

Pliego de Condiciones Técnicas

Concurso Público de Precios: Selección de un proveedor para la realización de estudios cualitativos de evaluación y monitoreo y experiencia de usuario

1. Objeto del llamado

El Centro Ceibal convoca al presente llamado para la selección de un proveedor para la realización de estudios cualitativos de evaluación y monitoreo de los programas que gestiona Ceibal y de experiencia de usuario de aplicativos y web de Ceibal.

El monto máximo a adjudicar es de \$3.000.000 (tres millones de pesos uruguayos) impuestos incluidos. Ceibal se reserva el derecho de no ejecutar el total de lo adjudicado, pero asegura la ejecución, dentro del plazo del contrato, de al menos un 50%.

El plazo de ejecución de esta contratación es de máximo dos años.

2. Alcance del llamado

2.1. Objetivos

El llamado se propone contratar los servicios de un proveedor para la realización de grupos de discusión, entrevistas cognitivas, entrevistas en profundidad y entrevistas para testeo de usabilidad y experiencia de usuario (virtuales o presenciales).

Grupos de discusión: buscan recabar información a través de un proceso deliberativo, dinámico, flexible, y no lineal, que posibilita contemplar temas emergentes. Se centra en el abordaje de temas a partir de la utilización de una pauta de preguntas que responden a los objetivos específicos de la investigación. Participan entre 4 y 10 personas por grupo.

Entrevistas en profundidad: busca recabar información desde la perspectiva de los sujetos, focalizando en sus experiencias, percepciones, valoraciones, etc. Es una técnica con enfoque flexible e inductivo. Se centra en el abordaje de temas a partir de la utilización de una pauta de preguntas que responden a los objetivos específicos de la investigación.

Entrevistas cognitivas: busca identificar dificultades en la aplicación de un determinado instrumento (cuestionario), evalúa la comprensión de las preguntas, la adecuación del lenguaje, permite conocer los procesos cognitivos subyacentes en la elaboración de respuesta. Resulta especialmente importante para la adecuación de cuestionarios estructurados a aplicar a niños, niñas y adolescentes.

Entrevistas para testeo de usabilidad y experiencia de usuario: busca evaluar con los usuarios los diferentes aspectos relacionados con su experiencia utilizando una web,

sistema, aplicación o plataforma. Primero se indaga en los contextos de uso de los usuarios un formato similar a una entrevista semi-estructurada (20-30 minutos) y luego se pasa a analizar la interacción con la interfaz para así testear tanto la funcionalidad como la usabilidad (30-40 minutos). Esta técnica podría aplicarse de forma exploratoria (previo al diseño), evaluativa (usando prototipos o mockups) o de validación (sobre una interfaz existente). Posteriormente, podría implicar la aplicación de formulario de medición de percepción de usabilidad como el System Usability Scale (SUS).

Ceibal irá solicitando al adjudicatario las investigaciones que sea necesario desarrollar, cada una de ellas tendrá su propia definición de objetivos y diseño metodológico, pero ninguna implicará menos de 4 grupos o 5 entrevistas.

El proponente deberá presentar un equipo de trabajo con al menos un profesional especializado en estudios cualitativos con experiencia en moderación de grupos de discusión y entrevistas para los diferentes segmentos.

2.2. Etapas

Los trabajos solicitados en el presente pliego se dividirán en cuatro etapas:

2.2.1. Primera etapa

Ceibal enviará al proveedor una definición de objetivos y metodología a utilizar (grupos o entrevistas, cantidad y segmentación, listados de posibles participantes, según corresponda), así como el plazo de entrega esperado.

El proveedor por su parte elaborará una propuesta para cada trabajo que se solicite. Dicha propuesta deberá contener una clara definición de los objetivos, la metodología y condiciones generales tales como plazo de entrega de los resultados, costos en base a los cotizados en la oferta, cronograma de actividades, nómina de personal afectado, así como cualquier otro elemento que Ceibal entienda necesario para dar su conformidad.

Los costos de cada trabajo serán los cotizados según la metodología establecida en el presente llamado, sin perjuicio de las actualizaciones.

2.2.2. Segunda etapa

Consiste en el desarrollo del trabajo de campo que incluirá al menos las siguientes actividades:

- Diseño de la pauta de discusión o entrevista a partir de los objetivos establecidos por Ceibal y el proveedor
- Concertación de los grupos o entrevistas¹ (si corresponde).

¹ En todos los casos Ceibal podrá proporcionar listados para la invitación a los grupos.

- Conducción y grabación de los grupos o entrevistas (Detallar en la oferta la forma de reclutamiento y garantías de las llamadas realizadas a los invitados).
- Adquisición y entrega de obsequios a los participantes

2.2.3. Tercera etapa

Entrega de los siguientes productos:

- informe final en versión Word (no mayor a 20 páginas) y una presentación resumen en PPT.
- instrumentos de relevamiento utilizados
- material multimedia (grabaciones de los grupos o entrevistas)

2.2.4. Cuarta etapa

Luego de ser entregado el producto, Ceibal tendrá un plazo de 15 días hábiles en los cuales podrá, cuando lo considere pertinente, solicitar modificaciones, correcciones o ampliaciones del informe sin costo adicional para Ceibal. Asimismo, podrá solicitarse la presentación oral de resultados al proveedor.

2.3. Organización del trabajo

Una vez adjudicado el llamado, Ceibal irá solicitando al adjudicatario las investigaciones que sean necesarias, colocando las órdenes de pedido correspondientes. Y en cada caso el importe abonado por cada investigación se irá descontando del monto total adjudicado. Se contratarán, hasta el monto máximo del contrato, los ítems especificados en el cuadro económico adjunto.

2.3.1. En oportunidad de cada investigación Ceibal designará los recursos humanos que actuarán como contraparte, con el perfil técnico y funcional adecuado para una eficiente interacción de las partes.

2.3.2. Ceibal y el proveedor acordarán el cronograma de trabajo de forma de no ejecutar más de tres investigaciones en forma simultánea.

2.3.3. Asimismo Ceibal tendrá derecho a controlar la totalidad del trabajo realizado en la forma y oportunidad que lo entienda conveniente.

2.3.4. El personal profesional que actuará en cada investigación deberá ser el mismo que el declarado por el adjudicatario en su propuesta, siempre que las características de la investigación así lo requieran. En caso de que el adjudicatario entienda necesaria su sustitución por otro profesional, dicho sustituto deberá ser comunicado y aprobado previamente por Ceibal.

2.3.5. El proveedor se compromete a informar regularmente durante el proceso de ejecución de los proyectos sobre el avance del trabajo, así como de eventuales ajustes de cronograma.

2.3.6. A los efectos de asegurar una comunicación fluida y una rápida resolución de problemas, el oferente designará en su oferta un representante que se desempeñe como encargado de la cuenta Ceibal, el cual deberá permanecer durante la ejecución del contrato. En caso de sustitución, el nuevo representante deberá ser comunicado y aprobado por Ceibal.

2.4. Confidencialidad y Protección de Datos

2.4.1. La Empresa que resulte adjudicataria, se obliga en forma expresa a conservar en la más estricta confidencialidad toda la información que procese o utilice durante su relación con Centro Ceibal. La Información Confidencial comprende, entre otros y a vía de ejemplo, la siguiente información: toda estrategia, plan y procedimiento comercial, información propietaria, software, herramienta, proceso, imágenes, datos personales, metodología, información y secreto comercial, y demás información y material de Ceibal, así como de los alumnos, beneficiarios, docentes, padres, centros de estudios, que pudiera ser obtenida por la Empresa de cualquier fuente o pudiera ser desarrollada como consecuencia del presente contrato.

2.4.2. La Empresa se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso en virtud de este contrato, de conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009, de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización de Centro Ceibal.

2.4.3. En ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte de la Empresa.

2.4.4. La Empresa se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

2.4.5. Se deberá informar donde estarán alojados los datos así como cualquier cambio. En caso que los datos personales se alojen, aun temporalmente, fuera del territorio nacional, la Empresa se obliga a que el importador se encuentre en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos, de acuerdo con la Directiva 95/46/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, modificativas, concordantes y complementarias. Caso contrario, la Empresa se compromete a contar con el consentimiento del titular del dato para la transferencia a un territorio no adecuado, o a que el importador haya suscripto cláusulas contractuales tipo con el exportador o posea un Código de Conducta inscripto, con la consecuente autorización de transferencia internacional de datos tramitada ante la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales, en los dos últimos supuestos.

2.4.6. Al término de este contrato o ante solicitud de Ceibal y/o de los titulares, la Empresa se obliga a devolver o suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos personales accedidos, obtenidos o tratados en virtud de este contrato, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder y sin perjuicio de las particularidades de cada servicio las que serán consideradas por Centro Ceibal en el caso concreto para dar por cumplida esta obligación.

2.4.7. Se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 18.331 y artículos 1 y 4 del Decreto N° 414/009. 4.3.

3. Condiciones y requisitos para la presentación de las propuestas

3.1 Generalidades

3.1.1 El oferente deberá presentar la propuesta suministrando toda la información estipulada a continuación, en el mismo orden establecido, así como también completar el cuadro económico adjunto.

3.1.2 El oferente deberá adjuntar, en cada caso toda la información adicional que considere conveniente y pueda servir a Ceibal para tener una idea lo más completa posible de los servicios ofrecidos.

3.2 Propuesta técnica y antecedentes

Los proponentes deberán incluir en sus propuestas la documentación que acredite:

A. Antecedentes e Infraestructura

- Ser especialistas en la prestación de servicios de investigación cualitativa objeto de este llamado.
- Desarrollo de proyectos de investigación con niños, jóvenes y adolescentes, y en temas TIC´s y Educación en los últimos 5 años.
- Contar con la posibilidad de participación virtual de personal de Ceibal en los grupos y entrevistas y con la grabación de los estos cumpliendo con las disposiciones legales para la preservación de la identidad de los participantes.

A efectos de acreditar los antecedentes deberán presentar cartas de clientes que certifiquen lo anterior, o bien datos de contacto, pudiendo Ceibal confirmar las referencias y antecedentes.

B. Personal (Perfil y currículum del personal)

El oferente deberá presentar un detalle del personal calificado que asignará a la realización de las tareas objeto de este llamado.

Deberá presentar el curriculum del conductor de los grupos, del entrevistador/es, del responsable de la elaboración de la pauta y de la redacción del informe. Así como identificar y presentar el CV del representante que se desempeñe como encargado de la cuenta Ceibal.

Los CVs deberán incluir los antecedentes de participación en investigaciones similares al objeto del presente llamado.

3.3 Propuesta Económica

3.3.1 Se deberá cotizar en la modalidad plaza, en pesos uruguayos

3.3.2 Los precios cotizados serán sin impuestos. Los impuestos se indicarán explícitamente en forma desglosada. En caso de no hacerlo Ceibal considerará que el mismo está contenido en el precio cotizado.

3.3.3 El oferente deberá cotizar completando el cuadro adjunto, que detalla los precios unitarios de cada metodología.

3.3.4 La cotización deberá contemplar los ítems en cada una de sus aperturas, según planilla de cotización. Los ítems relativos a testeo de experiencia de usuario y usabilidad son de cotización opcional, el resto son obligatorios. Los precios deben incluir todos los componentes necesarios para arribar en cada investigación al resultado final. Los costos correspondientes a traslados y viáticos que fueran necesarios serán de cuenta del adjudicatario, no abonando Ceibal ningún adicional por dichos conceptos.

3.3.5 No se tendrán en cuenta las ofertas que coticen parcialmente algunos de los ítems obligatorios o dentro de cada ítem no coticen alguna de las posibilidades solicitadas.

3.3.6 Deberá incluirse, en caso de que considere necesario, la paramétrica de ajuste de precios, la que comenzará a aplicarse a partir del segundo año del contrato.

3.3.7 Deberá incluir una propuesta de forma de pago de cada investigación, cuyo pago inicial no podrá superar el 50% del total.

4. Criterios de evaluación de las propuestas

Los criterios que se usarán para evaluar las propuestas recibidas serán los siguientes:

- Antecedentes e infraestructura: 20 puntos.
- Personal (perfil y currículum del personal): 40 puntos.
- Propuesta Económica: 40 puntos.