

Expediente nº: 13/2025

Área: Servicios Generales

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Implantación y Mantenimiento de Salesforce CRM para la gestión de la relación con la clientela.

ELABORADO POR:

Área de Servicios Generales

Con el visto bueno de:

Dirección General

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Deportes, S.A. - Bilbao Kirolak (en adelante “BK”), es una sociedad municipal del Ayuntamiento de Bilbao, encargada de organizar y gestionar la práctica deportiva en la ciudad.

Mediante la gestión de 12 recintos deportivos y 7 campos de fútbol, BK trabaja para la promoción y desarrollo de la actividad física mejorando la vida de las personas, educando y promoviendo hábitos saludables de vida a través de la práctica deportiva, organizando una oferta deportiva municipal variada, sostenible y amplia para toda la ciudadanía y siendo uno de los principales apoyos a los agentes deportivos locales.

Durante el año 2023, BK desarrolló un profundo diagnóstico de necesidades lo que derivó en una hoja de ruta a seguir en su proceso de Transformación Digital centrado en la ciudadanía, estableciendo una estrategia de proyectos digitales a corto, medio y largo plazo, con el objetivo de mejorar la experiencia de la persona usuaria. Uno de estos proyectos identificados es la implantación de un CRM en un nuevo Ecosistema Digital, integrado con el resto de las aplicaciones que configuran el mapa de sistemas de la entidad.

En efecto, la relación entre BK y la clientela resulta constante y la información que se genera en las distintas aplicaciones de gestión es estratégica para la empresa, ya que se considera esencial de cara a disponer de un mayor conocimiento de la clientela que permita a BK identificar y atender sus necesidades actuales o futuras. A fecha actual es necesario compartir dicha información que se encuentra departamentalizada, para facilitar la explotación y el análisis de esta.

Por estos motivos, se entiende desde BK que es necesario implantar una herramienta tecnológica tipo CRM que permita concentrar y orquestar toda la información proveniente de diferentes canales y sistemas de la organización. La selección de la herramienta se encuentra alineada con las tendencias tecnológicas evidenciadas en otras entidades públicas para mejorar la comunicación y favorecer el desarrollo de servicios centrados en la ciudadanía.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la Implantación y Mantenimiento de Solución Salesforce CRM en Bilbao Kirolak para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a la clientela.

Las prestaciones principales que se pretenden cubrir con la implantación de Salesforce son las siguientes:

2.1. Visión 360 de la clientela

Se busca tener un mejor entendimiento de las personas usuarias mediante una visión contextual de estos. Para ello, es clave el diseño de una visión 360 en la que se tenga información relevante y práctica para los procedimientos que se quieren gestionar desde BILBAO KIROLAK. El CRM deberá ofrecer una visión centralizada sobre el conjunto de datos aportados o generados a partir de distintas operaciones y sistemas (ERP, CRM, Gestión de activos, etc).

2.2. Mejorar la comunicación con los usuarios

Salesforce debe proporcionar la capacidad de, mediante el diseño de la visión 360 del usuario, segmentar la base de datos para poder hacer comunicaciones de información más eficaces y eficientes. Se tiene que hacer llegar el mensaje adecuado al conjunto de usuarios propicio en el menor tiempo posible.

2.3. Recoger información de los procesos corporativos

La herramienta debe permitir establecer procedimientos estandarizados para las tareas que se realizan en BILBAO KIROLAK independientemente de cuales sean las herramientas sobre las cuales recaiga posteriormente la gestión de estos procesos (por ejemplo, operaciones y procesos gestionados desde el ERP de gestión deportiva que el CRM debería ser capaz de integrar y presentar la información relativa a dichos procesos)

2.4. Gestión del conocimiento

La definición de los procesos sobre la plataforma también proporcionará una visión sobre el trabajo que se lleva a cabo. Esto facilitará estadísticas sobre el trabajo que realiza el equipo de BILBAO KIROLAK que ahora sea difícil de visibilizar.

2.5. Facilitar la toma de decisiones basadas en datos

La plataforma tiene que ayudar en la toma de decisiones basada en datos frente a percepciones. Salesforce no reemplazará a una herramienta de BI, pero sí que permitirá tomar decisiones en la operativa apoyadas en datos clave, frente a hacerlo en base a sensaciones.

2.6. Disponer de una tecnología que permita seguir creciendo

No se trata de tener una herramienta que permita cubrir las necesidades identificadas hoy, sino de hacer una inversión en tecnología que permita seguir creciendo a BILBAO KIROLAK.

2.7. Omni-canalidad y agilidad en la gestión

La herramienta a implantar debe integrar de forma natural los mecanismos más habituales de comunicación con las personas usuarias (teléfono, mail, formularios etc) y ofrecer los automatismos necesarios para garantizar la disponibilidad de la información recogida por los diferentes canales sin que eso suponga un sobre esfuerzo para BK.

3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO

La herramienta sobre la que realizar la implantación y parametrización está acotada a Salesforce CRM desplegado en modalidad SaaS. La contratación de licencias no forma parte del alcance

El alcance del proyecto se dibuja en un horizonte de 18 meses: 6 meses para realizar la implantación de la herramienta y doce meses para abordar una fase de mantenimiento correctivo y evolutivo para cubrir aquellas actuaciones correctivas/evolutivas de menor nivel que puedan requerirse desde BK.

3.1. Arquitectura técnica actual

El mapa de sistemas del que ahora dispone Bilbao Kirolak tiene como pieza central la herramienta para la gestión deportiva.

A continuación, se listan las descripciones de las integraciones esenciales entre las aplicaciones externas al CRM. Principalmente nos centramos en la integración con las tablas de las siguientes aplicaciones:

- Aplicación Gestión Deportiva
- Microsoft Business Central
- Canal de Relación Digital (Web-App)

- Taldeka
- Aplicaciones de correo electrónico
- Soluciones BI de mercado para análisis de indicadores.

ID	Descripción	Módulo	Funcionalidad
RI01	Integración base de datos del aplicativo de gestión deportiva	Personas Usuarios / Colectivos / Personal Empleado	Acceder a la información de los colectivos y usuarios de los centros deportivos. Esto posibilita la segmentación según la zona geográfica, edad, género, etc., para realizar campañas de marketing eficaces y gestionar el servicio postventa.
RI02	Integración con los abonos de la gestión deportiva	Abonos	Almacenar datos sobre los abonos de los usuarios, permitiendo segmentarlos para el envío de campañas (ejemplo: familias numerosas, mayores de 29 años, abono mensual, trimestral o mensual...) y gestionar correctamente incidencias, sugerencias y recopilación de datos de encuestas.
RI03	Integración de las reservas de la gestión deportiva	Reservas	Almacenar datos sobre las reservas de los usuarios, permitiendo segmentarlos para el envío de campañas (ejemplo: personas que reserven pádel, frontón, fútbol...) y gestionar correctamente incidencias, sugerencias y recopilación de datos de encuestas.
RI04	Integración de los cursos de la gestión deportiva	Cursos	Almacenar datos sobre los cursos de los usuarios, permitiendo segmentarlos para el envío de campañas (ejemplo: tenis, pádel o gama básica) y gestionar correctamente incidencias, sugerencias y recopilación de datos de encuestas.
RI05	Integración de las ventas de la gestión deportiva	Ventas	Almacenar datos sobre las ventas de los usuarios, permitiendo segmentarlos para el envío de campañas (ejemplo: piscina, accesos al polideportivo, etc.).
RI06	Integración de las facturas de la gestión deportiva	Facturas	Almacenar información relativa a las facturas de las personas usuarias. Esta información será de utilidad para la gestión de las incidencias relacionadas con los pagos.
RI07	Integración de las incidencias que se generan a través de la página web	Incidencias y sugerencias	Crear las incidencias y sugerencias procedentes de la página web o la aplicación del cliente. Esta integración será el punto de entrada de la gestión de casos.
RI08	Integración de la información de accesos y tornos	Accesos y tornos	Acceder a la información relativa a los accesos de los usuarios mediante los tornos (TPVs) para obtener la visión completa 360 del cliente.
RI09	Integración de la información de Business Central	Contabilidad	Acceder a la información económica relativa a las personas dadas de alta en la base de datos del CRM.

RI10	Integración con Canal de Relación Digital (Web-App)	APP	La sincronización de información con el Canal de Relación Digital de BILBAO KIROLAK está planteada de manera bidireccional y se hará con una combinación de vistas SQL y de consumo de servicios web tipo REST.
RI11	Integración con Taldeka	Taldeka	Trasladar información a Taldeka para que comunicaciones de atención al usuario queden reflejados en la plataforma.
RI11	Integración correo electrónico	Email	Identificar correos electrónicos relevantes desde la bandeja de entrada y transcribirlos como actividad en el contexto deseado

3.2. Gestión de Usuarios/os

La herramienta deberá disponer de un gestor de roles con diferentes perfiles (Administrador, personal de atención al cliente de BK,...). La solución técnica deberá contemplar distintos perfiles de usuario que se definirán en base a las necesidades detectadas durante el proceso de desarrollo e implantación de la solución y el Back-End.

Como mínimo se deberán contemplar los siguientes perfiles:

- Administrador.
- Gestor de usuarios, contenidos y otros datos.

Cada uno de estos perfiles tendrá delimitado el acceso a las funcionalidades y contenidos del sistema.

3.3. Alcance funcional

A continuación, se identifica el listado de los requerimientos funcionales de la solución de implantación de Salesforce CRM :

ID	Área	Funcionalidad	Requerimiento/Descripción
RF.001	Core	Personas Usuarías / Colectivos / Personal Empleado	Búsqueda de personas usuarias por DNI/NIE, primer apellido, segundo apellido, etc.
RF.002	Core	Visión 360 del cliente	Visualizar la información de cursos, reservas, abono y ventas de cada cliente origen del sistema de gestión deportiva.
RF.003	Core	Visión 360 del cliente	Unificar y enriquecer los datos de las personas usuarias para formar una

			imagen clara de sus preferencias y predecir su comportamiento.
RF.004	Comunicación / Marketing	Segmentación de clientes	Crear segmentos dinámicos y estáticos de clientes. Ejemplo: Se quiere realizar una comunicación de oferta a quienes han abandonado el servicio o han entrado a comprar, pero no han finalizado.
RF.005	Comunicación / Marketing	Segmentación de clientes	Crear plantillas de segmentos de clientes que sean reutilizables en la creación de futuros segmentos.
RF.006	Comunicación / Marketing	Gestión de campañas	Crear plantillas de correo electrónico con la imagen corporativa de Bilbao Kirolak.
RF.007	Comunicación / Marketing	Gestión de campañas	Crear plantillas de recorridos de clientes típicos que sean reutilizables en la creación de futuros recorridos.
RF.008	Comunicación / Marketing	Gestión de campañas	Crear campañas automáticas basadas en el comportamiento del cliente y realizar el posterior seguimiento.
RF.009	Comunicación / Marketing	Análítica y reporte	Conocer el éxito de las campañas mediante métricas y reportes.
RF.010	Atención al usuario	Omnicanalidad	Que las incidencias puedan originarse desde diferentes canales de entrada.
RF.011	Atención al usuario	Gestión de casos	Gestión de principio a fin de consultas, problemas o solicitudes de los clientes.
RF.012	Atención al usuario	Acuerdos de nivel de servicio	Medir el nivel del servicio prestado con la información sobre tiempos, solución y satisfacción.
RF.013	Atención al usuario	Envío de encuestas	Permitir el envío de encuestas con la finalidad de comprender las necesidades y preferencias de los clientes para mejorar la experiencia del usuario y ofrecer una mayor calidad de servicio y productos.

RF.014	Atención al usuario	Comunicación y Servicio	Permitir combinar de las dos la gestión de algunas incidencias que puedan conllevar comunicaciones formales a colectivos de personas usuarias
--------	---------------------	-------------------------	---

3.4. Funciones generales sistemas y módulos

La herramienta CRM se basará en una plataforma 100% en la nube en entornos de producción y preproducción. La plataforma es multidispositivo.

3.5. Principales necesidades técnicas identificadas

A continuación, se listan los requerimientos técnicos y de otra tipología de la implantación.

ID	Área	Funcionalidad	Requerimiento/Descripción
RT.001	General	Seguridad	La solución deberá cumplir con los requisitos mínimos en términos de seguridad, roles y permisos.
RT.002	General	GDPR	La solución deberá cumplir con las directrices GDPR.

3.6. Desarrollo de cuadro de mandos

La empresa adjudicataria deberá presentar un listado de KPIs y desarrollar un cuadro de mandos sobre la herramienta de PowerBi. Deberá realizar una descripción específica de la herramienta de cuadros de mando, definirlo y realizar una propuesta de indicadores de cara a la medición y análisis del CRM.

Este cuadro de mando deberá ser integrable con el cuadro de mando general que la entidad BK dispone

4. FORMACIÓN.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a BK, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.

La formación que precise el personal de BK para llegar a una situación de conocimiento estable en cuanto a las herramientas incluidas, tecnologías, soluciones, productos, herramientas y/o cualquier procedimiento establecido, deberán impartirse durante el proceso de implantación o resto de duración del contrato. Esta formación o transferencia de conocimiento estará incluida en el contrato y se realizará sin coste adicional y deberá figurar en el plan de implantación.

Cualquier necesidad de formación detectada durante el periodo de vigencia del contrato se evaluará de inmediato, estableciéndose si se cubre con el plan de formación propuesto o si por el contrario

se requiere de una formación adicional. Si dicha formación es necesaria debido a algún cambio por causas imputables a la empresa adjudicataria, dicha formación no supondrá coste alguno para BK.

Todos los cursos de formación objeto de este contrato tendrán un contenido y organización que se adecuará a las necesidades y disponibilidad del personal de BK.

La formación debe ir destinada a los trabajadores de plantilla con contacto directo con el CRM así como a los administradores del sistema (aproximadamente 10 personas).

La formación será presencial y se impartirá en las instalaciones propias de BK, o en el lugar que ésta designe de las instalaciones municipales.

La adjudicataria diseñará y ejecutará un plan de transferencia del conocimiento al personal de BK y proporcionará todos los medios materiales y personales necesarios para su impartición.

La formación deberá distinguir:

- Formación a nivel de usuario gestor
- Formación técnica de la plataforma

La licitadora deberá incluir en su propuesta la metodología de transferencia del conocimiento, así como el número mínimo de horas que deberá dedicarse al plan de formación del proyecto por perfil destinatario, que en ningún caso podrá ser, la suma de ellas, inferior a 10 horas.

5. MANTENIMIENTO

Los sistemas de tecnología de la información desempeñan un papel crítico y con más énfasis cuando hablamos de servicio público. Estos sistemas necesitan una supervisión constante por parte de los proveedores para mantenerlos actualizados y en condiciones de funcionamiento.

Por tanto, será obligatorio para la empresa adjudicataria una supervisión constante de la solución técnica ofertada con el fin de mantenerla actualizada y en condiciones de funcionamiento, cumpliendo unos indicadores de calidad adecuados y una rentabilidad óptima de los servicios contratados. Esto implica garantizar la calidad y disponibilidad de la prestación del servicio objeto del contrato tanto en la puesta en marcha como a lo largo de la duración del contrato.

El conjunto de herramientas utilizadas deberá estar actualizado durante la vigencia del contrato, evitando archivos por defecto susceptibles de ataques y advirtiendo previamente a BK del proceso de cualquier actualización y sus mejoras.

La adjudicataria propondrá a su vez, las opciones, mejoras y novedades que estime, para ofrecer un servicio actualizado, pionero y de calidad. En esta Fase se verificará el funcionamiento diario y real.

La adjudicataria, dentro del ámbito de las prestaciones del contrato será responsable de alcanzar el nivel de cumplimiento establecido, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

La empresa licitadora presentará junto con su propuesta, los principios que regirán su ANS, en caso de resultar adjudicataria, durante la prestación del servicio objeto del contrato.

5.1. Mantenimiento preventivo y correctivo

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo cubrirá al menos lo siguiente:

- Soporte técnico relativo a la solución en cuanto a:
 - Funcionamiento adecuado del CRM: El adjudicatario se encargará de asegurarse del correcto funcionamiento de la solución y atenderá, definiendo unos tiempos

mínimos de respuesta, cualquier incidencia que se pudiera producir dentro del periodo de duración del contrato.

- Consultas técnicas en la gestión de la aplicación.
- Supervisión de las integraciones.
- Atención a incidencias de servicio.
- Soporte técnico (quedando dentro de la supervisión de BilbaoTIK y Bilbao Kirolak) relativo a las siguientes tareas.
 - Alojamiento de la solución.
 - Copias de seguridad
 - Monitorización del sistema (uso de CPU, memoria, conectividad, etc.).
 - Monitorización de la aplicación y base de datos (alertas de funcionamiento).
 - Monitorización y vigilancia de seguridad frente a amenazas y ataques informáticos.
 - Monitorización de vulnerabilidades de seguridad del sistema, tanto en sistema operativo y base de datos como de los módulos de desarrollo.
 - Instalación de los correspondientes parches de seguridad cuando las vulnerabilidades así lo recomienden.
 - Apoyo a la Recuperación e instalación de copias de seguridad si es necesario.

5.2. Mantenimiento evolutivo

Este servicio se afrontará dentro del proyecto y presupuesto de licitación del contrato.

5.3. Acuerdo de nivel de servicio tipo (ANS)

Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, la empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta el horario previsto para la prestación del servicio objeto del contrato (por ejemplo, “durante las 24 horas de los 365 días”, etc.).

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

- Crítico (muy urgente): Incidencias que impactan gravemente. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
- Importante (urgente): Incidencias que impiden la ejecución normal de una funcionalidad del CRM no catalogadas como críticas.
- Normal: Incidencias que afectan a funcionalidades secundarias y sobre las que no se requiere una actuación urgente.

Los niveles de criticidad serán establecidos por BK y la prestación del servicio se realizará como mínimo con los estándares de calidad y nivel de servicio ofrecidos por el licitador acorde a la siguiente tabla, no obstante, será requisito indispensable para las incidencias catalogadas como "Críticas" e "Importantes" tener capacidad de respuesta presencial en las oficinas de Bilbao Kirolak en un máximo de 4 horas durante el horario laboral corporativo del proveedor.

Donde:

- Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia (horas laborables del proveedor).
- Tiempo de resolución es el tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (horas laborables del proveedor).
- El cálculo del valor objetivo se aplica sobre el total de peticiones dadas de alta.
- Periodicidad: de cálculo del indicador

La proveedora deberá indicar en su oferta cuál es su horario laboral para considerar a efectos de su propuesta.

5.4. Herramienta de seguimiento

En el servicio de mantenimiento será de especial relevancia las herramientas de seguimiento del servicio prestado. De esta forma, la entidad adjudicataria deberá proveer e instalar una herramienta completa para el seguimiento online del conjunto de incidencias; 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 el equipo de BK.

Adicionalmente deberá elaborar un informe cada mes de las actuaciones de mantenimiento preventivo realizadas.

6. ENTREGABLES

Con la finalidad de garantizar el éxito del proyecto, la adjudicataria está obligada a realizar los siguientes entregables mínimos:

- Software.
 - Se deberá entregar la solución desarrollada, con la solución correctamente desplegada y operativa acorde a los requisitos de proyecto establecidos.
- Seguridad de la información.
 - Plan de roles y permisos de las aplicaciones.
- Dirección del proyecto
 - Alcance detallado del proyecto.
 - Organigrama de proyecto, funciones, roles, responsables.
 - Inventario de requerimientos preliminares.
 - Plan de comunicación.
 - Informe mensual de situación del proyecto: situación, grado de avance, hitos conseguidos, próximos hitos, riesgos, ...
 - Calendario de despliegue.
 - Cierre del proyecto: evaluación, acta de aprobación y cierre
- Descubrimiento y diseño
 - Calendario de entrevistas con usuarios.

- Actas de reuniones de todas las entrevistas realizadas.
- Definición de procesos operativos.
- Modelo de integración.
- Modelo de datos.
- Parametrización y desarrollo
 - Código fuente documentado.
 - Inventario de personalizaciones
- Puesta en marcha
 - Plan de pruebas de aceptación de usuario.
 - Calendario de pruebas de aceptación de usuario.
 - Plan de formación.
 - Listado de KPIs y Cuadro de Mando sobre Power BI
 - Documentación/manuales de formación.
 - Gestión del cambio.
- Monitorización tras la puesta en marcha
 - Control y registro de solicitudes de incidencias.
 - Gestión del cambio.

7. EQUIPO DE TRABAJO

Es requisito que cada miembro del equipo propuesto para la prestación del servicio acredite experiencia ejerciendo funciones análogas a las de su puesto en servicios de implantación de Sales Force que se indican a continuación, y que dispongan de la formación requerida, que también se indica, a la fecha de presentación de ofertas.

ROL	FUNCIONES
Responsable de cuenta	- Seguimiento global de la evolución y progreso. - Seguimiento y coordinación del resto del equipo asignado al proyecto. - Interlocución con Dirección y coordinación del proyecto. - Supervisión de la Implantación.
Consultor 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.
Consultor técnico	- Diseño y programación de las adaptaciones. - Parametrización del sistema. - Implantación del sistema.

Responsable de Cuenta: deberá ser una persona con especialización probada en la implantación y migración en el ámbito de la Administración Pública de aplicaciones.

El personal técnico participante en la prestación del servicio objeto del presente contrato deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos.

A continuación, se detallan los requerimientos técnicos para los perfiles en la implantación de CRM.

ROL	EXPERIENCIA
Responsable de cuenta	- Experiencia mínima de cinco (5) años en Dirección de proyectos de implantación de CRM Sales Force. - Máster MBA o equivalente. - Titulación superior: licenciatura, ingeniería o equivalente. - Certificación de Sales Force
Consultor funcional	- Experiencia mínima de tres (3) años en proyectos de implantación de CRM, con especialización en el servicio de atención al cliente y parametrización de marketing. - Certificación de Sales Force
Consultor técnico	- Experiencia mínima de tres (3) años en parametrización y desarrollos sobre CRM. - Certificación de Sales Force

8. FASES DEL PROYECTO Y GOBIERNO

A continuación, se detalla el plan de implementación para la solución Salesforce CRM y las etapas necesarias del proyecto:

- Preparación del proyecto: Preparación de los equipos, elaboración de la planificación detallada de las fases de proyecto y lanzamiento del proyecto.
- Descubrimiento y diseño de la solución: Documentación detallada de los requerimientos y procesos, y elaboración del documento de diseño funcional.
- Construcción y pruebas: Construcción de la solución, parametrización y desarrollo de nuevas funcionalidades, informes e integraciones entre sistemas, realización de sesiones de validación con usuarios clave, y ejecución de testeos unitarios y de integración.
- Preparación final: Formación a usuarios finales, ejecución de testeos de aceptación de usuarios y realización de migraciones.
 - Formación a usuarios finales y realización de manuales de formación.

- Ejecución de testeos de aceptación de usuarios.
- Ejecución de migraciones desde los sistemas origen a los sistemas destino.
- Arranque: Despliegue a producción de las soluciones y arranque del proyecto.
- Soporte post implantación: En esta fase la adjudicataria dará soporte y corrección a cualquier contingencia que pudiera aparecer relacionada con un funcionamiento incorrecto del producto final (defectos en el funcionamiento, requerimientos incompletos, bugs de programa, documentación incompleta...).
- Se incluirá la resolución de incidencias y gestión de cambios.
- Acompañamiento a los usuarios de marketing para la construcción de nuevas campañas.
- Este soporte tendrá una duración de 12 meses a partir del arranque.

9. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se acordará el plan de trabajo y se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan deberá definirse al mayor nivel de detalle para lo que la adjudicataria deberá proponer la herramienta que considere más adecuada para el seguimiento y que no suponga ningún coste para BK.

Existirá un Comité de Seguimiento de proyecto, que estará formado por:

- BK: director o directora del proyecto y las personas coordinadoras de este según el aspecto funcional o técnico del que se trate.
- Por parte de la adjudicataria: el director o directora del proyecto y responsables técnicos y funcionales de primer nivel que se designen.

Serán funciones de este Comité:

- Velar por el cumplimiento del contrato en forma y fondo. Cumplimiento de procedimientos y calidades exigidas.
- Proponer y autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo de la adjudicataria.
- Determinar cualquier otra decisión crítica que sea necesario adoptar en relación con la correcta marcha y evolución de los trabajos.

El Comité de Seguimiento se reunirá presencialmente, una vez por semana, en las instalaciones de BK.

Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por las personas asistentes a la misma.

Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por BK el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

10. CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la prestación del servicio guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual (artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

Junto con el contrato se firmará un acuerdo de Encargo de Tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforma a la normativa vigente de protección de datos.