

Expediente 2021/7

8 de noviembre de 2021

Pliego de bases técnicas: Reimplantación de Dynamics CRM y prestación del servicio de mantenimiento de la herramienta Dynamics 365

Recursos y Sistemas de Gestión

INNOBASQUE

1. Contexto

Contexto Innobasque

Según los estatutos de Innobasque: “El fin último de la agencia de innovación es **favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi**, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca.”

Berpiztu. Plan estratégico 2017- 2020

Innobasque trabaja por un objetivo de país, con una aspiración de largo plazo que comparte con los agentes públicos y privados que conforman el Sistema Vasco de Innovación: “posicionar a Euskadi como una región líder en innovación”. Para contribuir a esta visión colectiva, Innobasque, como agencia de innovación de Euskadi, se ha marcado como misión: “impulsar, en colaboración con otros agentes, el desarrollo de la innovación desde su posición de agente singular de la RVCTI”. En su rol de agente singular, asiste al Gobierno Vasco y a las organizaciones del sistema en el diseño, implementación y evaluación de las políticas en torno a la ciencia, la tecnología y la innovación. Además, el plan estratégico Berpiztu 2017-2020, señalaba con claridad la meta a 2020: incrementar el número de organizaciones vascas innovadoras, en particular, pymes.

Nuevo plan estratégico 2021-2024

El nuevo Plan 2021-2024 aprobado en la asamblea general de Innobasque en junio de 2021 se concibe como la evolución natural del plan anterior con:

- Un enfoque orientado a RESULTADOS
- Mayor IMPACTO y contribución a los objetivos del PCTI 2030
- Un mantenimiento de la actividad ya consolidada combinado con el lanzamiento de NUEVOS ÁMBITOS DE TRABAJO
- Y todo ello, apoyado en una sistemática de INNOVACIÓN que queremos incorporar en nuestra propia organización

En un contexto post-covid en el que:

- El apoyo a la innovación en la pyme, por múltiples razones, se encuentra en el primer puesto de la agenda de trabajo
- La transformación tecnológica, social y medioambiental y el impulso de la innovación para propiciarla es, si cabe, más urgente aún

- La colaboración con las entidades socias y su implicación en las actividades de Innobasque va a seguir siendo decisiva para el codiseño y contraste de iniciativas
- La proyección internacional, los beneficios asociados a dicha presencia, debe ser una variable por considerar en todas las actuaciones de Innobasque

Misión, Visión y Valores

VISIÓN 2030

Euskadi región líder en innovación en Europa

MISIÓN

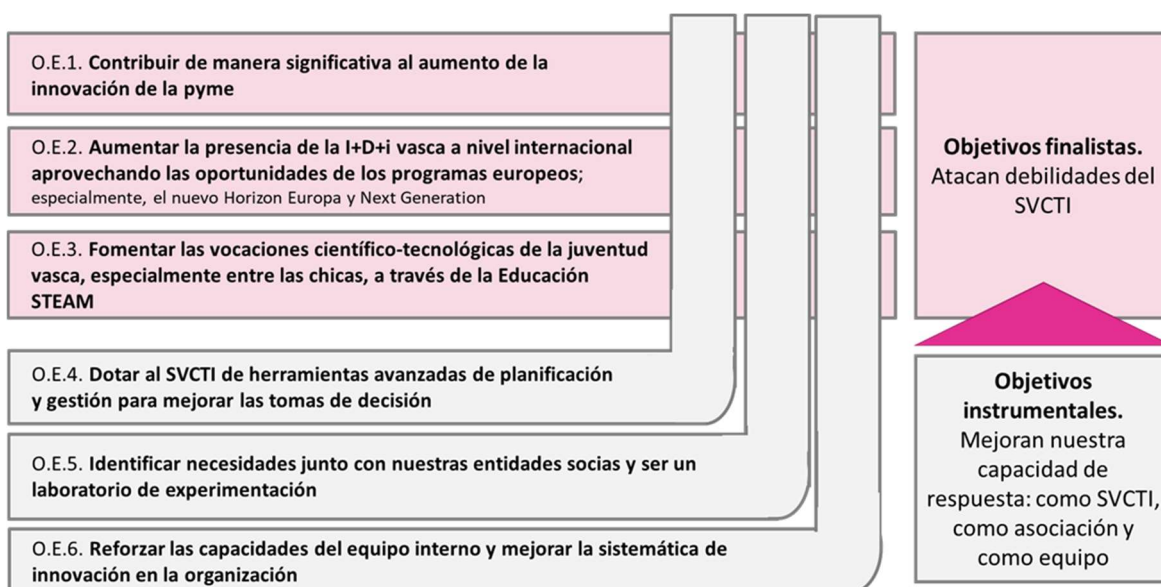
Impulsamos el desarrollo de la innovación en Euskadi en colaboración con nuestras entidades socias y otros agentes locales e internacionales; evaluando, sensibilizando, capacitando y desarrollando nuevas soluciones para innovar...

... desde nuestra posición como agente singular de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación.

VALORES



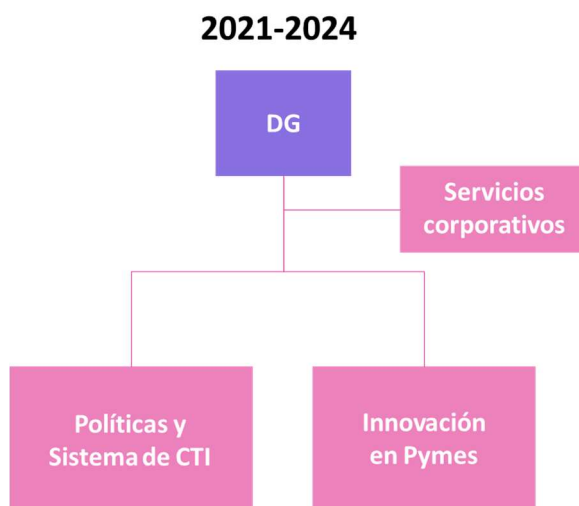
6 objetivos estratégicos 2021-2024:



El Plan establece como prioridad al objetivo de “Conseguir un incremento significativo en el número de organizaciones innovadoras (*foco PYMES*) en Euskadi”, para lo cual Innobasque se apoyará en las siguientes palancas:

- Los **socios** como palanca para llegar e involucrar a empresas.
- Las **Políticas e instrumentos de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación**, por su capacidad para dinamizar la innovación.
- Las **soluciones** como elemento de estimulación de la innovación (*metodologías, servicios...*)
 - o Prospectiva, modelos de gobernanza, herramientas de gestión de la innovación....
- **Las redes y alianzas** como elemento de posicionamiento.
- **Comunicación y divulgación** como elemento tractor e impulsor.

Innobasque cuenta con un equipo interno formado por **39 personas** y la estructura organizativa de Innobasque es la siguiente:



Las unidades operativas están divididas en dos grandes unidades. Los servicios corporativos incluyen las unidades de Finanzas y Control, Comunicación y Recursos y Sistemas.

Contexto CRM actual

Innobasque cuenta en la actualidad con Dynamics CRM 2016 On Premise. El CRM se ha convertido en una herramienta core para la gestión de procesos de Innobasque relacionados principalmente con:

- Altas y bajas de socios/as
- Gestión y seguimiento de cuentas y contactos

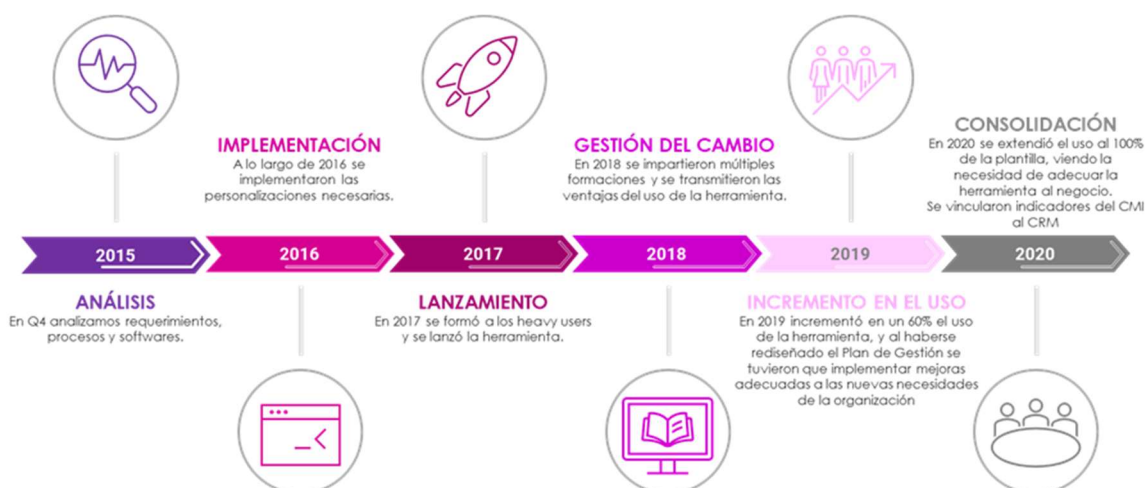
- Facturación de socios y Generación de cuotas de socios (integración con SAGE)
- Gestión de actividad de socios
- Actividades de marketing (email mkt, eventos, formularios...)

El ciclo de vida del software y del hardware están llegando a su fin. Debido a ello nos encontramos en una situación de próxima obsolescencia tecnológica (problemas de incompatibilidad versiones ClickDimensions, Outlook,...), por lo que tenemos como objetivo reimplantar nuestro CRM y actualizar la versión a Dynamics 365, una decisión alineada con los objetivos del PAETIC 2018- 2020.

En el **Anexo 0** se muestra un gráfico con el mapa de sistemas de Innobasque y en el **Anexo 1** está el detalle de la infraestructura actual, así como de la arquitectura de los datos actuales del CRM.

Innobasque trabaja con la suite de Microsoft 365 (PowerBI, Sharepoint, Teams, OneNote, Outlook...)

En la tabla siguiente se muestra el **timeline de la vida del actual CRM** que se lanzó en 2017.



Beneficios generales que nos reportará Dynamics 365

En líneas generales resumimos algunos de los beneficios que aportará la reimplantación.

- 1 Una base centralizada e integrada**
 - Dispondremos de una visión 360º de las cuentas y de los contactos.
 - El nuevo CRM nos proporcionará datos únicos y dinámicos gracias a las integraciones con Profilak, Mapa de la innovación (*soluciones y casos prácticos*), Observatorio de la I+D+, Web corporativa, Sage (*programa de contabilidad*).
 - La gestión de contactos duplicados se realizará utilizando el NIF como identificador único, y permitiendo que un contacto disponga de varios perfiles.
- 2 Trabajando desde Outlook**
 - Podremos gestionar nuestra base de contactos, calendarios, tareas repetitivas de servicio y correos electrónicos de forma centralizada mediante la interfaz de Outlook, sin problemas de versiones e incompatibilidades.
- 3 Seguimiento de la actividad**
 - Podemos realizar el seguimiento de la actividad de Innobasque: desde proyectos, a grupos de trabajo e interacciones (*eventos, envíos, llamadas, citas, emails y "casos"*) con las cuentas y los contactos.
- 4 Automatización de procesos**
 - Los procesos definidos como "automatizables", serán digitalizados en base a las nuevas necesidades de negocio, para optimizar al máximo la herramienta tener una mayor adecuación al negocio (*gestión de "casos" como son las altas, bajas, solicitud de información..., así como envíos de encuestas de satisfacción, etc.*)
- 5 Envío de email marketing**
 - Dejaremos de usar ClickDimensions para usar Marketing for Dynamics de Microsoft. Gestionaremos las subscripciones a los boletines que desde Comunicación se determinen.
- 6 Formularios y encuestas**
 - La nueva herramienta facilita la experiencia de usuario gracias a una interfaz fácil y sencilla.
- 7 Gestión de eventos**
 - Con el nuevo módulo de Marketing podremos gestionar eventos presenciales y online gracias a la gran adecuación de dicha herramienta a nuestras necesidades: dispone de un proceso estándar preparado para la gestión de eventos, permite la integración con Teams y proporciona códigos QR para la lectura de las asistencias de eventos presenciales.
- 8 Facturación de socios**
 - Dispondremos de un proceso para el cual la facturación a realizar a nuestras entidades socias esté verificada a través de un workflow.
- 9 Explotación de datos**
 - Podremos generar diversos cuadros de mando, desde el general con los KPIs y las metas del Plan Estratégico y del Plan de Gestión de Innobasque, así como paneles de actividad para mantener informados a los usuarios de los temas pendientes que tienen.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es la adjudicación de:

A) **La reimplantación y puesta en marcha del CRM global de Innobasque sobre la plataforma Microsoft Dynamics 365**, de forma alineadas con las nuevas necesidades de negocio, donde cabría destacar al menos las siguientes acciones a acometer:

- Análisis funcional
- Diseño técnico del sistema.
- Construcción.
- Pruebas unitarias e integradas.
- Integración con otras herramientas de Innobasque
- Migración de datos desde el CRM actual
- Formación, manuales y apoyo en la gestión del cambio (equipo de 40 persona)
- Puesta en funcionamiento.
- Soporte post arranque y gestión de incidencias propias del arranque

Innobasque ha trabajado en 2021 en la recogida de requerimientos funcionales de las unidades operativas y de comunicación, por lo que se parte de un análisis preliminar, que es un punto de partida que deberá ser revisado por parte del adjudicatario y validado junto con la unidad de sistemas de Innobasque, dado que con la implantación del plan estratégico pueden surgir matizaciones a las necesidades detectadas.

Ver descripción completa en el Capítulo 3 de este documento.

B) La prestación del **servicio de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la herramienta Microsoft Dynamics 365** que asegure el correcto funcionamiento del sistema y se ocupe de las peticiones, evoluciones e incidencias relacionadas para mantener el servicio tecnológico activo de acuerdo a como se describirá a lo largo del presente documento.

Este servicio se pondrá en marcha una vez la herramienta haya sido recepcionada por parte de Innobasque.

Los trabajos correctivos incluidos en la garantía del proyecto (12 meses) establecidos en el capítulo 4 de este documento no conllevarán consumo de horas de este servicio de soporte durante los 12 meses siguientes al lanzamiento, dado que se entienden que forman parte de la garantía de la puesta en marcha de nuevo CRM.

- Garantizar la mejora y adecuación de los sistemas gestionados a la estrategia, evolución y orientación que defina la organización y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas.
- Mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.

- Gestionar eficazmente los esfuerzos derivados de la evolución, mantenimiento y soporte a través de una estructura flexible que maximice el nivel de servicio.
- Asegurar a las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema.
- Mantener la información actualizada y formar sobre los cambios que se acometan.

Concretamente los servicios de mantenimiento ordinario comprenderán:

- Servicio de atención a los responsables administradores del sistema.
- Servicio de soporte (mantenimiento correctivo) sobre la aplicación y su infraestructura.
- Interlocución y coordinación de las actuaciones con los proveedores de los addons o de las integraciones.
- Servicio de mantenimiento preventivo y/o adaptativo de la aplicación y su infraestructura con las correspondientes actuaciones periódicas.
- Servicio de mantenimiento evolutivo sobre el sistema basado en integraciones o mejoras para la adecuación de la herramienta al negocio.
- Servicio de Documentación técnica operativa del sistema (*como por ejemplo manuales, mapas IT... o cualquier documentación necesaria*).

Asimismo, el objeto del contrato comprenderá los servicios de mantenimiento extraordinarios:

- Actuaciones necesarias para el restablecimiento del servicio por incidencias críticas.

Ver descripción completa en el Capítulo 4 de este documento.

El **licenciamiento** correspondiente para Dynamics 365 lo gestionará Innobasque directamente, por lo que no entra en el alcance de este pliego. El adjudicatario sí deberá asesorar a Innobasque sobre las licencias a adquirir en función de los diferentes roles y usos de la herramienta.

3. Descripción del servicio de reimplantación Dynamics

3.1 Requerimientos funcionales para el proyecto de reimplantación de Dynamics 365.

Esta sección lista las funcionalidades y requerimientos de la plataforma Microsoft Dynamics 365 Sales y Customer Service para su utilización por Innobasque, concretamente centrándose en los servicios a socios/as gestionados desde cada una de las unidades operativas y desde los servicios de soporte.

A continuación, se detallan los principales requerimientos del proyecto, que han sido analizados internamente en 2021. No obstante, se requerirá en la primera fase del proyecto de reimplantación una revisión conjunta de los requerimientos entre Innobasque y el adjudicatario. El listado de requerimientos podrá sufrir alguna variación tras la segunda fase de "Análisis funcional y Documentación" del proyecto.

3.1.1 INTRODUCCION

- Usuarios y Roles
- Tablas maestras
- Funcionalidades estándar

3.1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Gestión socios/as
- Facturación

3.1.3 ACTIVIDADES CON SOCIOS/AS

- Proyectos y grupos de trabajo
- Gestión de casos
- Gestión de actividades
- Marketing

3.1.4 INTEGRACIONES

- Integraciones con otros sistemas
- Integraciones

3.1.5 MIGRACION DE DATOS

3.1.6 FORMACION Y CAPACITACIÓN INTERNA

3.1.7 OTROS

- Movilidad
- Plantillas
- Informes y análisis de datos
- Licenciamiento

Los requerimientos que se detallan a continuación se han definido tras un Análisis Funcional Preliminar, no obstante, el adjudicatario deberá revisar y validar dicho análisis junto con Innobasque antes del desarrollo de cada ámbito.

3.1.1 INTRODUCCIÓN

3.1.1.1 INTRODUCCION: USUARIOS Y ROLES

En Dynamics CRM cada usuario debe pertenecer a una única unidad de negocio dependientes de la matriz Innobasque.

Al crearse un usuario debe asignarse al menos a un rol de seguridad para poder determinar el nivel de permisos que posee dicho usuario. Si un usuario está asignado a más de un rol, los permisos de ese usuario son la suma de los permisos de cada uno de los roles, prevaleciendo el que más derechos otorgue en caso de que se superpongan permisos.

Los registros de CRM poseen un propietario, que en principio es el usuario que ha creado el registro.

Los usuarios dentro de CRM son una tabla que están dentro de área de configuración. Cada usuario se crea cuando se asigna a un usuario una licencia de Dynamics 365 Sales, Customer Service o Team Member.

Existirá seguridad de campo para los campos sobre los que se quieren establecer permisos específicos y será necesario la creación del perfil de seguridad "equipo de aprobación" en el que se incluya a los usuarios encargados de realizar dicha edición.

El mapa de relaciones para Innobasque sería el que comprendiese todas las entidades o tablas centralizadas o relacionadas con CUENTAS.

Se han identificado una serie de roles base y cada usuario estará asignado a uno de ellos pudiendo asignarse a algún otro rol en función de algún permiso específico de ese usuario. Los roles que nos encontramos en Innobasque son los siguientes: (a validar en fase de análisis)

- Finanzas Control Cuentas
- Responsable de entidades
- Responsable de entidades socias
- Comunicación
- Gestor de eventos
- Gestor de proyectos
- Responsable de newsletter
- Usuario de CRM

En CRM se puede configurar un control de cambios sobre los registros y campos de información de esos registros, lo que se denomina Auditoría. Se activará la auditoría en los principales registros y campos de las cuentas, las oportunidades y las ofertas centrándonos en los campos relacionados con costes

En cuanto a equipos de acceso en la actualidad existen 20 creados por cada una de las áreas operativas que deberán ser revisados en el proyecto de reimplantación

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 001 Creación de tenant, 3 entornos y 3 equipos de seguridad.
- 002 Creación de las unidades de negocio (matriz y 3 unidades operativas).
- 003 Creación y configuración 5 roles de seguridad.
- 004 Activación de auditoria en entidades y campos principales.

3.1.1.2 TABLAS MAESTRAS

MD 365 cuenta con una serie de tablas que denominamos maestras, estas tablas son las que funcionan como base de campos búsqueda de los diferentes registros. Además, dichas tablas pueden estar sincronizadas, en estos casos es necesario definir qué sistema o qué tabla entre sistemas es la maestra.

En el caso de Innobasque no se ha detectado la sincronización de ninguna de las tablas maestras, se debe tener en cuenta que por lo tanto es necesario cualquier nuevo valor o registro incluirlo en ambos sistemas que se integren.

Las tablas para tener en consideración son las siguientes:

- País
- Provincia
- Código postal/población
- CNAE
- I+D
- Idioma
- Naturaleza
- Subnaturaleza
- Sector
- Subsector

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 008 Generación de 10 tablas maestras

3.1.1.3 FUNCIONALIDADES ESTÁNDAR

La gestión de duplicados:

Innobasque va a hacer uso de esta herramienta para detectar posibles registros duplicados asociados a las entidades de Cuenta y Contacto.

Las reglas de detección de duplicados serán creadas por el administrador de la aplicación en base a las necesidades convenientes.

Campos generados por el sistema:

El sistema por defecto genera campos que están disponibles para la consulta del usuario, dichos campos son los siguientes:

- Autor: Usuario que crea el registro
- Propietario: En la creación es el mismo que el autor. Tras la misma puede modificarse mediante la asignación de registros.
- Modificado por: Último usuario que ha modificado el registro.
- Fecha de creación: Recoge la fecha en la que se creó el registro y no se puede modificar
- Fecha de modificación: Recoge la fecha de la última modificación del registro.
- Estado: Todos los registros tienen estado que comienza por Abierto o Activo

Dichos campos están relacionados con la tabla usuarios y los usuarios se dan de alta en el sistema mediante el portal de office 365 en la asignación.

Divisa:

En Innobasque no se detecta una necesidad concreta en lo referente a la divisa dado que no se usan entidades como oportunidad u oferta, por lo que se representa dentro del documento de análisis como parte informativa del mismo.

Idioma:

Dynamics 365 funciona con un idioma base que se determina en el aprovisionamiento del entorno. Innobasque determina que su idioma base sea el español. Una vez determinado el idioma base, la plataforma es multidioma y permite la instalación desde la misma de los diferentes paquetes de idiomas que se requieran.

Innobasque determina la necesidad de instalar el paquete de idioma de Euskera, para que el usuario tenga la posibilidad de selección del idioma de la plataforma, teniendo en cuenta que los campos personalizados no van a estar traducidos a no ser que se realicen los trabajos de traducción sobre la plataforma, por parte de Innobasque.

Las vistas editables:

Existe la posibilidad de la activación de las vistas editables en las diferentes entidades de Dynamics 365. Se determina configurar las vistas editables en cuentas, contactos y casos, aunque las vistas “solo lectura” sigan siendo las predeterminadas.

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 005 Activación de reglas de duplicados estándar
- 006 Instalación Euskera y envío de etiquetas y descripciones de campos para su traducción.
- 007 Configuración de vistas editables.

3.1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1.2.1 GESTIÓN SOCIOS/AS

La gestión de socios/as es el área donde Innobasque va a gestionar y almacenar toda la información de clientes y clientes potenciales, de ahora en adelante socios/as y socios/as potenciales, entre otros. Dynamics 365 entiende que existen dos entidades clave para dicho supuesto, cuentas y contactos.

Las cuentas son las empresas o compañías con las que Innobasque mantiene o ha mantenido una relación de intercambio partiendo de la relación de socio potencial y más adelante socio si llega a formar parte de la organización y pagar cuotas, dichas cuentas se relacionan con contactos en donde existe la figura del representante legal, que son las personas físicas con las que el equipo interno comparte la información.

La gestión de socios/as es la base donde se va a sustentar toda la información que se construya en CRM. De esta manera, se debe tipificar cuentas y contactos con el fin de organizar esa base de datos y relacionar esas entidades clave con todos los demás estándares (Presocio – Potencial y casos) y personalizadas (integraciones, proyectos y grupos de trabajo).

Se entiende por socios/as potenciales todas las cuentas y contactos con los que se ha mantenido una relación de intercambio, por socios/as a todas las empresas o compañías que han formado parte de la organización mediante el pago de una cuota y exsocios/as los que en un momento determinado han sido socios/as pero que en la actualidad dejan de serlo.

El concepto de órganos de gobierno (OO.GG) se compone de tres entidades relacionadas entre sí que aportan información sobre la representación y los cargos de los órganos de gobierno y que a su vez se relacionan con cuentas y contactos. Los campos y entidades son Información del OO.GG, Representante del OO.GG y Consentimientos.

A. Presocio potencial:

El valor añadido de la generación de clientes potenciales es la organización de la base de datos y el poder obtener la trazabilidad, conocer el origen e de cuentas y contactos.

Innobasque identifica que dentro de su proceso puede ser necesaria la utilización de clientes potenciales, de ahora en adelante Presocio – Potencial para la generación de Cuenta y Contactos relacionados.

Dado que la entidad dispone de un flujo o proceso de negocio que en la actualidad va desde cliente potencial a oportunidad se propone la desactivación de dicho flujo y la realización de uno nuevo



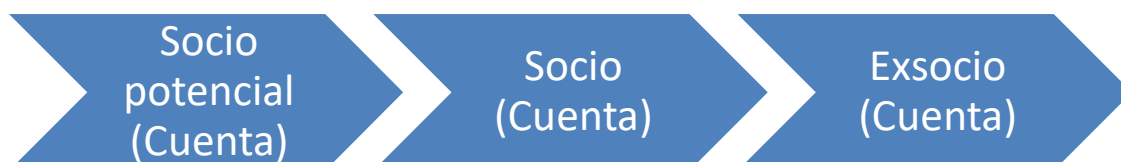
En las fases del flujo se debe definir los campos relevantes u obligatorios en cada una de las fases con el objetivo de que se lleve al usuario a completar los campos correctamente y a saber en cada momento donde está.

REQUERIMIENTOS DETECTADOS (presocio potencial)

- 009 Creación de un nuevo proceso de negocio en la entidad cliente potencial que vaya desde presocio potencial hasta cuenta y que conste de 4 fases.
- 010 Desactivación del proceso estándar que va desde el cliente potencial a la oportunidad.
- 011 Migración del desarrollo creado en la actualidad mediante el cual tras la calificación se crea una cuenta y N contactos. Dicho proceso en lugar de ejecutarse a través del botón debe ejecutarse a través del mismo proceso cuando se pase de la Fase de Pre-socio Potencial a Socio Potencial.
- 012 Ocultación del botón de calificación.
- 013 Modificación del botón no calificar, cambiar el nombre a desactivar y eliminar la razón para el estado perdido.
- 014 Vinculación del campo relación de la cuenta con las fases. Cualquier cambio en cualquier de los dos debe igualarse.

B. Cuentas:

Se va a establecer cómo se conforman cuentas y contactos dentro de la herramienta, en ese apartado centrado en cuentas y sus características, así como los campos definidos.



a. Relación:

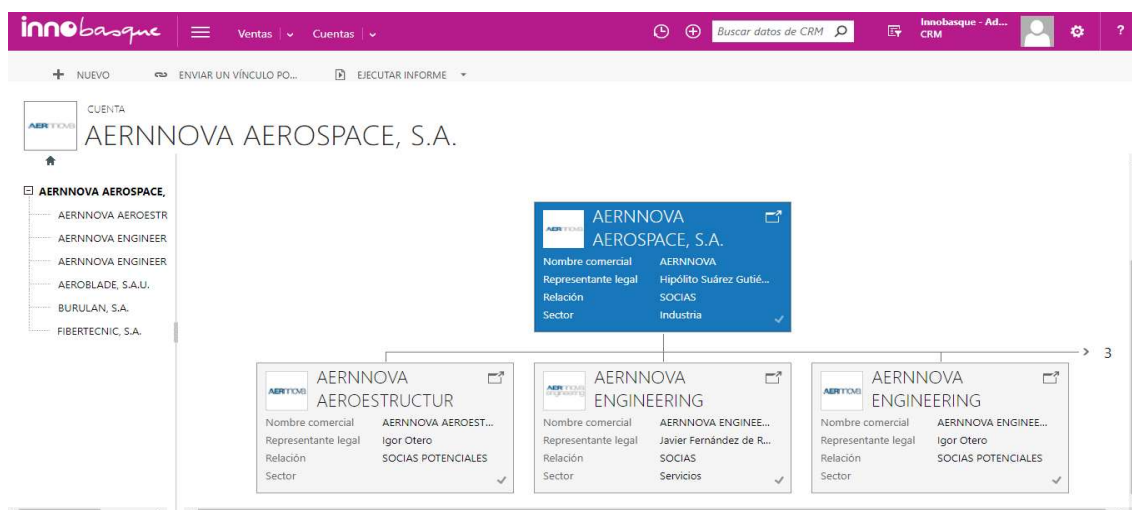
Las cuentas se tipifican a través del campo "relación" (en Innobasque el campo es una lista de valores global que se llama tipo de socio) a través del cual se establece la relación que Innobasque mantiene con dicha empresa o compañía. A través de dicho campo conocemos si se trata de un socio potencial (no paga cuota) de un socio (paga cuota y sea la misma empresa o el grupo) o si existe otro tipo de relación como en este caso exsocias, Innobasque y otros. Se determina que un socio potencial pasa a ser socio cuando al menos existe una cuota relacionada, aunque en la actualidad y así se va a mantener, es la unidad la que determina que es socio/a y dicha acción deriva en el pago de la cuota. Los valores para el campo "relación" son los siguientes:

- Socias Potenciales
- Socias
- Ex – Socias
- Innobasque
- Otros

b. Jerarquía de cuentas

Las cuentas además de contener toda la información relacionada con las empresas o compañías con las que se relaciona Innobasque, se pueden organizar de forma jerárquica estableciendo cuál es la cuenta primaria. Cabe la posibilidad de establecer tantos niveles como se quiera obteniendo una representación jerárquica dentro de las vistas de cuentas.

Actualmente Innobasque ya cuenta con esta funcionalidad y debe mantenerse además los campos que aparecen en dicha jerarquía se han personalizado y también deben permanecer:



Como se muestra en el esquema, además de obtener una estructura jerárquica y una organización de las cuentas, se obtiene una visibilidad también jerárquica lo que favorece al análisis y la visualización de los clientes. Los campos mostrados en la jerarquía son según el orden establecido por el sistema y mostrado en la imagen:

- Nombre comercial
- Representante legal

- Relación
- Sector

c. Proceso de aprobación de cuentas

Se determina la necesidad de un proceso de aprobación con el fin de asegurar la correcta entrada de los datos de la cuenta. Sobre todo, enfocado a los cambios que se puedan producir en los campos de la cuenta que van a estar integrados

d. Representante de la cuenta

En la cuenta existe un campo estandar "contacto principal" (primarycontactid). Mediante el cual el usuario selecciona entre los contactos relacionados con la cuenta cuál es el contacto principal de la cuenta con el objetivo de obtener un referente de la misma.

En el caso de Innobasque el contacto principal es el "representante legal" y así se especifica en el campo.

e. Información básica de las cuentas

En la siguiente tabla se refleja el número de campos relacionados con una cuenta.

Descripción	Nº de campos
Encabezado	4
Información entidad	17
Información de grupo	7
Información de contacto	13
Clasificación de entidad	13
Relación con Innobasque	12
Pie de página	5

Este no es un listado excluyente y en la segunda fase del proyecto de reimplantación se revisará.

a. Más direcciones

Necesaria la relación de varias direcciones con una misma cuenta en la que se indica cuál es la principal. Posibilidad de creación y relación de múltiples direcciones. Siempre que se herede la dirección se hereda la principal para que luego los usuarios la modifiquen si fuese necesario.

Descripción	Nº de campos
	10

f. Regla CNAE

Necesidad de autocompletar el campo "Ámbito Core Regional Innovation Scoreboard" según el CNAE informado en la cuenta.

Creación de un campo en CNAE para que se marcará como sí o como no en función del CNAE de la cuenta.

g. Pestaña BI

Panel BI embebido y relacionado con la cuenta se van a crear un mínimo de dos pestañas con un panel cada una.

h. Noticias

Generación de noticias mediante palabras clave. Creación de un campo, "palabras clave" y de una entidad "Noticias", relacionada con las cuentas en la que se indexan las noticias (mediante un buscador) que incluyen las palabras clave introducidas en la cuenta.

- Título: Campo texto, bloqueado que toma del titular de la noticia
- Cuenta: Campo a través del que se relaciona
- Link noticia: URL directa a la noticia
- Resumen: Texto de la noticia
- Propietario: Siempre es el admin dado que es quién crea las noticias

i. Formularios rápidos

La creación de cuentas y contactos la puede realizar cualquier persona, usuario con acceso y permisos para ello. Se determina que la creación debe ser rápida y sencilla para el usuario y que solo para las cuentas existirá un proceso de validación que lleva a cabo las unidades operativas. Para ello es necesario la configuración de los denominados formularios rápidos que deben contener la información básica de los registros.

Campos del formulario rápido: (por confirmar en fase de análisis)

- Denominación social
- Nombre comercial
- CIF
- Origen

j. Reglas de negocio

Es necesario la migración de las reglas de negocio activas que se detallan a continuación y se contemplan como un requerimiento detectado: (a validar en la fase de análisis)

- Grupo cuenta primaria
- Mandato
- Pago por grupo
- Rango de empleados
- Segmentación de entidades socias
- Seleccionar clase por sub naturaleza
- Tipo de cuota especiales
- Visualizar grupo y sus campos
- Visualizar motivo de rechazo
- Visualizar número habitantes
- Visualizar por tipo de cuota

REQUERIMIENTOS DETECTADOS (Cuentas)

- 015 Creación del proceso de negocio con tres fases para la creación de cuentas.
- 016 Vinculación del campo relación de la cuenta con las fases. Cualquier cambio en cualquier da los dos debe igualarse.
- 017 Modificación del formulario de jerarquía de cuentas con los campos detallados en el documento
- 018 Creación del proceso de aprobación de cuentas (creación del campo, activación, lógica y configuración). Se establece un proceso mediante el cual cuando existan cambios en los campos definidos la cuenta va a aparecer como "Pendiente de aprobar".
- 019 Creación de dos vistas de cuentas para la gestión del proceso de aprobación.
- 020 Creación de campos custom, lógica de los campos y diseño del formulario de cuentas.
- 021 Migración de reglas de negocio (9) y java script del formulario. Reglas estarán indicadas en la tabla que ejecuta el formulario en la actualidad.
- 022 Desarrollo para la automatización del campo Ámbito Core Regional Innovation Scoreboard en relación con los códigos CNAE. Actualización del campo en la cuenta.
- 023 Creación de 2 pestañas en la cuenta vinculadas a dos paneles de PB
- 024 Desarrollo de "noticias", creación del campo, generación de etiquetes, creación de entidad y conexiones
- 025 Diseño del formulario rápido de la cuenta.

C. Contactos

Los contactos son las personas físicas y están relacionados con las cuentas mediante una relación 1: N, una cuenta puede disponer de varios contactos asociados. Para ello, en cada contacto se determina a la cuenta a la que pertenece pudiendo indicar desde la cuenta cuál es el contacto principal

a. Representante legal

Los representantes legales para Innobasque son los contactos principales en la cuenta y están identificados por dicho campo en la misma.

b. Jerarquía de contactos

Se determina la creación de jerarquía entre contactos ante la necesidad de relacionar contactos, que son la misma persona, pero tienen o disponen de varios emails con distintos cargos en diferentes cuentas con el objetivo de no duplicar contactos, poderlos relacionar y segmentar mejor y sobre todo con el fin de adaptar mejor las comunicaciones realizadas a los mismos.

c. Puesto, cargo y departamento

Puesto, cargo y departamento son campos de la entidad contactos que tienen como objetivo la tipificación del mismo para la posterior segmentación o búsqueda.

Uso de 2 campos (puesto y cargo). El campo "puesto" de tipo texto en el que se muestra el puesto del contacto indicado por ejemplo en la propia firma de correo o tarjeta de visita y un campo adicional "cargo" con una breve lista de valores

Para la migración será necesario que Innobasque adapte los datos según crea necesario adaptando cada uno de los registros anteriores de cargo a la lista actual de valores. Los valores de cargo son los siguientes:

- Altos cargos / CEO
- Dirección
- Mandos intermedios
- Personal técnico
- Personal administrativo
- Cargos públicos

d. Información básica del contacto

Descripción	Nº de campos
Encabezado	2
Información personal	7
Información de la cuenta	6
Información para contactar	3
RRSS	6
Clasificación del contacto	17
Pie de página	5

Este no es un listado excluyente y en la primera fase del proyecto de reimplantación se revisará.

e. Formulario rápido

La creación de cuentas y contactos la puede realizar cualquier persona, usuario con acceso y permisos para ello. Se determina que la creación debe ser rápida y sencilla.

Para ello es necesario la configuración de los denominados formularios rápidos que deben contener la información básica de los registros

REQUERIMIENTOS DETECTADOS (Contactos)

- 026 Desarrollo de jerarquía entre contactos de dos niveles. Necesidad de un contacto principal y varios secundarios que hereden la información del primario, con el fin de poder modificar el email
- 027 Creación de campos, lógica y diseño de formulario de contactos
- 028 Creación de formulario rápido de contacto

D. Clasificación de Entidades Core

Campo	Tipo	Ob	Descripción
Año	Fecha y hora	x	Se indica el nombre.
Cuenta	búsqueda		Tabla cuentas

Nombre	texto		
Lista de origen	Lista de valores		Valores: PYMES, I+D interna, Colegios.
Objetivo estratégico	Lista de valores		Valores: OE1, OE2, OE3.

Por analizar en la fase análisis la automatización de la entidad.

REQUERIMIENTOS DETECTADOS (Clasificación de Entidades Core)

- 029 Creación de la tabla clasificación de entidades core
- 030 Creación de la regla de negocio que relaciona listado origen con objetivos estratégicos.

E. Órganos de Gobierno

El concepto de órganos de gobierno se compone de tres entidades relacionadas entre sí que aportan información sobre la representación y los cargos de los órganos de gobierno y que a su vez se relacionan con cuentas y contactos. Los campos y entidades son los siguientes:

Entidades	Nº campos
Información	3
Representación	10
Consentimiento	4

REQUERIMIENTOS DETECTADOS (OOGG)

- 031 Creación de 3 tablas, campos y relación de las entidades órganos de gobierno

F. Acuerdos

Entidad que tiene como objetivo mostrar los acuerdos que se han realizado (estén vigentes o no) con la cuenta, así como su tipología, si se tratan de convenios de colaboración o contratos jurídico-legales.

Descripción (Acuerdos)	Nº campos
	10

REQUERIMIENTOS DETECTADOS (OOGG)

- 032 Creación de la entidad acuerdos y relación con cuentas y contactos

G. Altas y bajas

En la actualidad Innobasque dispone de una entidad Historial de entidades que recoge los cambios sucedidos en la cuenta con el objetivo principal de disponer de la información de fecha de alta y fecha de baja del socio.

Dado que en esta ocasión no es necesario la realización de esta entidad, se considera clave conocer las fechas de alta y baja de los socios/as razón por la cual se crea una entidad que recopile el dato.

Descripción (altas y bajas)	Nº campos
Información básica	4

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 033 Creación y diseño tabla "Altas y bajas"
- 034 Desarrollo para la creación automática de registros de "alta" que cuando se modifica la "relación" de la cuenta de socio potencial a socio. Debe guardar la fecha y la relación con la cuenta.
- 035 Desarrollo para la creación automática de registros de "baja" cuando se cierre un caso tipo "baja" con el estado "solucionado". Debe guardar la fecha y la relación con la cuenta.

3.1.2.2 FACTURACIÓN

El proceso de facturación es uno de los procesos e integraciones más importante dentro de la actividad y el conjunto de acciones que Innobasque realiza dentro del sistema.

Innobasque gestiona la contabilidad de sus socios/as a través de la herramienta SAGE. Las cuotas a facturar a los socios/as se generan en CRM que se comunica a SAGE y genera un albarán para la posterior emisión de facturas.

Se define que la entidad cuotas pasa a llamarse "facturación" con el objetivo de unificar en el sistema y que la carpeta correspondiente en Share Point reciba el mismo nombre y contenga toda la información. Actualmente y de manera automática, se generan las cuotas en base a unos parámetros (relación, empleados, cuentas del grupo etc.), en los cuales se identifica el "tipo de cuota" y por lo tanto el importe que se le debe facturar al socio. Una vez generadas con sus importes correspondientes, se integran con una base de datos intermedia (BDI) y esta con el ERP (SAGE).

El flujo que se realiza en el CRM y en SAGE será bidireccional, de manera que se puedan tramitar datos de CRM a SAGE y de SAGE a CRM.

Necesaria por lo tanto la generación de la entidad, la lógica dentro de CRM (en la actualidad un plugin para la actualización de "tipo de cuotas" dentro de la cuenta) y la posterior integración.

Se define, por lo tanto, que es necesaria la replica de entidades y lógica actual en la que se indica el "tipo de cuota" que corresponde con la cuenta en base a los campos detallados en la misma, con el objetivo de que en el proceso de generación de cuotas (botón) se genere la facturación (en el proceso de facturación anual) y se integre con el sistema de facturación actual SAGE.

Una vez integrado debe bloquearse en CRM y actualizarse desde SAGE.

A. Tipo de cuota

Necesaria la entidad para la configuración del tipo de cuota la aplicación de esta a través del proceso de actualización del tipo de cuotas en la cuenta y posterior facturación.

a. Información básica de tipo de cuota

Descripción	Nº campos
Información básica de tipo de cuota	8

Se valorará la opción de añadir campos relacionados con la configuración de los tipos de cuotas y su aplicación.

b. Aplicación tipo de cuota

La aplicación del tipo de cuota a la cuenta se realiza cuando el campo relación se modifica a "socio". Dicho proceso de aplicación se realiza de forma automática y en la actualidad está desarrollado mediante un plugin que realiza varias funciones.

B. Facturación

Se define que la integración de la facturación en Dynamics 365 se va a ejecutar de la siguiente forma:

1. botón o proceso que ejecute a petición la generación de cuotas, seleccionando el tipo de cuota y en base a los criterios actuales. Automatización.
2. Integración mediante web Service de los registros de facturación creados en dicho servicio es donde se responde con el código de cuota.
3. Llamada de SAGE actualizando las cuotas en Dynamics

a. Información básica de la facturación

Descripción	Nº campos
Información básica de la facturación	18

b. Gestión de estados de la facturación (Estados cuotas)

1. Verificación del tipo de cuota en la cuenta
2. Generación de cuotas (botón desde CRM, se realiza de forma manual.
3. Facturación de cuotas SAGE.
4. Verificación del pago de la facturación SAGE
5. Gestión de cobros CRM mediante llamas y estado de las cuotas
6. Refacturación CRM y SAGE

Pendiente repasar el proceso de la facturación en la fase de análisis del proyecto.

c. Flujo de CRM a SAGE

Descripción	Nº campos
Información básica de la facturación	19

d. Flujo de SAGE a CRM

Descripción	Nº campos
Información básica de la facturación	6

A destacar: La Cuota Especial Entidades - más de 25 personas que se aplica a las cuentas cuyo número de empleados sea mayor de 25 y cuya subnaturaleza es una en concreto.

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 036 Creación, lógica y diseño de tabla de facturación
- 037 Desarrollo de lógica de la tabla facturación mediante la actual creación de tipos de cuotas según criterios de campos relacionados con cuenta. En el plugin existen funciones que actualizan la cuenta.
- 038 Creación de un botón para el lanzamiento de la integración anual.
- 039 Servicios web de integración (creación) entre CRM y SAGE (cuentas)
- 040 Servicios web de integración (creación) entre CRM y SAGE (cuotas)
- 041 Servicios web de integración (actualización) entra SAGE y CRM (cuentas)
- 042 Servicios web de integración (actualización) entra SAGE y CRM (cuotas)

3.1.3 ACTIVIDADES CON SOCIOS/AS

3.1.3.1 PROYECTOS Y GRUPOS DE TRABAJO

A. Análisis actual

En la actualidad existen dos entidades en Innobasque, proyectos y grupos de trabajo, con sus relaciones correspondientes cada una de ellas. El objetivo es de introducir en CRM la información relacionada de los proyectos y los grupos de trabajo que se forman, así como de los integrantes, equipos y eventos relacionados con el mismo.

Se decide realizar una unificación de ambas entidades con el objetivo de organizar de una forma más práctica la información.

Los proyectos y grupos de trabajo están relacionados de tal forma que un proyecto puede relacionarse con varios grupos de trabajo que también estén interviniendo en el mismo.

B. Información básica de proyectos y grupos de trabajo

Descripción	Nº campos
Tipo	1
Información básica	10
Clasificación	2
Integrantes	6
Equipos de gestión de grupos	5

C. Integrantes

Es la entidad a través de la cual se añaden contactos a los proyectos y grupos de trabajo con el objetivo que se visualicen desde los mismos.

Los campos son los siguientes:

Descripción	Nº campos
Información básica	3

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 048 Creación de campos, calculos y diseño de tablas y relaciones.
- 049 Diseño de formularios y formularios rápidos.
- 050 Creación y diseño de vistas de trabajo.

3.1.3.2 GESTIÓN DE CASOS

En Innobasque la gestión de casos se va a enfocar en la gestión interna de incidencias, en la gestión de bajas y en la gestión de posibles casos o solicitudes por parte de los socios.

Va a ser una entidad de uso estándar en la que no se va a incluir lógica, sin flujo o proceso de negocio y centrándose en la usabilidad y gestión de solicitudes o incidencias y en la tipificación de las mismas.

A. Información básica del caso

Los casos se gestionan a través del proceso de negocios desarrollado en el mismo. El caso se compone de tres fases identificación, investigación y resolución. La última fase es la de resolución que es donde se resuelve y por lo tanto se cierra el caso, si existe la necesidad es posible la creación de una oferta vinculada al caso.

Innobasque descarta en una primera fase la utilización de la aplicación de Dynamics 365 Field Service para la generación de ordenes de trabajo, aunque no se descarta en el futuro su implantación y por lo tanto integración con el caso.

Se van a mantener las fases y se usarán mayormente campos estándares, aunque puede ser necesaria alguna personalización de campos, que se detallará en fase de análisis.

Descripción	Nº campos
Información básica de caso	24

B. Proceso de asignación y creación desde Outlook

Proceso manual mediante el cual el usuario creador del caso y propietario debe asignar el caso al usuario correspondiente para su resolución.

Añadido, se comenta que de forma estándar puede existir una cola configurada con el email que se utiliza para recibir todas las solicitudes (internas y externas) por lo que los casos pueden estar asignados a dicha cola. El usuario asignado debe hacerse cargo del caso a no ser que sea necesaria su derivación.

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 051 Generación de campos personalizados y diseño del formulario de casos.
- 052 Creación de vistas y paneles de gestión de casos

3.1.3.3 GESTIÓN DE ACTIVIDADES

Cualquier interacción entre un profesional de Innobasque y un contacto de una cuenta, en el que tenga lugar una transmisión y/o recepción de información. Las actividades tras su creación permanecen en estado activo o programado hasta que son completadas mediante la funcionalidad de completar o finalizar. Mientras la actividad esté en estado Activa significa que está abierta o en ejecución.

Las actividades pueden estar asociadas mediante el campo "referente a" a cualquier entidad que Innobasque va a utilizar de CRM, leads, contactos, cuentas, oportunidades, ofertas y todas ellas quedarán interrelacionadas entre sí.

Se utiliza la funcionalidad estándar del Microsoft Dynamics CRM para la gestión de las actividades, a excepción de las modificaciones para las Citas, bajo del nombre de Reporte de cita comentado a continuación.

De todos los tipos de actividades posibles en el CRM, los que van a ser utilizados por Innobasque serán los siguientes:

- Correo electrónico
- Cita
- Tarea
- Llamada de teléfono

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

A priori no se detectan ningún requerimiento adicional no estándar.

3.1.3.4 MARKETING

Innobasque trabaja en el área de Marketing con la aplicación Click Dimensions que está totalmente integrada en CRM y que se enfoca a la automatización de Marketing. Tras un extenso análisis puntos clave en los que la herramienta no llega a los objetivos, principalmente en la parte de usabilidad, diseño y eventos. Por eso mismo tras realizar un análisis comparativo entre MD Marketing y Click Dimensions se opta por recurrir a la herramienta de MD Marketing.

Esta elección se basa en una mejor gestión online y offline de los eventos, así como de los envíos de newsletter. Por otra parte, la herramienta de MD Marketing es más intuitiva y usable que Click Dimensions, una de las principales debilidades de esta última herramienta

Se determina la necesidad de un diseño de la aplicación usable e intuitivo para el usuario que se centre en el acceso y ubicación de cada área, para ello se personalizará la aplicación adaptando el mapa del sitio, las vistas y los paneles al día a día del equipo.

A la hora de personalizar la aplicación se deben tener en cuenta los siguientes campos:

- El multilingüismo: todas los envíos de Innobasque tienen como requerimiento imprescindible que el usuario pueda acceder a la información en el idioma que desee. (comunicaciones en euskera y Castellano). Por lo que la plataforma deberá estar preparada para ello.
- La necesidad de disponer de plantillas Drag&Drop.
- La aceptación de LOPD, consentimientos de envío de mails...
- Automatización al máximo posible de la gestión de eventos, los envíos y recordatorios de eventos online con su link de acceso...

Dado que Dynamics Marketing contiene un módulo completo de eventos, se decide analizar lo actual, incluir los campos que no existan en Dynamics Marketing y como en el caso anterior usar la parte estándar para analizar y detectar si es necesaria alguna personalización adicional. A continuación, se detallan los campos necesarios en eventos:

- Tipificación
- Ámbito
- Temática
- Unidad propietaria

Respecto a la personalización de eventos surge la necesidad de la creación de campos que sumen suscripciones según tipología y dependiendo de si son inscripciones o asistencias.

Inscripciones:

- Nº de entidades inscritas → Total de número de inscripciones de cuentas únicas relacionadas con contactos inscritas en el evento.
- Número de inscripciones de contactos socios/as → Total de número de inscripciones de contactos que dependen de cuentas en las que el "tipo de relación" es socio.
- Número de inscripciones de representantes legales de entidades socias → Total número de inscripciones de contactos que son los representantes legales (contacto principal) de cuentas que el tipo de relación es "socia".
- Nº de entidades socias inscritas → Total número de inscripciones de cuentas únicas que el tipo de relación es socia
- Número de inscripciones online → Total número de inscripciones que el tipo sea online
- Número de inscripciones presenciales → Total número de inscripciones que el tipo sea presencial

Asistencias (lo mismo que el anterior, pero de las asistencias al evento):

- Nº de entidades que han asistido
- Número de asistentes socios/as
- Número de inscripciones de representantes legales de entidades socias
- Nº de entidades socias que han asistido
- Número de asistencias online
- Número de asistencias presenciales

Las campañas de automatización son las siguientes:

- LOPD (doble confirmación)
- Portal del socio
- Email de bienvenida
- Newsletter
- Campaña de evento
- Campaña de encuesta
- Envío de formulario
- Multilingüismo

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 053 Instalación y configuración inicial Dynamics Marketing
- 054 Personalización diseño y adaptación del mapa del sitio
- 055 Configuración de vistas y paneles (Dynamics 365)
- 056 Personalización de eventos: Creación 4 campos custom y 12 calculados.

3.1.4 INTEGRACIONES

3.1.4.1 INTEGRACIONES CON SAGE (Ver capítulo facturación)

3.1.4.2 TABLAS INTEGRADAS (CUENTAS)

A continuación, se detallan la totalidad de tablas relacionadas mediante una relación 1: N con cuentas que provienen de diferentes sistemas y que se van a integrar mediante servicios web con su tabla correspondiente y a la vez mantener los campos de cuentas con los datos indicados actualizados.

Se define que el sistema de entrada y referencia de cuentas y contactos es CRM, de tal forma que el usuario siempre debe conectarse a CRM para la creación y búsqueda de cuentas. El formato sería el siguiente:

1. Acción contra una cuenta
2. Búsqueda en CRM
 - a. SI existe (integrada) → No es necesario la realización de acciones.
 - b. SI existe (no integrada) → Ejecución del botón de integración con la plataforma correspondiente (check en la cuenta)
 - c. NO existe → se crea y se ejecuta el paso "b"

En líneas generales se va a disponer de diferentes campos tipo "check" (campos booleanos con control de campo) en cuentas mediante los cuales se va a decidir con él o los sistemas que se va a integrar, generando así la sincronización del registros y posterior generación de registros en la tabla relacionada.

La cuenta a partir de ahí, en los campos detallados para la sincronización, estará actualizada de manera bidireccional con la última actualización del sistema correspondiente teniendo lugar un control mediante el proceso de aprobación de cuentas.

Sin entrar en detalles técnicos los servicios web necesarios por sistema o aplicación son los siguientes:

1. Creación de cuentas (llamada de CRM a sistema de destino)
2. Actualización de cuentas (bidireccional)
3. Creación de registros en la tabla especificada relacionada con la cuenta (llamada sistema creación en CRM)
4. Actualización de Creación de registros en la tabla especificada relacionada con la cuenta (llamada sistema actualización en CRM)

Las aplicaciones con las que se tendrá que integrar son:

- **Información básica del proyecto (WEB – catálogo de socios/as)**

Descripción	Nº campos
Información básica del CRM a la web (catálogo de socios)	37

○ **Observatorio Internacionalización I+D+i →bidireccional**

Descripción	Nº campos
Flujo Observatorio – CRM	13
Flujo CRM - Observatorio	26
Campos	Hay campos que necesitarán validación del responsable de cuentas.

○ **Profilak (botón) →bidireccional**

Descripción	Nº campos
Flujo Profilak – CRM	8
Flujo CRM - Profilak	30
Campos	Hay campos que necesitarán validación del responsable de cuentas.

○ **Soluciones (botón)**

Descripción	Nº campos
Flujo Soluciones – CRM	Pendiente
Flujo CRM - Soluciones	25
Campos	

○ **Casos prácticos (botón)**

Descripción	Nº campos
Flujo Casos practicos – CRM	Pendiente
Flujo CRM – Casos practicos	25
Campos	

Existen algunos campos que necesitarán validación por parte del responsable de la cuenta en el CRM. Por lo que el sistema deberá permitir este proceso de control y validación de datos provenientes de otras herramientas ajenas al CRM.

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 043 Creación de tabla y campos internacionalización I+D+I
- 044 Creación de tabla y campos perfil de innovación
- 045 Creación de tabla y campos soluciones
- 046 Creación de tabla y campos casos prácticos
- 047 Creación de tabla y campos web corporativa

3.1.4.3 INTEGRACION CON OTROS SISTEMAS

Se desarrollan integraciones con otros sistemas externos a Microsoft Dynamics 365. A continuación, se definen a nivel informativo y con alto nivel de detalle, en qué consisten cada una de las integraciones a desarrollar y las actuales a adaptar. Durante la fase de análisis se estudiará con detalle y en mayor profundidad los trabajos a realizar para cada integración con los equipos relacionados con cada uno de los sistemas.

Cada flujo de integración corresponde con la integración con cada uno de las aplicaciones o sistemas externos con los que trabaja Innobasque.

Integración estándar con Share Point mediante la configuración en CRM, Innobasque debe crear un sitio específico (uno por cada entorno) dentro de su Share Point para dicha integración.

Además, antes de la configuración de la integración se debe decidir la estructura de carpetas (por entidades o por cuentas) según las posibilidades de la integración estándar y la estructura que Innobasque decida seguir.

Innobasque determina que la estructura es por cuenta y que dentro de la cuenta se creen las diferentes carpetas de cada entidad donde se va a activar la integración con Share Point, teniendo en cuenta las variables detalladas a continuación

La organización y gestión propia del gestor documental depende de Innobasque.

El detalle del resto de las integraciones está en el capítulo "INTEGRACIONES".

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 057 Creación de sistema de integración mediante web Service (integraciones, integraciones externas y claves)
- 058 Creación servicios de integración 5 sistemas
- 059 Creación de cuentas (4)
- 060 Actualización de cuentas (2 bidireccional)
- 061 Creación de registros en las 5 tablas (llamada a CRM)
- 062 Configuración de integración estándar con Share Point
- 063 Desarrollo para la modificación del nombre de las carpetas en los registros de las tablas de facturación
- 080 Validación de campos seleccionados en CRM por parte de responsables de cuentas

3.1.5 MIGRACION DE DATOS

Una parte importante para el éxito del proyecto es la migración de los datos. Para la migración de datos y carga inicial el adjudicatario debe preparar y depurar, en el caso que sea necesario, los paquetes de datos para su migración a la herramienta. El adjudicatario se encargará de la migración de estos y traspaso a la solución.

Dynamics 365 dispone de forma estándar de la funcionalidad de exportar e importar datos, tanto de nueva creación como de update de los ya existentes. Estas importaciones se realizan a través de CSV. Excel mediante el importador en el área de configuración.

Es muy relevante para Innobasque que no se pierda información de la gestión de la actividad con socios de la herramienta actual.

- A. Datos y plantillas
- B. Entidades

Listado de entidades y migrar y orden de estas:

1. Maestros
 - a. Asuntos o temas (manual, deben estar para crear casos)
 - b. Provincia
 - c. País
 - d. Código postal
 - e. CNAE
2. Contactos
3. Cuentas
4. Actividades
 - a. Cita
 - b. Nota
 - c. Tareas
 - d. Email
5. Cuotas
6. Campañas (se migran al estándar en Dynamics Marketing no se están utilizando)
7. Proyectos y grupos
8. Históricos de entidades (lo relacionado con altas y bajas)
9. Click Dimensions (entidades custom para el traslado de información)

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

068 Migración de las siguientes tablas detalladas en el apartado de migración.

3.1.6 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN INTERNA

El adjudicatario formará a la totalidad del equipo de Innobasque a lo largo del proceso de la herramienta en función de los roles y responsabilidades establecidos y proveerá los manuales necesarios. Se solicita propuesta detallada de plan de formación para los diferentes usuarios de la herramienta, que contemple módulos y horas.

- Plan de formación Dynamics 365 Sales y Service
- Plan de formación Dynamics Marketing

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 070 Formación Dynamics 365
- 071 Formación Dynamics Marketing

3.1.7 OTROS

3.1.7.1 MOVILIDAD

Dynamics 365 para Outlook que posibilita el uso de la solución desde Outlook y la aplicación de Dynamics 365 for iPhone que es la app para móviles y tabletas que nos permite el uso de la solución no solo en los diferentes dispositivos sino también en modalidad offline.

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 065 Diseño formularios app móvil y formularios Outlook. (Diseño mediante las posibilidades estándar de la aplicación)
- 066 Configuración de buzones para los usuarios
- 067 Instalación y configuración APP Outlook

3.1.7.2 PLANTILLAS

El adjudicatario formará al equipo de Innobasque para la realización de plantillas en Word y Excel. En el caso de las plantillas de Word existe la posibilidad de forma estándar de generar PDF y enviarlo adjunto por email, previo debe habilitarse en la entidad.

REQUERIMIENTOS DETECTADOS

- 069 Formación y generación de una plantilla ejemplo para la cuenta.

3.1.7.3 INFORMES Y ANALISIS DE DATOS

No se crearán nuevos informes, ni ningún tipo de análisis específico en Dynamics 365. Se considera la creación de paneles con el equipo de Innobasque para cada una de las unidades y las personas encargadas de casos o soporte.

No es necesaria la migración de los informes que existen en la actualidad.

Activación de integración con Power BI para que se puedan visualizar los paneles de BI desde los paneles de CRM.

3.1.7.4 LICENCIAMIENTO

Innobasque se encargará de la adquisición de las licencias necesarias que quedan excluidas del alcance de este pliego. Se analizará en profundidad en la fase de análisis.

- Licencias SALES → Licencias de usuarios tiene acceso a toda la aplicación.
- Licencias TEAM MEMBER → Licencias de usuario ligero, tiene acceso a la aplicación, pero en líneas generales no puede gestionar flujos o procesos (presocio potencial o caso).
- Attach Marketing → Se licencia por entorno y es necesario junto con las licencias de los usuarios para que los usuarios tengan acceso. Los entornos no productivos se licencian aparte.

3.2 Equipo de Trabajo

3.2.1 Roles de Equipo

La contratación de la reimplantación tiene un alcance integral que incluye todos y cada uno de los sistemas y servicios expuestos en las líneas precedentes formando un todo: la aplicación CRM.

El licitante deberá indicar el conjunto de medios humanos disponibles y su potencial contribución al presente pliego. Se deberá exponer nominativamente varios curriculum incluyendo su experiencia y vinculación contractual con la empresa en caso de ser adjudicataria.

El presente proyecto, como todos los proyectos, supone un esfuerzo temporal económico y de personas en el que se comprometen una serie de recursos para implantar un producto único y como tal, es muy importante que el equipo de proyecto tenga la capacidad suficiente para abordar el trabajo y que además permanezca estable durante el desarrollo del mismo. Por la razón descrita, el adjudicatario se compromete a mantener un equipo estable de personas que intervendrán en el proyecto según lo planificado en el Plan de Proyecto.

Rol	Funciones	Conocimientos /Experiencia
Director del proyecto	Seguimiento global de la evolución y progreso. Seguimiento y coordinación del resto del equipo asignado al proyecto. Interlocución con Dirección y Coordinación del proyecto con Innobasque (en lo que al seguimiento del proyecto se refiere).	REQUISITO experiencia de 10 años: Dirección de proyectos de implantación de CRM.
Jefe de proyecto/ Arquitecta CRM	Arquitectura técnica de la solución. Coordinación del equipo técnico. Interlocución con los responsables funcionales de Innobasque Supervisión de la implantación. - Coordinación técnica con otros proveedores informáticos: implantación, pruebas, etc. - Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de estos a Innobasque. - Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones. - Seguimiento y control del servicio, garantizando plazos de ejecución	REQUISITO: 5 años de experiencia en: Proyectos de implantación de CRM, con especialización en el servicio de Dynamics 365
Consultor/a Funcional	Interlocución con los responsables funcionales Comprensión de las necesidades de negocio Diseño funcional de la solución Supervisión del desarrollo funcional, asegurando su correcta explotación y óptimo rendimiento	REQUISITO: 5 años de experiencia en: Proyectos de implantación de CRM, con especialización en el servicio de Dynamics 365.
Consultor/a Técnico/a (Requerido como mínimo 2 personas)	Diseño y programación de las adaptaciones. Parametrización del Sistema. Implantación del sistema.	REQUISITO: 5 años de experiencia en: - Parametrización CRM - Desarrollo sobre el CRM.

Estas personas pueden tener dedicación a tiempo completo o a tiempo parcial según los diferentes hitos del proyecto y podrían tener un doble rol. Se deberá definir la composición de los diferentes grupos o equipos de trabajo de los que se estructurará el servicio, su emplazamiento, composición,

función y contribución a los objetivos del servicio. Igualmente se deberá reflejar claramente la flexibilidad de los equipos de tal forma que el servicio no quede condicionado a las eventualidades del personal involucrado. En este punto se deberá presentar un organigrama general del servicio.

3.2.2 Solvencia del equipo

Se deberá adjuntar el Curriculum Vitae de todos los integrantes previstos en el equipo de proyecto, indicando al menos para cada miembro:

1. Titulaciones y otras formaciones
2. Certificaciones sobre la plataforma y otras certificaciones disponibles(incluir certificaciones en otros CRM si las hubiera)
3. Perfil/ Rol y principal aportación al proyecto
4. % dedicación prevista
5. Experiencia en implantaciones integrales al cliente con Dynamics CRM
6. Otras experiencias con la plataforma CRM

Los CV se incluirán también como criterios de solvencia.

3.2.3 Certificaciones

Asimismo, se valorarán en los criterios de solvencia y en la valoración de las capacidades y experiencia, la posesión de las siguientes certificaciones.

- Generales (de empresa)
 - Microsoft Gold Partner con un mínimo de 10 competencias
 - ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad integrado
 - ISO 20000-1 Sistema de Gestión de Servicios TI
 - ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio
 - ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
 - ISO 27701 Sistema de Gestión de Privacidad de la Información
- Personales (de personas del equipo)
 - MB-200 Microsoft Power Platform + Dynamics 365 Core
 - MB-210 Microsoft Dynamics 365 Sales
 - PL-900 Microsoft Power Platform Fundamentals
 - MS-900 Microsoft 365 Fundamentals
 - MB-400 Microsoft Power Apps + Dynamics 365 Developer
 - MB-901 Microsoft Dynamics 365 Fundamentals
 - PL-100 Microsoft Power Platform App Maker

Las certificaciones, se incluirán también como criterios de solvencia.

3.2.4 Cambios en el equipo

En ausencia de la figura nominada, el licitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que la figura de algunos de los roles, sea suplida sin merma en la prestación del servicio. En caso de que los recursos asignados sufran algún impedimento para realizar las funciones, el solicitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que se pueda garantizar la prestación del servicio. Dicho plan deberá explicar en la oferta presentada la metodología a seguir para que dicha ausencia no impacte en la actividad diaria de Innobasque, ni en el servicio que el ofertante ofrece.

Con el objeto de garantizar la estabilidad del equipo de trabajo, y que se respete el equipo reflejado en la oferta, se establecen las siguientes condiciones para la realización de cambios en la composición del equipo de trabajo del adjudicatario.

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá de las siguientes condiciones:

1. Solicitud escrita incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de posibles candidaturas con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

3.3 Planificación y control del proyecto

3.3.1 Estructura del proyecto

I. Kick off

Las actividades principales son las siguientes:

- Configurar los equipos que deberán realizar las actividades y tareas contempladas en el plan de trabajo, definiendo las y responsabilidades de sus miembros.
- Confirmar la organización del proyecto
- Traspaso de la documentación generada para los requerimientos de proyecto
- Revisar y confirmar el plan de trabajo propuesto

II. Analisis funcional y documentacion

Por cada área se definen los procesos que se van a utilizar y de qué manera se implantará y configurará el sistema. Asimismo, se diseñan las adaptaciones a realizar, la seguridad de acceso, los workflows, las reglas de negocio, las integraciones con otras aplicaciones, los procesos de migración de los datos, y aquellos que serán introducidos mediante una carga manual de datos. Las actividades destacadas son las siguientes:

- Detallar la funcionalidad a implantar intentando el máximo aprovechamiento de la funcionalidad estándar minimizando las adaptaciones
- Determinar los procesos de negocio
- Determinar requerimientos detallados

- Definir la seguridad de acceso
- Definir los workflows
- Definir la migración de datos
- Definir las integraciones entre la solución CRM y otras aplicaciones de negocio.

III. Análisis técnico, personalizaciones, adaptaciones y desarrollos

El objetivo de esta fase es la de disponer de un sistema preparado y debidamente probado antes de su puesta en producción. Las actividades destacadas son las siguientes:

- Parametrizar el sistema conforme a las necesidades de negocio del cliente y los elementos estándares del sistema
- Desarrollar personalizaciones y adaptaciones
- Configurar la seguridad de acceso
- Desarrollar workflows, reglas de negocio y cualquier automatismo
- Desarrollar procesos de migración de datos
- Desarrollar las integraciones
- Realizar pruebas unitarias y modulares

IV. Despliegue de producción y lanzamiento

El objetivo de esta fase es la de contar con un sistema debidamente probado antes de su puesta en producción, conforme a los requerimientos establecidos durante la consultoría y formar a los usuarios en la utilización de la herramienta para su uso diario. Las actividades destacadas son las siguientes:

- Preparar material formativo y juego de datos.
- Configuración de plataforma, usuarios y entorno de pruebas para formación.
- Impartir la formación detallada al equipo de formadores y proveer los manuales necesarios.
- Configuración del sistema, de la seguridad de acceso a la herramienta y funcionalidades
- Realización de conjunto de pruebas junto con el cliente, de forma que permitan validar el adecuado funcionamiento del aplicativo antes del arranque.
- Soporte para el arranque a sistemas y a usuarios

Se incluirán horas de soporte para el arranque, un mínimo de 45 horas en el precio de la reimplantación.

3.3.2 Estructura de descomposición de los trabajos y planificación de los recursos

La propuesta debe incluir una estructura de descomposición de los trabajos, que permita identificar de forma aproximada, las fases y subfases con las principales actividades y entregables.

La propuesta debe incluir la planificación aproximada de los recursos participantes en el proyecto, con una matriz que detalle los Perfiles incluidos en cada subfase y la dedicación prevista de cada perfil en cada fase.

3.3.3 Plazo de ejecución

Se deberá establecer el plazo estimado para la ejecución y detallar el cronograma con los principales hitos del proyecto (por meses).

El plazo máximo para la reimplantación y lanzamiento del proyecto se estima en 10 meses, a partir del comienzo del mismo.

3.3.4 Seguimiento y plan de control del proyecto

Se solicita que se proponga metodología para el seguimiento del proyecto (equipo, periodicidad, temáticas...)

Se solicita que:

- La empresa adjudicataria levantará acta de cuantas reuniones formales se realicen.
- El adjudicatario deberá poner a disposición de los responsables de Innobasque toda la documentación del proyecto mientras se está elaborando, en un servidor de trabajo colaborativo (Microsoft SharePoint o similar).
- Los responsables de Innobasque deben poder acceder a cualquier documento relacionado con el proyecto en cualquier fase de su elaboración (aunque no esté terminado ni entregado).
- Los responsables de proyecto en Innobasque tendrán acceso a una versión de la plataforma donde se irán consolidando todos los desarrollos realizados acorde a los hitos de entrega.

Se deberá documentar un plan de control del proyecto que aborde revisiones, ajustes, verificaciones y validaciones oportunas para garantizar que responde a los requerimientos y necesidades de Innobasque

3.4 Instalaciones y recursos

El conjunto del equipo y de los sistemas de Innobasque se gestiona desde las oficinas de Innobasque situadas en el parque tecnológico de Zamudio, Bizkaia.

Dadas las características del servicio se admitirá el desarrollo de la prestación del servicio en las oficinas del licitante. Para este fin el licitante deberá habilitar una línea de comunicaciones propia que permita asegurarse un ancho de banda suficiente para la correcta monitorización en tiempo real de la plataforma y realizar las actuaciones de mantenimiento oportunas.

El licitante deberá indicar los medios e instalaciones con los que cuenta para el desempeño de este proyecto. Será de especial relevancia la disposición de medios estables suficientes para acometer el servicio así como la disponibilidad de medios para acudir a las dependencias de Innobasque situadas en Zamudio en caso de que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio definidos en los apartados precedentes y sin coste adicional para el servicio.

3.5 Riesgos y acciones mitigadoras

A continuación se exponen los riesgos. La empresa adjudicataria podrá proponer acciones mitigadoras si las hubiera,

Riesgo	Descripción
R1	Mapa de sistemas solapado Varias herramientas vertebradoras de la actividad, con algunas integraciones
R2	Entorno cambiante La actividad de Innobasque está sujeta a diferentes variaciones requiriendo de sistemas flexibles y ágiles al cambio,
R3	Migración de datos El volumen de información a migrar es amplio y muy relevante, y la estructura de los datos en origen no tiene similitud 100% con el sistema destino.
R4	La puesta en marcha Simultánea a la realización de la actividad de la empresa con el CRM actual.

3.6. Garantías

Reimplantación: Los trabajos de reimplantación tienen una garantía de 12 meses desde la recepción y aceptación por parte de Innobasque, a partir del lanzamiento de la herramienta a los usuarios de Innobasque, en sustitución del CRM actual. Cualquier mejora de este plazo se valorará positivamente.

Se incluirán horas de soporte para el arranque, un mínimo de 45 horas en el precio de la reimplantación.

3.7 Facturación y pago

La facturación por la reimplantación se realizará de la siguiente forma:

- 15% con la adjudicación del concurso
- El 70 % se pagará en función de los hitos del proyecto y horas ejecutadas, estipulados en la propuesta.
 - 15% Análisis funcional y documentación
 - 20% Personalizaciones y adaptaciones, seguridad acceso, reglas de negocio, automatismos y migración de datos completa.
 - 15% Desarrollo de todas las integraciones y pruebas
 - 20% Despliegue de producción, configuración, formación y lanzamiento
- 15 % final cuando se haya lanzado el proyecto y haya sido recepcionado de forma satisfactoria por Innobasque tras 45 días de pruebas.

La facturación se realizará acompañando a la factura un soporte que justifique el trabajo realizado, vinculado a la ejecución y/o finalización de hitos del proyecto establecidos dentro del cronograma. Los pagos se realizarán una vez se confirme por parte de INNOBASQUE la realización de dichos trabajos. El pago se realizará con la recepción y aprobación de la factura.

4. Descripción del alcance del servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo

4.1 Detalle del servicio de mantenimiento

Servicio de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la herramienta Microsoft Dynamics 365 que asegure el correcto funcionamiento del sistema y se ocupe de las peticiones, evoluciones e incidencias relacionadas para mantener el servicio tecnológico activo de acuerdo a como se ha descrito a lo largo del presente documento.

El horario laboral de atención al usuario será de 8:00 a 18:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:00 a 15:00, y exceptuando los festivos en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque. Sin embargo, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a exceder estos horarios en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo 2**. Asimismo, aquellos trabajos a realizar que impacten o paralicen la actividad diaria de Innobasque deberán realizarse fuera del horario laboral, o cuando menos impacto genere en los usuarios.

En lo relativo al servicio de mantenimiento principalmente se espera 3 tipos de soporte:

- Soporte de mantenimiento correctivo. (una vez haya finalizado la garantía de 12 meses, se facturarán las horas, pero el servicio deberá darse de igual forma)
- Soporte de mantenimiento preventivo y/o adaptativo.
- Soporte de mantenimiento evolutivo y asistencias técnicas similares.

En las líneas siguientes se detallará el alcance esperado de estos servicios.

4.1.1 Alcance del mantenimiento correctivo

Como alcance de soporte de mantenimiento correctivo ordinario se incluyen el conjunto de tareas ordinarias de administración de la aplicación, que incluye entre otros:

- Actuaciones de mantenimiento correctivo:
 - Atención a Usuarios (CAU), siendo el usuario principal la unidad de Recursos y Sistemas de gestión, en la resolución de incidencias derivados del uso de la aplicación y la gestión de incidencias que pudieran generar, en la resolución de consultas y ayuda en el uso del CRM y otras aplicaciones instaladas.
 - Instalación, configuración y puesta a punto de la aplicación.
 - Resolución de los problemas derivados de la implantación (incluidos en la garantía los primeros 12 meses)
 - Configuración de las copias de seguridad, y revisión periódica de las mismas, así como un plan de contingencia para su restauración en caso de ser necesario.

- Se incluyen tareas de gestión de garantías y mantenimientos externos contratados para las integraciones, como por ejemplo el add-on de Marketing for Dynamics.
- Etc.

Estas actuaciones se realizarán bajo demanda, cuando ocurra la incidencia de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el **Anexo 2** del presente pliego.

El licitante debe ser conocedor que las actuaciones incluidas **no resulta un listado excluyente**, siendo objeto de contrato cualquier otra actuación necesaria para el buen mantenimiento ordinario del sistema CRM.

Asimismo, cada mantenimiento correctivo y/o evolutivo realizado conllevará una garantía asociada de mínimo 3 meses, por lo cual el licitador se compromete a solventar posibles imprevistos relacionados con dichos mantenimientos dentro de la **garantía**.

4.1.2 Alcance del mantenimiento preventivo y/o adaptativo

Como alcance de soporte de mantenimiento preventivo y/o adaptativo se incluyen el conjunto de tareas ordinarias de administración de la aplicación, que incluye entre otros:

- Actuaciones de mantenimiento preventivo, entre otros:
 - Supervisión, control e instalación de actualizaciones y nuevas versiones de la aplicación y sus add-ons. Esta tarea se realizará al menos una vez cada 3 meses.
 - Supervisión y análisis de permisos de accesos. Continuo, con informe mensual.
 - Supervisión y coordinación de la aplicación.
 - Revisión de log de incidencias. Al menos mensualmente.
 - Revisión periódica del contenido de la aplicación.
 - Revisión general de la aplicación. Anualmente.
 - Cambio sistemático de todas las contraseñas. Anualmente.
 - Revisión del plan de contingencias, incluidas las pruebas de restauración de backups Anualmente.
 - Desarrollo de actividades para garantizar la seguridad de la información de acuerdo a la ISO 27.001 y PCI-DSS o normativas de referencia que surjan a lo largo del desarrollo del documento. Al menos trimestralmente.
 - Mantenimiento de la documentación técnica operativa de la aplicación, aportando la información necesaria tanto para poder actualizar los manuales o documentos ante cualquier cambio o evolución, como para diseñar nueva documentación.

4.1.3 Alcance del mantenimiento evolutivo y asistencias técnicas similares

Adicionalmente al mantenimiento correctivo y preventivo descritos en los apartados precedentes, a lo largo del desarrollo del documento es posible que sea necesario contar con soporte informático para la realización de otras tareas, bien sean para realizar mantenimientos evolutivos-

Para dar respuesta a esta necesidad el licitante deberá contar con unos recursos técnicos y humanos suficientes para dar respuesta a esta necesidad cumpliendo con los requisitos de nivel de servicio establecido en el **Anexo 2** de este pliego.

En concreto el servicio deberá incluir los siguientes perfiles para el mantenimiento del servicio:

- Jefe de Proyecto
- Consultor funcional
- Consultor técnico
- Analista / Programador

El jefe de proyecto será el interlocutor con Innobasque con las funciones de identificación de las necesidades, asesoramiento a Innobasque, planteamiento de soluciones, gestionará los recursos necesarios y supervisará la prestación del servicio para garantizar los plazos de ejecución y costes de las diferentes tareas encomendadas.

Si bien tiene objeto de ser una lista lo más exhaustiva posible es necesario prever las siguientes singularidades en el plazo del alcance del contrato pueden salir nuevas soluciones informáticas no existentes y/o previstas a fecha de la redacción del presente pliego así como otras necesidades que no estén explícitamente listadas en el presente documento.

4.2 Metodología del Servicio

Dentro de la metodología del servicio se establecen dos fases claramente diferenciadas, tras el "arranque del servicio", una vez implantado Dynamics 365.

- Fase de "ejecución de servicio"
- Fase final de "devolución"

4.2.1 Fase de ejecución del servicio

En esta fase se deberá acometer la prestación del servicio de acuerdo a lo definido en los pliegos que rigen el presente documento.

En esta fase, se establece el uso de dos herramientas:

- Herramienta para el registro de incidencias/solicitud (*deberá estar lista en el primer mes del servicio-*)
- Herramienta para la monitorización, supervisión y análisis del sistema.

En lo referente a la actuación, se aceptará que se realicen de forma remota.

En lo referente al registro de incidencias/solicitudes y su seguimiento será necesario el empleo de herramientas informáticas donde se deberán anotar el conjunto de solicitudes. Esta herramienta informática deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Sencilla de usar y de fácil acceso para los usuarios
- Tener acceso al menos para un mínimo 4 usuarios con un mismo perfil para Innobasque más los que estime el licitante necesarios para su gestión.
- Deberá poder registrar día, hora, forma de registro y usuario.
- Deberá poder ver su estado (*abierta, en progreso, solucionada, reabierta, cerrada*) registrado en momento de cambio de cada uno de los estados.
- Deberá poder clasificar las incidencias por urgencia (muy urgentes, urgentes, normales) priorizándose en función de las mismas.
- La petición podrá ser priorizada por la unidad de Recursos y Sistemas de Gestión, quién marcará el grado de importancia y el orden de resolución de las incidencias.
- Deberá poder sacar informes del conjunto de la información, en especial para medir los niveles de servicio y costes variables.

El licitante aportará de forma mensual un informe donde recoga los principales KPIs (tiempo de respuesta, nº de incidencias abiertas...).

Asimismo, pondrá a disposición de Innobasque formación, manuales y el personal técnico necesario para la aclaración de cualquier consulta sobre dicha herramienta de ticketing.

En lo que a la calidad se refiere, el licitante debe presentar un Plan de Aseguramiento de la Calidad que verifique y asegure la calidad de los trabajos de la prestación del servicio, el cual recogerá como mínimo:

- Organización general del servicio.
- Organización del personal del adjudicatario.
- Recursos aportados.
- Sistemas documentales propuestos.
- Revisión interna de las actuaciones.
- Corrección de desviaciones en la prestación del servicio.
- Auditorías de la prestación del servicio y satisfacción del cliente.
- Comunicación y visibilidad al cliente.

4.2.2 Fase de devolución del servicio

Un mes antes de la conclusión del plazo de prestación del servicio, el licitante deberá favorecer la transición al potencial nuevo adjudicatario del servicio, procediendo a la "devolución del servicio" a Innobasque.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del servicio, deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Deberá acordar con Innobasque el conjunto de actuaciones de mantenimiento evolutivo o similares pendientes que se podrán abordar y cuales finalmente no se podrán acometer.
- Se entregará toda información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas, incluida incluida la relacionada con la herramienta de ticketing. Se deberá de facilitar la transición a otro soporte y facilitar la migración de la información.
- Se entregarán el listado con la totalidad de accesos y usuarios, en especial los de administrador.
- Desconfigurará todos los accesos externos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general eliminará la información asociada al documento, devolverá el material propiedad de Innobasque y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de Innobasque.

En el **Anexo 2**: Se exponen los niveles de servicio esperado para los diferentes alcances del contrato.

4.3 Seguimiento del Servicio

Dentro del apartado de calidad será de especial relevancia las herramientas de seguimiento del servicio prestado. De esta forma, el adjudicatario obligatoriamente deberá prever herramientas de seguimiento online del conjunto de incidencias. Adicionalmente deberá elaborar un informe mensual de las actuaciones de mantenimiento preventivo realizadas.

El adjudicatario deberá contar con una herramienta completa para el seguimiento online de los incidentes y solicitudes realizadas, su estado (abiertas, en progreso o cerradas) así como su cumplimiento del nivel de servicio. Esta herramienta deberá ser flexible permitiendo un seguimiento detallado por parte de los técnicos del histórico de cada una de las incidencias como de manera global para la Dirección de Innobasque.

En el último mes, previo a la conclusión del plazo contractual del servicio, el adjudicatario deberá elaborar un informe del estado actual de la plataforma, con el conjunto de configuraciones actualizadas, incidencias más significativas detectadas así como una propuesta de plan de mejora del mantenimiento que estime de la experiencia adquirida en los años de mantenimiento de la plataforma.

4.4 Garantía de mantenimiento

Asimismo, cada mantenimiento correctivo y/o evolutivo realizado conllevará una garantía asociada de mínimo 12 meses, por lo cual el licitador se compromete a solventar posibles imprevistos relacionados con dichos mantenimientos dentro de la garantía.

4.5 Facturación y pagos

El abono de los servicios prestados por mantenimiento será mediante facturación mensual en función del uso mensual realizado, basado en las horas imputadas independientemente del horario en el que se realicen.

5. Presupuesto

Reimplantación: El importe neto para la reimplantación de la aplicación Dynamics 365 no superará los **75.000 euros** (Iva no incluido).

Mantenimiento: El importe neto para el contrato del servicio de mantenimiento para **2 años** no superará los **49.000€** (Iva no incluido) para los dos años. El importe a ofertar será el resultante de multiplicar el precio medio / hora ofertado por 700 horas de servicio estimado (cifra basada en la experiencia en contratos anteriores) y acumulable de un año a otro. Se estiman 425 horas para el año 1 y 275 horas para el año 2. En caso de no utilizarse las horas pasarán al año siguiente. Se podrá prorrogar este contrato de mantenimiento un tercer año si ambas partes están de acuerdo.

Importe total: El importe total no deberá superar los **124.000€** en ningún caso. (IVA no incluido) y se deberán respetar los máximos en cada una de las partidas.

En la propuesta han de especificarse los 2 conceptos de forma individual y han de sumarse para la valoración económica final (IVA no incluido).

Coste reimplantacion+ coste servicio de mantenimiento (2 años)= Coste total (IVA no incluido).

Si bien las previsiones aquí indicadas son orientativas para elaborar el precio de licitación, con objeto de que el contrato sea viable técnica como económicamente, anualmente, si las previsiones tienen una desviación superior +/- al 50% en importe, cualquiera de las partes, Innobasque y/o el Adjudicatario podrán solicitar la resolución del contrato, con un pre-aviso a la parte contraria de 3 meses.

5. Criterios de solvencia

Al fin de garantizar que el Contrato pueda ser ejecutado en los términos técnicos y de calidad requeridos, será **imprescindible** que las empresas que concurran acrediten, al menos, contar con los siguientes requisitos de solvencia:

5.1 Solvencia Técnica

Para poder acceder a la valoración de la información será necesario acreditar la solvencia técnica:

5.1.1 Certificaciones

1.1 La empresa cuenta con las siguientes certificaciones:

- Microsoft Gold Partner con un mínimo de 10 competencias.

- ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad integrado.
- ISO 20000-1 Sistema de Gestión de Servicios TI.
- ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 27701 Sistema de Gestión de Privacidad de la Información.
- ISO 19601 + ISO 3700 Sistema de Gestión de Compliance Penal y Antisoborno.

1.2 Que la empresa cuenta con profesionales certificados para cada una de las siguientes certificaciones:

- MB-200 Microsoft Power Platform + Dynamics 365 Core (al menos 2 profesionales).
- MB-210 Microsoft Dynamics 365 Sales (al menos 2 profesionales).
- PL-900 Microsoft Power Platform Fundamentals (al menos 1 profesional).
- MS-900 Microsoft 365 Fundamentals (al menos 1 profesional).
- MB-400 Microsoft Power Apps + Dynamics 365 Developer (al menos 1 profesional).
- MB-901 Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (al menos 1 profesional).
- PL-100 Microsoft Power Platform App Maker (al menos 1 profesional).

Esta solvencia se acreditará con copia de los certificados emitidos por las entidades que emiten los certificados

5.1.2 Experiencia del equipo

- Que por lo menos cuenten en plantilla con 2 consultores/as técnicos con más de 10 años de experiencia en tecnologías CRM de Microsoft cada uno.
- Que por lo menos cuenten en plantilla con 2 consultores/as funcionales con experiencia mínima de 5 años en tecnologías CRM de Microsoft cada uno.
- Que el director/a de proyecto que se asigne cuente con más de 10 años de experiencia en proyectos de empresa privada y pública.

Esta solvencia se acreditará con el CV de los profesionales en plantilla.

5.1.3 Experiencia de la empresa en proyectos similares

- Que en los últimos 2 años (sin contar el actual) se haya realizado al menos 5 proyectos de implantación /reimplantación de CRM en cada uno de los años, en total 10.
- Que en los últimos 3 años (sin contar el actual) se haya hecho una implantación con más de 100 usuarios.
- Que en los últimos 3 años (sin contar el actual) se hayan hecho al menos dos proyectos de migración o reimplantación de Dynamics.

Esta solvencia se acreditará con certificaciones expedidas por los clientes de la implantación / reimplantación/ migración.

5.1.4 Personal técnico en Bizkaia

Que se disponga de personal técnico en Bizkaia, especializado en Dynamics 365, para posibles intervenciones presenciales, a petición de Innobasque.

Esta solvencia se acreditará con documentos que justifiquen que cuentan con equipo especializado en Dynamics ubicado en Euskadi. (certificados de SS...).

5.2 Solvencia económica

Para poder acceder a la valoración de la información será necesario acreditar la solvencia económica.

5.2.1 Cuentas Anuales auditadas

Que se disponga de "Cuentas Anuales 2020" auditadas con informe favorable de los auditores.

Esta solvencia se acreditará con la presentación de las cuentas auditadas depositadas en el registro mercantil.

Los criterios de solvencia listados resultan proporcionales y necesarios para promover un procedimiento de licitación que permita llevar a cabo debidamente y con garantías un contrato como el que se propone formalizar.

6. Criterios de adjudicación

Los criterios de adjudicación son los elementos que se van a tener en cuenta a la hora de elegir al proveedor y se dirigen a identificar las ofertas que mejor satisfagan las necesidades (de entre aquellas que hayan pasado los criterios de solvencia).

Las ofertas se valorarán de 0 a 100 puntos teniendo en cuenta los criterios preestablecidos en cada apartado y la puntuación de estos. La puntuación máxima para obtener es de 100 puntos.

Será necesario alcanzar un mínimo de **42 puntos** en los criterios cuantificables por juicio de valor para que la propuesta pueda ser tenida en cuenta y pasar a los criterios cuantificables por fórmula.

6.1 Criterios cuantificables por juicio de valor Máximo: 49 puntos

Propuesta de solución: máximo 29 puntos

- Enfoque y calidad de la propuesta. Máximo: 8 puntos.
- Propuesta de reimplantación. Máximo: 8 puntos.
- Propuesta de mantenimiento. Máximo: 3 puntos.
- Capacidades, metodología y experiencia. Máximo: 3 puntos.
- Propuesta de formación. Máximo: 2,5 puntos.
- Garantía y Servicio post-venta. Máximo: 2 puntos.
- Mejoras sobre la propuesta. Máximo 2,5 puntos.

Capacidades y experiencia: máximo 20 puntos

- Relación con Innobasque (*trabajos tecnológicos anteriores*). Máximo: 2 puntos.
- Referencias en Servicios similares. Máximo: 4 puntos.
- Acreditaciones adecuadas. Máximo: 4 puntos.
- Experiencia del equipo Máximo: 4 puntos.
- Volumen anual de negocios. Máximo: 2 puntos.
- Disponibilidad, Ubicación, Cercanía. Máximo: 4 puntos.

Se exige estabilidad en el equipo de trabajo que se asigne. Se valorará los méritos de las persona/s que van a participar en la prestación del servicio así como la experiencia de asesoramiento a otras entidades de similar características y tamaño. En la oferta se facilitarán los nombres de las personas asignadas, así como el currículum vitae de cada uno de ellos, en el que consten las titulaciones académicas y profesionales, experiencia laboral y certificaciones.

6.2 Criterios cuantificables por fórmula: máximo 51 puntos

Oferta económica: máximo 51 puntos

- Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior con respecto al presupuesto de licitación, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa. La mejor propuesta económica, eliminadas en su caso las temerarias (*), recibirá 51 puntos. El resto según la siguiente fórmula: (formula 51 puntos).

$$\text{Puntos Licitador} = \frac{\text{Mejor propuesta económica de todos los licitadores}}{\text{Propuesta económica particular de cada licitador}} \times 51 \text{ puntos}$$

(*) Tendrán la consideración de temerarias aquellas propuestas económicas que presenten una reducción mayor que el 15% de la media aritmética del sumatorio de todas las propuestas.

Se descartaran ofertas que resulten anormalmente bajas en relacion a los servicios solicitados. Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse, por consituir una oferta desproporcionada temeraria, las ofertas que sean inferiores en más de un 15% a la media aritmetica de las ofertas presentadas y admitidas para la segunda fase de valoración por fórmulas.

6.3 Criterios de desempate

En el supuesto de que dos o más ofertas hayan obtenido la misma puntuación se requerirá a las licitadoras que las hayan presentado para que en el plazo máximo de 5 días hábiles aporten los documentos acreditativos de cumplir los criterios específicos de desempate.

Tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas

- Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las licitadoras.
- La empresa cuenta con un plan de Igualdad
- El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

A efectos de aplicación de estos criterios las licitadoras deberán acreditarlos, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social y cualquier otro documento admitido en derecho que acredite los criterios sociales anteriormente referidos.

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El modo de presentación de las ofertas será de acuerdo a las indicaciones que figuran en la carátula y pliego de cláusulas administrativas.

7. Consultas sobre la oferta

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Teresa González Cavia

Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación

C/ Laida Bidea Edificio 203 - Parque Tecnológico de Bizkaia - 48170 Zamudio – Bizkaia

tgonzalez@innobasque.eus

Tfno: 944209488

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El modo de presentación de las ofertas será de acuerdo a las indicaciones que figuran en la carátula del pliego de cláusulas administrativas.

ANEXO 0 – Mapa de sistemas Innobasque

04

Mapa IT



ANEXO 1: Aplicación Dynamics 365

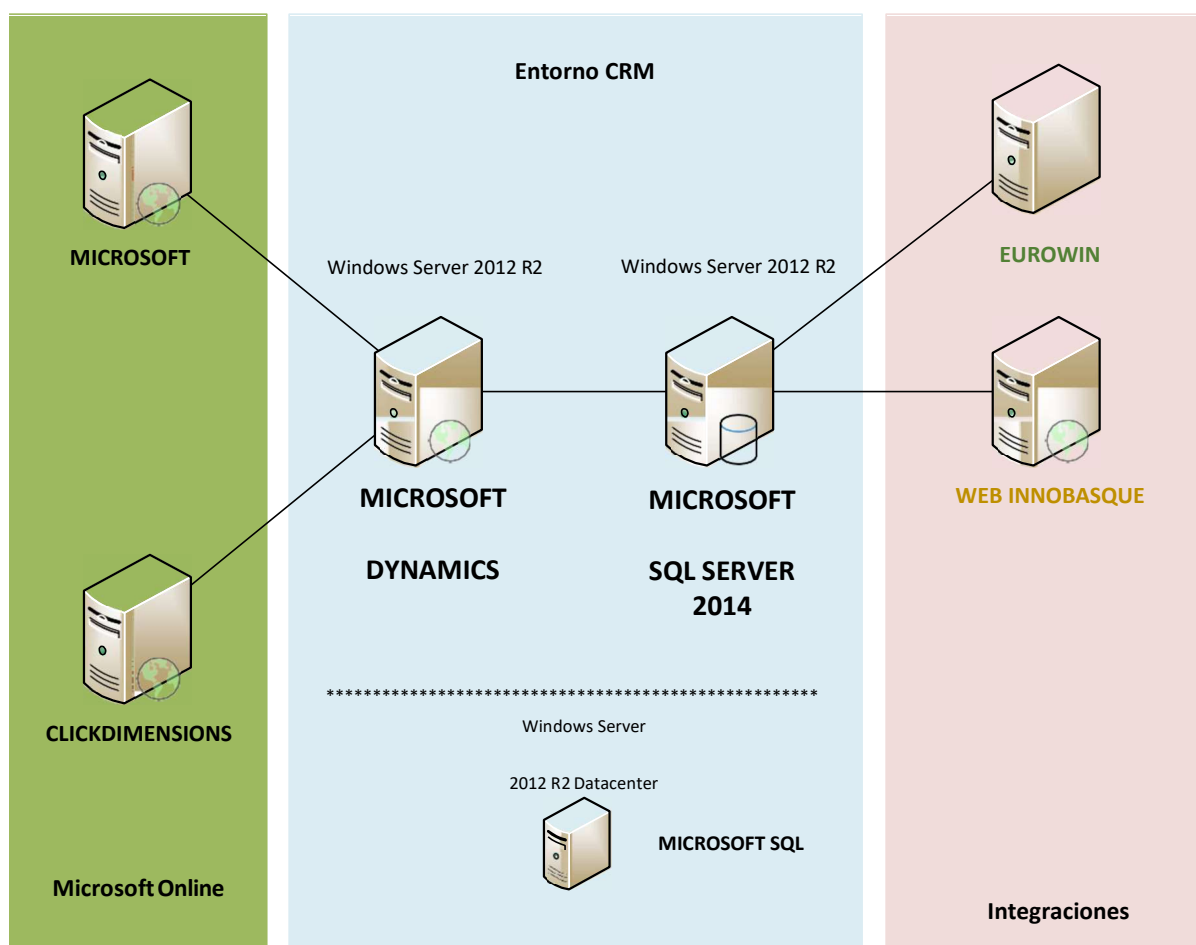
ESQUEMA DE INFRAESTRUCTURA

Microsoft Dynamics CRM 2016 Onpremise es la base del conjunto de plataformas que trabajan de manera integrada de cara a dar soporte a la gestión de las actividades de Innobasque.

Estas son las características de cada servidor de la plataforma de CRM:



El siguiente diagrama muestra el esquema de la infraestructura del sistema CRM de Innobasque.



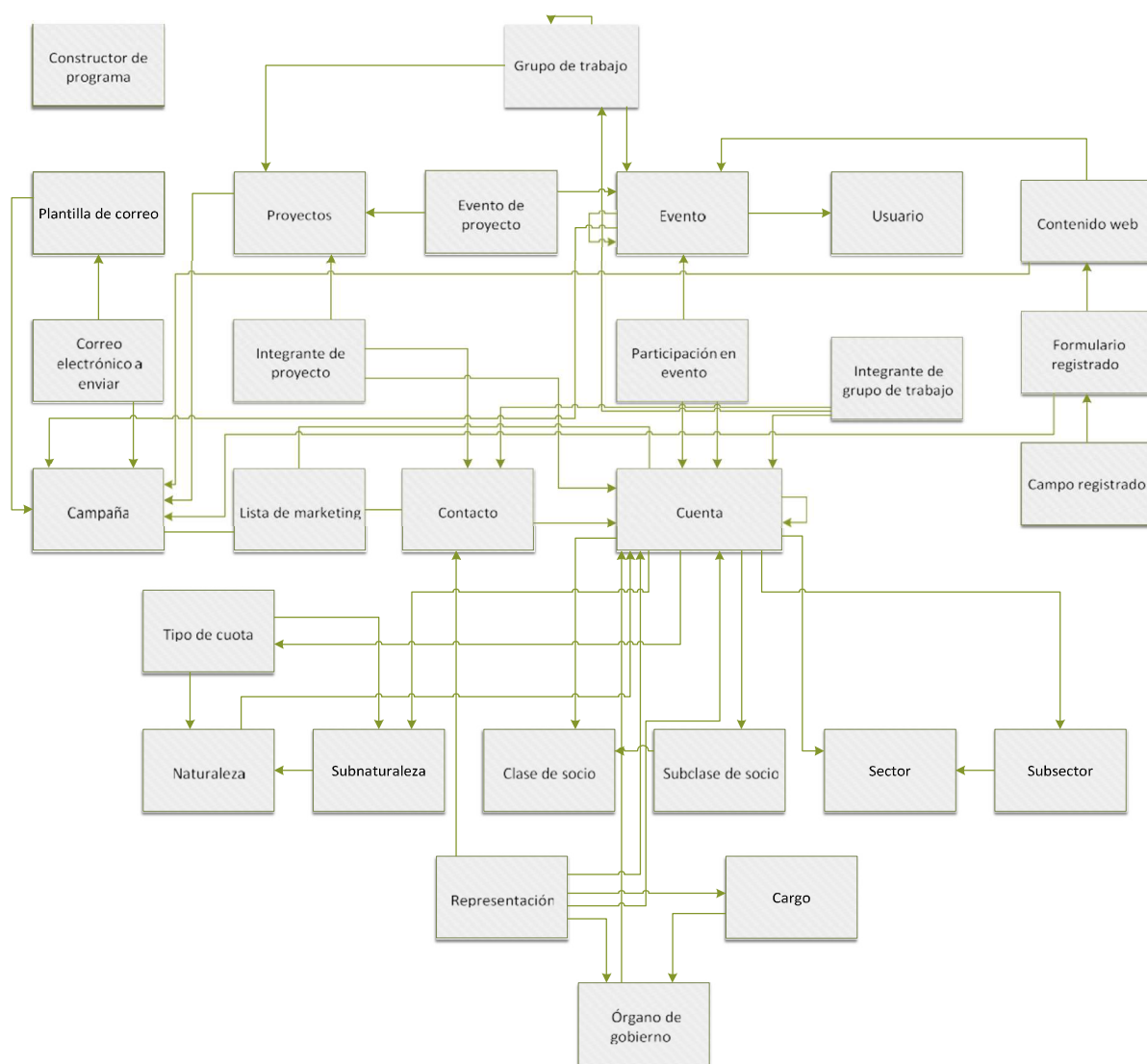
La integración de todas las plataformas con CRM se realizará mediante el uso de una base de datos intermedia alojada en el servidor de SQL Server 2014, que aloja las bases de datos de Dynamics CRM. El tipo de configuración de CRM será por IFD, y siempre según se describe en el SDK de la herramienta.

Siempre se harán pruebas en el entorno de desarrollo antes de pasar la solución final a producción, donde también habrá que realizar pruebas integrales.

El acceso a la base de datos intermedia se dará, una vez aceptada la propuesta.

ARQUITECTURA DE LOS DATOS EN EL CRM

Este es el diagrama de relaciones de las entidades (*registros*) que estructura el esqueleto informativo del CRM. En cuanto al modelo de datos, será entregado una vez aceptada la propuesta.



A continuación se introducen los conceptos de las entidades principales de información involucradas en la solución, de cara a clarificar el uso y nomenclatura de dichas entidades para encajarlas en los requerimientos de Innobasque.

1. **Entidad Cuenta:** Sería la entidad apropiada para ser usada como soporte de información de las entidades socias y colaboradoras de Innobasque. Sobre esta entidad se registraría toda la información habitual del cliente, incluyendo los datos que provengan desde la base de datos intermedia usada como fuente de información.
2. **Entidad Contacto:** Esta entidad es utilizada para registrar información de diferentes personas de contacto: contactos de entidades socias, contactos de entidades colaboradoras y empleados de Innobasque.
3. **Entidad Actividades:** Es la entidad estándar de MSCRM donde se gestionan los diferentes tipos de actividades, comunicaciones o interacciones realizadas con cuentas y contactos, estas se clasifican en: tareas, correo electrónico, citas, llamadas, carta y fax.
4. **Entidad Campañas:** Las campañas son contenedores de toda la información, tareas de planeamiento (*Tareas necesarias para realizar la campaña*) y actividades de campaña (*Actividades multicanal asociadas con campañas específicas, como cartas, correos electrónicos o llamadas de teléfono*) necesarias para que se gestionen y agrupen las comunicaciones masivas que se dirigen hacia los clientes, contactos y/o clientes potenciales almacenados en MSCRM. Sobre esta entidad además se gestionan las diferentes tareas que son necesarias para llevar a cabo la misma. La funcionalidad de esta entidad es usada para controlar y agrupar, entre otros, los correos electrónicos (*de anuncios, eventos, etc.*) que se realizan sobre un conjunto de objetivos (*clientes, contactos o clientes potenciales*) sobre el que desea hacerse comunicaciones masivas.
5. **Entidad Listas de Marketing (segmentación):** Las listas de marketing permitirán definir, gestionar y explotar las diferentes segmentaciones que se necesiten realizar sobre los clientes, contactos y clientes potenciales. Donde se podrán definir diferentes parámetros de segmentación, basados en la información almacenada en los atributos de las diferentes entidades, y utilizarlas para campañas o futuras campañas.
6. **Entidad Plantillas de correo:** Es la entidad definida en ClickDimensions para la definición de plantillas de correo electrónico. Las plantillas de correo son usadas para definir el diseño de futuros correos electrónicos, proporcionando varios diseñadores gráficos y posibilitando definir características de la plantilla tales como usuario o cuenta de correo de envío, campaña relacionada, etc.
7. **Entidad Correos a enviar:** Es la entidad definida en ClickDimensions para la definición de los correos electrónicos a enviar. Dichos correos electrónicos pueden ser diseñados a partir de una plantilla de correo o desde cero mediante las mismas herramientas disponibles para las plantillas de correo.
8. **Entidad Correos enviados:** En esta entidad se registran los correos electrónicos enviados y a través de ella se puede tener acceso a los resultados del envío entregas, rebotes,... y lo eventos capturados por ClickDimensions en relación a la acción de los destinatarios de un correo electrónico: aperturas totales y únicas, clics totales y únicos,...

9. **Entidad de contenido web:** ClickDimensions permite definir desde esta entidad distintas piezas de marketing tales como formularios, encuestas, landing pages, etc. A través de esta entidad se puede acceder a los formularios o encuestas cumplimentadas por los usuarios y a los valores especificados para cada uno de los campos que las componen.
10. **Entidad Evento:** La entidad Evento será creada con objeto de permitir el registro de los eventos gestionados por Innobasque o su red. Relacionada a esta entidad, existirán otras que permita registrar los contactos de entidades socias inscritos y participantes en el evento.
11. **Entidad Proyecto:** La entidad Proyecto será creada con objeto de permitir el registro de los proyectos definidos en el ámbito de la red Innobasque. Relacionada a esta entidad, existirán otras que permita registrar los contactos de entidades socias, eventos, grupos de trabajo y resultados del proyecto.
12. **Entidad Grupo de trabajo:** La entidad Proyecto será creada con objeto de permitir el registro de los proyectos definidos en el ámbito de la red Innobasque.

ANEXO 2: Niveles de Servicio

A continuación se detallan los niveles de servicio mínimos para el cumplimiento del servicio:

ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Dado que un fallo puede suponer una afección a la normal operativa, se establecen los siguientes niveles de servicios.

- **Solicitudes críticas:** Serán aquellas solicitudes extraordinarias (*también fuera de horario laboral*) que por su gravedad o gran impacto (*ie. Caída del servicio, imposibilidad de acceder a los datos...*) se consideren críticas por parte de la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión, el licitante deberá atender en menos de 2 horas y resolver con un plazo de resolución de no más de 36 horas, 48 horas en casos debidamente justificados.
- **Solicitudes muy urgentes:** Serán aquellas que impiden a un conjunto de trabajadores poder realizar sus funciones de manera ordinaria o que afecten de forma grave a los clientes de Innobasque. El tiempo de respuesta deberá ser atendida en un plazo máximo de 5 horas, y resultas en un plazo máximos de 48 horas, 72 horas en casos debidamente justificados, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, incluso con presencia en Innobasque, para la más pronta resolución del incidente.
- **Solicitudes urgentes:** Serán aquellas solicitudes que impidan a algún trabajador realizar sus funciones de manera ordinaria o que limiten el normal desarrollo del trabajo a un conjunto de trabajadores. En este caso se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 8 horas desde la detección del incidente y ser resueltas en un plazo máximo de 72 horas, 96 horas en casos debidamente justificados igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.
- **Solicitudes normales:** Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador, siendo el tiempo máximo las dos siguientes jornadas laborales.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Críticas	2 hora	36 horas - 48 horas
Muy urgentes	5 horas	36 horas - 48 horas
Urgentes	8 horas	72 horas - 96 horas
Normales	48 horas	1 semana (se priorizará con el área de Recursos y Sistemas)

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencia

ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El licitante deberá realizar una propuesta del mantenimiento preventivo a realizar, incluida la planificación del mismo.

Al menos mensualmente se deberán programar actuaciones que darán respuesta, al menos, a lo definido en el apartado 3 de este pliego.

Como resultado de estas actuaciones el licitante deberá presentar un informe sencillo mensual con las actuaciones realizadas. La no presentación justificada del informe o la no realización de la tarea será considerada una falta grave.

OTRAS SOLICITUDES: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Dado que este servicio puede ser variable, y no debería afectar al normal desarrollo de la organización, los plazos de ejecución podrán ser más laxos, también dando tiempo al adjudicatario para la coordinación de sus recursos.

En este sentido se establecen los siguientes niveles de servicio mínimos:

- **Solicitudes muy urgentes:** En caso de existir, serán aquellas solicitudes que impiden o ponen en riesgo la operativa de Innobasque. El tiempo de respuesta máximo deberá ser en la siguiente jornada laboral en la que la incidencia es detectada o reportada.
- **Solicitudes urgentes:** Serán aquellas solicitudes que sin limitar ni poner en riesgo la normal operativa de Innobasque, es prioritario realizar la actuación. Se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 72 horas desde la detección del incidente.
- **Solicitudes normales:** Serán aquellas propias de gestión del día al día y generalmente serán programadas. Deberán atenderse con un plazo no superior a una semana, salvo que por las partes, por razones operativas, trabajo necesario u otras se acuerde por las partes un plazo diferente.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Muy Urgentes	48 horas	48 horas- 72 horas
Urgentes	72 horas	96 horas
Normales	1 semana	Se priorizará con el área de Recursos y Sistemas

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencia

En lo que a suministro de material se refiere, es posible que puntualmente y para ciertos materiales sea complicado el cumplimiento de estos plazos. Por ello el licitante deberá indicar el tiempo de respuesta de entrega de material, acordándose en cualquier caso al inicio del documento los tiempos finales.

Este hecho no aplicará a la disposición de recursos humanos para actuaciones de mantenimiento evolutivo o actuaciones similares.

INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio serán los indicados por el adjudicatario en su oferta que, al menos, deberán cumplir los indicados en el apartado precedente.

Dentro de esos niveles de servicio se establecerán 3 tipos de incumplimientos: Leves, Graves o Muy Graves.

Se entenderán **incumplimientos leves** cuando:

- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido.

Se entenderá un **incumplimiento grave**, cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 10 (diez) incumplimientos leves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- La no continuación de la resolución de un problema una vez iniciada la respuesta a este, y/o que los medios empleados no sean eminentemente los necesarios para su resolución.

Se entenderá **incumplimiento muy grave** cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 10 (diez) incumplimientos leves.
- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 5 (cinco) incumplimientos graves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del doble del tiempo del nivel de servicio establecido.

La ocurrencia de un incidente muy grave, no debidamente justificado, podrá dar lugar a Innobasque la potestad de la resolución del contrato, reclamación al adjudicatario de la compensación por los daños ocasionados por la no diligente prestación del servicio y la penalización adicional equivalente al importe de 2 meses de prestación de servicio.

Igualmente Innobasque se reserva el derecho, en el caso de incidencias muy graves, a asignar la resolución de la incidencia o incidencias pendientes y futuras necesarias a un tercero de su elección, tareas que podrá desarrollar hasta la licitación y adjudicación del nuevo documento, corriendo el adjudicatario con los gastos incurridos por este tercero.

En Incidencias graves se restará un 1% de la facturación trimestral por cada hora de más que el Licenciatario no cumplan el ANS.