

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁ EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONSISTENTE EN LA IMPLANTACIÓN DE UNA BASE DE DATOS EMPRESARIAL CUALIFICADA PARA LA CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE SEVILLA.**

**EXPEDIENTE 19/2022**

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

La Cámara de Comercio de Sevilla precisa poner en marcha una plataforma de servicios que solvete la necesidad de crear y mantener una base de datos empresarial cualificada de las entidades jurídicas adscritas a esta Corporación de Derecho Público, y que conforme un entorno con las estructuras y algoritmos de inferencia de conocimiento automático, preparado para el entrenamiento, producción y despliegue de modelos de conocimiento, a través de las cuales se consiga una cualificación de los registros que dispone.

La Cámara de Sevilla con el fin de poder cumplir los objetivos marcados en su función de entidad de Corporación de Derecho Público necesita tener accesibles y actualizados los datos empresariales de su provincia a través de una plataforma de servicios en cloud, operada y mantenida por el proveedor, la cual debe garantizar:

- La máxima seguridad en el almacenamiento de la información.
- La trazabilidad del acceso a la solución en cloud, la subida y bajada de datos.
- El uso de algoritmos basados en la inteligencia artificial para la cualificación y el análisis de las características de las empresas.
- El cumplimiento de los principios éticos, del uso de la Inteligencia Artificial (IA) y de gobierno del dato, dados por la comisión europea.
- Que se integre con los sistemas existentes en la Cámara de Sevilla mediante APIs.

- Proporcione informes y análisis de la información y evolución de la actividad empresarial en la provincia.

## 2. ALCANCE

El principal objetivo del proyecto es disponer de una plataforma de servicios en cloud que permita la carga de los ficheros con datos conocidos de las empresas, el enriquecimiento de estos datos disponibles con nuevas variables y desplegar servicios para la Cámara de Sevilla.

Todo los costes de alojamiento, mantenimiento y/o licenciamiento de la solución deben de ser asumidos por la empresa ofertante y deberá estar vigente hasta la terminación del contrato.

Debe ser un sistema abierto, es decir, fácilmente integrable con los sistemas de la institución, fundamentalmente con los CRM, ERP y herramientas de BI. Además de permitir descargas de la información manejada y de los resultados generados.

Debe disponer de un portal web en el cual se pueda monitorizar el rendimiento del sistema y la configuración de las diferentes funcionalidades. Esta web permitirá tener acceso de manera fácil y segura.

Debe disponer de analíticas avanzadas con el cual apoyar las decisiones estratégicas, y obtener información implícita en los volúmenes de datos tratados.

Así también será imprescindible el cumplimiento de los principios éticos, del uso de la Inteligencia Artificial (IA) y de gobierno del dato, dados por la comisión europea.

## 3. SITUACIÓN ACTUAL

La Cámara de Comercio de Sevilla cuenta con una base de datos de empresas pertenecientes a la provincia de Sevilla de aproximadamente 200.000 registros, donde únicamente se dispone de la Razón Social y el CIF.

El sistema deberá enriquecer estos datos con variables obtenidas de fuentes de datos externas.





## 4. SERVICIOS DEMANDADOS

La solución propuesta por el licitador debe desarrollar una base de datos empresarial cualificada en modalidad Software As A Service, en base a estos requerimientos:

- **Solución desplegada como “software as a service” en cloud**, operada y mantenida por el proveedor, en la nube, que deberá disponer:
  - Todas las conexiones serán seguras, mediante SSL, o si se requiere con certificado criptográfico.
  - Accesos de inicio de sesión único (SSO) por Google, restringidos a los dominios corporativos.
  - El acceso de administradores estará restringido por IP's.
  - Grabación de los datos en soportes encriptados.
- **Portal web multidispositivo** que posibilite un fácil manejo por parte de los usuarios de la Cámara de Sevilla.

Este portal web soportará perfiles y roles para definir diferentes grupos de usuarios y privilegios. Consulta de la información guardada, subida de ficheros con datos empresariales, búsquedas y descargas de información.

- **Manejo de una base de datos de aproximadamente unos 200.000 registros** iniciales con proyección de crecimiento a lo largo del periodo de funcionamiento de la plataforma.
- **Enriquecimiento de la información y resultados:** El sistema deberá enriquecer las variables disponibles en la Cámara de Sevilla (Razón Social y CIF) con variables obtenidas de fuentes de datos externas. Obteniendo:
  - Mails de contactos corporativos
  - Localizaciones de sus oficinas o comercios
  - Horarios de apertura y cierre
  - Números de teléfono
  - Página web
  - Redes Sociales
  - Opiniones de usuarios en web

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla



- **Almacenamiento de los históricos de las empresas y sus datos.** No sólo se mantendrá la información actual, sino también todos los cambios históricos en los datos, tanto los de partida, como aquellos que se han ido recopilando a lo largo del tiempo.

El sistema deberá actualizar de manera automática todos los datos guardados de las empresas. El objetivo es mantener la información al día, sin necesidad de hacer una actualización bajo demanda de los usuarios.

- **Trazabilidad,** todos los accesos, operaciones, cargas y descargar de datos deben quedar trazados, identificando el usuario que los ha llevado a cabo.
- **Explotar los datos mediante técnicas de Inteligencia Artificial (IA).**

La solución deberá incorporar herramientas avanzadas de IA con el fin de proveer al usuario de la siguiente funcionalidad:

- Calificación de leads y su ordenación por probabilidad de conversión y potencial o valor futuro predicho.
- Optimización de campañas comerciales, mediante el descubrimiento automático de oportunidades comerciales para cada cliente.
- Estudios avanzados de las empresas y sus características más relevantes. Con el fin de analizar y descubrir características no evidentes mediante el uso de sistemas de BI (Business Intelligence) o de analíticas comunes.

Las variables almacenadas se usarán para entrenar modelos predictivos usando Aprendizaje Automático, teniendo especial cuidado en la explicabilidad de los resultados.

- **Implementar analíticas avanzadas** para estudiar el estado actual de la infraestructura empresarial en la provincia, su evolución y tendencias. Apoyados en las capacidades del punto anterior, implementará informes ad-hoc e históricos que sirvan de observatorio de la realidad empresarial de la provincia de Sevilla.





Las variables manejadas por la herramienta serán usadas para estudiar diferentes KPIs de las empresas y del área donde se sitúan.

Esas variables y KPIs serán representados gráficamente y descargados a través del portal web.

- **Integración mediante APIs** con los sistemas actuales de Cámara de Sevilla, actualmente:
  - Odoó versión 13 ([https://www.odoo.com/es\\_ES](https://www.odoo.com/es_ES)) como ERP (Enterprise resource planning).
  - Mautic (<https://www.mautic.org/>) como CRM (Customer relationship management).

Esta API permitirá el consumo de los resultados por parte de los sistemas de Cámara de Sevilla. De esta forma la plataforma podrá ser integrada fácilmente por las herramientas de gestión empresarial (ERPs), de gestión de clientes (CRMs) o herramientas de BI.

A su vez la plataforma de servicios permitirá integrarse con las APIs de terceros para gestionar las altas y modificaciones en el ERP o las campañas de mails.

## **5. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO**

El adjudicatario deberá detallar de manera clara y precisa el alcance de las actividades propuestas y la metodología a seguir durante el desarrollo del proyecto.

En concreto, en el ámbito del presente contrato, los trabajos a desarrollar serán los necesarios para la prestación de los siguientes servicios:

- Análisis, diseño, personalización y puesta en marcha de la plataforma incluyendo:
  - El análisis de las características y necesidades de la base de datos empresarial cualificada.
  - La configuración de los módulos y herramientas de la plataforma online.

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla



- La adaptación de la imagen gráfica a la imagen de marca de la Cámara de Sevilla.

- Carga inicial de los datos de las empresas (aprox. 200.000 registros).
- Formación de uso a los usuarios (gestores, comerciales y técnicos).
- Administración de la plataforma y soporte técnico a usuarios que permita resolver las consultas o problemas técnicos relacionados con el funcionamiento de la misma.

La empresa adjudicataria generará la documentación necesaria para cumplir con los objetivos propuestos en cada fase del servicio ofertado.

En concreto, como mínimo serán los siguientes:

- Actas de reunión
- Informes de seguimiento
- Documentos de ayuda y referencia a usuarios del portal web

## 6. SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN

La fase de implantación comprende la puesta en marcha en totalidad de los servicios demandados, así como de las pruebas de funcionamiento requeridas y una formación inicial al usuario final.

Características mínimas exigidas:

- Disponibilidad 24x7x365, mediante el despliegue de la plataforma en entornos de alta disponibilidad.
- Escalabilidad vertical, debiendo permitir el trabajo simultáneo de todos los usuarios en condiciones de rendimiento óptimas.
- 100% accesible y usable desde dispositivos móviles.
- 100% compatible con últimas versiones de los navegadores comunes.
- Personalizable tanto desde un punto de vista de arquitectura de la información y navegabilidad, como desde un punto de vista de diseño o imagen gráfica a la Cámara de Sevilla.





Para el desarrollo de los trabajos de puesta en marcha, el adjudicatario deberá designar un responsable del proyecto que actuará como interlocutor único.

La oferta deberá incluir un Plan de implantación, la elaboración de un programa de trabajo y su planificación para la puesta en marcha del servicio.

La fecha de inicio de la prestación de los servicios será la definida en el Plan de implantación, siendo responsabilidad del adjudicatario la prestación del servicio a partir de dicha fecha.

La formación a los diferentes perfiles de usuarios (gestores, comerciales y técnicos) designados por la Cámara de Sevilla que harán uso de la plataforma. Se llevarán a cabo de manera presencial en las instalaciones de la Cámara de Sevilla.

## **7. SERVICIOS ASOCIADOS AL CONTRATO**

La empresa adjudicataria ofrecerá, además de los servicios de implantación o puesta en marcha de la plataforma (descritos anteriormente), los servicios de soporte a usuarios (gestores, comerciales y técnicos), los servicios mantenimiento de la plataforma objeto de contratación y los servicios de soporte para la carga inicial de los datos empresariales sobre la plataforma de servicios de base de datos empresarial online.

- **Servicios de soporte a usuarios**

Existen tres perfiles de usuarios: gestores, comerciales y técnicos.

Los diferentes usuarios resolverán dudas y/o problemas, mediante el uso de una plataforma de gestión que asegure la trazabilidad de todos los problemas, cuestiones y soluciones ocurridas durante el periodo del contrato.

- **Servicios de mantenimiento de la plataforma**

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento actualizado de dicha plataforma, para lo cual deberá realizar las tareas necesarias para su actualización de parches durante el periodo de duración del contrato y responsable de solucionar cualquier error que afecte a la prestación del servicio ofertado.



- Servicios de soporte para la carga inicial de los datos empresariales

La solución debe permitir el crecimiento exponencial a lo largo del tiempo, ya que se guardarán todas las empresas habidas a lo largo del periodo de duración del contrato.

## 8. GESTIÓN DEL SERVICIO

Para el control y seguimiento del servicio prestado, la Cámara de Sevilla podrá establecer cuantas instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato.

El acceso a cualquiera de estos servicios se hará a través de interlocutores nominalmente identificados, no mediante un pool de agentes, centros de atención telefónica generales o recursos compartidos con el gran público, en cualquier caso.

El adjudicatario designará un responsable del servicio como principal interlocutor de la Cámara de Sevilla para el seguimiento, control y evaluación continua de los servicios prestados, y con competencias para la resolución de cualquier tipo de disputa o discrepancia en la prestación del servicio.

El responsable del servicio por parte del adjudicatario asistirá a cuantas reuniones puedan ser fijadas por la Cámara de Sevilla para el seguimiento, control y evaluación de los servicios prestados. Se establecerá un mínimo de jornadas presenciales en la sede de la Cámara de Sevilla de una (1) presencial a la semana durante los primeros tres (3) meses (fase de implantación) y al menos una (1) mensual durante el resto de la duración del servicio.

La adjudicataria deberá desplegar una plataforma de gestión de incidencias, que asegure la trazabilidad de todos los problemas, cuestiones y soluciones ocurridas durante el periodo del contrato. Estas incidencias, si bien se canalizarán mediante un sistema general, su seguimiento y coordinación se realizará mediante el responsable del servicio, el cual deberá estar disponible, de forma ordinaria, en horario laboral.

A tales efectos la Cámara de Sevilla designará a un responsable del contrato encargado, entre otras cosas, de velar por la ejecución de los servicios solicitados y ofertados por el adjudicatario en su totalidad, así como por la calidad de los mismos.





Durante la vigencia del contrato se prestarán todos los servicios de mantenimiento correctivo de la funcionalidad desplegada. Siendo responsabilidad del adjudicatario y será asumida económicamente por el adjudicatario, cualquier gestión de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, así como la solución a los problemas que pudiesen surgir y que impidan la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria tendrá que informar con al menos 48 horas de antelación de todas las paradas programadas del servicio y contar con la aprobación de la Cámara de Sevilla para llevarla a cabo.

Cualquier parada programada para llevar a cabo una actualización de la plataforma ofertada, deberá producirse en horario de mínimo impacto para el servicio (mínima demanda), sin ningún coste adicional.

## 9. ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIOS

Será imprescindible el cumplimiento de los principios éticos, del uso de la Inteligencia Artificial (IA) y de gobierno del dato, dados por la comisión europea, en resumen:

- **Respeto de la autonomía humana.** Los sistemas de Inteligencia Artificial no deberían subordinar, coaccionar, engañar, manipular, condicionar o dirigir a los seres humanos de manera injustificada. En lugar de ello, estos sistemas deberían diseñarse de forma que aumenten, complementen y potencien las aptitudes cognitivas, sociales y culturales de las personas.
- **Prevención del daño.** Todos los sistemas y entornos de Inteligencia Artificial en los que operan éstos deben ser seguros. También deberán ser robustos desde el punto de vista técnico, y deberá garantizarse que no puedan destinarse a usos malintencionados.
- **Equidad.** Implica un compromiso de: garantizar una distribución justa e igualitaria de los beneficios y costes, y asegurar que las personas y grupos no sufran sesgos injustos, discriminación ni estigmatización.
- **Explicabilidad.** significa que los procesos han de ser transparentes, que es preciso comunicar abiertamente las capacidades y la finalidad de los sistemas de Inteligencia Artificial y que las decisiones deben poder explicarse, en la

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla



medida de lo posible, a las partes que se vean afectadas por ellas de manera directa o indirecta.

Así mismo deben cumplirse los requerimientos legales en cuanto al uso de los datos objeto de tratamiento y de los resultados del proyecto con finalidad distinta, ni cederá los datos, ni siquiera para su conservación, a terceras personas, en cumplimiento de lo indicado en la vigente Ley Orgánica, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## 10. INFORMACIÓN Y CONTACTO.

Para cualquier consulta/información adicional pueden dirigirse a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla:

- **Persona de contacto:** Víctor Pérez Santos
- **Correo electrónico:** victor.perez@camaradesevilla.com.
- **Teléfono:** 673918094.

Fdo.: Salvador Fernández Salas  
DIRECTOR GERENTE

