

Consultas frecuentes de la licitación SVC-2018/48 Servicio dividido en lotes Smart Island Lanzarote Reserva inteligente de la Biosfera

A continuación exponemos listado con las dudas más frecuentes y de mayor relevancia que se han realizado en proceso de la licitación

Consultas Lote 1

- Se establece que la memoria debe estar contenida en un máximo de 40 páginas, ¿se entiende por 40 páginas a doble cara o 20 páginas a doble cara?

En referencia al número de páginas de la memoria indicar que cada cara de folio se contabiliza como una página.

-Respecto al equipo de trabajo solicitado en el lote 1, solo se ha cuantificado la presencia de un perfil de apoyo administrativo con dedicación plena, pero se solicita un equipo de soporte con múltiples perfiles:

- a. Consultores tecnológicos que hayan participado en proyectos IT en calidad de analistas funcionales, preferiblemente en proyectos relacionados con el sector turístico.
- b. Consultores tecnológicos que hayan participado en proyectos IT como consultores de calidad del software
- c. Consultores de Ciencia de datos
- d. Personal de apoyo administrativo a toda la oficina Smart Island.
- e. Consultores Customer Experience.
- f. Equipo multidisciplinar, compuesto por perfiles con amplia experiencia profesional como programadores web, diseñadores web, diseñadores gráficos, copywriters, traductores de español a inglés, SEO/SEM Strategist, Social Media Manager o Community Manager, entre otros.
- g. Equipo de apoyo bajo demanda para el Centro de Innovación, que estará compuesto por consultores tecnológicos y de marketing principalmente, y que será consensuado entre EPEL-CACT y la empresa adjudicataria.

En este sentido, ¿cómo se cuantifica el número de recursos necesarios y su carga de trabajo si no han sido contemplados inicialmente en el presupuesto del proyecto?

Asimismo, se indica que el equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados nominalmente en la oferta presentada y consecuentemente valorados. ¿Cómo incluir a todo el equipo de soporte si no está cuantificado? ¿Se debe aportar cv, incluso para el último equipo de apoyo bajo demanda?

Respuesta:

El equipo de soporte en el presupuesto tiene una bolsa de horas asignada de 3520 horas que se utilizará bajo demanda del proyecto y se distribuirán según necesidades del licitador

Los CV que deberán enviarnos serán **CV tipo** de perfiles especificados en el equipo de soporte explicado en el pliego técnico, que se corresponde con el equipo de soporte inicialmente propuesto por EPEL CACT. En el momento que necesitemos perfiles de soporte, estos deberán adecuarse a las capacidades descritas en los CV tipo que nos han facilitado.

Dentro del equipo de soporte, existirá un perfil que estará presencialmente en Lanzarote con jornada de 40h/semana durante el tiempo de la duración del contrato. Mostramos en negrita a continuación el párrafo que explica esta parte.

Tal y como viene establecido en el pliego técnico

"Equipo de soporte Oficina Smart Island

El equipo de soporte/apoyo de la Oficina Smart Island, estará compuesto por todos aquellos

profesionales que deban apoyar de manera continuada en el tiempo o bajo demanda, a la Planificación Estratégica, PMO, Centro de Innovación y a los responsables mencionados anteriormente.

Entre otros, este equipo de soporte/apoyo deberá estar compuesto por analistas funcionales, consultores de calidad/pruebas, consultores tecnológicos, analistas y científicos de datos, personal de apoyo administrativo, y perfiles que en el momento adecuado el

proveedor deberá poner a disposición del proyecto. Este equipo multidisciplinar de apoyo a la PMO será determinado por el proveedor, y validado por EPEL-CACT. El equipo de apoyo, deberá estar constituido por profesionales con amplia experiencia que hayan participado en

proyectos IT, preferiblemente en ámbito del sector turístico. Perfiles mínimos que deberá contener el equipo de soporte a la Oficina Smart Island:

- Consultores tecnológicos que hayan participado en proyectos IT en calidad de analistas funcionales, preferiblemente en proyectos relacionados con el sector turístico. Experiencia en definición de requerimientos, determinación de costes de desarrollos, preparación de escenarios de test, aseguramiento de productos entregados, seguimiento económico y presupuestario, seguimiento y control de desempeño, elaboración de informes y presentaciones. Análisis de viabilidad de servicios, identificación de necesidades o soporte a la elaboración de pliegos técnicos (pliegos técnicos, ofertas, contratos).
- Consultores tecnológicos que hayan participado en proyectos IT como consultores de calidad del software con experiencia en definición de estrategias de pruebas, diseño y ejecución de pruebas funcionales, diseño y ejecución de pruebas automatizadas, utilización de herramientas de gestión de pruebas.
- Consultores de Ciencia de datos, con conocimiento en análisis de datos y

aplicaciones, gestión de bases de datos, modelado de datos, realización de modelos predictivos, algoritmos de supervisión de sistemas, preferiblemente con experiencia en el sector turístico.

- Personal de apoyo administrativo a toda la oficina Smart Island. Realización de todas las tareas administrativas asociadas al lanzamiento de retos, planes de formación, workshops, y todos los eventos asociados al centro de innovación.
- Consultores Customer Experience, con experiencia acreditable en la creación y definición de Customer Journey map, realización de análisis semántico de la voz del cliente, generando la red temática de categorías, frecuencia de aparición, e índice de exhaustividad, construcción de briefing de la voz con el cliente. Gestión del cambio, desarrollo y despliegue de la estrategia CX, configurar manuales de CX, apoyo en el diseño del panel de modelo NPS2, desarrollo de manuales asociados a cada despliegue, poner en marcha auditorías de calidad en las áreas de despliegue de CX, integración de métricas CX a través de Kplline, Engagement del personal, a través de instrumentos de evaluación del desempeño.
- Para el desarrollo y puesta en marcha del portal Web del Centro de Innovación, creación de la imagen de marca y dinamización de las redes sociales, se requerirá de un equipo multidisciplinar, compuesto por perfiles con amplia experiencia profesional como programadores web, diseñadores web, diseñadores gráficos, copywriters, traductores de español a inglés, SEO/SEM Strategist, Social Media Manager o Community Manager, entre otros.
- Además, en determinadas ocasiones, como en el lanzamiento de retos, será necesario un equipo de apoyo bajo demanda para el Centro de Innovación, que estará compuesto por consultores tecnológicos y de marketing principalmente, y que será consensuado entre EPEL-CACT y la empresa adjudicataria.

El equipo humano podrá realizar los servicios de manera remota, excepto cuando por parte de EPEL-CACT se requieran físicamente en la isla de Lanzarote. Para ello, EPEL-CACT pone a disposición del proveedor adjudicatario una bolsa de desplazamientos de 54 semanas, donde se incluyen los gastos de alojamiento, vuelo de ida y vuelta dentro del territorio nacional, y manutención. EPEL-CACT podrá requerir la presencia en Lanzarote de cualquiera de las personas involucradas en el proyecto, para ello avisará al proveedor con al menos, dos semanas de antelación.

Por otra parte, será necesaria la presencia física en la isla de Lanzarote, de una de las personas que conformen el equipo de soporte de la Oficina Smart Island, con una dedicación de 40 horas semanales al proyecto, es decir, dedicación a jornada completa, durante los dos años del contrato. Este perfil, en calidad de jefe de equipo de soporte LRiB, deberá ser multidisciplinar en base a los perfiles mencionados que conforman al equipo de soporte, ser proactivo, y estar totalmente alineado con los objetivos del proyecto global LRiB."

Común a ambos lotes

- En el PCAD se detalla la presentación física de los Sobres de la Proposición como única forma de entrega de la respuesta a los pliegos. ¿Es posible la presentación telemática de la oferta?

No es posible la presentación telemática de la oferta Según se establece en la cláusula 13 y haciendo referencia a la Disposición transitoria de nuestras instrucciones de contratación EPEL CACT por el momento no disponemos de los medios suficientes para este tipo de presentación.

La forma de presentación debe cumplir las indicaciones de la cláusula 13 del Pliego Administrativo.

Consultas Lote 2

- ¿Cómo se evalúan los criterios de adjudicación cuantificables mediante juicio de valor?

Para el Lote 2 todos los criterios de adjudicación se evaluarán a través de la Memoria, en la que se deben desarrollar todos los criterios evaluables, se deberá hacer referencia a todos ellos en los Planes en que correspondan. Deben elaborar la memoria de la manera que consideren que los criterios evaluables queden más claros y respecto al reparto de páginas, deben respetar los límites y repartirlos como ustedes consideren

La memoria técnica contiene tres documentos:

1. Plan detallado del proyecto(extensión máxima 40 páginas)
2. Plan de calidad (extensión máxima 40 páginas)
3. Plan de contingencia (extensión máxima 40 páginas)

La memoria que debe contener los tres documentos anteriores debe contener un máximo de 90 páginas, de este modo damos un poco más de margen por si algún licitador se quiere extender en alguno de los documentos pero se deben respetar los máximos parciales por planes y el máximo total de Memoria.

- ¿Que incluye el Mantenimiento al que se hace referencia en la facturación del Lote 2?

La facturación destinada al mantenimiento que debe cubrir un total de 5 años como mínimo se fraccionará en anualidades y se abonarán al presentar la correspondiente factura anual validada por el Responsable del Contrato (esta factura puede presentarse al principio de la anualidad)

Dentro del mantenimiento quedarían garantizados todos los servicios anuales de plataforma, software de plataforma Smart City, software de gestión de dispositivos, uso de las APIs necesarias así como instalación, gestión y soporte incluyendo todas las licencias necesarias. (tal y como se especifica en el cuadro del presupuesto (página 12 Pliego Administrativo)

No obstante, habrá que respetar el mantenimiento evolutivo en los casos en que se indica en el PT (página 50 y 58), haciendo referencia a las actividades a desarrollar dentro de la App web y Portal web "Al menos 2 años de mantenimiento evolutivo de los servicios objeto de este anexo." Si ustedes ofertan un mayor tiempo de mantenimiento evolutivo se consideraría una mejora a valorar dentro de la evaluación técnica.

- ¿Tiene el licitador que hacerse cargo de la cobertura wifi/4G?

El licitador utilizará la infraestructura de comunicación disponible, no será de su responsabilidad la cobertura wifi/4G

- Respecto al portal web Lanzarote (página 51) ¿corre el licitador con los gastos de traducción?

No, las traducciones de contenidos son responsabilidad de EPEL CACT

*Para aclarar la fórmula económica disponen de una nota aclaratoria también publicada en nuestro perfil del contratante

*Para cualquier consulta disponen de la dirección de correo electrónico, contratacion@centrosturisticos.com, en la que se podrán consultar cualquier duda que se plantee en relación a esta licitación.