



---

## Licitación Pública Nº RFP/WEBCOMM/2017-01 "Nueva página web de la OMT y desarrollo e implementación de un CRM"

### PREGUNTAS Y RESPUESTAS

#### **Preguntas Lote I - Creación de una nueva página web de la Organización Mundial del Turismo (OMT) (Lote I)**

##### **Pregunta 1.**

¿Se aceptan soluciones de Software como servicio (SaaS) para el CMS donde haya un pago de suscripción plurianual?

##### **Respuesta 1.**

Si, se aceptan soluciones como servicios SaaS para el CMS. En este caso, se le solicita al licitante que oferte el coste de desarrollo e implementación y por separado nos indique los costes anuales de la solución tecnológica. En la solución técnica nos debe de indicar el tipo de solución y en la oferta económica debe de aparecer este coste de forma independiente a la oferta del proyecto.

##### **Pregunta 2.**

¿Tenéis un modelo a seguir del tipo de web y CRM que necesitáis?

##### **Respuesta 2.**

En aras de no condicionar en el desarrollo, hemos preferido dejar las propuestas abiertas de diseño para los solicitantes. La web /CRM resultantes deberán seguir la imagen corporativa de la OMT y cumplir los requisitos solicitados en los términos de referencia.

---

*La Organización Mundial del Turismo ([OMT/UNWTO](http://www.unwto.org)), organismo especializado de las Naciones Unidas, es la principal organización internacional con un papel central y decisivo en la promoción del desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Constituye un foro mundial para cuestiones de política turística y una fuente útil de conocimientos en materia de turismo. Está integrada por 156 países, 6 territorios, 2 observadores permanentes y más de 400 Miembros Afiliados. Síguenos en [Facebook](https://www.facebook.com/unwto), [Twitter](https://twitter.com/unwto), [Vimeo](https://www.vimeo.com/unwto) y [Flickr](https://www.flickr.com/photos/unwto/).*



## Preguntas Lote II – Desarrollo e implementación de un CRM para la OMT

### Pregunta 1.

En el documento I: Datos de Licitación, se traslada que el presupuesto máximo para el desarrollo e implementación del CRM, es de “35.000 euros sin IVA incluido”. Después de haber leído los diferentes documentos y anexos de la oferta, nos surge la siguiente duda: ¿dicho presupuesto asignado también incluye la formación posterior al equipo de OMT (formación técnica al equipo de IT y formación más general a aproximadamente 40 personas del equipo OMT) y la bolsa de horas mensual que se pueda plantear para solucionar las dudas que surjan al equipo OMT durante el uso de la herramienta? O por el contrario, ¿el presupuesto de 35.000 euros comprende el desarrollo e implantación de la herramienta, debiendo nuestra empresa proponer precio de la formación y bolsa de horas mensuales de manera independiente?

### Respuesta 1.

En el presupuesto de los 35.000€ lo que se contempla exclusivamente es el desarrollo, implementación y puesta en marcha de la aplicación, así como la formación del grupo técnico y de un grupo de 40 usuarios y lo que el ofertante quiera agregar como servicios.

Así que el plan de formación si forma parte del proyecto de implementación y se puntuará en la revisión de la oferta técnica.

Respecto al servicio de soporte técnico para aclaración de dudas sobre el uso de la herramienta, siempre durante un tiempo razonable, lo entendemos como parte de la fase de puesta en marcha de la aplicación y la oferta o no de este servicio, su nivel o áreas de soporte, horarios de consulta, etc., , así como la duración del mismo dependerá de cada licitante, este ítem se puntuará, forma parte de la solución del proyecto . En la solución técnica nos debe de indicar que se incorpora este servicio o no.



Por otro lado, queremos reiterar que el coste de licencias en caso de que fueran necesarias (software propietario), así como de mantenimientos anuales de licencias o de pago mensual por servicio según las posibles propuestas de soluciones tecnológicas se deben de reflejar por separado. En la solución técnica nos debe de indicar el tipo de solución propuesta y en la oferta económica debe de aparecer este coste de forma independiente a la oferta del proyecto.

### **Pregunta 2.**

¿Se aceptan soluciones de Software como servicio (SaaS) para el CRM donde haya un pago de suscripción plurianual?

### **Respuesta 2.**

Tal y como se ha indicado en la pregunta 1.- Si, se aceptan soluciones como servicios SaaS para el CRM. Se le solicita al licitante que oferte el coste del proyecto que incluye el desarrollo, implementación y puesta en marcha de la aplicación, así como la formación del grupo técnico y de un grupo de 40 usuarios y lo que el ofertante quiera agregar como servicios.

En la solución técnica nos deben de indicar que la solución propuesta está basada en una tecnología del tipo SaaS y en la oferta económica debe de aparecer este coste de forma independiente a la oferta del proyecto. Debe de indicar los costes anuales de la solución tecnológica.

### **Pregunta 3.**

¿Es imprescindible que el CRM y la web estén en el mismo servidor o sería posible plantear la implantación de un CRM en la nube integrado con la web que sí estaría en un servidor propio?

### **Respuesta 3.**

No es necesario que estén en el mismo servidor, por lo que es posible plantear un CRM en la nube y/o cualquiera otra propuesta técnica que estimen cumple con los requerimientos establecidos en el documento. En la solución técnica nos deben de indicar que la solución



propuesta está basada en servicios en la nube y en la oferta económica debe de aparecer este coste de forma independiente a la oferta del proyecto. Debe de indicar los costes anuales de la solución tecnológica.

#### **Pregunta 4.**

¿Es posible considerar la contratación de licencias de aplicaciones del mercado o es imprescindible que la aplicación CRM y el envío de newsletter sea software libre? Entendemos que con los requerimientos aportados por la OMT existen varias alternativas en el mercado que, a través del pago de una licencia mensual pueden cubrir todas las necesidades. Si no fuera posible orientaríamos nuestra con un enfoque diferente.

#### **Respuesta 4.**

Tanto para el desarrollo del CRM como de la web, se considera la posibilidad de utilizar software propietario y/o utilización de licencias de pago mensual, así como alguna aplicación existente que se adapte. Estamos abiertos a cualquier propuesta técnica mientras la solución cumpla con los requisitos y necesidades planteados por la OMT.

En la solución técnica nos deben de indicar que la solución propuesta está basada en software propietario y/o en aplicaciones del mercado y en la oferta económica debe de aparecer el coste de las licencias de forma independiente a la oferta del proyecto.

### **Preguntas sobre procedimiento**

**Pregunta 1.** ¿Permiten los pliegos para lote I y lote II la subcontratación o UTE?

#### **Respuesta 1.**

Según se indica en el documento I (datos de licitación), epígrafe 1.2 (licitantes elegibles):

Las ofertas presentadas por un consorcio o grupo de dos o más firmas deberán cumplir los siguientes requisitos:



- a) La oferta deberá firmarse de modo que constituya una obligación legal para todos los integrantes del consorcio o grupo;
- b) Todos los integrantes serán responsables mancomunada y solidariamente del cumplimiento del contrato;
- c) Se deberá designar como representante del consorcio o grupo a uno de sus integrantes, el que estará autorizado para contraer obligaciones y recibir instrucciones para todos y cada uno de los integrantes del consorcio o grupo;
- d) El consorcio deberá proporcionar su domicilio para dirigir las comunicaciones.

Además, en las condiciones generales de contratación anejas al modelo de contrato (documento II), se dispone lo siguiente:

El Contratista no subcontratará a ningún subcontratista para realizar cualquier trabajo o prestar cualquier servicio en relación con este Contrato a menos que el Contratista haya notificado a la OMT la identidad del subcontratista propuesto y la OMT haya notificado al Contratista que aprueba la subcontratación de dicho subcontratista. La aprobación por la OMT de la subcontratación de un subcontratista no eximirá al Contratista de ninguna de sus obligaciones en virtud de este Contrato ni de su responsabilidad respecto de los trabajos o servicios que ejecute el subcontratista.

**Pregunta 2.** He recibido hoy el correo de la Licitación pero el plazo de preguntas es hoy mismo.

¿Es un error o es antes del 31 de Octubre?

**Respuesta 2.**

La invitación a la licitación se publicó en la página web de la OMT con fecha de 27 de Septiembre de 2017. La fecha límite para el envío de solicitudes de aclaración es, efectivamente, el 10 de Octubre a las 13:00 horas, tal como se dispone en el documento I, epígrafe 2.2.

**Pregunta 3.** ¿El Presupuesto es en un Formato específico de la OMT o en el de nuestra empresa?

**Respuesta 3.**

Por favor, incluyan los datos solicitados en la plantilla del documento IV, anexo 5. Como se indica en dicho documento, agradeceríamos si pudiesen desglosar además el monto de su



oferta económica en el formato o plantilla que consideren oportuno. Por favor, tengan en cuenta que las ofertas técnicas y económicas habrán de presentarse por separado.

**Pregunta 4.** Entendemos que los dos lotes van estrechamente ligados y sería poco operativo plantear dos implantaciones separadas, dado que las funcionalidades solicitadas se cruzan entre el CRM y el sitio web. ¿Es posible presentar una oferta conjunta por ambos o debemos presentar la documentación por duplicado?

**Respuesta 4.**

Por favor, presenten las ofertas para cada lote de manera separada, conforme a lo dispuesto en el documento I, epígrafe 3.2.

**Pregunta 5.** Documento I: Datos de la Licitación. Punto 1.2 Licitantes Elegibles

En este punto se indica que las ofertas pueden ser presentadas por un consorcio o grupo de dos o más firmas. La consulta es: ¿En qué ámbito legal debe conformarse este 'consorcio o grupo'? ¿Se debe constituir una UTE o con un acuerdo entre las partes sería suficiente?

**Respuesta 5.**

Los requisitos relativos a la presentación de ofertas por parte de un consorcio o grupo son únicamente las indicadas en el documento I (datos de licitación), epígrafe 1.2 (licitantes elegibles).



**Pregunta 6.** Documento II: Contrato. Punto 1. Objeto del Contrato

En este punto se indica: El presente Contrato tiene como objeto la [insertar descripción de servicios a ejecutar] por parte de [NOMBRE EMPRESA] [en las instalaciones de la OMT],

La consulta es: ¿Este punto quiere decir que el equipo de trabajo asignado debe desarrollar su trabajo en sus instalaciones sitas en C/ Capitán Haya, 42?

**Respuesta 6.**

Se trata de una plantilla de contrato estándar, en la que se incluye la referencia a las instalaciones de la OMT entre corchetes porque dicha referencia puede no ser de aplicación. En este caso, la empresa no tendrá que prestar físicamente sus servicios en las oficinas de la OMT, teniéndose que llevar a cabo reuniones periódicas si es posible en la oficina, vía Skype o telefónicamente.

**Pregunta 7.** Documento I: Datos de la Licitación Punto3. Preparación de las ofertas.

3.2 Forma de presentación de las ofertas. Consulta: En cuanto a la documentación administrativa y general que se debe presentar (por ejemplo: Escritura de la Sociedad, DNI, Poder, etc.) ¿Estos documentos deben ir bastanteados o sería válido presentar una copia de cada documento?

**Respuesta 7.**

Los requisitos de presentación de la oferta son los expresamente indicados en los Documentos I (datos de licitación) y IV (Anexos de presentación de la oferta). Ahora bien, la OMT se reserva el derecho de solicitar al ofertante cualquier documentación que estime necesaria durante el curso del proceso de licitación.



**Pregunta 8.**

El motivo del presente, es que tomamos conocimiento de la Licitación Pública para Desarrollar una nueva Página WEB y el desarrollo de un CRM.

Me gustaría saber si es excluyente no ser una Empresa de Europa para poder participar del mismo

**Respuesta 8.**

En relación al proceso de Licitación Pública de referencia, le confirmamos que no hay restricciones a la participación de empresas por motivos de nacionalidad. La valoración de las ofertas recibidas se realizará únicamente sobre la base de los criterios de presentación y evaluación de ofertas reflejados en los documentos de licitación.

**Pregunta 9.**

En caso de ser seleccionados, ¿cuándo se tendría que empezar a trabajar en la web? ¿y de cuánto tiempo se dispondría para llevar a cabo el proyecto - es decir, cuál sería el deadline de entrega de la web-?"

**Respuesta 9.**

El comienzo del proyecto dependería de los plazos de evaluación y procedimientos internos de contratación, estando dentro de los 3 meses máximos desde el cierre de la licitación web. Las fechas de entregas del proyecto web las podrá encontrar en la página 14 del documento I de la licitación web: [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/documento\\_i\\_2.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/documento_i_2.pdf) y en la página 5 del Documento III [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/documento\\_iii\\_1.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/documento_iii_1.pdf)





**Pregunta 10.**

Me gustaría saber si la presentación de la propuesta debería ser en sobre cerrado en las oficinas de la OMT, o puede ser entregada virtualmente.

**Respuesta 10.**

Según se dispone en el Documento I (Datos de Licitación):

“El Licitante preparará y deberá presentar en físico dos sobres sellados conteniendo cada uno UNA (1) OFERTA ORIGINAL y UNA (1) COPIA, cada ejemplar numerado, mecanografiado, rotulado como ORIGINAL y COPIA, con los tomos que lo conforman claramente identificados y firmados y sellados por la/s persona/s debidamente autorizada/s para comprometer al Licitante con la oferta presentada”. Para más información, nos remitimos al Documento I, epígrafe 3 (Preparación de las ofertas).

**Pregunta 11.**

“Estaríamos interesados en tener información adicional sobre la licitación para la página web de la OMT. Por ejemplo, ¿sería posible saber si contáis con un presupuesto límite en concreto? ¿o queréis que, si os presentamos una propuesta, nosotros propongamos también el coste que implicaría?”

**Respuesta 11.**

En respuesta al presupuesto límite, existe un montante máximo para el proyecto web y otro presupuesto máximo para el desarrollo del CRM. Toda la información la podrá encontrar en la página 2 del Documento I de la licitación web:

[http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/documento\\_i\\_2.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/documento_i_2.pdf)

Por favor, envíen su propuesta teniendo en cuenta los montantes máximos indicados por cada lote.



**Pregunta 12.**

Por otra parte, ¿en qué fecha se sabrá que candidatura ha sido aceptada?

**Respuesta 12.**

Dependerá del número de propuestas recibidas, del curso de la evaluación por parte del Panel y de los procedimientos internos de contratación.

**Pregunta 13.**

Could you please send the documents in English?

UNWTO may publish invitations to tender in any of the official languages of the Organization. On this occasion, the documents related to this process have only been issued in Spanish.

Moreover, in accordance with Tender Document I (‘Datos de Licitación’), the Offer prepared by the bidder and all documents related to it, as well as the information exchanged between the bidder and UNWTO shall be written in Spanish.