

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DEL CATALONIA TRADE PORTAL

1. Objecte del document:

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació del servei subministrament dels continguts i manteniment del Catalonia Trade Portal, la plataforma digital de serveis d'informació en l'àmbit de la internacionalització i del comerç exterior d'ACCIÓ. Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Objecte del contracte i necessitats a cobrir:

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la contractació del subministrament dels continguts i manteniment del Catalonia Trade Portal, la plataforma digital de serveis d'informació en l'àmbit de la internacionalització i del comerç exterior d'ACCIÓ. Aquesta plataforma ha d'oferir a les empreses catalanes eines tant de prospecció com d'accés als diferents mercats internacionals.

Amb la realització de l'objecte contractual referit, l'òrgan de contractació pretén cobrir les següents necessitats i/o funcionalitats:

2.1 Servei de subministrament i manteniment de la plataforma digital

El contractista subministrarà i mantindrà el Catalonia Trade Portal, la plataforma digital d'informació per a la internacionalització de les empreses catalanes. Això inclourà les següents condicions bàsiques:

- IMATGE CORPORATIVA: manteniment i adaptació de la plataforma als requeriments d'imatge corporativa i presentació d'informació requerits per ACCIÓ.
- ACCÉS A LA PLATAFORMA: gestió de la política d'accés definida per ACCIÓ. Les empreses catalanes tindran accés il·limitat a la plataforma segons els continguts que es detallen més endavant i segons la política d'accés definida per ACCIÓ.
- CONTINGUT I LLICÈNCIES: El contingut de la plataforma podrà ser en català o en anglès per garantir una actualització permanent però, en qualsevol cas, la interfície de primer nivell de navegació sempre haurà de ser en català. Tanmateix, l'empresa contractista haurà d'obtenir les llicències necessàries sobre el conjunt dels continguts amb ús il·limitat per part de les empreses catalanes.
- MOTOR DE CERCA PRINCIPAL: com a requisit mínim, el motor de cerca ha d'incloure informació sectorial i aranzelària dels següents països:

1. Afganistan	5. Andorra	9. Armènia	13. Bahames
2. Albània	6. Angola	10. Austràlia	14. Bahrain
3. Algèria	7. Aràbia Saudita	11. Àustria	15. Bangla Desh
4. Alemanya	8. Argentina	12. Azerbaidjan	16. Bielorússia

17. Bèlgica	59. Geòrgia	103. Malawi	144. San Marino
18. Belize	60. Ghana	104. Malàisia	145. Senegal
19. Benín	61. Grècia	105. Maldives	146. Sèrbia
20. Bhutan	62. Granada	106. Mali	147. Seychelles
21. Bolívia	63. Guatemala	107. Malta	148. Sierra Leone
22. Bòsnia i Hercegovina	64. Guinea	108. Mauritània	149. Singapur
23. Botswana	65. Guinea Bissau	109. Maurici	150. Somàlia
24. Brasil	66. Guinea Equatorial	110. Mèxic	151. Sud-àfrica
25. Brunei	67. Guyana	111. Moldàvia	152. Corea del Sud
26. Bulgària	68. Haití	112. Mònaco	153. Sudan del Sud
27. Burkina Faso	69. Hondures	113. Mongòlia	154. Sudan
28. Burundi	70. Hong Kong	114. Myanmar	155. Síria
29. Cambodja	71. Hongria	115. Montenegro	156. Sri Lanka
30. Camerun	72. Illes Caiman	116. Marroc	157. Surinam
31. Canadà	73. Illes Marshall	117. Moçambic	158. Suècia
32. Cap Verd	74. Iemen	118. Namíbia	159. Suïssa
33. Colòmbia	75. Islàndia	119. Nepal	160. Taiwan
34. Comores	76. Índia	120. Nova Zelanda	161. Tadjikistan
35. Corea del Nord	77. Indonèsia	121. Nicaragua	162. Tanzània
36. Costa Rica	78. Iraq	122. Níger	163. Tailàndia
37. Cuba	79. Iran, Irlanda	123. Nigèria	164. Timor Oriental
38. Croàcia	80. Israel	124. Noruega	165. Togo
39. Dinamarca	81. Itàlia	125. Oman	166. Tonga
40. Djibouti	82. Costa d'Ivori	126. Països Baixos	167. Trinitat i Tobago
41. Equador	83. Jamaica	127. Pakistan	168. Tunísia
42. Egipte	84. Japó	128. Palau	169. Turquia
43. Emirats Àrabs Units	85. Jordània	129. Palestina	170. Turkmenistan
44. El Salvador	86. Kazakhstan	130. Panamà	171. Txad
45. Eritrea	87. Kenya	131. Paraguai	172. Uganda
46. Eslovàquia	88. Kosovo	132. Perú	173. Ucraïna
47. Eslovènia	89. Kuwait	133. Polònia	174. Regne Unit
48. Espanya	90. Kirguizistan	134. Portugal	175. República Centreafricana
49. Estats Units	91. Laos	135. Puerto Rico	176. Regne de Swazilàndia
50. Estats Federats de Micronèsia	92. Letònia	136. Qatar	177. Uruguai
51. Estònia	93. Líban	137. República Democràtica del Congo	178. Uzbekistan
52. Etiòpia	94. Lesotho	138. República Dominicana	179. Vanuatu
53. Fiji	95. Libèria	139. República Txeca	180. Veneçuela
54. Filipines	96. Líbia	140. República del Congo	181. Vietnam
55. Finlàndia	97. Liechtenstein	141. Romania	182. Xile
56. França	98. Lituània	142. Rússia	183. Xina
57. Gabon	99. Luxemburg	143. Rwanda	184. Xipre
58. Gàmbia	100. Macau		185. Zàmbia
	101. Macedònia del Nord		186. Zimbabwe
	102. Madagascar		

- TRACTAMENT DE DADES I RGPD: enregistrament de les dades personals i empresarials dels usuaris de forma que compleixin la RGPD i permetin a ACCIÓ emmagatzemar, tractar

- i utilitzar aquesta informació amb la finalitat de fer-los arribar informació vinculada amb la competitivitat empresarial.
- DOMINI: la plataforma de serveis d'informació s'haurà de poder facilitar i/o compartir mitjançant una adreça DNS sota el domini accio.gencat.cat, tant en protocol http com en protocol https.
 - MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA: gestió del manteniment tècnic de la plataforma, incloent serveis d'allotjament i seguretat. Addicionalment, s'oferirà assistència tècnica tant als usuaris del portal com al personal d'ACCIO designat a la supervisió del servei.

2.2 Servei de continguts i actualització

L'idioma de navegació i els continguts del Catalonia Trade Portal és el català i l'anglès per garantir una actualització permanent. No obstant, en qualsevol cas, la interfície de primer nivell de navegació haurà de ser en català. Aquesta interfície de primer nivell inclourà:

- Qualsevol informació relacionada amb els processos i l'ús de les eines del portal
- Qualsevol informació sobre els serveis oferts per ACCIO
- Menús de navegació
- Banners publicitaris
- Qualsevol informació sobre termes o condicions del portal, tractament de dades personals, polítiques de cookies, contacte i mapa del lloc

La informació del Catalonia Trade Portal ha d'estar disponible online. El lloc web ha de posar a disposició de les empreses catalanes una sèrie de bases de dades i serveis en línia de cerca que aniran orientats al sector d'activitat o producte en relació al país/os seleccionat/s.

2.3 Serveis de Suport

Els serveis de suport aniran dirigits a cobrir les següents necessitats:

- Promoció de l'ús de la plataforma entre les empreses catalanes que inicien o desenvolupen la seva activitat a l'exterior
- Suport als usuaris de la plataforma en forma d'assistència
- Suport a ACCIO en relació a l'ús de la plataforma d'administració o de qualsevol incidència amb la plataforma, així com en el desenvolupament de millores en la plataforma.

3. Finalitats i objectius a assolir

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat dels requisits i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de la proposta.

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

3.1 En relació al Servei de subministrament i manteniment de la plataforma

3.1.1 Aspectes tècnics de la plataforma

La plataforma digital del Catalonia Trade Portal haurà de ser proporcionada, mantinguda i actualitzada pel licitador i funcionar amb les tecnologies PHP, XML, Web service. El nucli del web serà un motor de templates PHP nomenat "Fusion 2" i es tractarà d'un programa únic desenvolupat per l'empresa contractista.

Adicionalment, aquesta plataforma posarà a disposició d'ACCIÓ una plataforma d'administració que permetrà:

- Rastrear l'activitat dels seus usuaris, garantint un seguiment personalitzat de les empreses
- Millorar el coneixement de les empreses residents en el seu territori i les seves problemàtiques/expectatives d'internacionalització
- Dur a terme activitats de màrqueting directe en línia
- Comunicar-se amb les empreses usuàries de la plataforma

Les plataformes seran actualitzades i millorades constantment pel contractista. De fet, totes seran desenvolupades a partir d'una versió mestra, i cada actualització del contingut o cada millora del programa aplicada a la versió mestre serà replicada automàticament en el conjunt de plataformes.

Finalment, cada bona pràctica provada en alguna de les plataformes desplegades pel contractista, seran duplicades constantment en el conjunt de plataformes mantingudes, per oferir sempre als usuaris els més alts estàndards de qualitat.

3.1.2 Aspectes funcionals de la plataforma

La plataforma es mantindrà respectant la identitat gràfica corporativa d'ACCIÓ així com l'experiència d'usuari (UX) centrada en l'usuari, amb focus als principals sectors d'activitat de Catalunya.

A la pàgina d'inici, s'inclourà una secció on es podran visualitzar els serveis de suport a la Internacionalització oferts per ACCIÓ a les empreses catalanes.

Tanmateix, aquells continguts que ACCIÓ desitgi prioritzar seran comunicats a l'empresa contractista per a que aquest pugui realitzar les modificacions pertinents en el transcurs del mes posterior a la recepció de la comunicació.

La plataforma haurà d'incloure una eina d'administració (Back office) Aquesta interfase és una eina d'intel·ligència per ACCIÓ ja que, a través del seguiment d'ús per part de les empreses catalanes, s'han de poder identificar els països i serveis/productes d'interès de la plataforma. En tot cas ACCIÓ ha de poder tenir accés a:

- Perfil complet de les empreses inscrites.
- Seguiment dels usuaris i la seva navegació en el web.
- Estadístiques de visites per país d'interès i seccions d'interès.
- Els serveis més consumits.
- Implementar accions de màrqueting si es requereix

- Creació de grups d'usuaris que comparteixen els mateixos interessos.
- Creació i enviament de missatges i correus electrònics personalitzats sense límit.

3.2 En relació al servei de continguts i actualització

A la web principal, s'oferirà un motor de cerca principal, visible i destacat, que permeti fer una recerca mitjançant el codi HS, descripció o sector del producte, país d'exportació i/o país d'importació. Els països que com a mínim ha d'incloure aquest motor de cerca principal estan detallats en la clàusula 2.1.

Mitjançant el motor de cerca, l'usuari ha de poder accedir, com a requisit mínim, a les diferents bases de dades i serveis en línia definits dintre dels següents 6 blocs d'informació:

3.2.1 Prospecció de mercats potencials: Amb l'objectiu de facilitar les dades necessàries per a l'exploració de mercats potencials, el portal oferirà informació en línia sobre tendències i dades de comerç exterior del/s producte/s i país seleccionat pels principals sectors d'activitat a Catalunya.

Les dades del sector hauran d'ésser filtrades en base a una xifra d'entre 2 i 8 dígits corresponent al codi aranzelari del producte o sector seleccionat, així com pel nom o tipus de producte i sector.

Concretament, el portal oferirà les següents eines i informació en línia a través de motors de cerca:

- Mercats Internacionals:** una eina automatitzada que permeti l'accés a com a mínim 186 fitxes de país, corresponents als països descrits en la clàusula 2.1 del present plec. Aquestes hauran de ser actualitzades permanentment amb informació rellevant per fer negocis en els països, mostrant la data de la seva última actualització en cada secció dels perfils de país. El contingut crític, com impostos, governs, legislació, etc., s'actualitzarà a mesura que els canvis estiguin disponibles.

Els països es classificaran en tres nivells d'acord a la seva rellevància en l'àmbit del comerç internacional, segons els següents nivells i límits quantitatius:

- **Nivell 1:** mínim 50 països amb un perfil complet que inclourà els següents països:

1. Alemanya	11. Dinamarca	20. Hong Kong
2. Algèria	12. Egipte	21. Hongria
3. Aràbia Saudita	13. Emirats Àrabs Units	22. Índia
4. Argentina	14. Espanya	23. Indonèsia
5. Austràlia	15. Estats Units	24. Irlanda
6. Àustria	16. Filipines	25. Israel
7. Bèlgica	17. Finlàndia	26. Itàlia
8. Brasil	18. França	27. Japó
9. Canadà	19. Grècia	28. Líban
10. Corea del Sud		29. Malàisia

30. Mèxic	37. Regne Unit	44. Taiwan
31. Marroc	38. República Txeca	45. Tailàndia
32. Noruega	39. Singapur	46. Tunísia
33. Països Baixos	40. Sudàfrica	47. Turquia
34. Polònia	41. Suècia	48. Ucraïna
35. Portugal	42. Suïssa	49. Xile
36. Rússia	43. Síria	50. Xina

- **Nivell 2:** mínim 49 països amb un perfil detallat.
- **Nivell 3:** màxim 87 països dels quals es facilitarà una breu presentació.

Les fitxes país, d'acord al nivell del país, inclouran la següent informació:

Països de Nivell 1 (perfil complet)

- 0) Introducció
- 1) Informació sobre l'entorn de negocis
 - Esquema econòmic i polític (inclosa la resposta del país de Covid-19)
 - Perfil comercial
 - Pràctiques comercials
 - Sistema fiscal
 - Entorn legal
- 2) Informació sobre com fer negocis al país
 - Com arribar als consumidors
 - Vendre al país
 - Comprar al país
 - Operar un negoci
 - Invertir al país
- 3) Viatjar i viure al país
 - Requisits d'entrada
 - Un cop al país
 - Viure al país

Països de Nivell 2
(perfil detallat)

- 0) Introducció
- 1) Ambient de negocis
- 2) Esquema econòmic i polític (inclosa la resposta del país Covid-19)
- 3) Vendre i comprar al país
- 4) Operar un negoci al país
- 5) Invertir al país
- 6) Viatjar a al país

Països de Nivell 3
(breu presentació)

- 0) Introducció
- 1) Esquema econòmic
- 2) Comerç exterior
- 3) Inversió estrangera
- 4) links útils

Adicionalment, les fitxes país inclouran un sistema personalitzat de preguntes i respostes, ofert pel contractista. A més, aquestes inclouran un banner amb un enllaç al web d'ACCIÓ sempre i quan ACCIÓ tingui informació addicional sobre el país en qüestió.

- ii. **Estudis sectorials:** una eina automatitzada per informar a les empreses catalanes sobre les oportunitats i l'organització dels mercats pels principals sectors econòmics catalans. Aquests seran actualitzats setmanalment i mostrarà estudis que es van escriure fa menys de 3 anys. Com a mínim, l'eina ha d'incloure

una base de dades amb 25.000 estudis de mercat internacionals accessibles mitjançant un motor de cerca que permeti fer una recerca per sector i país.

- iii. **Alertes sectorials:** una eina de seguiment personalitzat d'estudis de mercat, en el qual l'usuari podrà crear i modificar alertes per rebre periòdicament al seu correu electrònic informació sobre noves investigacions de mercat publicades recentment. Com a mínim, els paràmetres de cerca de l'eina han de ser per:

- Sector o producte
- País

- iv. **Països potencials:** eina automatitzada que permeti identificar els principals països per importar o exportar un determinat producte, segons el codi aranzelari, el sector o paraula clau. Aquesta eina haurà de proporcionar la següent informació:

- Principals països importadors o exportadors, segons la selecció feta prèviament, del producte a nivell mundial
- Principals països importadors o exportadors, segons la selecció feta prèviament, del producte al país de selecció
- Països amb major creixement de les importacions o exportacions, segons la selecció feta prèviament, del producte a nivell mundial
- Països amb major creixement de les importacions o exportacions, segons la selecció feta prèviament, del producte al país de selecció

Es mostraran les dades anuals dels darrers 3 anys i la informació s'actualitzarà com a mínim anualment o tan aviat com es publiquin les actualitzacions.

- v. **Tendències de sector:** una servei personalitzat que permeti obtenir informació sectorial, com per exemple estadístiques, tendències o distribució, per producte o sector i país. L'usuari haurà de rebre la resposta a la seva consulta en màxim 7 dies hàbils al seu correu electrònic. El servei s'haurà de realitzar, com a mínim, en base als següents paràmetres:

- País
- Descripció de les estadístiques sol·licitades

La resposta serà proporcionada pel personal de l'empresa contractista, en base als requeriments de personal establerts en la clàusula 5.3.

- vi. **Federacions professionals:** una eina automatitzada que permeti cercar organitzacions professionals que representin sectors empresarials. Aquesta eina haurà de consolidar-se sobre una base de dades o directori de com a mínim 4000 organitzacions amb actualitzacions semestrals. Com a mínim, els paràmetre de cerca de l'eina ha de ser per:

- indústria i/o país

- vii. **Estadístiques comerç internacional:** una eina automatitzada que contingui una base de dades amb com a mínim 200 països i que permeti identificar gràfiques d'importacions o exportacions totals i fluxos comercials amb el valor de les mercaderies intercanviades durant els últims tres anys. Com a mínim, els paràmetres de cerca de l'eina han de ser per:

- Exportacions o importacions
- País
- Paraula clau, sector o codi HS.

3.2.2 Prospecció de clients i distribuïdors: un conjunt d'eines i funcionalitats que ofereixi als usuaris informació en línia sobre contraparts a través de la identificació de importadors i proveïdors, fires, licitacions, mercats en línia i directoris empresarials. Les dades hauran d'ésser filtrades en base a una xifra d'entre 2 i 8 dígits corresponent al codi aranzelari del producte o sector seleccionat, així com pel nom o tipus de producte i sector. Concretament, el portal oferirà les següents eines i informació en línia a través de motors de cerca:

- Cerca d'Importadors i proveïdors:** una eina automatitzada que permeti identificar les principals empreses importadores i proveïdores mundials dels productes seleccionats. Aquesta informació s'actualitzarà com a mínim anualment i haurà de contenir una base de dades d'1 milió d'empreses o més. Com a mínim, els paràmetres de cerca han de ser per:
 - Tipus de contrapart: importador i/o proveïdor
 - País o països de preferència
 - Paraula clau, sector o codi HS

L'eina proporcionarà, com a mínim, la següent informació:

- Llistat d'empreses que han importat el producte
- Número d'importacions del producte seleccionat
- Perfil comercial de cada empresa:
 - Nom, adreça i país
 - Països d'importació i exportació notificats
 - Altres productes importats per codi HS de 6 dígits i descripció
 - Altres productes importats exportats per codi HS de 6 dígits i descripció
 - Informació de cada una de les transaccions d'importació i exportació en base al valor estimat de cada transacció, nom del proveïdor, país i número de transaccions

- Fires Internacionals:** una eina automatitzada que permeti identificar esdeveniments internacionals rellevants. L'eina haurà de contenir una base de dades amb mínim 19.000 fires professionals i/o esdeveniments internacionals, i s'actualitzarà mensualment.

Com a mínim, els paràmetres de cerca de l'eina han de ser per:

- Sector
- País

- Licitacions públiques i privades:** una eina automatitzada que permeti identificar licitacions per a la internacionalització emeses per entitats públiques i privades de tot el món, incloses les licitacions en curs i l'adjudicació de contractes. L'eina tindrà una base de dades amb 350.000 licitacions o més i la informació s'actualitzarà diàriament. Com a mínim, els paràmetres de cerca de l'eina han de ser per paraula clau i proporcionarà la següent informació:

- Títol

- Enllaç a la notificació
- Tipus d'anunci (Licitació, adjudicació, etc)
- Data de publicació
- Data límit de resposta

- iv. **Alertes de licitacions:** una eina automatitzada de monitoratge personalitzat de licitacions, en el qual l'usuari es podrà registrar per rebre periòdicament per correu electrònic les actualitzacions pertinents. Com a mínim, els paràmetres de cerca de l'eina han de ser per paraula clau.
- v. **Mercats en línia:** una eina automatitzada que permeti identificar plataformes virtuals actives en base a una base de dades amb 850 plataformes o més que s'actualitzi com a mínim anualment. Els paràmetres de cerca de l'eina han de ser, com a mínim, per:
- Sector i sub-sector
 - País o zona geogràfica

L'eina proporcionarà, com a mínim, la següent informació:

- Llistat de plataformes
 - Breu descripció de cada una que inclogui el tipus de venda (B2B, B2C, etc.), país/os d'ubicació, any de creació, indústries, serveis de màrqueting que s'ofereixen (subhastes, llistat de comandes, comandes en línia, sol·licitud de cotitzacions, etc)
 - Enllaç a la plataforma
- vi. **Directoris empresarials:** una eina automatitzada que permeti identificar anuaris professionals en línia útils per la cerca de socis, amb una base de dades de 1.700 contraparts o més. Els paràmetres de cerca de l'eina han de ser, com a mínim, per:
- Sector
 - País o zona geogràfica
- vii. **Revistes professionals:** un servei personalitzat per identificar les revistes professionals especialitzades per país i producte o sector. L'usuari haurà de rebre la resposta a la seva consulta en màxim 7 dies hàbils al seu correu electrònic. El servei s'haurà de realitzar, com a mínim, en base als següents paràmetres:
- País
 - Descripció del producte o sector

La resposta serà proporcionada pel personal de l'empresa contractista, en base als requeriments de personal establerts en la clàusula 5.3.

3.2.3 Revisió de barreres i conformitats: un conjunt d'eines i funcionalitats que ofereixi als usuaris informació en línia sobre l'entorn reglamentari, duaner i de processos del comerç internacional per producte/s i país seleccionat. Les dades hauran d'ésser filtrades en base a una xifra d'entre 2 i 8 dígitos corresponent al codi aranzelari del

producte o sector seleccionat, així com pel nom o tipus de producte i sector. Concretament, el portal oferirà les següents eines i informació en línia a través de motors de cerca:

- i. **Aranzels i impostos locals:** Una eina automatitzada que permeti a l'usuari obtenir valors precisos de drets i impostos a pagar quan un producte entra a un país determinat. Com a mínim, l'eina proporcionarà la informació d'aranzels dels països establerts en la clàusula 2.1.

Els paràmetres de cerca de l'eina han de ser, com a mínim, per:

- País d'importació
- País d'exportació
- País de fabricació
- Mitjà de transport
- Codi duaner del país del país importador o selecció del codi duaner a través d'una cerca a la classificació duanera del país importador

L'eina proporcionarà, com a mínim, la següent informació:

- Aranzel aplicable
- Altres impostos a pagar
- Existència de tractats comercials que permetin beneficiar-se d'un aranzel duaner preferencial

Addicionalment, un cop fet la recerca, l'eina permetrà crear un monitoratge per rebre al correu electrònic qualsevol actualització de l'aranzel seleccionat en la recerca.

- ii. **Control i llicències d'importació i exportació:** una eina automatitzada que permeti identificar barreres específiques per a la importació o exportació de productes de les principals nacions comercials del món. Els paràmetres de cerca de l'eina han de ser, com a mínim, per:

- País d'importació
- País d'exportació
- País de fabricació
- Codi duaner del producte o selecció del codi duaner a través d'una cerca a la classificació duanera del país importador

L'eina proporcionarà, com a mínim i en funció de si aplica, la següent informació:

- Contingents
- Quotes, drets antidumping i compensatoris
- Requisits de llicència
- Productes de "doble ús"
- Prohibicions
- Embargaments

La informació serà actualitzada diàriament a mensualment.

Addicionalment, l'eina oferirà un enllaç al formulari de contacte en línia de la Oficina de Barreres a la Internacionalització per a més informació.

- iii. **Empreses embargades:** una eina automatitzada que permeti verificar si una companyia, institució financera, persona física o vaixell es troba en una llista oficial d'entitats sancionades per la Unió Europea, les Nacions Unides, els EE.UU o altres països per a portar a terme transaccions comercials així com possibles contraparts vetades. L'eina ha de tenir una base de dades de 450 llistes emeses per les autoritats administratives o més. Els paràmetres de cerca de l'eina han de ser, com a mínim, per nom de l'entitat.
- iv. **Càlcul del cost d'importació i exportació:** calculadora en línia dels preus d'importació i exportació, assegurant que inclou tots els costos necessaris relacionats amb el comerç d'un país determinat, incloent els drets i altres impostos a la importació, així com els càrrecs de transport i assegurances associats a un enviament internacional.
- v. **Estàndards nacionals:** un servei personalitzat que permeti als usuaris identificar els estàndards que un producte o sector ha de complir en un país determinat. L'usuari haurà de rebre la resposta a la seva consulta en màxim 7 dies hàbils al seu correu electrònic. El servei s'haurà de realitzar, com a mínim, en base als següents paràmetres:
 - País d'origen
 - País de destí
 - Codi duaner del producte o selecció del codi duaner a través d'una cerca a la classificació duanera
 - Descripció de la normativa requerida

La resposta serà proporcionada pel personal de l'empresa contractista, en base als requeriments de personal establerts en la clàusula 5.3.

3.2.4 Gestió de l'enviament: un conjunt d'eines i funcionalitats que permeten als usuaris trobar informació de sobre els documents i regulacions d'importació i exportació en almenys 133 països per producte/s i país seleccionat. Les dades hauran d'ésser filtrades en base a una xifra d'entre 2 i 8 dígits corresponent al codi aranzelari del producte o sector seleccionat, així com pel nom o tipus de producte i sector. Concretament, el portal oferirà les següents eines i informació en línia a través de motors de cerca:

- i. **Documents d'acompanyament:** una eina automatitzada que permeti identificar tots els documents requerits per totes les parts implicades en el procés comercial i de transport per a l'exportació de béns d'un país i la importació a un altre país. L'eina ha de tenir una actualització diària a mensual i ,com a mínim, amb els següents paràmetres de cerca:
 - País d'importació
 - País d'exportació
 - País de fabricació
 - Mitjà de transport

- Codi duaner del país del país importador o selecció del codi duaner a través d'una cerca a la classificació duanera del país importador

viii. **Normes d'etiquetatge:** servei personalitzat de recerca de regles d'etiquetatge, normatives i regulacions així com seguiment sobre les regulacions internacionals per producte i país. L'usuari haurà de rebre la resposta a la seva consulta en màxim 7 dies hàbils al seu correu electrònic. El servei s'haurà de realitzar, com a mínim, en base als següents paràmetres:

- País d'origen
- País de destí
- Codi duaner del producte o selecció del codi duaner a través d'una cerca a la classificació duanera
- Descripció del producte

La resposta serà proporcionada pel personal de l'empresa contractista, en base als requeriments de personal establerts en la clàusula 5.3.

- ii. **Codi de classificació HS:** una eina automatitzada que permeti una cerca, mitjançant l'estructura d'arbre, del número de classificació duanera harmonitzada d'un producte, per paraula clau i per número HS (2, 4 dígit). L'eina també permetrà fer una cerca del número de classificació duanera local (fins a 12 dígit) per país.
- iii. **Convertidor de divises:** un convertidor de divises i mides estrangeres d'actualització diària.
- iv. **Convertidor de mesures:** una eina automatitzada que permeti als usuaris familiaritzar-se amb els diversos sistemes de mesura del món per facilitar la traducció de les mesures del producte a aquelles obligatòries del país de destinació.

3.2.5 Guies de comerç internacional: un recull de fitxes sobre mètodes i "regles de joc" de comerç internacional amb l'objectiu de facilitar informació que faciliti l'accés a nous mercats en les millors condicions possibles. Aquestes fitxes s'actualitzaran anualment i tindran com a mínim les següents temàtiques:

- i. Preparar una fira comercial
- ii. Mercats en línia
- iii. Màrqueting Internacional
- iv. Glossari d'importació-exportació
- v. Exportar a mercats emergents
- vi. Embalar els teus productes
- vii. Preparar un contracte de compravenda internacional
- viii. Sistema de control d'importacions
- ix. Principis de normalització
- x. Viatges de negocis
- xi. Incoterms
- xii. Entendre els procediments duaners

- xiii. Transport internacional
- xiv. Assegurances de transport
- xv. Protegir una marca
- xvi. Protegir una patent

4. Requeriments tècnics

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

4.1 Requisits d'allotjament i seguretat

L'empresa contractista haurà d'assegurar les dades i aplicacions mitjançant l'ús de servidors dedicats i que, per tant, no utilitzin clouds públics.

El centre de d'allotjament escollit pel contractista, serà una societat reconeguda a Europa. Aquesta empresa i els seus centres comptaran amb les certificacions ISO 27001:2013, SOC 1 Tipus II (SSAE 16 i ISAE 3401), SOC2 Tipus 2 i PCI-DSS.

L'allotjament tindrà un lloc principal i un altre de secundari utilitzat en cas d'incidències majors en la localització principals. Els dos centres d'emmagatzematge estaran separats per una distància superior a 500 kms.

En cas que tingui lloc un incident major, el tràfic serà redirigit al centre d'emmagatzematge secundari utilitzant un mecanisme de IP failover.

L'empresa contractista ha de complir amb les obligacions europees i espanyoles de Protecció de Dades. Les dades personals dels usuaris no es poden vendre ni compartir a tercers. Només certs empleats designats per l'empresa contractista podran tenir accés a aquestes dades per raons i necessitats tècniques. La seguretat global de la plataforma s'haurà de dur a terme d'acord als següents termes:

- La comunicació entre el client final i les aplicacions de les empreses exportadores s'han d'enumerar de forma predeterminada.
- L'emmagatzematge de les dades personals i les còpies de seguretat de dades estaran xifrades.
- Cal aplicar una actualització de la política de software.
- El licitador haurà de dur a terme, regularment, proves de penetració.

4.2 Requisits d'Indexació

L'empresa contractista es comprometrà a mantenir una plataforma optimitzada per una indexació natural per part dels motors de cerca. Aquesta haurà d'oferir els següents serveis:

1. Selecció de paraules clau: identificar els termes utilitzats en les cerques online relacionats amb la temàtica del lloc web. Per aquest motiu, caldrà determinar paraules clau que els usuaris d'internet probablement utilitzen al realitzar cerques en matèria de comerç internacional.
2. Concepció del lloc web: proposar una arborescència clara, amb URLs propis, únics, significants, comprensibles per l'usuari i caracteritzant, el més possible, el contingut de la pàgina.
3. Semàntica del codi: L'empresa contractista haurà d'implementar un conjunt de pràctiques que permetin que el codi sigui més "llegible", jerarquizant el contingut formulat (títol principal, subtítols, textos del contingut, èmfasis en una secció del contingut...). Utilització d'esquemes de concepció <DIV> amb ús de CSS. A més, cal utilitzar el millor possible les etiquetes HTML apropiades (<H1>...<H6>, <P>, , ,...), per a focalitzar el contingut segons el que es desitja.
4. Optimització del codi i scripts: simplificar i optimitzar els scripts i sol·licituds de servidors per tal de poder respondre, en els millors terminis possibles, amb una gestió del posicionament dels scripts a les pàgines web.
5. Interrogació de continguts: proposar el millor contingut possible, reprenent les paraules clau homògenes amb l'URL de la pàgina i l'arxiu de meta tags.
6. Arxius meta tags: omplir de manera completa les etiquetes meta per a una millor indexació de les pàgines del lloc web pels motors de cerca.
7. Sitemap i robots.txt: proposar un sitemap i robots.txt fiables i sense contradiccions.
8. Configuració del Google Search Console: Declarar i configurar el lloc web a Google, i assegurar-se de la correcta aplicació de les regles d'indexació.

4.3 Requisits de Manteniment

Amb l'objectiu d'atendre les necessitats de manteniment de la plataforma, l'empresa contractista es farà responsable d'oferir els següents serveis:

- i. Execució d'un manteniment preventiu des de l'entrada en funcionament del lloc web.
- ii. Execució d'un manteniment correctiu que cobreixi el conjunt de les anomalies que puguin aparèixer.
- iii. Execució d'un manteniment evolutiu per garantir a ACCIÓ i als usuaris del lloc web, els millors estàndards de qualitat. L'empresa contractista proveirà a ACCIÓ amb els URLs específics per a provar aquestes evolucions.
- iv. Ajut tècnic i funcional, per permetre a ACCIÓ optimitzar l'explotació dels recursos de la plataforma.

5. Equip de treball mínim necessari (recursos humans):

A continuació es detallen els serveis de suport a realitzar per l'empresa contractista:

5.1 Serveis de promoció

La plataforma constitueix una eina poderosa d'informació i mobilització per a les empreses catalanes i per aquest motiu se'n ha de promoure l'ús entre les empreses catalanes que inicien o desenvolupen la seva activitat a l'exterior.

El licitador nomenarà un cap de projecte que serà l'encarregat del manteniment del portal. També serà necessari assignar un interlocutor exclusiu amb ACCIÓ que dirigeixi la promoció de la plataforma en el marc dels serveis de màrqueting web i que reporti trimestralment a ACCIÓ:

- Accions de màrqueting per correu electrònic per promoure el lloc web o els seus continguts (d'acord amb l'establert per ACCIÓ), a raó de 6 comunicacions/any sense límit en nombre de destinataris.
- Accions de màrqueting per correu electrònic de fidelització, a raó de 6 comunicacions/any sense límit en nombre de destinataris.

5.2 Serveis de suport als usuaris

El contractista, com a proveïdor del servei i del lloc web, ha d'oferir assistència als usuaris de la plataforma mitjançant un equip propi especialitzat.

- Aquest equip l'han de formar experts amb formació d'economia, comerç internacional, comunicació o enginyeria, amb experiència mínima de 5 anys en algun d'aquests camps i amb les següents titulacions, o alguna de les titulacions les esmentades però de nivell superior:
 - Grau o llicenciatura en comerç internacional
 - Grau o llicenciatura en negocis internacionals
 - Grau o llicenciatura en administració i direcció d'Empreses
 - Grau o llicenciatura en Economia
 - Grau o llicenciatura en Comunicació digital
 - Grau o llicenciatura en Producció multimèdia
 - Enginyeria General
- L'equip serà responsable de respondre a tot tipus de preguntes dels usuaris:
 - i. Serveis personalitzats descrits en la clàusula 3.2
 - ii. Necessitat d'ajuda sobre un servei o l'ús del lloc web.
 - iii. Preguntes tècniques. Preguntes d'informacions específiques sobre el seu desenvolupament en exportació.

5.3 Serveis de suport a ACCIÓ

Per dur a terme l'execució del contracte, l'empresa contractista haurà de destinar els mitjans personals següents:

- Cap de projecte principal responsable de respondre a totes les preguntes d'ACCIÓ relacionades amb l'ús de la plataforma d'administració, o en cas de que tingui lloc un incident. També estarà a càrrec d'implementar amb ACCIÓ programes de desenvolupament i/o millores

de la plataforma durant el termini del contracte per oferir constantment els millors estàndards de qualitat als usuaris del lloc web (integració de nous serveis, millores ergonòmiques, desenvolupament de noves funcionalitats...). Aquesta persona podrà ser contactada per correu electrònic o telèfon.

- Interlocutor exclusiu amb ACCIÓ que dirigeixi la promoció de la plataforma en el marc dels serveis de màrqueting web i que reporti trimestralment a ACCIÓ.

6. Mecanismes de control i seguiment del contracte

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima bianual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic, esmentat en la clàusula 4 del present plec, de la següent manera:

6.1 Informes d'execució del servei

A efectes de fer un seguiment dels requisits tècnics, la plataforma haurà de facilitar informes d'execució del servei que recapitulin els resultats detectats en el període precedent segons les instruccions següents:

- i. Es presentaran 4 informes al llarg de l'any amb informació acumulada de cada període:
 - a. Gener, febrer i març
 - b. Abril, maig i juny
 - c. juliol, agost i setembre
 - d. Octubre, novembre i desembre
- ii. Els informes s'entregaran en el transcurs de la primera setmana del mes posterior a cada un dels períodes indicats, és a dir, la primera setmana d'abril, juliol, octubre i gener.
- iii. Aquests informes han d'incloure, com a mínim, la següent informació trimestral:
 - Activitat dels perfils: nombre d'empreses inscrites i creació de nous perfils
 - Tràfic: nombre de visites en el lloc web, nombre de visitants que hagin realitzat una sola visita i de pàgines llegides.
 - Rànquing dels 10 països més requerits.

- Rànquing dels 10 serveis més consumits.
 - Rànquing de les 10 pàgines més vistes.
 - Altres mètriques clau en relació a la freqüentació del lloc web (temps de mitjana de cada sessió, fonts de tràfic, paraules clau de cerca, etc.).
 - Principals sectors d'activitat econòmica.
 - Evolucions i nous desenvolupaments aportats al lloc web.
 - Actualitzacions del lloc web.
- iv. Juntament amb cada un dels informes trimestrals, es presentaran les dades acumulatives de l'any, és a dir, les dades des de principis de l'any fins al mes de presentació de l'informe trimestral.

6.2 Pla de Contingències

A efectes de fer seguiment del manteniment de la plataforma i d'una correcta resolució d'incidències, s'estableixen els següents terminis per a la correcció dels errors o "bugs", distingint entre tres nivells d'incidents:

- i. Anomalia de nivell 1, incident que bloqueja: indica un bug que impedeix el funcionament del programa.
- ii. Anomalia de nivell 2, incident que no bloqueja: indica un bug que impedeix l'ús d'una o varies funcionalitats principals del programa.
- iii. Anomalia de nivell 3, incident major: indica un bug que impedeix l'ús d'una o varies funcionalitats secundaries del programa, o que implica un resultat parcial en una funcionalitat principal.

Cal que l'empresa contractista es comprometi a resoldre els incidents de la següent manera:

Nivell de prioritat	Temps de resposta	Temps de resolució
1	1 hora hàbil	1 dia hàbil
2	2 hores hàbils	5 dies hàbils
3	1 dia hàbil	1 dia hàbil
4	5 dies hàbils	A determinar

En cada incident, si així es sol·licita per part d'ACCIÓ, l'empresa contractista haurà de proporcionar un informe amb una descripció del problema, la causa i la duració de la indisponibilitat del mateix.