

**TÉRMINOS DE REFERENCIA:
ESTUDIO DE MERCADO PARA LA LÍNEA DE
SOLUCIONES DIGITALES ADS**

Referencia ESMD01948

ÍNDICE

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | CONTEXTUALIZACIÓN | 3 |
| 2. | RESUMEN DE LA PROPUESTA | 5 |
| 3. | OBJETIVOS | 5 |
| 4. | RESULTADOS ESPERADOS | 6 |
| 5. | INSTALACIONES/MATERIALES..... | 6 |
| 6. | PERFIL DE LOS PROFESIONALES A CONTRATAR | 6 |
| 7. | PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO | 7 |
| 8. | VALORACIÓN TÉCNICA | 7 |
| 9. | PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS | 7 |
| 10. | PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN | 8 |
| 11. | CONDICIONES IRREVOCABLES | 8 |
| 12. | MOTIVOS PARA REVOCAR LA CONTRATACIÓN..... | 10 |

1. CONTEXTUALIZACIÓN

Acción contra el Hambre es una organización cuya misión es combatir el hambre en el mundo a través de proyectos de cooperación al desarrollo en torno a Nutrición y Salud, Agua, Saneamiento e Higiene, Seguridad Alimentaria y Medios de Vida, Emergencias, Incidencia y de acceso al mercado laboral a través del empleo o el emprendimiento.

Por otro lado, vivimos inmersos en un contexto de cambio continuo y digitalización de todas las actividades, no sólo de las actividades económicas, sino en general de toda actividad generadora de valor.

Este contexto de innovación y cambio constante supone nuevos retos para la organización, pero al mismo tiempo ofrece grandes oportunidades para incrementar su impacto y avanzar en el objetivo común de acabar con el sufrimiento humano y mejorar la calidad de vida de las comunidades más vulnerables en todo el mundo.

Para ser capaces de hacer frente a estos retos y aprovechar las oportunidades que surgen, Acción Contra el Hambre apuesta por llevar a cabo un proceso de transformación digital que nos permita aumentar el valor que ofrecemos a todos los grupos de interés con los que trabajamos.

El habilitador de este proceso de transformación es la tecnología, que facilita tanto la digitalización de los procesos de trabajo de la organización como el análisis de los datos obtenidos y generados por la misma.

Gracias a este proceso de transformación digital, Acción contra el Hambre mejorará su eficiencia operativa y se convertirá en un referente en la generación de conocimiento, con el objetivo de avanzar en la visión de crear un mundo sin hambre.

Alcanzar este nivel de excelencia operativa, junto con la generación de conocimiento ya mencionada, abrirá la puerta a ofrecer nuevos servicios de gran valor añadido a los distintos grupos de interés.

La mejora de la eficiencia de los procesos y el refuerzo de la capacidad de control y supervisión permitirá abrir el modelo operativo a terceros actores manteniendo los mismos niveles de calidad. El papel de Acción Contra el Hambre evolucionará hacia el diseño de metodologías de excelencia operativa y la función de supervisión de su implementación.

Así mismo, el dato se sitúa en el centro de la generación de valor de la organización, y la generación de inteligencia permitirá ofrecer servicios de conocimiento sobre la efectividad de la lucha contra el hambre.

Acción contra el Hambre ha identificado la oportunidad de convertirse en un actor central dentro del ecosistema humanitario mediante la creación de un “hub humanitario”. Una plataforma que servirá de punto de encuentro entre las necesidades humanitarias y las organizaciones que pueden satisfacerlas.

Esta oferta de servicios digitales dentro del hub es lo que denominaremos “Soluciones Digitales ADS” en el contexto de este documento.

SOLUCIONES DIGITALES ADS

Se trata de un ecosistema digital de herramientas digitales que están interconectadas entre sí.



El elemento central es Atenea Knowledge Hub, una plataforma analítica que agrupa todos los datos clave, siendo un Marketplace de datos a disposición de analistas para la generación de conocimiento, y sirve de hub para nuestros servicios digitales. El ecosistema de Soluciones Digitales ADS está pensado para mejorar la efectividad y sistematizar la medición del impacto de las iniciativas, permitiendo el análisis conjunto de los datos de todas las dimensiones de los proyectos: organizativa, logística, financiera, de gestión de personas y formación. Ofrecerá información en tiempo real de ejecución y resultados a todos los actores interesados, incluidos donantes.

Cuenta además con un sistema de monitoreo y alerta temprana, que agrupa datos de múltiples fuentes de información, como imágenes satelitales, sensores IoT y open data, con lo que generamos un índice de riesgo para la acción que busca adelantarnos a las crisis, ofreciendo predicciones de lo que podría ocurrir en el futuro, basándonos en el análisis de tendencias pasadas.

También incluye nuestra aplicación móvil de SAM Photo, que permite la identificación temprana de la desnutrición aguda severa. Usando analítica de imágenes y machine learning, permite realizar cribados del estado nutricional de la población infantil de manera fácil, rápida y fiable a partir de una sola imagen tomada con el móvil.

Contamos también con una herramienta de feedback, que facilita la recepción del feedback y la comunicación con nuestros stakeholders, especialmente beneficiarios. Utiliza sistemas automatizados de teléfono, SMS, email, web y WhatsApp, y permite gestionar la comunicación y redirigirla para ofrecer la respuesta más adecuada.

La seguridad es un elemento clave en nuestra organización, por lo que hemos

desarrollado dos soluciones digitales para el reporte privado y la gestión efectiva de incidentes de seguridad y éticos, que apoyan nuestro deber de duty of care y safeguarding, teniendo especial cuidado en la confidencialidad de las fuentes y sus datos.

Y por último contamos con una solución que permite ofrecer programas de formación y capacitación a beneficiarios, socios, partners, trabajadores y colaboradores, adaptándose a las necesidades e intereses particulares, y que ofrecerá información de la efectividad de las formaciones y el valor percibido.

Esta es la forma en la que la transformación digital nos está ayudando a mejorar nuestra eficiencia operativa, poniendo en el centro a las personas que trabajamos y para las que trabajamos, y buscando aumentar nuestro impacto para convertirnos en referentes en la generación de conocimiento, con el objetivo de avanzar en nuestra visión de crear un mundo sin hambre.

2. RESUMEN DE LA PROPUESTA

El objetivo del presente documento es describir los requisitos técnicos y condiciones para la contratación de personas o empresas expertas en análisis de mercados a los que poder encargar un estudio de mercado de Soluciones Digitales ADS, que nos ayude a definir la estrategia de posicionamiento y de negocio asociado, de cara a ofrecer nuestro ecosistema digital, en conjunto o diferenciado por solución, a organizaciones externas.

La persona o empresa contratada trabajará de forma coordinada con el equipo de Innovación Digital y Cambio Cultural de Acción contra el Hambre.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Obtener información estructurada sobre el segmento de mercado asociado a Soluciones Digitales ADS, tanto para todo el ecosistema como para cada una de las soluciones que lo conforman.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Análisis nacional e internacional de propuestas similares, tanto en el sector humanitario como en otros sectores.
- Análisis de oferta: identificar las necesidades que se cubren. Definir mercado potencial, mercado alcanzable y mercado objetivo (target), pensado en el ecosistema en su conjunto y de cada una de las soluciones.
- Análisis de demanda: descripción del público objetivo e identificación de sus necesidades y servicios que se demandan, tanto del ecosistema en su conjunto

como de cada una de las soluciones.

- Análisis de actores relacionados:
 - Tipos de organizaciones involucradas y su función.
 - Principal competencia y clientes potenciales.
 - Potenciales aliados
- Canales de entrada de clientes, identificando las formas de llegar a los potenciales clientes.
- Posibles modelos de negocio, rentabilidad en cada caso y del sector, dinámicas de oferta y demanda.
- Análisis DAFO de Acción contra el Hambre en relación con el sector, especialmente en términos de imagen de marca y posicionamiento.
- Recomendaciones estratégicas y tácticas, centradas en la estrategia de posicionamiento y de negocio asociado.

4. RESULTADOS ESPERADOS

El resultado de este análisis se materializará en un documento que recoja estos objetivos y cuanta información adicional resulte pertinente para la adecuada descripción y comprensión del mercado asociado a Soluciones Digitales ADS y de las recomendaciones a aportar.

5. INSTALACIONES/MATERIALES

Los servicios solicitados se prestarán de forma telemática, sin perjuicio de poder mantener la reunión de lanzamiento y la de entrega del producto final de forma presencial si se considera oportuno.

Se mantendrán reuniones periódicas de seguimiento semanales, así como cualquier reunión adicional a requerimiento de Acción contra el Hambre.

6. PERFIL DE LOS PROFESIONALES A CONTRATAR

El servicio lo puede desarrollar un profesional o empresa especializados en análisis de mercado con experiencia contrastada en este tipo de estudios. Para ello deberá aportar su portfolio de proyectos que respalden dicha experiencia y las referencias correspondientes.

Se valorará experiencia en estudios de mercado dentro del ámbito social y/o economía social.

7. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El presupuesto deberá ser coherente con las actividades a realizar y con los objetivos a alcanzar.

El presupuesto presentado por el/la proveedor/a debe incluir todos los costes asociados al servicio que se desarrollará, desglosado por partidas, y nunca se abonará un importe mayor del acordado.

Los pagos se realizarán después de la recepción de la factura en forma, y según las fechas de pago establecidas por el departamento de contabilidad de Acción contra el Hambre (entre el día 10 y el 15 del mes siguiente de su presentación).

Se entenderá realizadas correctamente las acciones cuando:

- Se realicen conforme a la metodología presentada en la oferta.
- Se realicen en los plazos establecidos de acuerdo con el cronograma.
- Den respuesta a todos los objetivos planteados en estos términos de referencia.

Si existe retraso en la ejecución de las acciones o no se cumple con la metodología o el alcance planteado, el pago no se realizará hasta subsanar dicha situación.

8. VALORACIÓN TÉCNICA

Los requisitos técnicos valorables en las propuestas presentadas serán:

- Experiencia en proyectos similares
- Conocimiento del Tercer Sector
- Metodología propuesta y su relación con los objetivos a alcanzar
- Capacidad de ejecución y ajuste a los tiempos definidos
- Oferta económica

9. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

La propuesta debe incluir los contenidos y presupuesto que se adapten a los objetivos perseguidos. Debe contener, al menos, la siguiente información:

- Experiencia previa (no remontarse más de 5 años), aportando referencias en cada proyecto relacionado.
- Propuesta metodológica relacionada con los objetivos específicos perseguidos.
- Propuesta de objetivos adicionales que podrían alcanzarse con la metodología, o usando una metodología adicional, que se consideran relevantes para la

consecución del objetivo general.

- Propuesta económica desglosada por actividad, incluyendo propuesta de hitos de pago, que podrá ser negociable.
- Cronograma por fases/actividades, donde se defina el tiempo total que tomará el estudio según metodología. La fecha de entrega final no debe ser más tarde del 18 de diciembre de 2022, de forma que haya tiempo para una reunión de restitución final y la realización de cualquier tema pendiente que se identifique, ya que el trabajo debe quedar cerrado y la factura emitida antes del 31 de diciembre de 2022.
- Detalle de las reuniones necesarias para llevar a cabo el encargo, incluyendo siempre una reunión inicial, otra reunión final en la que se compartirán los resultados, y las reuniones de seguimiento que se estimen necesarias.
- Cuestiones Administrativas:
 - Indique la fecha de validez de la oferta
 - En caso de trabajadores autónomos, ¿la persona consultora está en régimen de alta en el IAE?
 - ¿Puede presentar factura como autónoma/o?
- Incluya los siguientes documentos (en anexo) rellenados y firmados:
 - *Regulación de Buenas Prácticas Firmadas* (autónomos y empresas)
 - En el caso de empresas, *Cuestionario de Responsabilidad Social Corporativa*.

Las propuestas completas deben enviarse por mail a procurement@accioncontraelhambre.org antes del LUNES 14/11/2022 a las 23:59 (hora local de Madrid, España).

PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

El departamento de aprovisionamiento de Acción contra el Hambre llevará a cabo el proceso. Tras la fase de convocatoria (plazo de presentación de ofertas), se realizará un proceso de selección de las propuestas en base a criterios administrativos (entrega de los documentos solicitados debidamente cumplimentados y firmados), criterios técnicos (propuestas que más se adecuen a la descripción y planteamiento que se ha desarrollado en estos términos de referencia) y económicos (descripción de costes y equilibrio/adecuación económica).

10. CONDICIONES IRREVOCABLES

No está permitida, bajo ningún concepto, la subcontratación de servicios a terceros.

Aspectos legales a tener en cuenta:

Acción contra el Hambre considera los siguientes comportamientos de mala conducta, como razón válida de exclusión sistemática del procedimiento de adjudicación de mercado y motivo de terminación de todas las relaciones profesionales y contratos:

- Fraude definido como cualquier acto u omisión relativo a:
 - El uso o presentación de declaraciones o documentos falsos, incorrectos o incompletos que tengan como efecto la apropiación indebida o retención improcedente de los fondos de Acción contra el Hambre o de donantes institucionales.
 - La no revelación de información, con el mismo efecto.
 - La utilización indebida de dichos fondos para otros propósitos distintos a aquellos para los que fueron originariamente concedidos.
- Corrupción activa: prometer u ofrecer ventajas de forma deliberada a un funcionario para que actúe o deje de actuar según sus obligaciones, para daño o tentativa de daño de los intereses de Acción contra el Hambre o de los donantes institucionales.
- Colusión: coordinación de empresas de carácter competitivo, con el resultado probable de una subida de precios, producción limitada y beneficios de las compañías colusorias más elevados de los que serían en caso contrario. Un comportamiento colusorio no se basa siempre en la existencia de acuerdos explícitos entre empresas, ya que puede ser tácito.
- Prácticas coactivas: daños o tentativa de daño, directa o indirectamente, a personas o a sus propiedades con el objeto de influenciar su participación en un proceso de licitación, o para afectar la ejecución de un contrato.
- Soborno: ofrecer al personal de Acción contra el Hambre, nacional o expatriado, regalos monetarios o de cualquier otro tipo para obtener mercados adicionales o para continuar con un contrato.
- Participación en una organización criminal o en actividades ilegales de cualquier otro tipo, determinadas por sentencia judicial por el gobierno de los Estados Unidos, la UE, las NNUU o cualquier otro donante que financie a Acción contra el Hambre.
- Prácticas inmorales con recursos humanos: explotación de trabajo infantil y no respeto de los derechos sociales fundamentales y condiciones de trabajo de los trabajadores o subcontratistas.

Acción contra el Hambre excluirá de un proceso de licitación a cualquier candidato/a o licitador/a que se encuentre en uno de los siguientes casos:

- En situación de bancarrota o liquidación, con asuntos administrativos en los tribunales, en negociaciones con los acreedores, en suspensión de las actividades comerciales, en situación de ser objeto de procesos en relación con estos asuntos, o en cualquier otra situación análoga que surja de un proceso similar contemplado en la legislación o regulaciones nacionales.

- Haber sido declarado culpable de delito relacionado con la conducta profesional por un juzgado con el valor de res judicata.
- Haber sido declarado culpable de mala conducta profesional probada por cualquier tipo de medio que Acción contra el Hambre pueda justificar.
- No haber cumplido las obligaciones relacionadas con el pago de contribuciones a la seguridad social o de impuestos según las disposiciones legales del país en las que se esté establecido o de aquellos países donde estén operando misiones de Acción contra el Hambre o de aquellos países donde se va a ejecutar el contrato.
- Haber sido objeto de juicio con el valor de res judicata por fraude, corrupción, participación en organización criminal o cualquier otra actividad ilegal en detrimento de los intereses financieros de las Comunidad.
- Haber sido declarado en situación de incumplimiento grave de contrato por quiebra en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en otro procedimiento de licitación previo.

11. MOTIVOS PARA REVOCAR LA CONTRATACIÓN

El contrato podrá ser revocado por parte de Acción contra el Hambre en las siguientes situaciones:

- La entidad subcontratada no presenta suficiente implicación en el desarrollo de sus funciones.
- La entidad subcontratada no responde a los valores, ideología, cultura organizacional o formas de trabajo de Acción contra el Hambre.
- La entidad subcontratada no sigue los procesos marcados, los sistemas de coordinación o de reporte en el tiempo y forma establecidos.

En caso de que se revoque el contrato, no se abonará la cantidad económica restante pendiente de pago.

| INFORMATION ON PROTECTION OF PERSONAL DATA (In compliance with EU Regulation 2016/679 on Data Protection) | |
|---|--|
| Disclaimer: if you send the requested documents and data, you are accepting the terms described in the data protection clause. | |
| Controller and processor | <p>Company name: ACTION AGAINST HUNGER. NIF: G-81164105. Address: Calle Duque de Sevilla, nº 3, 28002 in Madrid. Telephone: 34 91 391 53 00. Email: pdatos.tic@accioncontraelhambre.org.</p> |
| Purpose | <p>Management of your request as suppliers of the Organization.</p> <p>Treatment of your data to verify that you are not listed in private lists, or lists published by national or international official bodies, such as lists of sanctioned, people with public responsibility, etc.</p> |
| Legitimation and conservation | <p>Legal basis of the treatment:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Legitimate interest of the parties <p>Except in cases where voluntariness is manifested, the data is necessary to carry out the purposes described and its absence will make it impossible to maintain the desired relationship with the Organization.</p> <p>The data will be kept as long as the relationship is maintained and, once it is terminated, during the prescribed period of prescription of the actions that result from application.</p> |
| Recipients of international data transfers and assignments | <p>Granting entities in order to justify that a selection has been carried out.</p> <p>Other NGOs in order to share supplier data that facilitate the provision of certain goods and services.</p> <p>Other headquarters of the organization, as well as the countries in which they intervene in order to share supplier data that facilitate the provision of certain goods and services.</p> <p>Only the data necessary for the fulfillment of these purposes will be communicated.</p> <p>Your data may be transferred to the countries where all the Organization's headquarters carry out their operations and / or where other NGOs carry out their operations, as well as the granting entities. Some of these countries may not offer a level of data protection comparable to European regulations. It is a prerequisite for being able to participate in the Organization's procurement procedures, due to the international nature of the Organization and the procurement procedure.</p> <p>No other international data transfers are foreseen.</p> |
| Rights of the interested parties | <p>You can exercise your rights of access, rectification, deletion, portability and limitation or opposition by writing to the email address procurement@accioncontraelhambre.org.</p> <p>You have the right to complain to the Control Authority (Spanish Agency for Data Protection: www.aepd.es).</p> |