICOS

D/Dña \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_, y con domicilio a efecto de notificaciones en \_\_\_\_\_ actuando en nombre propio o de la empresa \_\_\_\_\_ NIF \_\_\_\_\_, en calidad de \_\_\_\_\_, manifiesta que, aceptando de forma expresa todas las cláusulas, requisitos y condiciones que constan en el documento de requerimientos para la contratación de la **IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA**, se compromete a asumir el cumplimiento del contrato que del mismo se derive formulando la siguiente

### PROPOSICION ECONOMICA

SERVICIO	Importe Máximo	Importe Ofertado
IMPORTE ECONÓMICO (SIN IVA)	785.123,97 €	
IVA	164.876,03 €	
IMPORTE ECONÓMICO (IVA INCLUIDO)	950.000,00 €	

La oferta se presenta con todos los gastos e impuestos incluidos.

### OTRO CRITERIOS DE VALORACIÓN AUTOMÁTICA

SERVICIO	Valor Máximo (Nº de Trimestres)	Valor Ofertado (Nº de Trimestres)
Extensión del tiempo de garantía, soporte e infraestructura	4 trimestres	

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

Firma: