

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE
REGIRÁ EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CONSISTENTE EN EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA BASE
DE DATOS EMPRESARIAL CUALIFICADA DE LA CÁMARA DE
COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE
SEVILLA**

Expediente 20/2024

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Cámara de Comercio de Sevilla dispone de una plataforma de servicios implantada en diciembre del año 2022, según licitación que consta en el Expediente 19/2022.

Esta plataforma de servicios mantiene una base de datos empresarial cualificada de las entidades jurídicas adscritas a esta Corporación de Derecho Público, y que conforma 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.
- Su integración con los sistemas existentes en la Cámara de Sevilla mediante APIs.
- Proporcionar los informes y análisis de la información y evolución de la actividad empresarial en la provincia.

2. ALCANCE

El principal objetivo del proyecto es mantener y mejorar la plataforma actual de servicios en cloud, que siga permitiendo la carga de los ficheros con datos conocidos de las empresas, el enriquecimiento de estos datos disponibles con nuevas variables y el despliegue de 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.

El mantenimiento debe asegurar las características actuales de la solución, principalmente:

- 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.
- 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.

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

- Analíticas avanzadas con el cual apoyar las decisiones estratégicas, y obtener información implícita en los volúmenes de datos tratados.
- 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 solución en cloud que mantiene una base de datos actuales e históricas de empresas pertenecientes a la provincia de Sevilla de más de 320.000 registros, enriquecida con datos obtenidos desde internet, incluyendo correos electrónicos. Éstos datos se mantienen actualizados con rastreos periódicos en internet. Esta actualización se realiza por varias vías:

- Comprobándose que continúan siendo válidos los ya registrados, no han cambiado desde la última actualización
- Han dejado de ser válidos, por ejemplo, por desaparición de la página web donde existían o por desaparición del dato en la página web.
- Añadiéndose nuevos datos obtenidos de empresas existentes en la solución
- Actualizándose las altas y bajas de nuevas empresas en la provincia, con la consecuente actualización de toda la información asociada o que se pueda conseguir de los servicios públicos de internet.

La solución incorpora la capacidad de listar las empresas, con su localización en el mapa geográfico y la capacidad de aplicar múltiples filtros: por nombre, localización, actividad, trimestre en el que fue dada de alta, etc.

Además de las características actuales de la solución dadas en el punto anterior de alcance, el **módulo de analíticas** incorpora las siguientes capacidades:

- Cruce de municipios por las empresas que tienen dirección de actividad en ellos.
- Variables y KPIs socioeconómicos obtenidos de diferentes fuentes de información pública.
- KPIs de la provincia de Sevilla con respecto a las empresas con direcciones fiscales y/o de actividad en la provincia. Éstos KPIs también son medidos históricamente al menos desde el año 2011.
- KPIs de cada uno de los municipios de la provincia de Sevilla con respecto a las empresas con direcciones fiscales y/o de actividad de cada municipio. Éstos KPIs también son medidos históricamente al menos desde el año 2011.

Toda la funcionalidad está desplegada en **servidores en la nube** que proporcionan fundamentalmente los siguientes servicios de manera segura, en alta disponibilidad y escalables:

- Aplicaciones web
- APIs
- Bases de datos
- Repositorios de ficheros

En cuanto a los **usuarios, permisos y acceso a su portal web** multidispositivo, la solución actual dispone:

- Accesos de inicio de sesión único (SSO) por Google, restringidos a los dominios corporativos

- Todas las conexiones serán seguras, mediante SSL, o si se requiere con certificado criptográfico.
- Grabación de los datos en soportes encriptados.
- Capacidad de definir roles o grupos de usuarios; y la asignación de permisos a cada usuario, restringidos según las capacidades asignadas a cada role.

Por ejemplo, existen usuarios de la Cámara que pueden visualizar prácticamente todos los menús, y usuarios externos que solo pueden visualizar el menú con las analíticas y KPIs. A los usuarios de estos dos roles (de la Cámara y externos) se le pueden asignar permisos, por ejemplo, para la descarga de la información.

Algunos permisos pueden estar restringidos para el role. Por ejemplo, el permiso de administrador de usuarios solo está permitido para usuarios de la Cámara, no tendrá efecto en usuarios externos.

4. SERVICIOS DEMANDADOS

Los servicios dados por el licitador deben seguir manteniendo y ampliando la base de datos empresarial cualificada en modalidad Software As A Service, en base a estos requerimientos:

- **Migración de todos los servicios soportados en la solución desplegada como "software as a service" en cloud**, operada y mantenida por el proveedor, en la nube, que deberá soportar toda la funcionalidad actual, descrita en el punto anterior.
- **Mantenimiento de los más de 320.000 registros** actuales, mantener actualizada toda su información, completada con nuevos datos que se encuentren en los servicios públicos de

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

internet, e incorporar nuevos registros correspondientes a las nuevas personas jurídicas que se vayan dando de alta en la provincia.

- **Incorporar nuevas funcionalidades** entre las que deben estar incluidas:
 - **Implementar interfaces** con los sistemas de marketing y ERP de la Cámara de Sevilla. Estos son:
 - Odoon (https://www.odoo.com/es_ES) como ERP (Enterprise resource planning).
 - Mautic (<https://www.mautic.org/>) como CRM (Customer relationship management).
 - Integrar con herramientas de terceros como puede ser Google analytics, MailChimp, o cualquier otra que fuera necesaria para los servicios y proyectos que lleva a cabo la Cámara de Comercio de Sevilla.
 - **Añadir datos de autónomos** para el enriquecimiento de los KPIs que se calculan en el módulo de analíticas, en especial con los relacionados con las actividades económicas de la provincia.
 - **Integrar búsquedas de referencias catastrales** que puedan ser cruzadas con las direcciones fiscales y de actividad.
 - **Seguimiento histórico de empresas** que continúan con su actividad desde, al menos, el año 2011 y hasta la actualidad. Comprando cualquier periodo de tiempo entre ese año 2011 y la actualidad. Por ejemplo, podría servir para visualizar las empresas que se mantuvieron activas desde el año 2011 al 2019.

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

- **Añadir divisiones territoriales de Sevilla** en el módulo de analíticas en especial:
 - Mancomunidades
 - Grupos de Desarrollo Rural
- **Incorporar la representación de mapas geográficos interactivos**, estos mapas mostrarán todos los términos municipales de la provincia, de manera gráfica e interactiva. Mostrando al menos los siguientes KPIs por provincia y por cada municipio:
 - Número de empresas que se dedican a determinados sectores (agricultura, construcción, energía, industria, ...).
 - Evolución histórica de las actividades a lo largo de los años, al menos desde 2011 y hasta la actualidad.
 - Comparación de la evolución histórica de dos o más términos municipales y dependiendo de las actividades que se quieran comparar.
- **Implementar un módulo de trazabilidad y monitorización de usuarios.**

Este módulo permitirá monitorizar la actividad en la aplicación web de cada usuario. También dispondrá de un cuadro de mandos donde se resumirá los usuarios y páginas web más visitas, el número de visitas a lo largo del tiempo, por localización de la IP desde la que se accede, sistema operativo y navegador.

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:

- Migración de la solución actual, incluyendo los servidores, bases de datos y ficheros.

- Análisis, diseño, personalización y puesta en marcha de la nueva funcionalidad que se añadirá a la plataforma actual, 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.
 - La adaptación de la imagen gráfica a la imagen de marca de la Cámara de Sevilla.

- 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 migración, 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

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

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 de la nueva

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

funcionalidad) 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.

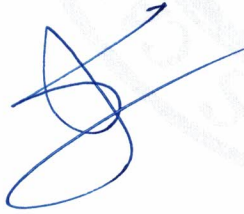
9. ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIOS

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 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 Protección de Datos de Carácter Personal.

En Sevilla, a 19 de diciembre de 2024



Salvador Fernández Salas

Director-Gerente



Cámara
Sevilla
CAMARA OFICIAL DE COMERCIO
INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN