

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PUESTA EN PRODUCCIÓN Y LICENCIAMIENTO DE UNA PLATAFORMA EN LÍNEA DE LIBROS ESTUDIANTILES UNIVERSITARIOS DIGITALES

Objeto: “Licenciamiento de Plataforma de eBooks para estudiantes y docentes del sistema educativo terciario Uruguayo”.

1. ANTECEDENTES

La Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) es una persona de derecho público no estatal que tiene como objetivos:

- a. Preparar, organizar y administrar instrumentos y programas para la promoción y el fomento del desarrollo científico – tecnológico y la innovación, de acuerdo con los lineamientos estratégicos y las prioridades del Poder Ejecutivo.
- b. Promover la articulación y coordinación de las acciones de los actores públicos y privados involucrados, en sentido amplio, en la creación y utilización de conocimientos, de modo de potenciar las sinergias entre ellos y aprovechar al máximo los recursos disponibles.
- c. Contribuir, de forma coordinada con otros organismos del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación, al desarrollo de los mecanismos efectivos de Evaluación y Seguimiento de Programas y demás Instrumentos de Promoción en la materia. Este sistema de evaluación se constituirá en un insumo central para el diseño de incentivos a los agentes públicos y privados que participen.

A partir del lanzamiento del Portal Timbó en 2009, la ANII ha identificado desafíos que incluyen el poco uso de sus servicios por la comunidad empresarial y la necesidad de alcanzar una audiencia más amplia así como los desafíos operativos correspondientes a una prestación proactiva y sistematizada de servicios.

Para ello se realizarán actividades dirigidas a la mejora del acceso a información mediante la expansión de los servicios provistos a través del Portal Timbó, que incluye, entre otros: una solución de tecnología de la información que haga disponible una base de datos en línea para textos universitarios.

2. OBJETO

El objeto del presente llamado es la contratación de una plataforma en línea en modalidad “SaaS” (Software as a Service), que permita la gestión de contenidos digitales, para que los mismos sean utilizados en calidad de préstamo por estudiantes y docentes del sistema

educativo terciario uruguayo.

El propósito de la plataforma es que los estudiantes y docentes del sistema educativo terciario uruguayo se beneficien de los productos y servicios que provee ANII.

Se espera que la plataforma permita la carga de hasta 1.500 contenidos digitales y soporte el registro de hasta 180.000 usuarios (cantidad estimada en base al anuario estadístico de educación del MEC al 2016, 170.462 estudiantes matriculados).

3. REQUERIMIENTOS

3.1. Requerimientos obligatorios

Los requerimientos obligatorios deben estar disponibles y desarrollados en el producto ofrecido al momento de la puesta en producción de la plataforma.

3.1.1. Motor de búsqueda

Buscador que permita encontrar el contenido fácilmente y de forma ágil (tiempo de respuesta medido en segundos). El motor de búsqueda debe presentar la posibilidad de búsqueda básica y avanzada, utilización de operadores booleanos, diferentes criterios de orden en la presentación de los resultados (relevancia, cronológico, alfabético), y permitir la navegación facetada de los resultados (limitación de los resultados a partir de diferentes filtros y/o limitadores).

3.1.2. Catalogación

Debe permitir la indexación de materiales con estándares bibliotecarios, priorizando MARC 21 y Dublin Core.

3.1.3. Roles de usuario

La plataforma debe contar con una gestión de roles y permisos. Se identifican 3 roles principales: usuarios anónimos, usuarios registrados y administradores. Cada uno de estos roles tendrá diferentes niveles de acceso y las acciones que podrá realizar sobre la plataforma varían de acuerdo a esos niveles y se describen a continuación:

Usuarios anónimos:

- Acceso a buscador, catálogo, navegación y a datos bibliográficos de los recursos.
- Solicitar el registro o autenticación en caso de querer leer en línea o descargar el contenido.

Usuarios registrados:

- Lectura/visualización en línea y descarga de recursos abiertos.
- Lectura/visualización en línea y descarga de recursos encriptados.
- Realizar calificaciones sobre los recursos (sistema de estrellas o similar).
- Comentar los recursos (con moderación por el usuario administrador).
- Generar listas o categorías de materiales que puedan guardar y/o compartir.
- Sugerir incorporaciones de materiales al administrador.
- Recibir notificaciones de nuevos materiales o préstamos que tenga en espera.

Usuario administrador:

- Gestionar contenido (cargar, publicar y despublicar)
- Moderar comentarios
- Gestionar usuarios

3.1.4. Perfiles de usuario

La plataforma debe posibilitar la generación de perfiles parametrizables. Mientras los roles de los usuarios definen las acciones que podrán realizar dentro de la plataforma, los perfiles definen los contenidos o tipos de contenidos a los cuales prefieren acceder.

3.1.5. Login centralizado

El login al sistema se realizará a través del Login Único de ANII, para lo que la plataforma debe soportar la integración con OAuth (<https://oauth.net/>).

3.1.6. Acceso a los contenidos

La plataforma debe permitir la carga masiva de contenidos y contar con un sistema de DRM (Digital Rights Management) que proteja el contenido adquirido por licencia de uso.

Debe contar con un sistema de préstamos que permita parametrizar la duración activa del préstamo, y un sistema de gestión de licencias y contratos que permita respetar los acuerdos asumidos por ANII.

El oferente deberá proveer un mecanismo para visualización en línea de forma protegida y la posibilidad de descarga de aquellos contenidos protegidos mediante DRM (lector para PDF y epub).

La plataforma deberá además proveer un mecanismo de acceso para contenidos sin protección DRM.

3.1.7. Analytics

La plataforma debe proveer estadísticas de uso a nivel de usuario y de sitio, al estilo de una bitácora de interacciones con el sitio. Se enumera una lista de ciertos indicadores a ser medidos:

- Recursos visitados
- Recursos descargados
- Recursos leídos en línea
- Recursos vistos en modo “vista previa”
- Usuarios nuevos y recurrentes
- Recursos utilizados por categoría de usuario
- Tiempo de permanencia en la plataforma
- Frecuencia de uso de la plataforma.
- Acciones en la plataforma (ranqueo, comentarios, listas generadas)
- Términos buscados (keywords)

Asimismo, se debe proveer un mecanismo para exportar esta información: API (preferentemente servicios REST), posibilidad de exportar a “.csv”, u otro. Todas las estadísticas deben poder ser analizadas de forma total o en un periodo de tiempo determinado.

3.1.8. Compatibilidad

La plataforma debe funcionar correctamente en las últimas versiones de los navegadores más populares de dispositivos móviles y de escritorio.

3.1.9. Diseño

El producto deberá ser personalizado al *look & feel* de ANII. Adicionalmente el diseño debe permitir el funcionamiento en dispositivos móviles (celulares y tablets) y diferentes tipos de resoluciones de pantalla.

3.1.10. APIs o servicios web (web services)

La plataforma deberá contar con APIs o servicios web (web services) que permitan interactuar con ella y la información allí almacenada.

3.1.11. Recomendaciones

Posibilidad de brindar recomendaciones automáticas de recursos al usuario en función de criterios a definir. Por ejemplo, recomendar recursos más descargados, o mejor calificados, o similares a otros que el usuario descargó, o aquellos a los que también han accedido otros usuarios de comportamiento similar en la plataforma.

3.1.12. Información de perfiles y usuarios

ANII debe poder descargar en cualquier momento y de manera independiente la información de los usuarios y perfiles de la plataforma, ya sea mediante API o exportación a archivo.

3.2. Requerimientos deseables

Se valorará positivamente aquella propuesta que cuente con los requisitos siguientes:

3.2.1. Aplicación para dispositivos móviles

Aplicación para dispositivos móviles que permita la lectura. Debe funcionar como mínimo en Android e IOS. Se valorará funcionamiento multiplataforma y la posibilidad de adaptar el *look & feel* al de ANII.

3.2.2. Distribución

Posibilidad para usuarios administradores de personalizar envíos de contenido, individual o por lotes, a grupos de usuarios.

3.2.3. Vocabulario controlado

Posibilidad de integrar o generar un vocabulario controlado para la descripción temática.

3.2.4. Notificaciones

Posibilidad de generar notificaciones personalizadas para los usuarios. Por ejemplo, "hay un nuevo libro de texto disponible para ti".

3.2.5. Tutoriales

Posibilidad de contar con materiales de capacitación, guías o tutoriales.

3.2.6. Catálogo

Posibilidad de descargar el catálogo completo de recursos en alguno de los formatos estándar para registros bibliográficos. Es deseable que se pueda visualizar el catálogo completo o filtrado de acuerdo a criterios que se establezcan desde la institución.

3.2.7. Plataforma de lectura colaborativa

Funcionalidad o módulo que permita generar comunidades de lectores moderadas por un usuario administrador, que pueda monitorear y dinamizar la lectura.

3.2.8. Acceso a contenidos

Se valorará que la plataforma brinde acceso a contenidos propios o de terceros, mediante acuerdos con proveedores de contenidos.

3.2.9. Integración con EDS y otros

Se valorará especialmente que sistema sea compatible con el sistema de descubrimiento EBSCO EDS que se utiliza en el Portal TIMBÓ (www.timbo.org.uy), al que estará integrada de alguna manera la plataforma. Del mismo modo la “cosecha” (harvest) de otros sitios y repositorios será valorado positivamente.

3.2.10. Integración con software CRM (customer relationship management)

Se valorará que la plataforma contemple la integración con software CRM, en particular Odoó (ver <https://www.odoo.com>). En particular la posibilidad de embeber un formulario de consulta asociado al CRM o de enviar mediante servicio web las consultas realizadas.

3.2.11. Solución integral para el actual Portal TIMBÓ

Adicionalmente se valorará que la plataforma permita incorporar las funciones que actualmente realiza el Portal TIMBÓ u otras que ANII pueda definir en el futuro, entre ellas y a modo meramente enumerativo: incorporación la totalidad de usuarios del Portal TIMBÓ; incorporación, gestión y acceso a los contenidos adquiridos en otras plataformas y proveedores, contenidos propios de ANII, contenidos procedentes del intercambio científico y contenidos libres de derechos que se decidan incorporar a la plataforma; funcionar como un agregador de contenidos; servicio escalable para atender con eficacia la demanda.

A la fecha el portal TIMBÓ cuenta con aproximadamente unos 45.000 usuarios, de los cuales 22.808 se declaran estudiantes y 4.244 docentes. Este flujo de usuarios no se reparte de forma uniforme sino que fluctúa en función del calendario estudiantil y genera unas 500.000 descargas anuales.

3.3. Niveles de servicio

La propuesta deberá incluir una descripción del nivel del servicio propuesto incluyendo, los tiempos de respuesta a la atención de incidentes, el porcentaje de disponibilidad de la plataforma, políticas de respaldos, entre otros.

La firma adjudicataria debe asegurar el mantenimiento de la aplicación (backups, soporte de hardware y software, actualizaciones etc.) y garantizar la evolución tecnológica de la plataforma con las adaptaciones adecuadas a las últimas versiones de los navegadores más habituales, así como la compatibilidad con los dispositivos de lectura, sin coste adicional alguno.

También deberá ofrecer asistencia técnica telefónica y/o a través de correo electrónico sobre todos los servicios que se hayan contratado. El plazo de respuesta a las incidencias reportadas deberá respetar los siguientes plazos como mínimo:

IMPACTO CRÍTICO: resolución en plazo no mayor a 24 horas (corridas). Incidencias de alto impacto en las funciones críticas de la plataforma, o que 1 o varios procesos no puedan ejecutarse (por ej. Interrupción de los servicios de consulta del catálogo, préstamo, descargas o acceso a la biblioteca desde las aplicaciones móviles)

IMPACTO ALTO: resolución en plazo no mayor a 48 horas (corridas). Incidencias de impacto significativo en algunas de las funciones o procesos por incidentes de las aplicaciones y/o servicios. El evento está controlado y no requiere una solución inmediata.

IMPACTO MEDIO Y BAJO: Planificable, entre 72 y más horas. Incidencias de impacto medio o bajo en algunas de las funciones o procesos, por incidentes de aplicaciones y/o servicios. El evento implica un número reducido de usuarios o clientes afectados y es de poca visibilidad. Existe un plan alternativo de solución y se puede esperar la solución definitiva.

Todos los plazos se contarán a partir de la comunicación del incidente a través del canal que se efectúe la misma, que deberá ofrecer un sistema de acuse de recibo de la incidencia con hora y fecha. Las horas de plazo de resolución se computarán en horario de corrido.

El Proveedor se compromete a informar al personal responsable de la plataforma de la evolución de los trabajos, la resolución de las incidencias y averías y los medios que están disponiendo para su resolución.

4. LICENCIAMIENTO

La propuesta deberá contar con un claro detalle del modelo de licenciamiento.

Especificar si existen costos de “única vez” por adecuaciones, implantaciones, configuraciones o cualquier otro costo que no esté incluido en las licencias.

Se valorará que la propuesta incluya una opción de licenciamiento “de sitio”, que soporte el uso a nivel país a un precio fijo anual.

5. CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Se deberá proponer un plan de capacitación a los administradores, técnicos y funcionales que ANII considere, de forma de adquirir el conocimiento para la correcta operación de la plataforma.

Con el objetivo de que el organismo se “apropie” del Proyecto/Solución para garantizar la sostenibilidad a lo largo del tiempo y con la mayor independencia del proveedor, se evaluarán

las herramientas propuestas para lograr una adecuada transferencia de conocimientos al equipo designado por ANII.

La capacitación puede ser presencial o remota.

6. ARMADO Y PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

6.1. Aspectos Formales

La propuesta deberá ser enviada a la casilla de correo contrataciones@anii.org.uy, antes de las **14:00 hs (hora Uruguay) del 3 de octubre de 2018.**

Debe estar redactada de forma precisa, en idioma español.

Deberá presentarse además debidamente identificadas haciendo referencia al llamado Ref. 2018_17, indicando claramente el Nombre del oferente, Razón Social, Domicilio real de la empresa, Firma, Contrafirma y Cargo de la persona autorizada a firmar la oferta en nombre del oferente.

6.2. Propuesta Técnica

La propuesta deberá presentar al menos los siguientes apartados:

Antecedentes de la empresa: Deberá detallarse la experiencia en proyectos similares, siendo considerados similares aquellos proyectos de plataformas de libros digitales.

Especificación de la propuesta: La propuesta contener, como mínimo, los siguientes puntos:

- Detalle del producto ofrecido con énfasis en los requerimientos solicitados
- Plan de Trabajo:
 - Cronograma detallado de acciones para la implementación
 - Customización de la plataforma
 - Testing de la Plataforma
 - Carga de contenidos
 - Puesta en producción
 - Capacitación y transferencia de conocimientos
 - Plan de mantenimiento y soporte
 - Niveles de servicio
- Plan de riesgos asociados al proyecto
- Equipo de trabajo

6.3. Propuesta Económica

La propuesta económica deberá presentarse expresada en dólares americanos y desglosando el costo de los servicios solicitados de los impuestos aplicables.

La presentación de la cotización queda abierta a la forma que los oferentes consideren más ventajosa para la ANII teniendo en cuenta los términos expresados en el apartado “Licenciamiento”.

6.4. Plazo complementario

Cuando se constate la omisión de la presentación de documentación o información, cuya agregación posterior no altere materialmente la igualdad de los oferentes, el Contratante se comunicará con el oferente por escrito solicitando subsanar la omisión y otorgándole a esos efectos un plazo improrrogable que establecerá en cada caso, pero que en ninguna circunstancia podrá ser mayor a cinco (5) días calendario.

6.5. Otras condiciones asociadas a la presentación de propuestas.

El oferente sufrará todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de su propuesta. El Contratante no será responsable en ningún caso de dichos costos, independientemente de la forma en que se lleve a cabo el Concurso o su resultado

El Contratante no considerará ninguna propuesta que llegue con posterioridad a la hora y fecha límite fijada para la recepción de propuestas. Toda propuesta que reciba el Contratante una vez pasada la hora y fecha límite para presentación de propuestas será declarada tardía y rechazada.

6.6. Mantenimiento de la oferta

Es obligatorio el mantenimiento de las ofertas por ciento veinte (120) días calendario a partir de la presentación de las ofertas. Vencido dicho plazo, las propuestas se considerarán automáticamente prorrogadas hasta el día en que el oferente comunique por escrito lo contrario. Las ofertas que indiquen un plazo de validez menor que el mínimo exigido por el presente documento, no serán tenidas en cuenta.

Todos los plazos indicados por el proponente en su oferta serán computados en días hábiles, salvo indicación en contrario.

7. ADJUDICACIÓN Y CONTRATO

La ANII se reserva el derecho de tomar resolución sobre las propuestas que reciba, aceptando la que estime más conveniente, según determine la Autoridad competente, en mérito a los criterios de evaluación previstos en el presente documento, los antecedentes del oferente con la propia ANII, con el Estado y en plaza y la disponibilidad financiera del Organismo.

Asimismo, podrá rechazar la totalidad de las propuestas a su exclusivo juicio, solicitar mejora de la oferta, y/o negociación, sin que su decisión genere responsabilidad alguna.

La Resolución de Adjudicación o rechazo de las ofertas, será notificada a todos los oferentes.

El adjudicatario recibirá las indicaciones y/o directivas de la ANII directamente del funcionario designado por la misma, ante quien planteará por escrito cualquier reclamo o divergencia que entienda del caso.

Las obligaciones y derechos del adjudicatario serán las normas que surgen del contrato firmado entre las partes, de los Términos de Referencia, de su oferta y de las normas jurídicas aplicables.

El contrato no podrá ser objeto de transferencia a favor de terceros bajo ningún concepto.

8. ACLARACIONES Y CONSULTAS

Los interesados podrán solicitar aclaraciones o consultas específicas derivadas de la interpretación de los TdeR hasta 4 días hábiles antes de la apertura de ofertas, a la casilla de correo contrataciones@anii.org.uy.

Las mismas serán respondidas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su formulación y hasta el día hábil anterior al de la apertura de ofertas y serán remitidas desde la mencionada casilla de correo con copia a todas las empresas que participen del procedimiento, sin hacer mención alguna de quien la/s ha formulado.

9. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES

ANII se reserva el derecho de desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, de desestimar las ofertas que no se ajusten a las condiciones del presente llamado; reservándose también el derecho a rechazarlas si no las considera convenientes, sin generar derecho alguno de los participantes a reclamar por concepto de gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

No se reconocerán, pagarán o reintegrará conceptos de gastos del adjudicatario no cotizados por éste como parte de la oferta o reconocidos expresamente en el presente Pliego o los contratos que ANII firmare con el adjudicatario.

ANII podrá, por cualquier causa y en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de ofertas, modificar los documentos de licitación mediante “aclaraciones”, ya sea por iniciativa propia o en atención a aclaraciones solicitadas por los oferentes. Las “aclaraciones” serán publicadas en la página de ANII.

ANII se reserva el derecho de rechazar a su exclusivo juicio, la totalidad de las ofertas y de iniciar acciones en casos de incumplimiento de la oferta ya adjudicada.

10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El proceso de selección y contratación se realizará acorde con los procedimientos de la ANII.

En el método de selección y contratación se evaluarán tanto aspectos de calidad de la propuesta técnica como el costo cotizado por los trabajos solicitados.

El comité encargado de la evaluación, verificará las especificaciones técnicas y requerimientos mínimos solicitados de acuerdo a lo establecido en los TDR. Las ofertas que no cumplan con los requisitos exigidos no serán tenidas en consideración.

La adjudicación recaerá sobre el oferente que cumpla con todos los requisitos definidos y resulte mejor puntuado de acuerdo al sistema de puntuación propuesto.

Los resultados del procedimiento de selección le serán comunicados a todas las empresas involucradas en el mismo.

● **REQUISITOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

Para participar el proveedor deberá acreditar la información necesaria para realizar la evaluación. Los criterios y el sistema de puntos (máximos) que se asignará a la evaluación de la Propuesta Técnica son:

Calificación obligatoria (Pasa/No pasa)

1-Producto base ofrecido que cumpla con los requerimientos obligatorios.

2- Antecedentes- Experiencia en implantación de plataformas de contenidos digitales.

i) Evaluación propuesta técnica

100 puntos

Solución propuesta (plataforma, servicio de soporte y mantenimiento, funcionalidades deseables)

NOTA: Serán considerados dentro de esta evaluación la totalidad de los Requerimientos

El puntaje mínimo requerido en la etapa de evaluación de las Propuestas Técnicas es de 70 puntos, debiendo alcanzar como mínimo el 50% del puntaje en cada criterio de evaluación.

Las propuestas que alcancen el puntaje mínimo requerido pasan a la siguiente etapa del procedimiento de evaluación.

IMPORTANTE: la ANII podrá solicitar aclaraciones respecto del contenido de las propuestas técnicas presentadas en caso de que generen dudas de interpretación. A su vez podrá rechazar propuestas que no contemplen los requisitos exigido en los TdR.

2. Análisis de Propuestas Económicas.

Las Firmas que alcancen el puntaje mínimo requerido en la Evaluación de las Propuestas Técnicas (PT) quedarán habilitadas para la análisis de las propuestas económicas.

Se analizará que se cumpla con los requisitos de forma exigidos para la presentación de las propuestas económicas. La ANII podrá rechazar propuestas que se alejen o no contemplen lo estipulado en los TdR.

Se ordenarán las propuestas económicas que hayan sido presentadas de acuerdo a los TdR de menor a mayor y se identifica la propuesta que presenta el menor precio para la totalidad del servicio solicitado.

Se propone la siguiente fórmula para determinar los puntajes de precio para las diferentes propuestas:

SP = 100 x Em/E, donde **Em** es el menor precio cotizado y **E** el precio que se está considerando.

Las ponderaciones asignadas a las propuestas técnicas y de precio son:

$$T = 70 \%$$

$$P = 30 \%$$

Se compararán las propuestas de todos los proponentes habilitados y se confeccionará una lista por orden de mérito de acuerdo al puntaje final obtenido en función de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje Final} = 0,70 \times ST + 0,30 \times SP$$

Donde: ST: Puntaje Técnico; SP: Puntaje de Precio

La adjudicación recaerá sobre el oferente que obtenga el mayor puntaje final.