PLIEGO TÉCNICO
SISTEMA INFORMATICO



INDICE:

Contenido

1. **Antecedentes: 3**
2. **Objetivo: 3**
3. **Presentación de RFB y FICOBA: 3**
4. **Proceso de selección: 4**
5. **Objetivos del proyecto: 5**
6. **Requerimientos Generales del Proyecto: 5**
7. **Requisitos Funcionales del Proyecto: 8**
8. **El Proyecto de Implantación: 14**
9. **Mantenimiento: 16**

1. Antecedentes:

RECINTO FERIAL DEL BIDASOA S.A. (en adelante, RFB) y FUNDACIÓN FICOBA (en adelante "FICOBA") necesitan actualizar su actual sistema informático tanto a nivel tecnológico como de las funcionalidades que satisfacen sus necesidades de negocio, como consecuencia del contexto COVID-19 que ha derivado a la necesidad de una mayor digitalización y de la eliminación del soporte en papel. Digitalizar procesos permitirá, como ventaja añadida, menor contacto físico entre personas.

2. Objetivo:

El presente documento contiene las especificaciones, necesidades y requisitos derivados de especificaciones en el ámbito funcional, de proceso y servicios de RFB y FICOBA. Asimismo, se muestra el inventario de aplicaciones para dar soporte a los servicios que debe ofertar el recinto ferial.

Las aplicaciones descritas cubren las funcionalidades asociadas a los servicios que oferta el recinto ferial, así como funcionalidades necesarias para su propia gestión interna.

3. Presentación de RFB y FICOBA:

RFB y FICOBA el recinto ferial ubicado en Irún cuya función principal es la promoción económica y cultural de la Costa Vasca.

Para su consecución llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Promover, organizar o acoger la celebración de certámenes comerciales (ferias, exposiciones, salones monográficos, etc.) en las instalaciones del Recinto Ferial del Bidasoa, s.a., en Irun.
2. Organizar cursos, seminarios, mesas redondas, ciclos de conferencias, congresos, simposios, coloquios y sesiones de estudio y de investigación, tanto vinculados a los sectores mercadológicos de las ferias como otros sectores que se consideren estratégicos para el territorio de Gipuzkoa y de la CAV.
3. Redactar, editar y distribuir folletos, monografías y toda clase de publicaciones de información y divulgación.
4. Promover, y/o realizar estudios de mercado, informes y encuestas estadísticas.
5. Organizar y contratar campañas de información en prensa, radio, televisión, etc.
6. Gestionar autorizaciones, permisos, y otras gestiones necesarias para el correcto desarrollo de los eventos.
7. Fomentar cualquier servicio que redunde a favor de la promoción económica y cultural de la Costa Vasca.
8. Cualquier otra actividad que permita a FICOBA el mejor cumplimiento de sus fines.

La estructura organizativa consta de dos entidades:

- FUNDACION FICOBA, que es la gestora de los eventos y la que realmente realiza la producción.

- RECINTO FERIAL DEL BIDASOA S.A., propietaria de la infraestructura y de sus sistemas.

13 personas se dedican principalmente a la actividad comercial. Todas las personas pertenecen a Fundación FICOBA, si bien el gerente realiza labores para ambas empresas.

Las 3 áreas de negocio principales son las siguientes.

- Organización de ferias y congresos.
- Organización de eventos a petición de un tercero y/o alquiler de instalaciones a terceros para la organización de diversos eventos.
- Servicios de mantenimiento del local, gestión del parking y oficinas, así como servicios internos.

3.1. Organización ferias y congresos:

Este tipo de eventos son proyectos de gran envergadura y un presupuesto definido para cada uno de ellos, cuya organización abarca plazos amplios (entre 6 y 18 meses) y que en algunos casos se suceden de manera recurrente todos los años o cada dos años.

Para la gestión de las Ferias, se gestionan tanto los expositores como la infraestructura necesaria, los visitantes, los soportes publicitarios, las campañas de publicidad, así como la logística necesaria para el buen desarrollo de las ferias.

Para la organización de congresos gestionan los ponentes, asistentes, el acceso de las personas participantes, acreditaciones y la secretaría técnica.

En ambos casos, el proceso de comercialización es muy importante.

3.2. Organización de eventos para un tercero:

Este proceso consiste en el alquiler de espacios, con su correspondiente infraestructura, como proyectores, micrófonos, mobiliario, etc.…, para un evento que necesita un cliente. En este grupo se incluyen eventos muy diferentes, tales como congresos de empresas, exámenes de ofertas públicas de empleo, bailes semanales, etc.…

Este tipo de eventos tienen un presupuesto anual global, que es elaborado por el departamento.

3.3. Servicios de mantenimiento:

Implica la gestión y mantenimiento de los locales, parking (abonados propios) y Administración General de ambas empresas.

4. Proceso de selección:

El proyecto consiste en el desarrollo de un Proyecto de Implantación que dé soporte a todos los requerimientos presentados en este documento, así como la integración con el resto de las aplicaciones de la organización.

El proyecto no incluye el diseño de la web de RFB y de FICOBA, si bien si será necesario determinar entidades de integración con la misma.

Asimismo, se excluye la elaboración de catálogos, folletos, planos, etc.

5. Objetivos del proyecto:

Los objetivos que FICOBA pretende conseguir con el proceso de cambio de sistema y la integración con la web son los siguientes:

1. Digitalizar las tareas al máximo con el nuevo sistema de gestión, como consecuencia de las nuevas necesidades derivadas por pandemias como el caso del COVID-19

2. Disponer de un sistema estándar, moderno, modular y escalable en el tiempo, integrado con ofimática y con todos los aplicativos necesarios, en la que pueda seguir realizando la optimización de sus procesos de negocio presentes y futuros.

3. Sistematizar la relación con terceros, comerciales, expositores, visitantes a través de una solución y un portal que facilite la no duplicidad del dato y el control de la información.

4. Gestionar un calendario único, donde se controlen los eventos y recursos disponibles de RFB y Ficoba.

5. Estructurar y automatizar lo máximo posible la gestión de los eventos, integrando en el todas las herramientas y recursos necesarios para tal fin.

6. Disponer de una gestión de indicadores ágil, actualizable e integrada con ofimática.

7. Principio de datos único. Integración con todas las aplicaciones posibles.

8. Disponer de un sistema con control de acceso y de contador de personas para controlar la limitación de aforo.

9. Inteligencia artificial

6. Requerimientos Generales del Proyecto:

6.1. Sistemas Actuales:

- Sistema Operativo: Windows 10
- ERP: Microsoft NAV 3.60 SQL (sin BREP en vigor).
- Sistema gestor de bases de datos utilizadas por el ERP: Windows Server 2012
- Servidor del ERP: Windows 2000
- Ofimática: Microsoft 365 (anteriormente llamado Office 365)
- Software de diagramación: Microsoft Visio

- Marketing: Mailchimp para emailing.
- Gestor de tareas: Trello
- TPV
- Sistema de conteo de afluencia de personas
- Sistema de lectura de código de barras para las acreditaciones

6.2. Generales:

RFB y FICOBA desean implantar un sistema estándar del mercado, en que el código de las personalizaciones desarrolladas sean propiedad de RFB, pudiendo ser gestionado por diferentes proveedores, teniendo algunos requisitos generales que esta debe cumplir:

- Multicompañía.
  RFB y FICOBA son dos entidades que comparten algunos de los usuarios. Para cubrir sus requisitos actuales y futuros es necesario que la plataforma sea multicompañía y que contenga la funcionalidad de Consolidación para cuando estos sean necesarios.

- Idiomas.
  Se requiere que el sistema tenga la posibilidad de gestionar descripciones e impresos en 4 idiomas (euskera, español, inglés y francés).

- Multidispositivo.
  Se solicita que la plataforma contemple su gestión en diferentes dispositivos, entono Web, Tablet, Smartphone, a través de enlace web, sin uso de VPN's.

- Facilidad de integración.
  La necesidad de integrar con las diferentes aplicaciones existentes en FICOBA, actuales y futuras hace que la facilidad de integrar de la plataforma sea un requisito básico.

- Integración con Office.
  Se requiere que el sistema sea integrable y esté certificado para trabajar con plataformas Microsoft (Windows 10, Office 365, Outlook, Azure).

- Alojamiento de la solución:
  Se requiere que la o las plataformas puedan ser alojadas en la nube y las propuestas presentadas deben de presentar sus soluciones a este respecto.

- Equipo de trabajo y empresa proveedora:
  Será necesario que tanto el proveedor seleccionado como el equipo de trabajo acrediten las certificaciones correspondientes para garantizar el profundo conocimiento de las soluciones a implantar.

- Tipos de hospedaje del nuevo sistema de gestión
  La nueva plataforma tiene que permitir el hospedaje tanto on premise como en la nube.

- Cumplimiento de la LOPD
  Será necesario que el nuevo sistema cuente, desde su diseño y por defecto, con la configuración y mecanismos adecuados que permitan garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de privacidad (RGPD y LOPD-GDD) y comercio electrónico (LSSI) que deban observarse en el contexto de su utilización.

6.3. Dimensionamiento:

El sistema debe implantarse en dos empresas.

Algunas magnitudes de la empresa con mayor volumen son las siguientes:

Nº Contactos	200.000
Nº Contactos con impacto comercial	25.000
Nº Clientes	4.000
Nº proveedores	1.400
Facturas de compra anuales	1.500
Facturas de venta anuales	1.500
Tickets TPV	100.000
Nº asientos contables	80.000
Productos (espacios, mobiliario y servicio técnico)	200 en 4 idiomas
Interacciones con los contactos	1.000.000
Grupos de correo	10.000
Relaciones de negocio e industria	225.000
Segmentaciones	400.000
Nº email / acción	20.000
Nº email / evento	140.000
Nº email / año	200.000

6.4. Requisitos técnicos:

La solución a implantar debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Disponibilidad 24x7
- Velocidad de acceso en tiempo real a la información
  Es muy importante la rapidez en el refresco y actualización del dato en el nuevo sistema de gestión. La demora o retardo en el refresco del dato no puede verse afectado por el tipo de hospedaje.
- Integración del dato en un único repositorio
- Recuperación de la información: hasta el día anterior al error o caída del sistema

6.5. Usuarios del Sistema:

El número de usuarios del sistema será de 15. Algunos de estos usuarios dan servicio tanto a RFB como a FICOBA.

En la siguiente lista se recogen los roles o funcionalidades que cada uno de los usuarios necesitará poder gestionar en la nueva plataforma, para que el proveedor de cada solución pueda evaluar los diferentes tipos de niveles de licenciamiento

- 3 usuarios en el equipo comercial, para gestionar marketing, planificación de proyectos
- 1 usuario en el área económico financiero
- 5 usuarios para la gestión de ferias
- 1 usuario para técnico de salas, quien deberá poder visualizar la planificación de trabajos y sus contactos
- 1 usuario para técnico de mantenimiento, quien deberá poder visualizar la planificación de trabajos y sus contactos
- 1 usuario para responsable de prensa, quien deberá poder realizar consultas e interacciones para comunicarse con los medios
- 1 usuario para asistente de dirección
- 1 usuario para adjunto a gerencia
- 1 usuario para gerencia, quien realizará labores de visualización en el sistema de gestión
- Usuarios del TPV (6 terminales).

7. Requisitos Funcionales del Proyecto:

En la siguiente tabla se definen los requisitos funcionales. El licitador (en la propuesta del Sobre 2) deberá rellenar los campos de manera que detalle qué necesidades se cubren con la solución estándar ofrecida o la necesidad de llevar a cabo un desarrollo o añadir un add-on.

		Respuestas			
Cobertura Funcional		**% de cobertura Por Dpto / Grupo**			
% de Cobertura		**Estándar**	**Add-on**	**Desarrollo**	**Otros**
Requerimientos Generales					
RG	**Generales**				
RG.1	Solución estándar del mercado				
RG.2	Multicompañía				
RG.3	Multilenguaje				
RG.4	Multidispositivo				
RG.5	Facilidad en la integración con los sistemas existentes				
RG.6	Integración con Office				
Marketing					
MK	**MK**				
MK.1	Gestión integrada de cuentas (clientes potenciales, clientes, proveedores, ponentes, etc..)				
MK.2	Gestión de contactos, estén o no vinculados a empresas				
MK.3	Visión global de la cuenta y del proceso comercial, sin necesidad de duplicar la información por parte del usuario. (Dato Único)				
MK.4	Categorización de los contactos, en función de distintos criterios.				
MK.5	Elaboración de perfiles de los contactos.				
MK.6	Posibilidad de registrar actividades comerciales (emails, llamadas, reuniones, visitas a las oportunidades)				
MK.7	Campañas por segmentación.				
MK.8	Análisis de los históricos de las segmentaciones realizadas.				
MK.9	Gestión de todos los envíos de correos electrónicos relacionados con el evento.				
MK.10	Control en la recepción del correo electrónico enviado a los contactos (expositores)				
MK.11	Adjuntar documentación general al evento				
MK.12	Adjuntar documentación sobre personas relacionadas con el evento (Prospección de visitantes, tanto profesionales como no-profesionales)				
MK.13	Revisión del historial de asistencia de cada contacto, incluidos los eventos y las sesiones a los que se ha asistido.				
Gestión Comercial-Ventas					
VT.1	**Clientes**				
VT.1.1	Alta y creación del cliente desde el contacto				
VT.1.2	Análisis de ofertas no aceptadas (presupuestos no aceptados).				
VT.2	**Tarifas, Descuentos**				

VT.2.1	Introducción de tarifas por evento o por cliente (espacios, mobiliario y servicios complementarios)				
VT.2.2	Introducción de tarifas por pack (ad-hoc)				
VT.2.3	Actualización de tarifa de forma sencilla y ágil				
VT.3	**Presupuestos, Pedidos**				
VT.3.1	Elaboración del presupuesto de los servicios requeridos				
VT.3.2	Impresión de un presupuesto único, donde se incluyan importes, condiciones de contratación e imágenes de los espacios que se ofertan.				
VT.4	**Facturación**				
VT.4.1	Emisión de las facturas de venta a clientes (expositores, administración, etc..)				
VT.4.2	Facturación automática para servicios periódicos (parking, alquiler de oficinas, etc..)				
VT.4.3	Posibilidad de facturación electrónica				
VT.4.4	TPV (Punto terminal de venta). Emisión de tickets a visitantes, cierre caja, etc..				
VT.4.5	Consulta de datos e Impresión de facturas por diferentes criterios				
VT.4.6	Generación de los impresos en pdf por selección de criterios y adjuntar el pdf al mail y envío masivo				
Compras, Mantenimiento y servicios de montaje					
CO.1	**Proveedores**				
CO.1.1	Creación de proveedores a partir de contactos. Sistema de dato único				
CO.1.2	Consultar proveedores de segundo grado (subcontratas del proveedor contratado).				
CO.2	**Ofertas, Pedidos**				
CO.2.1	Gestión del proceso completo de compras: ofertas, pedidos, facturación y pago.				
CO.2.2	Gestionar ofertas a proveedores y /o contactos, tanto las aceptadas como las rechazadas.				
CO.2.3	Posibilidad de contratos marcos (entre fechas), con posibilidad de renovación del acuerdo				
CO.3	**Facturación**				
CO.3.1	Gestión de facturas con retención de profesionales.				
CO.3.2	Contemplar facturas de aduanas				
CO.3.3	Consulta de datos e Impresión de facturas por diferentes criterios				
Gestión de los eventos					
GE.1	**Planificación**				
GE.1.1	Creación sencilla de distintos tipos de eventos, con campos informativos de fechas, descripción, etc..				
GE.1.2	Situación de cada evento (Preparación, confirmado, etc...).				

GE.1.3	Crear y administrar eventos periódicos.				
GE.1.4	Gestión de Inscripción de los expositores. Creación de ficha de expositor con información genérica del expositor, actividades, productos.				
GE.1.5	Acreditaciones y pre-acreditaciones. Disponible en formato de cartón con códigos de barras o código QR en cualquier tipo de dispositivo.				
GE.1.6	Listados de expositores y su ubicación en el plano en el recinto ferial.				
GE.1.7	Gestión de conferencias y ponentes.				
GE.1.8	Listados y necesidades para cada conferencia.				
GE.1.9	Inscripciones de los visitantes, principalmente conferencias o seminarios.				
GE.1.10	Elaboración del Documento de montaje del evento.				
GE.1.11	Elaboración de la planificación semanal de montaje.				
GE.1.12	Asociación de los recursos materiales relacionados a un evento (mobiliario y servicios complementarios).				
GE.2	**Capacidad. Calendario**				
GE.2.1	Gestión del Calendario de espacios, mobiliario y servicios complementarios.				
GE.2.2	Gestión del stock de equipamiento. Corresponde a un stock en función del calendario, para evitar compartir recursos en eventos de las mismas fechas.				
GE.2.3	Gestión del stock de equipamiento. Se tendrá en cuenta bajas temporales y definitivas de dicho mobiliario, enviando un correo a los responsables de eventos confirmados, que lo hubiesen reservado				
GE.2.4	Posibilidad de reservar uno o varios espacios durante horas o días de una forma sencilla y ágil.				
GE.2.5	Posibilidad de reservar espacios de forma periódica.				
GE.2.6	Gestión de los visitantes máximos (restricciones por espacio)				
GE.3	**Gestor de tareas**				
GE.3.1	Gestor de tareas visual y accesible para todas las personas				
GE.3.2	Gestor de tareas por persona y/o equipo.				
GE.3.3	Gestor de tareas para cada evento, con estructura árbol.				
GE.3.4	Las tareas deben tener una persona responsable, fecha inicio y fin.				
GE.3.5	Plantilla de tareas para facilitar la gestión de eventos similares.				
GE.3.6	Debe contemplar aviso por email de las tareas próximas a iniciarse o terminar.				
GE.4	**Producción. Realización del evento**				

GE.4.1	Ampliación de los servicios complementarios contratados por los expositores, in-situ, en el momento del montaje, con la aprobación del comercial.				
GE.4.2	Control de la asistencia a un evento				
GE.5	**Análisis del evento**				
GE.5.1	Venta por TPV. Control de los visitantes y su tipología (niño/adulto).				
GE.5.2	Elaboración de la memoria de rendimiento del evento. Documento público, que contiene toda la información relacionada con la feria: número de expositores, metros cuadrados ocupados, número de visitantes, edad de los mismos, origen de los expositores y visitantes, sectores de interés, capacidad de compra, etc..				
GE.5.3	Informe “Sumatorio”. Obtención de indicadores del evento (metros cuadrados, importe, servicios ofertados, contrataciones servicios especiales, presupuesto, etc..).				
GE.5.4	Evaluación del impacto del evento en los medios de comunicación.				
GE.5.5	Encuesta de satisfacción a los expositores de forma cuantificable junto con la emisión de la factura.				
GE.5.6	Recopilación y análisis de información sobre los visitantes: concursos, encuestas de satisfacción, etc..				
GE.5.7	Análisis de los sectores a los que pertenecen los profesionales que participan en los eventos y los sectores de interés.				
Financiero					
FI.1	**Presupuesto**				
FI.1.1	Generar el presupuesto contable en función de distintos ejes analíticos				
FI.1.2	Elaboración de presupuesto del evento, estimación de costes e ingresos, dividido en distintos conceptos.				
FI.1.3	Creación del presupuesto de forma sencilla, a partir de otros existentes				
FI.1.4	Posibilidad de comparar los presupuestado vs real				
FI.2	**Contabilidad General**				
FI.2.1	Contabilidad general del sistema.				
FI.2.2	Contabilidad analítica en función de distintos ejes.				
FI.2.3	Integración con el sistema utilizado por la Gestoría (Diamacon).				
FI.2.4	Integración con la nómina, diferenciando los costes analíticos (generales o a un evento)				
FI.2.5	Gestión del inmovilizado, baja, amortización, etc..				
FI.2.6	Informes financieros.				
FI.3	**Impuestos**				
FI.3.1	Utilización de distintos IVAs				

FI.3.2	Declaración de IVA mensual (Gipuzkoa)				
FI.3.3	Declaración del 347				
FI.3.4	Declaración del 349				
FI.3.5	Libro de Facturas Emitidas de IVA y Libro de Facturas Recibidas de IVA				
FI.3.6	Sujeto al SII				
FI.3.7	Implantación del TicketBAI				
FI.4	**Tesorería y Cash Flow**				
FI.4.1	Gestión de cobros y pagos				
FI.4.2	Previsión de tesorería, incluyendo pedidos no confirmados, alquileres, nóminas, etc.				
FI.4.3	Utilización de SEPA				
Calidad					
CA	**Calidad**				
CA.1	Gestión de incidencias durante el evento, incluyendo responsabilidades y planes de acción.				
CA.2	Gestión de las incidencias de los servicios prestados por los proveedores.				
Business Intelligence					
BI	**Business Intelligence**				
BI.1	Posibilidad de generar la información en distintos formatos, Excel, HTML, pdf, etc.				
BI.2	Navegabilidad por los datos				
BI.3	Accesibilidad desde cualquier dispositivo				

7.1. Documentos de negocio a desarrollar (multiidiomas):

Los documentos de negocio con clientes, expositores, visitantes, debe estar disponibles en los 4 idiomas de trabajo (euskera, español, inglés y francés), tanto el texto del documento como su contenido, en función del idioma definido en el sistema.

- Acreditaciones.
- Acreditación mediante código QR.
- Presupuesto de venta.
- Factura y factura rectificativa de venta.
- Tickets.
- Invitaciones
- Pedido de compra.

7.2. Traspaso de información:

La información a traspasar al nuevo sistema será la siguiente:

- Plan de cuentas
- Asiento de apertura
- Cobros y pagos pendientes
- Activos fijos
- Coste y amortización acumulada de los activos
- Clientes
- Proveedores
- Contactos
- Interacciones y relaciones de los contactos
- Productos (mobiliario y servicios complementarios)
- Inventario de los productos
- Ejes analíticos
- Eventos/Proyectos

8. El Proyecto de Implantación:

8.1. Metodología:

Con independencia de la Metodología que aporte el proveedor, hay una serie de apartados que deben ser cumplidos.

1. Diseño.
   Debe de existir un análisis detallado de las necesidades de FICOBA que sirvan como elemento para la parametrización y desarrollo de las adaptaciones previstas.
   El análisis debe ser documentado y validado por el equipo del proyecto de la entidad contratante antes de ser implementada la solución.
2. Construcción.
   Esta fase debe de dar cabida a la parametrización del sistema, desarrollo de las adaptaciones e integraciones, realización de impresos y listados, además de la carga de datos.

3. Plan de pruebas.
   El plan de pruebas debe dar cabida a pruebas de circuitos con los usuarios y casos de negocio que sirvan para validar el sistema.
4. Plan de Formación.
   Se debe de establecer un plan de formación de las diferentes áreas funcionales, así como una formación técnica al Departamento de Sistemas de Información.
5. Plan de Arranque.
   Plan detallado de las actividades a realizar en el previo y días del arranque, recursos asignados, modelo de soporte "in situ", cargas de datos vivos, etc.
6. Garantía.
   Definición y descripción de la garantía técnica sin coste adicional otorgada para la corrección de errores y funcionamientos incorrectos derivados de los errores de programación y/o la inadecuada ejecución del proyecto, que como mínimo deberá extenderse durante los seis meses siguientes a la puesta en marcha.

8.2. Modelo de Seguimiento y Control:

Para el correcto seguimiento y control del proyecto, se tomarán en cuenta los siguientes puntos a la hora de plantear un modelo:

8.2.1. Gobernanza de la implantación

Los pilares fundamentales de la implantación serán: comunicación, transparencia y orientación a resultados.

8.2.1.1. Comunicación

El licitador indicará en el plan de comunicación incluido en su propuesta los roles, medios y aplicaciones con los que articulará la misma. En la manera de lo posible se consensuará con la entidad contratante las aplicaciones a utilizar para minimizar el esfuerzo a la hora de utilizarlos.

Dicha comunicación conjugará la interacción necesaria para el correcto desarrollo del proyecto y la minimización del impacto en la actividad diaria de las personas de FICOBA que intervendrán en el mismo.

8.2.1.2. Transparencia

La información sobre el estado del proyecto será:

- Veraz
- Actual: se refrescará al menos cada semana
- Inteligible por parte de FICOBA
- Completa
- Accesible en cualquier momento y desde cualquier lugar

8.2.1.3. Orientación a resultados

El plan de proyecto se enfocará a entregables y:

- Será validado por FICOBA
- Será monitorizado de manera continua

El alcance del producto o del proyecto podrá ser cambiado mediante la gestión de cambios indicada en la propuesta.

9. Mantenimiento:

Una vez finalizado y con la herramienta en ejecución RFB requerirá de un Servicio de mantenimiento que incluya, con la extensión y alcance que se proponga en la correspondiente oferta, el soporte técnico y atención al cliente para la resolución de sus dudas, las actuaciones de mantenimiento correctivo al margen de la garantía, para cuando ésta hubiera expirado, y el mantenimiento evolutivo en cuanto afecta al suministro e implantación de actualizaciones de elementos de software estándar y/u add-ons.

Deberá ser un servicio proactivo y personalizado de la solución implantada y específica para RFB con un alto grado de aportación de valor.

En todo caso, el servicio ha de incluir:

- Acceso a una plataforma de gestión incidencias.
- Conocimiento extendido.
- Gestor personal al cliente.
- Acceso a equipo consultores senior y programadores senior.
- Disponibilidad de Soporte Garantizada.
- Soporte funcional y técnico sobre la herramienta implantada.
- Formación al usuario sobre la herramienta implantada