



Colegio de Ingenieros
de Caminos,
Canales y Puertos

CONCURSO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL CRM DYNAMICS 365 E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES



1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETO	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS	4
3.1 CRM	4
3.2 Portal del Colegiado	5
3.3 Nuevas funcionalidades de fidelización/gamificación y red de contactos	5
3.4 Entornos	6
4. SERVICIOS CONTEMPLADOS	6
5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y REQUISITOS	6
6. REQUISITOS DE SOLVENCIA	7
7. PLAZO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	8
8. PROPUESTA ECONÓMICA	8
9. PRESENTACION DE LA PROPUESTA	8
10. PROCESO DE SELECCIÓN. NORMAS APLICABLES.	9
11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	9
12. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	10

1. ANTECEDENTES

La Demarcación de Madrid del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, utiliza Dynamics 365 como herramienta de gestión de los colegiados, precolegiados y otros contactos. La información relativa a los colegiados se actualiza diariamente desde una base de datos externa perteneciente a la sede nacional del Colegio.

Actualmente, contamos con 6 licencias Team Members y 3 Sales Enterprise de Dynamics 365, además de 12 licencias de Office 365. Sin embargo, el uso actual de la herramienta es limitado en comparación con las amplias funcionalidades que ofrece el CRM. La solución actual presenta información y campos redundantes, datos no utilizados y carece de la capacidad para recopilar información adicional necesaria.

La configuración actual del CRM almacena los diferentes tipos de contactos en tablas separadas, lo que dificulta las búsquedas y genera problemas al implementar nuevas funcionalidades, como la creación de un portal del colegiado. Esta estructura añade complejidad al desarrollo de nuevas soluciones.

Además, la solución actual está integrada para automatizar las inscripciones a cursos y actividades desde la web publica www.caminosmadrid.es.

La base de datos actual almacena los datos de colegiados y precolegiados a nivel nacional (25.000 y 500 respectivamente) aunque la base de trabajo en el CRM se centra solo en los pertenecientes a la Demarcación de Madrid, aproximadamente 9.900 colegiados y 150 precolegiados.

2. OBJETO

El presente contrato tiene como objetivo la actualización de la solución existente, parametrizada según las funcionalidades actuales, e implementar dos nuevas funcionalidades estratégicas para fomentar la participación de los colegiados en la actividad colegial: la fidelización mediante la participación en actividades y la interacción entre colegiados.

Para ello, se requiere la creación de un portal para los colegiados que facilite el acceso a la información, permita la interacción entre todas las partes y gestione las inscripciones a diversas actividades. Este portal deberá ser accesible tanto desde entornos web como desde dispositivos móviles.

El objeto del contrato incluye la puesta en marcha, así como la prestación de servicios de administración y asistencia técnica durante el periodo de vigencia del contrato.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS

3.1 CRM

Integración de datos desde Sede Nacional

EL CRM se alimenta de la base de datos de la Sede Nacional, en adelante GESCOL, para obtener y actualizar la información de colegiados y precolegiados, aunque actualmente no se está actualizando la información de los precolegiados. Sede Nacional genera vistas en SQL en un servidor dentro de su red. Este servidor ejecuta diariamente una tarea de Windows que actualiza las tablas del CRM con los datos de esas vistas.

Gestión de Colegiados, Precolegiados y otros contactos

Los datos importados desde GESCOL no son actualizables por los usuarios en el CRM y deben integrarse en las siguientes pestañas de las fichas de colegiados y precolegiados.

- Datos Generales:
- Datos Colegiales
- Datos Profesionales
- Datos Académicos
- Conexiones con otros contactos/empresas
- Casos
- Inscripciones a cursos y eventos
- Otros datos

Integración de datos generados por la actividad de la demarcación

La actividad diaria de la demarcación implica la creación de consultas (jurídicas, reserva coworking, ayuda empleo, ...) y resolución de casos con los colegiados, los cuales deben registrarse en el CRM. También es necesario registrar la participación de los colegiados (y otros contactos) en diversas actividades, no solo como asistentes, sino también como ponentes o participantes en grupos de trabajo, actividades profesionales y otros tipos de colaboración.

Gestión de cursos y eventos

El CRM es la herramienta donde se registran los cursos y actividades de la demarcación, así como los asistentes. Actualmente, las inscripciones se realizan desde un formulario web en Wordpress. La participación en estas actividades otorgará puntos que se podrán canjear por descuentos o regalos. La creación de eventos en la nueva solución se contempla como un flujo de acciones, donde la participación de algunos usuarios desencadena las siguientes acciones del flujo hasta la publicación definitiva del curso o evento.

Acciones programadas

Actualmente solo existe una tarea programada que felicita a los colegiados por su cumpleaños. Adicionalmente, se debe permitir la creación de nuevas campañas puntuales o el envío de formularios de satisfacción de asistencia a eventos.

Histórico de datos

Se debe migrar todos los datos actuales del CRM, permitiendo la integración y el acceso de datos antiguos, como la encuesta masiva realizada en 2018 a los colegiados, que debe seguir conectada a la ficha del colegiado, así como cualquier otro dato relativo a casos o acciones realizadas con los colegiados.

Explotación de datos e informes

Cada área de la aplicación debe contar con sus propios informes y listados, con posibilidad de personalización.

Asociaciones colegiales, programas de colaboración y patrocinios

En el caso de las empresas, algunas participan en patrocinios de eventos o proyectos de cooperación. Es necesario poder almacenar las diferentes aportaciones económicas y las actividades a las que están destinadas.

3.2 Portal del Colegiado

Esta área surge de la necesidad de ampliar y mejorar la interacción con el colegiado, proporcionando una plataforma integral que incluya las siguientes secciones:

- Datos de contacto
- Calendario de actividades
- Inscripciones a cursos y eventos
- Datos de participación: registro de actividades y cursos en los que ha participado especificando su rol (participante, organizador, ponente, etc.). También se incluirá la participación en otros grupos de trabajo o colectivos de pertenencia (mediación, peritos, asociaciones colegiales, otros)
- Puntos o insignias por participación y compensaciones
- Red de colegiados

3.3 Nuevas funcionalidades de fidelización/gamificación y red de contactos

Fidelización

- **Obtención de Puntos:** Se definirán las actividades que otorgarán puntos y la cantidad de puntos que se obtendrán por cada una.
- **Categorías de Colegiados:** Los puntos acumulados permitirán clasificar a los colegiados en diferentes categorías, las cuales ofrecerán acceso a descuentos en formación y obsequios.

Red de colegiados

- **Herramienta de Comunicación:** Sencilla herramienta para facilitar la comunicación entre colegiados, permitiendo compartir ciertos datos, crear grupos y enviar mensajes entre ellos y a todos ellos.
- **Datos Compartidos:** Los colegiados podrán compartir información básica como nombre completo, número de colegiado, empresa, universidad, promoción y área de especialización.
- **Localización y Mensajería:** Posibilidad de localizar a otros colegiados y enviar mensajes para establecer contacto.
- **Creación de Grupos:** Opción para crear grupos de colegiados con el fin de mantener la comunicación y colaboración dentro de un entorno específico.

3.4 Entornos

Las nuevas funcionalidades descritas en los puntos 3.2 y 3.3 estarán disponibles en formato móvil, compatibles con los sistemas operativos iOS y Android.

4. SERVICIOS CONTEMPLADOS

La ejecución del contrato se llevará a cabo en las siguientes fases generales, que podrán ser ajustadas en función de la solución propuesta:

Desarrollo e implantación

- Definición de la solución
- Integración de datos
- Implantación y puesta en producción
- Formación a usuarios de la Demarcación de Madrid

Administración y mantenimiento

- Mantenimiento operativo del software y licencias.
- Servicio de soporte para recepción de comunicaciones de consultas, averías o incidencias y atención de estas, con disponibilidad 8x5 (de lunes a viernes, excluyendo festivos nacionales).

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y REQUISITOS

Todas las actuaciones desarrolladas en el marco del presente concurso deberán cumplir los siguientes requisitos generales. Se especifican los requisitos mínimos que deberán cumplir los sistemas ofertados, aunque las empresas licitadoras podrán mejorarlos:

- **Plazos de Ejecución:** El contratista debe incluir los plazos de ejecución estimados. Los plazos establecidos para la implantación del proyecto son esenciales, y el contrato formalizado incluirá penalizaciones por su incumplimiento, además de la indemnización por los daños y perjuicios causados.
- **Propiedad de los Trabajos:** Todos los trabajos realizados serán propiedad final del Colegio.
- **Personal Técnico:** La empresa adjudicataria deberá disponer de personal técnico adecuado, con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.
- **Herramientas de Gestión:** El contratista facilitará las herramientas necesarias para la toma de necesidades y el seguimiento del proyecto, estableciendo mecanismos de aprobación de los hitos marcados en las diferentes actuaciones.
- **Funcionamiento y Mantenimiento:** La empresa contratada se encargará de comprobar el correcto funcionamiento de la aplicación, asegurando los mínimos necesarios para la correcta ejecución de los procesos, y alertando sobre las necesidades de alojamiento, mantenimiento y explotación.

- **Ubicación de Recursos:** La empresa adjudicataria debe asegurar que todos los recursos que compongan la infraestructura estén ubicados dentro del Espacio Económico Europeo o en países que garanticen un nivel de protección de datos de carácter personal equivalente al establecido en España.
- **Confidencialidad:** Toda la información y datos que la empresa adjudicataria conozca en relación con los servicios contratados se considerarán confidenciales respecto a terceros, estando obligada a guardar el debido secreto. Asimismo, deberá comunicar al Colegio la realización de otros servicios o trabajos para terceros que pudieran generar un conflicto de intereses, comprometiéndose a aceptar las decisiones del Colegio sobre su abstención en dichos casos.
- **Cumplimiento Normativo:** Cualquier solución propuesta deberá cumplir con la normativa vigente en cuanto a protección de datos de carácter personal (LOPD-GDD y RGPD), tanto europea como nacional.
- **Medidas de Seguridad:** La empresa adjudicataria deberá cumplir con las medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad, en la categoría Media, en el tratamiento de información y datos responsabilidad del Colegio y en su Política de Seguridad de la Información.

6. REQUISITOS DE SOLVENCIA

Los ofertantes deberán disponer de suficiente solvencia. Las condiciones de solvencia especificadas en este capítulo deberán cumplirse taxativamente; en caso contrario se estará en **situación de exclusión**.

La Demarcación de Madrid podrá solicitar ampliación de la documentación aportada con el objeto de realizar los contrastes en cuanto a las acreditaciones y declaraciones responsables se refiere.

La solvencia económica, financiera y técnica de los licitadores se acreditará mediante la aportación de los documentos que se indican a continuación:

a) El criterio para la acreditación de la **solvencia económica y financiera** será el volumen anual de negocios del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos de 250.000 euros.

El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito o cualquier documento oficial que lo acredite. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

b) **Solvencia técnica**

El licitador deberá acreditar una antigüedad mínima de constitución como persona jurídica o de alta en autónomos de 5 años.

El licitador deberá acreditar que se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o frente a la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes mediante la presentación de la documentación relativa o declaración responsable.

El licitador deberá acreditar la suscripción de un seguro de responsabilidad civil suficiente mediante la presentación de la documentación relativa a dicho seguro o en su caso declaración responsable.

7. PLAZO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los plazos orientativos establecidos para el proceso se muestran a continuación:

Publicación del anuncio	16 de diciembre 2024
Fecha límite recepción de propuestas	24 de enero de 2025
Adjudicación	31 de enero de 2025

El servicio se prestará a partir de la firma del contrato, de acuerdo con el calendario que apruebe la dirección de sistemas y con cumplimiento de sus diferentes hitos, hasta la finalización del proyecto.

8. PROPUESTA ECONÓMICA

La oferta económica de los escenarios propuestos deberá desglosar las siguientes partidas de manera diferenciada:

- Costes de licencias y alojamientos requeridos
- Personalización del CRM
- Desarrollos específicos de integración con terceros
- Desarrollos específicos para integrar en el CRM aplicaciones o funcionalidades de fidelización/gamificación o red de colegiados-
- Coste de desarrollo de aplicaciones móviles
- Mantenimiento y administración tras la fase de implementación

9. PRESENTACION DE LA PROPUESTA

Los ofertantes deberán disponer de suficiente solvencia económica y financiera, técnica o profesional y técnica particular.

La propuesta deberá ir acompañada de una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años, correspondientes al mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato.

La documentación podrá presentarse digitalmente a través del correo electrónico secretariacaminosmadrid@ciccp.es o en formato papel en el registro de la Demarcación de Madrid, en sobre cerrado.

Se indicará en el asunto del correo electrónico o en el sobre " PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL CRM DYNAMICS 365 E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES". (En el caso de la documentación en papel, se adjuntará copia digital).

10. PROCESO DE SELECCIÓN. NORMAS APLICABLES.

La contratación se rige por el Reglamento de Régimen Económico y Patrimonial del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, aprobado por el Consejo General del Colegio el 21 de junio de 2018.

La selección del adjudicatario se llevará a cabo atendiendo a los criterios de adjudicación expuestos: oferta técnica (máximo de 70 puntos) y oferta económica (máximo de 30 puntos).

La participación en el proceso implica la aceptación de las normas aplicables y de la decisión de la selección y de la contratación. La decisión sobre la selección del adjudicatario no reviste carácter administrativo y no será recurrible.

Con el adjudicatario se formalizará un contrato que será el documento de carácter obligatorio que rija la relación entre las partes.

Dicho contrato implicará en su caso la formalización de un acuerdo de encargo del tratamiento de datos personales acorde con la normativa de protección de datos de carácter personal.

11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos personales incluidos en las ofertas podrán ser tratados por el Colegio, con la finalidad de gestionar la selección y, en su caso, la contratación.

El Colegio informa en relación con dicho tratamiento de lo siguiente:

- **Finalidades:** Gestión de la actividad contractual y convencional del Colegio. Gestión de la relación con proveedores de servicios o productos.
- **Legitimación del tratamiento:**
 - RGPD (art. 6.1.a) Consentimiento del interesado.
 - RGPD (art. 6.1.b) El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de éste de medidas precontractuales.
- **Cesiones o comunicaciones:** No se prevén.

- **Derechos:** Acceder, rectificar y suprimir los datos, solicitar la portabilidad de los mismos, oponerse al tratamiento y solicitar la limitación de éste. Se pueden ejercer mediante correo electrónico dirigido a: **derechosdatos@ciccp.es**.

12. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Podrán ser causa de resolución del contrato que se formalice las siguientes:

- a) El incumplimiento de las obligaciones asumidas por el adjudicatario contenidas en el contrato.
- b) El incumplimiento de las obligaciones de la empresa recogidas en la normativa vigente, incluidas las deontológicas, de seguridad social, tributarias, protección de datos de carácter personal y seguridad de la información.