



## TÉRMINOS DE REFERENCIA:

### **Solución Tecnológica para la mejora de la Gestión de personas participantes en los Proyectos de Acción Social en España**

#### **Proyecto:**

#### **IACCION: Itinerarios Conectados**

El contrato podrá ser cofinanciado por el FSE+ con cargo al PROGRAMA ESTATAL DE INCLUSIÓN SOCIAL, GARANTÍA INFANTIL Y LUCHA CONTRA LA POBREZA- PRIORIDAD 6 INNOVACIÓN SOCIAL



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DERECHOS SOCIALES

## ÍNDICE

1. CONTEXTUALIZACIÓN .....	3
2. RESUMEN DE LA PROPUESTA .....	4
3. OBJETIVOS .....	4
4. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE PROYECTO .....	7
5. SERVICIOS SOLICITADOS Y RESULTADOS ESPERADOS .....	8
6. RESTRICCIONES Y LIMITACIONES:.....	13
7. PRESUPUESTO A PRESENTAR: .....	14
8. FORMA DE PAGO:.....	15
9. UBICACIÓN DE LA REALIZACION DEL SERVICIO .....	17
10. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS: .....	18
11. CRITERIOS DE VALORACIÓN:.....	19
12. CALENDARIO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN .....	21

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN

Acción contra el Hambre (en adelante ACH) es una organización cuya misión es combatir el hambre en el mundo a través de proyectos de cooperación al desarrollo en torno a Nutrición y Salud, Agua, Saneamiento e Higiene, Seguridad Alimentaria y Medios de Vida, Emergencias, Incidencia y de acceso al mercado laboral a través del empleo o el emprendimiento.

En el ámbito de la empleabilidad trabajamos en España desde el departamento de Acción Social, con programas destinados a personas en situación o riesgo de exclusión en el mercado de trabajo, para su incorporación al mismo, ya sea por cuenta ajena o propia. Además, realizamos intervenciones en el ámbito de la seguridad alimentaria en España enfocadas a mejorar tanto el acceso a una alimentación saludable como los hábitos alimentarios en las familias en situación de vulnerabilidad.

En ACH apostamos por un proceso de transformación digital (TD) profundo, y lo hacemos trabajando con las personas para mejorar su calidad de vida, promoviendo la inserción sociolaboral y la seguridad alimentaria de más de 6.000 personas en situación de vulnerabilidad en España cada año. Buscamos siempre mejorar la calidad de los programas que desarrollamos poniendo a la persona en el centro y la medición de nuestro impacto como parte de nuestra mejora continua.

ACH es una de las Entidades Beneficiarias del Fondo Social Europeo (FSE), en el Marco del Programa FSE+ de Inclusión Social, Garantía Infantil y Lucha contra la Pobreza, con el que ha recibido financiación para continuar con el Programa de Inclusión **“Vives: Itinerarios inserción con enfoque saludable (VES)”** y también del Programa FSE+ de Empleo Juvenil.

ACH participa como beneficiaria también de fondos del FSE, del **Eje 6: Innovación Social** del mismo Programa FSE+ de Inclusión Social, Garantía Infantil y Lucha contra la Pobreza, para el **“Proyecto IACCIÓN: Itinerarios Conectados para la inclusión sociolaboral”**, proyecto en el que se enmarca esta licitación, que podrá ser también cofinanciada por otros financiadores.

El proyecto de Innovación Social **“IACCIÓN Itinerarios Conectados”**, es una investigación que busca y pretende alcanzar como resultado **poder demostrar una mayor eficacia y eficiencia de los itinerarios de inclusión sociolaboral**, la **mejor adaptación del servicio** que ofrecemos **a las necesidades** de cada persona que atendemos, adaptación también **al mercado laboral local** y una **mayor dedicación** de nuestro equipo técnico a la actividad que aporta más valor que es el **acompañamiento a las personas**, incorporando en todo ello la **digitalización y la Inteligencia Artificial** como parte del proceso.

Para hacer frente a estos retos, proponemos **integrar la transformación digital en el proceso completo de los Itinerarios de inserción** para garantizar el acceso de estos colectivos a ese mercado laboral transformado, más digital, y además poner a disposición de los servicios que les atienden el modelo de itinerario con IA incorporado para mejorar su efectividad. Por ello, es prioritario identificar la mejor manera de incorporar a lo largo de todas las fases del Itinerario Vives Emplea Saludable este potencial de la digitalización y de la IA.

Este proyecto se enmarca en el Departamento de Implementación y Control de Programas de Acción Social, concretamente en la Unidad de Análisis de datos. Y estará acompañado por especialistas en la Gestión de la Calidad, Monitoreo y Evaluación, así como especialistas en la Gestión de Proyectos Digitales de la Dirección de Transformación Digital.

## 2. RESUMEN DE LA PROPUESTA

El presente documento pretende describir los requisitos y condiciones para la contratación de una empresa proveedora de servicios tecnológicos para la concepción, desarrollo, pilotaje y posterior mantenimiento y evolución de la nueva herramienta para la Gestión de Personas Beneficiarias de nuestros Programas de Acción Social en España, todo ello en base al Diseño Funcional que pondremos a disposición de los licitadores.

Buscamos un proveedor tecnológico especializado que nos acompañe en el diseño y evolución de esta nueva herramienta, aportándonos su know-how de manera que podamos tener un producto funcional, modular y escalable que aporte y revierta el valor social esperado en los Programas de Acción Social en España.

Estas empresas/Entidades podrán ser contratadas desde el 1 de enero de 2026 hasta el 30 de junio de 2028. La empresa contratada trabajará de forma coordinada y complementaria con el equipo de Acción contra el Hambre que coordina la implementación de herramientas, recogida y análisis de datos para los Programas de España.

## 3. OBJETIVOS

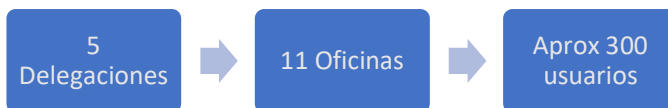
### OBJETIVO GENERAL:

El Propósito de este contrato es el diseño, implementación y pilotaje de una herramienta digital que permita la gestión integral del trabajo con las personas beneficiarias en itinerarios de inserción sociolaboral, asegurando trazabilidad, interoperabilidad y capacidad de análisis, y que utilice la Inteligencia Artificial y Big Data como posible motor

para la personalización de itinerarios, predicción de riesgos y analítica avanzada, asegurando la mejora de la eficiencia en todo el ciclo del itinerario de Inserción Sociolaboral en Acción contra el Hambre.

El objetivo del presente documento, al mismo tiempo, es describir los requisitos técnicos y condiciones para la contratación de una empresa o entidad que ayude a Acción Contra el Hambre en la consecución del **objetivo final**: obtener en tiempo y forma la entrega de una herramienta digital que cumpla todas las funcionalidades descritas en el Diseño Funcional y que nos permita pilotarla y decomisionar la actual herramienta que se está utilizando.

Para hacernos una idea sobre el contexto a nivel de usuarios de la herramienta a decomisionar, damos unas pinceladas sobre cómo se distribuyen y su volumetría:



Para entender los requerimientos específicos de este proyecto, se ha desarrollado un **Documento de Diseño Funcional**, que se compartirá con los proveedores durante este proceso de licitación en el que se describen los requerimientos iniciales identificados por ACH, una vez firmado el Documento de Confidencialidad pertinente.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Como objetivos específicos cabe señalar los siguientes:

1. **Consultoría** para acompañar a ACH en aterrizar el alcance del proyecto en un Product Backlog, nos basaremos en el diseño funcional elaborado, para el que solicitamos este acompañamiento/consultoría y que contendrá las siguientes acciones propuestas:
  - Propuesta de Mockup sobre el diseño UX/UI
  - Talleres de Historia o similar: que permitan aterrizar toda la funcionalidad en Historias de usuario y conformar el Product Backlog que definirá el alcance completo de todo el desarrollo en su fase inicial.
  - Diseño técnico sobre la infraestructura, entornos, stack tecnológico, etc... teniendo como referencia los estándares mínimos de nuevas aplicaciones de ACH.
  - Diseño de Plan de Pilotaje: apertura nueva herramienta cierre de vieja herramienta
2. **Desarrollar y entregar la funcionalidad completa descrita para cada uno de los Módulos**

**Funcionales en su escenario To Be:** el objetivo de este escenario diseñado es mantener la funcionalidad que es explotada por el usuario actualmente en la herramienta a decomisionar, pero además añadir una capa extra de funcionalidad identificada en el Diseño Funcional

3. Integrar **componentes de IA** en la herramienta según las necesidades y áreas identificadas en el Documento de Diseño Funcional y en base al asesoramiento del proveedor y al presupuesto. Se primará en este sentido:
  - Desarrollos que supongan Quick Wins vs Valor aportado
  - Desarrollos que puedan reaprovechar otras herramientas del ecosistema digital de ACH que impliquen amortizar lo que ya tenemos y no duplicar recursos.
  - Para ello se contará con el asesoramiento dentro de ACH de la Unidad de Análisis de datos, así como el conocimiento que el proveedor tecnológico adjudicatario traiga.
4. Analizar y proponer el mejor camino e implementar las **integraciones** identificadas con prioridad alta para con la nueva herramienta. Teniendo en cuenta que en posteriores fases ya como evolución dentro del servicio será necesario atender al resto de integraciones no identificadas en esta primera fase como alta. **Implementar** las integraciones que se hayan considerado mandatory.
5. Disponer de una herramienta final escalable, que **permita a ACH ser autónomo y gestionar** un nivel 1 de soporte, desde su perfil administrador donde pueda realizar la gestión de usuarios así como configuraciones básicas y acceso tanto a las BBDD, como al backend y frontend.
6. **Acompañar en el proceso de pilotaje** de la herramienta, una vez entregada, testada y validada en el formato de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo. Incorporando a este plan los mecanismos más adecuados para aperturar los proyectos en curso en la nueva herramienta y dar de baja todos los ítems en la anterior.
7. Tener capacidad y Disponibilizar el **Soporte Preventivo y Correctivo** en un N2 para ACH en un formato 8x5 con niveles de SLA,s óptimos y horario de cobertura.



Así mismo se propondrán las siguientes reuniones de coordinación/seguimiento:

- En el marco de proyecto: Reuniones semanales donde el proveedor reporte sobre el estado del proyecto
- En el marco del soporte: Reunión mensual de revisión global del servicio donde aportara un reporting sobre las incidencias y evolutivos, así como propuestas de mejora continua del mismo
- Reuniones adhoc de temáticas concretas, según se requiera

## 5. SERVICIOS SOLICITADOS Y RESULTADOS ESPERADOS

**Se realizará la Valoración técnica de la Propuesta en base a los siguientes bloques y fases.**  
**Los bloques 1 y 2 son los mínimos y obligatorios para presentarse a esta licitación. Van juntos y son inseparables.**

### BLOQUE 1: DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTION DE PERSONAS BENEFICIARIAS.

#### FASE 0 Preliminar: Kick off de Proyecto

En esta fase preliminar, se esperan las siguientes **actividades** promovidas por el proveedor y consensuadas con ACH, de cara a celebrar la sesión de arranque formal de proyecto:

- Establecer Cronograma final del proyecto
- Establecer interlocutores, canales de comunicación y herramientas para el seguimiento y gestión de proyecto
- Establecer criterios de validación y control de calidad
- Establecer procedimientos de seguimiento y gobernanza.
- Preparación entornos y equipos

#### Entregables:

**E01:** Project Charter

**E02:** PPT presentación de proyecto que incluya; cronograma, alcance, hitos, riesgos y estrategias identificadas, modelo de relación y gestión de proyecto

#### FASE 1: Product Backlog, Diseño de la solución digital y Prototipado

Fase en la que se producirán las siguientes **actividades**, ligadas al objetivo específico 1:

- ⇒ Análisis conjunto con ACH sobre el Documento de Diseño Funcional: adaptaciones y modificaciones, elaboración de versión final contemplando la



solución propuesta por el proveedor.

- ⇒ Elaboración de **Product Backlog**: para fijar el alcance de cada uno de los requisitos funcionales de los módulos a desarrollar así como decidir sobre el mejor enfoque respecto al desarrollo y entregas:
  - Parcial: si hacerlo por módulos completos que se vayan desarrollando, testando, validando y pilotando de forma individual
  - Global: completar todos los módulos (alcance), testar, validar y pilotar de forma completa en los territorios definidos
  - O bien un enfoque híbrido entre los 2 puntos anteriores
- ⇒ **Diseño Bajo Nivel** solución técnica de la herramienta (tecnologías implicadas, comunicaciones, infraestructura, etc..)
- ⇒ **Prototipo**: propuesta de mockup con el diseño de formato, navegación, etc de la herramienta, tomando como referencia el manual de marca de ACH así como las mejores prácticas a nivel de UI & UX y los estándares de nuevas herramientas digitales de ACH.
- ⇒ El diseño de la **funcionalidad deberá cubrir la puesta en marcha de una nueva oficina con la nueva herramienta** (configuración, migración de proyectos en curso desde la antigua herramienta, etc ..).

### Entregables:

**E03:** Documento Diseño Funcional actualizado. Incluyendo anexo con el Diseño a Bajo Nivel de la solución. Versión Final

**E04:** Product Backlog con todas las funcionalidades a implementar, refinado y priorizado

**E05:** Mockup con el diseño de la herramienta

**E06:** Plan De Pilotaje

## FASE 2: Desarrollo e Implementación

En base al objetivo específico 2 y los entregables de la fase anterior se trabajará en el desarrollo por parte del proveedor de todas las funcionalidades especificadas para cada uno de los módulos identificados como mandatory. que son los siguientes:

1. **Módulo de Personas Beneficiarias** (tipo CRM) que permita el volcado de datos e información
2. **Módulo de Proyectos, Convocatorias y Donantes**
3. **Módulo de Empresas**
4. **Módulo de Ofertas de Empleo** (en su forma básica)
5. **Módulo Administrador**
6. **Área Personal.**

Así mismo además de las funcionalidades desarrolladas en los módulos se ira implementando en paralelo las **integraciones previstas** en la herramienta enlazadas con el objetivo específico 4 que se han identificado también como mandatory:

1. Data Warehouse ACH ATENEA
2. Elaboración y recogida de encuestas: KoboToolBox
3. Informacion relativa a los contratos: Herramienta interna GESPRA
4. Herramienta interna: People ADS, información relativa a personas
5. Capacidad de conexión hacia herramientas de analítica de dato como Power BI
6. SharePoint para la gestión documental de la aplicación

Las **actividades** que se desprenden de esta fase y se esperan por parte del proveedor son:

- ⇒ Planificación y ejecución de sprints
- ⇒ Plan de pruebas (QA)
- ⇒ Demos
- ⇒ Aplicar correcciones y ajustes tras feedback
- ⇒ UAT,S por parte de ACH y validación
- ⇒ Despliegue continuo en entornos propuestos (pre/ pro)

#### Entregables:

**E07:** entrega de plan de pruebas y calidad ejecutado y documentado

**E08** entrega de MVP de la herramienta de gestión de beneficiarios desplegado en entorno de producción (Incluidas Las integraciones definidas)

**E09:** Documentación de Proyecto que incluye:

- ⇒ Actualización de Documento Diseño Funcional en su versión final
- ⇒ Manual de usuario de la herramienta
- ⇒ Manual de Explotación
- ⇒ Manual de Dato y Algoritmo (si aplica)
- ⇒ Manual de parametrización y migración de datos de proyectos en curso para una nueva oficina.

**\*\*ACH facilitará plantillas específicas sobre la documentación a recibir**

**E10:** Código fuente desplegado en Github (si aplica. Solucion ad hoc)

#### FASE 3: GO-Life

En esta fase final de proyecto y previa al arranque del piloto, enlazada con el objetivo específico 6 se espera toda la transferencia de conocimientos y acompañamiento en la gestión del cambio a través de estas **actividades**:

- ⇒ Sesiones de transferencia de conocimientos al equipo técnico de ACH (Sistemas, Analítica & Gestión)
- ⇒ Sesión específica de formación en uso general de la herramienta al equipo core

de ACH; con el objetivo de que este pueda transmitirlo al resto de usuarios

- ⇒ Gestión del Cambio: definir acciones conjuntas que ayuden a la adopción y acogimiento de la herramienta por parte de los usuarios finales.
- ⇒ Sesión practica para el pilotaje de una oficina/delegación

Los **entregables** que se esperan de esta fase son:

**E11:** Ppt,s y grabaciones de las sesiones formativas (píldoras formativas)

**E12:** Plan de gestión del cambio (a elaborar por ambas partes)

**E13:** Acta de Cierre de Proyecto

## **BLOQUE 2: PILOTO Y ARRANQUE DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL.**

Enlazando con el objetivo específico 6, se da paso en este bloque al servicio recurrente cuyo arranque se hará coincidir con el inicio del plan de pilotaje previsto, de cara a disponibilidad la herramienta para todos los usuarios de forma gradual inicialmente en 2-3 delegaciones iniciales que actuaran como motor del cambio y al proceso de decomisionamiento de la anterior herramienta.

Durante este proceso el proveedor actuara ya en modo servicio y se atenderán las necesidades de soporte identificadas a través del contrato que se active. En este caso relacionadas con el plan de pilotaje diseñado y con las incidencias necesidades que puedan surgir durante la fase de apertura de la herramienta

### **Plan de Pilotaje**

El plan de pilotaje, aún por definir, se aterrizará durante la ejecución del proyecto y se solicitara al proveedor en base a su expertise para diseñar la forma más idónea de llevarlo a cabo en base a nuestro volumen de usuarios y oficinas y teniendo en cuenta que necesitamos un escalado gradual, por lo que es importante tener en cuenta que ambas herramientas: la nueva y la antigua, van a convivir durante un periodo.

Como se ha indicado en el Bloque 1, Fase 1, la herramienta debe estar diseñada para un roll-out paulatino de las diferentes oficinas. Esto quiere decir que la adopción de la herramienta se realizará por fases, a nivel de oficina/delegación , de tal manera que dicha oficina/delegación puede tener en el momento de adopción, diferentes proyectos en curso y por lo tanto usará la funcionalidad desarrollada en la herramienta que permita migrar los datos de **proyectos en curso** desde la antigua herramienta (Gepeto). Esta funcionalidad servirá tanto para el piloto como para el escalado.

Se espera como servicios en este bloque el acompañamiento por parte del proveedor, ya en formato Soporte:

- Corrección de incidencias
- Acompañamiento formativo y de gestión del cambio (si se necesitara y a través de la bolsa de horas)
- Desarrollo de evolutivos o mejoras que se detecten en el pilotaje

### **Servicio Soporte**

En la parte ya de servicio recurrente se activará un único contrato que se formalizará una vez finalizado el Bloque 1, que cubriría estos servicios:

#### **SOPORTE ANUAL.**

- **Soporte Correctivo:** donde se propone que ACH atienda el N1 y el adjudicatario un nivel N2 experto.  
El servicio tiene que garantizar el mantenimiento y optimización del producto y sus tecnologías implicadas: updates, eliminación de vulnerabilidades y optimización.
- Recepción y resolución de incidencias reportadas por ACH cumpliendo con SLA,s competentes que proponga el proveedor.
- Correctivos e implementación de pequeños cambios .
- Seguimiento, información y reporte del servicio.
- **Soporte Evolutivo:** bolsa de horas destinada que podrá ser usada para estas peticiones:
- Diseño, Desarrollo e implementación de evolutivos identificados en el Product Backlog que se elabore entre ambas partes a la finalización del proyecto.

## **BLOQUE 3: EVOLUCIÓN DE LA HERRAMIENTA.**

Este bloque se define como no obligatorio, pero se valorará por parte de ACH en este proceso de licitación, si el proveedor tiene el conocimiento y propone soluciones en base a las siguientes necesidades

**Evolución de la herramienta: Funcionalidades Nice to have identificadas en el Diseño Funcional**

Más allá de la ejecución de los Bloques 1 y 2, que permitirán a ACH tener un MVP inicial de la herramienta digital, se han identificado ya en el Documento de Diseño Funcional una tabla resumen con las funcionalidades x cada módulo previstas en la categoría '**Nice to have**'.

En este punto de la licitación, solicitamos que la parte identificada como 'Nice to Have' en el Diseño Funcional, pueda ser analizada y estimada a alto nivel por el proveedor a través de una horquilla de valoración económica que no será vinculante, salvo que el

proveedor considere introducirlo en categoría de Mejoras con el presupuesto máximo indicado.

#### **BLOQUE 4: Identificación y Pilotaje para la Incorporación de Inteligencia Artificial a lo largo del ciclo de intervención sociolaboral.**

Este bloque se define como no obligatorio, pero se valorará por parte de ACH en este proceso de licitación, si el proveedor tiene el conocimiento y propone soluciones en base a las siguientes necesidades.

En base al capítulo 7 redactado en el Anexo de Documento Diseño Funcional, se solicita en el marco de esta licitación una primera aproximación de solución y cotización económica sobre las distintas líneas de trabajo con IA en la herramienta que se plantean de forma individual.

Se valorará por parte del proveedor para este bloque que en base a las soluciones de IA identificadas por ACH pueda ofrecernos:

- Descripción de enfoques técnicos que cubran nuestras necesidades identificadas en el Documento de Diseño Funcional (capítulo 7)
- Soluciones sencillas que supongan quick wins e impliquen retorno de valor.
- Estimación económica; no vinculante sobre cada una de las líneas identificadas de trabajo.

#### **6. RESTRICCIONES Y LIMITACIONES:**

Se identifican las siguientes restricciones que han de tenerse en cuenta en todo momento por el proveedor adjudicatario.

##### **A nivel de Costes**

- El presupuesto tope disponible para la contratación de este servicio es de **215.000 €** (todos los impuestos incluidos) que deberá ejecutarse entre el 01 de enero de 2026 y el 30 de junio de 2028, correspondiendo a las partidas presupuestarias aprobadas en la operación por el FSE+ para esta contratación.
- Este presupuesto cubrirá como mínimo los bloques 1 y 2, obligatorios, y se valorará positivamente la cobertura de alguno de los puntos de los Bloques Opcionales 3 y especialmente el bloque 4.

##### **A nivel de Alcance**

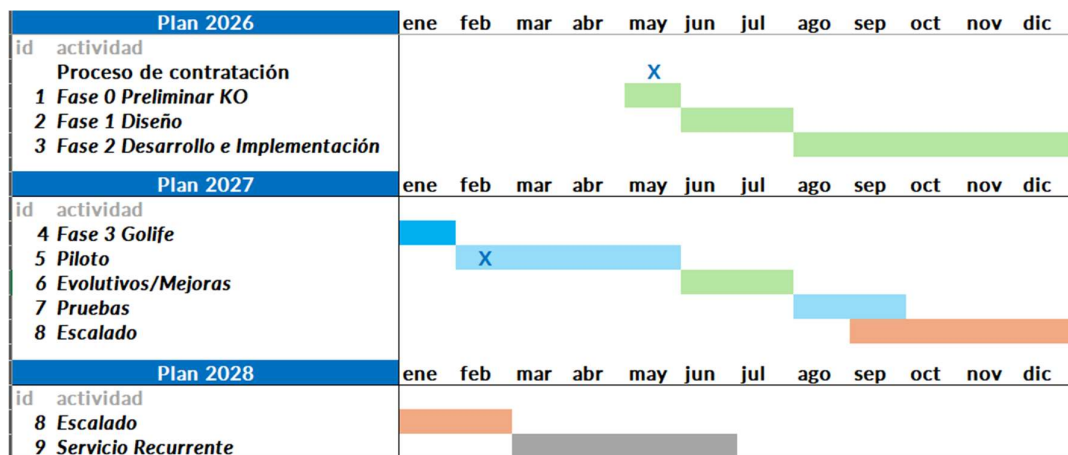
- Es necesario cubrir el alcance sobre los módulos obligatorios y sus submódulos o funcionalidades marcados como obligatorios, de forma completa.
- Es necesario cubrir el soporte durante el ejercicio 2027 - 2028 tras la finalización del proyecto de desarrollo (Bloque 1)
- Se requerirá de forma puntual informes justificativos sobre el avance y ejecución



de la solución, para cumplir con los requisitos de seguimiento del donante si fueran necesarios.

### A nivel de Tiempo

- La ejecución de este proyecto se enmarca en una financiación externa, como ya se ha mencionado, por ello será de obligado cumplimiento ajustarnos a los plazos impuestos por el donante.
- Para ello adjuntamos un Cronograma orientativo, que estará sujeto a los cambios y mejoras que considere cada proveedor en su propuesta.



## Otras restricciones

- La solución deberá alinearse con los estándares de nuevas herramientas de ACH, que son compartidas también como anexo. Esta integración/alineación será supervisada por la Gestora de Proyectos Tecnológica, quien validará las decisiones técnicas e integraciones junto con la Jefatura de Proyecto.
- El donante de la operación, el FSE+, requiere de unos procesos de verificación de las actividades llevadas a cabo que se denominan “productos”. La empresa finalmente contratada, se comprometerá a entregar en tiempo y forma, según los modelos e instrucciones dadas por el equipo de coordinación de Acción contra el Hambre, los productos que se definan para justificar las actividades del servicio contratado, y que serán clave en el Proceso de Auditoría del Proyecto.

## 7. PRESUPUESTO A PRESENTAR:

Las propuestas deberán ajustar su contenido técnico y presupuestario, indicando la totalidad de actividades y entregables previstos, teniendo en cuenta las opciones a presentarse:

- ⇒ Obligatorio: Presentación en conjunto de los Bloques 1 & 2
- ⇒ Opcional (aunque será valorable): presentación de los bloques 3 & 4

El presupuesto de la Propuesta se espera que sea desglosado por Bloques y por cada una de las Fases indicadas en el punto anterior así como por coste hora/hombre, aunque los formatos de contratación sean para el Bloque 1: Llave en mano y para el Bloque 2, 3 y 4: Time & Materials.

#### Partidas presupuestarias a entregar:

1. Bloque 1: importe económico IVA incluido y en modalidad llave en mano, facturación y abono en base a los hitos de entrega que se han fijado.
  - a. Coste hora/persona
  - b. Otros costes asociados
2. Bloque 2: coste/hora según perfil & actividad (soporte preventivo, correctivo y evolutivo). Time & Materials. Facturación mensual. Especificando el número de perfiles necesarios.
3. Bloque 3: estimación económica y de tiempo, no vinculante, pero si para tomar como línea base en el caso de que se desee por necesidades de ACH contratar alguna de estas partidas.
  - a. Coste hora/persona
  - b. Otros costes asociados
4. Bloque 4: estimación económica y de tiempo, no vinculante, pero si para tomar como línea base en el caso de que se desee por necesidades de ACH contratar alguna de estas partidas.
  - a. Coste hora/persona
  - b. Otros costes asociados

## **8. FORMA DE PAGO:**

Los pagos al proveedor se harán de la siguiente manera: un avance inicial del 20% del contrato y el resto estructurado por Fases concluidas y entregables asociados, con su adecuado funcionamiento.

Como se detalla a continuación:

<b>BLOQUE 1: PROYECTO DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTION DE PERSONAS BENEFICIARIAS</b>				
<b>ID HITO</b>	<b>Montante</b>	<b>Descripción Hito</b>	<b>Criterio de Aceptación</b>	<b>Entregables asociados</b>
H01	20%	Firma del contrato	Contrato firmado por ambas partes	Documento de contrato con todos los Anexos cumplimentados.
H02	25%	Fase 0 & Fase 1 Completadas	Validación por parte de ACH de los entregables asociados	<b>E03:</b> Documento Diseño Funcional actualizado. Incluyendo anexo con el Diseño a Bajo Nivel de la solución. Versión Final <b>E04:</b> Product Backlog con todas las funcionalidades a implementar, refinado y priorizado <b>E05:</b> Mockup con el diseño de la herramienta
H03	40%	Fase 2 completada	Validación por parte de ACH de los entregables asociados	<b>E06:</b> entrega de plan de pruebas y calidad ejecutado y documentado <b>E07:</b> entrega de MVP de la herramienta de gestión de beneficiarios desplegado en entorno de producción (Incluidas Las integraciones definidas) <b>E08:</b> Documentación de Proyecto que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Actualización de Documento Diseño Funcional en su versión final</li> <li>⇒ Manual de usuario de la herramienta</li> <li>⇒ Manual de Explotación</li> <li>⇒ Manual de Dato y Algoritmo (si aplica)</li> </ul> <b>E09:</b> Código fuente desplegado en Github (si aplica)



H04	15%	Fase 3 completada	Transferencia de conocimientos completada	<b>E10:</b> Ppt,s y grabaciones de las sesiones formativas (píldoras formativas) <b>E11:</b> Plan de gestión del cambio (a elaborar por ambas partes) <b>E12:</b> Acta de Cierre de Proyecto
<b>BLOQUE 2: SERVICIO SOPORTE Y MANTENIMIENTO</b>				
Facturación mensual	Horas consumidas	Coste /hora		
<b>BLOQUE 3 EVOLUCIÓN DE LA HERRAMIENTA</b>				
Facturación mensual	Horas consumidas	Coste /hora		
<b>BLOQUE 4</b> Identificación y Pilotaje para la Incorporación de IA a lo largo del ciclo de intervención sociolaboral				
Facturación mensual	Horas consumidas	Coste /hora		

Las mejoras vinculadas a los Bloques 3 y 4, supondrán un replanteamiento con el proveedor adjudicatario del Calendario de Pagos.

## 9. UBICACIÓN DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

Tanto el proyecto como la posterior fase de Soporte y Mantenimiento se ejecutarán completamente en remoto, con entrega a través de medios digitales, atendiendo a la posibilidad de requerir la presencia del proveedor de forma puntual para sesiones de trabajo o reuniones aclaratorias en la oficina de ACH según necesidades del proyecto y en todo caso en una proporción inferior al 20%.

Así mismo, el proveedor aportará todo el material necesario propio (equipos, software, hardware etc.) para ofrecer los servicios.

## 10. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS:

Para participar en esta licitación es necesario solicitar el **Dossier de licitación**, a través de correo electrónico a las siguientes personas:

Laura Escolano: [lescolano@accioncontraelhambre.org](mailto:lescolano@accioncontraelhambre.org),

Caroline France: [cjfrance@accioncontraelhambre.org](mailto:cjfrance@accioncontraelhambre.org)

Tania Velez: [t.velez@accioncontraelhambre.org](mailto:t.velez@accioncontraelhambre.org).

Para ello, en primer lugar, se deberá firmar un **Acuerdo de confidencialidad** (NDA. Non disclosure Agreement) con Acción contra el Hambre o tener uno en vigor.

Como documentos adicionales para la ayuda a la comprensión y preparación de propuestas por parte de los proveedores, se facilitará el **Dossier de Licitación** que incluirá, además de los Anexos administrativos:

- Documento de Presentación a Proveedores
- Documento de Diseño Funcional
- Tabla de Roles & Permisos

Se atenderán dudas y consultas, **hasta el 24 de febrero**, que podrán ser dirigidas igualmente a través de correo electrónico a la atención de: [lescolano@accioncontraelhambre.org](mailto:lescolano@accioncontraelhambre.org) ; [cjfrance@accioncontraelhambre.org](mailto:cjfrance@accioncontraelhambre.org) ; y [t.velez@accioncontraelhambre.org](mailto:t.velez@accioncontraelhambre.org),

La presentación de Propuestas debe enviarse por email antes de la fecha indicada en el Calendario del punto 12, con la referencia siguiente en el asunto del mail:

**“ESMD02502 - Solución Tecnológica para la mejora de la Gestión de personas participantes en los Proyectos de Acción Social en España. “**

Se requerirá al menos una reunión de defensa de la propuesta final por parte de los proveedores. (Ver calendario en el punto 12)

## CONTENIDO DE LA PROPUESTA:

La propuesta debe incluir los contenidos y presupuesto que se adapten a los objetivos perseguidos. Debe contener, al menos, la siguiente información:

- **Presentación de Empresa:**
  - o Curriculum Vitae de consultores presentados
  - o Experiencia de la empresa en el sector de Business Analytics.
  - o Casos de Éxito sobre herramientas similares implementadas end to end (desarrollo, soporte y evolución)

- **Propuesta técnica**

- Detalle técnico de la solución a Implementar: incluyendo los bloques obligatorios y los opcionales que se desee presentar
- Grado de cumplimiento de la Tabla Excel de Estándares nuevas herramientas digitales ACH
- Grado de cumplimiento del alcance propuesto en el documento de Diseño Funcional
- Detalles de los recursos necesarios para el correcto desarrollo del proyecto, tanto humanos como tecnológicos e identificación del equipo.
- Cronograma
- Enfoque metodológico para la gobernanza y gestión del proyecto
- Detalle de la propuesta inicial de servicio de soporte

- **Propuesta financiera**

- Honorarios IVA incluido del servicio propuesto desglosado por bloques:
  - Bloque 1: coste llave en mano (pero indicando la estimación en coste hora/hombre)
  - Bloque 2: coste/hora soporte + otros gastos asociados
  - Bloque 3 (opcional): coste/hora soporte + otros gastos asociados
  - Bloque 4 (opcional): coste/hora soporte + otros gastos asociados
- Condiciones para certificación de horas realizadas.

## 11. CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Se incluye una serie de Criterios Excluyentes:

CRITERIOS EXCLUYENTES	
1	Expertise y Conocimientos internos . No subcontratas
2	Casos Éxito. Experiencia con desarrollos de herramientas similares.
3	No cumple con los estandares de desarrollo tecnologico de ACH
4	Superar el umbral economico publicado en licitación sobre los Bloques Obligatorios
5	Si con la solucion propuesta no se cubre en su totalidad la funcionalidad completa de los Módulos y submodulos fijados como obligatorios
6	Formaliza elCodigo de conducta para proveedores

Se hará una primera valoración técnica de todas las propuestas recibidas y aquellas que cumplan con los requisitos mínimos podrán ser convocadas a una sesión de defensa de su propuesta.

Y a continuación los criterios de Valoración Técnicos (70%) y los económicos (30%)

<b>PROPUESTA TÉCNICA (peso del 70%)</b>	
<b>Valoración Técnica</b>	
1	Aplicación SaaS o Desarrollo ad hoc
2	Gestión de Usuarios: enfoque e Integración SSO
3	Capacidad de interconexión para exportar (API, Conexión BBDD, etc..)
4	Enfoque sobre el Cumplimiento GDPR, dato personal y sensible
5	Capacidad integraciones nativas. Enfoque sobre integraciones
6	Enfoque Seguridad herramienta & continuidad del servicio
7	Accesibilidad herramienta acorde con la legislación & navegadores soportados
8	Soluciones propuestas para el Bloque 3: estimación evolutivos nice to have
9	Soluciones propuestas para el Bloque 4. Incorporación de Inteligencia Artificial.
10	Escalabilidad de la solución propuesta
<b>Gobierno &amp; Gestión de Proyecto</b>	
1	Experiencia en el Tercer Sector
2	Cronograma propuesto
3	Metodología de Gestión & Gobierno de Proyecto
4	Identificación de Riesgos y estrategias propuestas
5	Presentación / Defensa
6	Acompañamiento en la Gestión del Cambio
7	Plan de formación, pilotaje y escalado, acompañamiento a la Entidad
<b>Valoración Soporte y Mantenimiento</b>	
1	Garantía desarrollos
2	Caducidad bolsas de horas
3	Sistema de facturación ser vicio recurrente (pago por uso, licencia, etc..)
4	Atención personalizada y propuesta competente de SLA,s
5	Cobertura 8x5

<b>PROPUESTA ECONÓMICA (Peso del 30%)</b>	
1	Formato de contrato propuesto: Llave en mano el bloque 1 y Bloque 2 T&M
2	Coste global del Bloque 1
3	Bloque 2: Coste hora soporte anual preventivo & condiciones
4	Bloque 2: Coste hora soporte anual evolutivo & condiciones
5	Coste Global Bloque 3: estimación evolutivos
6	Coste Global Bloque 4 ( quick- wins me aporta con IA)

## 12. CALENDARIO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

PLANIFICACIÓN	FECHAS
<b>Publicación</b> de la Licitación	10 de febrero
<b>Comunicación por parte de Proveedores</b> de su intención de participar en el proceso. Formalización de <b>anexos obligatorios</b> . (Envío de documentación adicional por parte de ACH)	10 de Febrero a 09 de marzo
Periodo de <b>resolución de dudas</b>	Hasta 24 Febrero
Publicación documento común <b>resolución de dudas</b>	2 de Marzo
<b>Recepción de propuestas</b>	10 Marzo hasta las 23.59 horas
<b>Análisis preliminar propuestas:</b> Criterios excluyentes	Hasta el 13 de marzo
<b>Comunicación de exclusión/ continuación en el proceso</b>	16 marzo
<b>Análisis final</b> propuestas candidatas	Del 17 al 27 de marzo
<b>Reunión de Exposición</b> propuesta final (Defensa Proveedores)	7 al 14 de abril
<b>Valoración final</b>	Del 15 al 21 de abril
<b>Comunicación adjudicatario</b>	23 Abril
<b>Formalización Contratación e Inicio del servicio</b>	30 abril

## INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

(En cumplimiento del Reglamento UE 2016/679 de Protección de Datos)

**Nota: en caso de enviar los datos para cotizar, está aceptando los términos descritos en la cláusula de protección de datos.**

Responsable del tratamiento	<p>Denominación social: ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE.</p> <p>NIF: G-81164105.</p> <p>Dirección: Calle Aravaca, nº 22, 28040 de Madrid.</p> <p>Teléfono: 34 91 391 53 00.</p> <p>Email: <a href="mailto:datosaccionesocial@accioncontraelhambre.org">datosaccionesocial@accioncontraelhambre.org</a></p>
Finalidades	<p>Gestión de su solicitud como proveedores de la Organización.</p> <p>Tratamiento de sus datos para la comprobación de que usted no figura en listados privados, o listados publicados por organismos oficiales nacionales o internacionales, tales como listas de sancionados, personas con responsabilidad pública, etc.</p>
Legitimación y conservación	<p>Base jurídica del tratamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Interés legítimo de las partes.</li> </ul> <p>Salvo en los casos que se manifieste la voluntariedad, los datos son necesarios para llevar a cabo las finalidades descritas y su ausencia conllevará la imposibilidad de mantener la relación deseada con la Organización.</p> <p>Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación y, una vez extinguida, durante el plazo previsto de prescripción de las acciones que resulten de aplicación.</p>
Destinatarios de cesiones y transferencias internacionales de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades subvencionadoras con la finalidad de justificar que se ha llevado a cabo una selección.</li> <li>Otras ONG con la finalidad de compartir datos de proveedores que facilitan la provisión de ciertos bienes y servicios.</li> <li>Otras sedes de la organización, así como los países en que las mismas intervienen con la finalidad de compartir datos de proveedores que facilitan la provisión de ciertos bienes y servicios.</li> </ul> <p>Sólo se comunicarán los datos necesarios para el cumplimiento de estas finalidades.</p> <p>Sus datos podrán ser transferidos a los países donde todas las sedes de la Organización desarrollen sus operaciones y/o donde otras ONG desarrollen sus operaciones, así como las entidades subvencionadoras. Alguno de estos países podría no ofrecer un nivel de protección de los datos equiparable a la normativa europea. Se trata de un requisito previo para poder participar en los procedimientos de aprovisionamiento de la Organización, debido a la naturaleza internacional de la misma y del procedimiento de aprovisionamiento.</p> <p>No se prevén otras transferencias internacionales de los datos.</p>
Derechos de los interesados	<p>Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y la limitación u oposición dirigiéndose por escrito a la dirección de correo electrónico <a href="mailto:procurement@accioncontraelhambre.org">procurement@accioncontraelhambre.org</a>.</p> <p>Tiene derecho a reclamar ante la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de Datos: <a href="http://www.aepd.es">www.aepd.es</a>).</p>