Pliego Técnico para el desarrollo evolutivo, soporte, mantenimiento y licenciamiento de la plataforma de software MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL en ALOKABIDE

abril 2025

INDICE

1- CONTEXTO DE REFERENCIA ... 3
2- ESCENARIO ACTUAL ... 4
3- OBJETO ... 5
4- ALCANCE ... 6
5- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO ... 7
5.1. **Sistemas de información** ... 7
5.2. **Modelo de datos** ... 9
5.3. **Principales necesidades funcionales identificadas** ... 10
i. Cálculo y actualización renta inquilino ... 10
ii. Proceso facturación Inquilino ... 10
iii. Proceso facturación Propietario ... 11
iv. Proceso facturación Prestaciones de GAZTELAGUN ... 12
v. Proceso facturación Prestaciones PEV ... 12
vi. Gestión impagos Inquilinos ... 13
vii. Gestión económica-financiera ... 13
viii. Gestión contratación publica ... 14
5.4. **Requerimientos técnicos** ... 15
i. Funciones generales ... 15
ii. Seguridad ... 16
iii. Producto ... 16
iv. Flexibilidad ... 17
5.5. **Integraciones** ... 17
5.6. **Migración de datos** ... 17
6- EQUIPO DE PROYECTO ... 18
6.1. **Jefe/a de proyecto** ... 18
6.2. **Consultor/a funcional.** ... 19
6.3. **Consultor/a técnico/a.** ... 19
7- PLAN DE PROYECTO ... 20
7.1. **Metodología de proyecto** ... 20
7.2. **Entregables mínimos** ... 20
i. Cambios en la composición del equipo ... 22
ii. Currículo Vitae ... 22
7.3. **WBS – Estructura de descomposición de los trabajos** ... 24
7.4. **Planificación de los recursos** ... 24
7.5. **Cronograma - Planificación de la ejecución de los paquetes de trabajo** ... 25
7.6. **Plan de control del proyecto** ... 25
7.7. **Fase II: mantenimiento correctivo y evolutivo** ... 27
7.8. **Horario y lugar de trabajo** ... 29
8- RIESGOS Y ACCIONES MITIGADORAS ... 29
9- ENTRADA Y SALIDA DEL CONTRATO ... 30
10- GARANTÍA ... 31
11- CONFIDENCIALIDAD ... 31
12- PROPIEDAD INTELECTUAL ... 32

1- CONTEXTO DE REFERENCIA

ALOKABIDE es la sociedad pública dependiente del Gobierno vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler protegido.

ALOKABIDE moviliza y gestiona vivienda en régimen de alquiler protegido para las personas que acrediten necesidad de esta, actuando en base a criterios de sostenibilidad y de forma coordinada con otros agentes público-privados implicados en la CAE.

Entre los parques de vivienda gestionados por ALOKABIDE se encuentran:

- Viviendas sociales propiedad de ALOKABIDE destinadas al alquiler
- Viviendas sociales y alojamientos dotacionales propiedad del Gobierno vasco y cuya gestión encomienda a ALOKABIDE
- Viviendas privadas incluidas en el programa Bizigune, mediante el cual un propietario o propietaria particular cede su vivienda libre para destinarla a un alquiler social a cambio de unas garantías establecidas
- Viviendas en arrendamiento propiedad de Ayuntamientos y otras Entidades, que encargan su gestión a ALOKABIDE

Las personas son muy importantes para ALOKABIDE: lo son los y las adjudicatarias, los y las inquilinas, los y las propietarias, así como el resto de las personas de otras instituciones, empresas y entidades, que, por las características de la actividad, deben mantener una fuerte interlocución con la Organización.

A principios del 2017, ALOKABIDE finaliza un complejo proceso de redefinición de su modelo de datos corporativo, junto con un proyecto de reimplantación del ERP, durante el cual se adopta la plataforma Microsoft Dynamics NAV como nuevo sistema de gestión de información corporativa y de los procesos administrativos de los parques de viviendas en alquiler.

A principios del 2020, ALOKABIDE implanta el CRM SALESFORCE para la gestionar las interacciones con los clientes, proveedores y terceros. Esta solución se instaura con el objetivo de sustituir la herramienta Lantek Óptima. La cual gestionaba la relación con el cliente y el mantenimiento correctivo/preventivo de los activos.

Los principales objetivos cumplidos con dicha implantación han sido los siguientes:

- Visión 360º del cliente: Compartir y maximizar el conocimiento disponible en ALOKABIDE sobre un cliente concreto. Ofrecer una visión centralizada de los datos más relevantes para un cliente, independientemente de cuál sea el sistema propietario de esta información.

- Unificación de procesos de cliente. Integrar y orquestar todos los procesos involucrados en la relación con el cliente, independientemente de cuál sea la herramienta sobre la que luego recaerá el peso de la gestión del proceso en sí.
- Mecanización de flujos de trabajo. Disponer de una plataforma con la que poder parametrizar y desplegar procesos organizativos de forma muy sencilla y flexible.
- Gestión del conocimiento. Servir de soporte a todo el personal de ALOKABIDE, en especial a los agentes del Call Center y Recepciones, que son los que ofrecen actualmente una respuesta en primera instancia.

Posteriormente sobre la solución principal se incorporan nuevos módulos de SALEFORCE: Omni-channel (Omni-canalidad) a mediados de 2020, y Field Service (Gestor de activos) a mediados de 2021 con el objetivo de ampliar la funcionalidad en base a las crecientes necesidades de Alokabide.

Por otra parte, la actividad de ALOKABIDE no ha dejado de crecer en los últimos años. No solo crece el número de activos y demandantes, sino que también aumenta el volumen de actuaciones encomendadas por parte de Gobierno vasco y otros organismos públicos. Es por ello por lo que la necesidad por parte de Alokabide con respecto a la funcionalidad de sus sistemas cada día es mayor.

Este pliego recoge los requerimientos básicos para la implementación, mantenimiento del piloto de pagos de prestación, desarrollo de nuevos evolutivos, soporte, mantenimiento para los nuevos desarrollos y, si fuese preciso, licenciamiento de la plataforma de software MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL en ALOKABIDE.

2- ESCENARIO ACTUAL

En el presente escenario, ALOKABIDE se halla ante el desafío de trasladar la funcionalidad de su ERP MICROSOFT DYNAMICS NAV a la versión en la nube de BUSINESS CENTRAL. Este cambio implica una transición significativa, ya que se trata más de una reimplantación que de una migración.

Desde la implementación, MICROSOFT DYNAMICS NAV ha presentado dificultades en términos de rendimiento, manifestando lentitud y bloqueos durante la facturación y la generación de remesas. A pesar de intentar mitigar este problema mediante la asignación de recursos adicionales a los servidores y el desarrollo de soluciones adaptadas, no hemos logrado obtener resultados 100% satisfactorios, y es por ello en abril de 2024 se ha implementado un piloto para probar la funcionalidad/rendimiento de la nueva versión (BUSINESS CENTRAL) antes de licitar la actualización del sistema, para conocer si es posible llevar a cabo la implantación de esta versión u optar por otro sistema.

Para poder llevar a cabo un piloto hemos considerado que la opción ideal a desarrollar en BUSINESS CENTRAL sea la realización de los pagos de la prestación de vivienda que Alokabide. Esto es una funcionalidad aislada al resto de operativa de Alokabide y se trataría de que BUSINESS CENTRAL funcionara como un "remesador", una prueba perfecta a nivel de rendimiento porque se estima que se han de efectuar alrededor de 30.000 pagos mensualmente.

Es crucial entender que, durante este proceso, se reducirán las funcionalidades desarrolladas en NAV para ser transferidas en la primera fase al CRM.

Esto se hace con la visión de configurar una futura ERP más convencional y funcional. La estrategia no solo implica la actualización tecnológica, sino también la redefinición de procesos y la optimización de recursos para asegurar una transición fluida y eficiente hacia la nueva plataforma en la nube.

3- OBJETO

El objeto general de este expediente es la contratación de la implementación, desarrollo evolutivo, soporte, mantenimiento y, si fuese preciso, licenciamiento de la plataforma de software MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL.

A continuación, se detallan cada uno de los anteriores aspectos:

1. Implementación: en este punto se recoge el desarrollo de nueva funcionalidad sobre MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL que sustituya la solución anterior ya implantada de Microsoft Dynamics NAV 2016.
2. Soporte: Alokabide necesita el soporte y la asistencia por parte de su proveedor de MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL para varias cuestiones como, por ejemplo:
    a. Soporte en cuestiones de integración de MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL, con SALESFORCE y con otras soluciones de proveedores externos
    b. Asistencia y consejo sobre la plataforma y su evolución tecnológica
3. Desarrollo evolutivo: este punto recoge el desarrollo de nueva funcionalidad sobre la solución estable ya implantada de MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL. Con el paso del tiempo las necesidades de Alokabide irán variando, como ha sucedido hasta la actualidad, y es por ello por lo que irán surgido nuevas necesidades de realizar desarrollos importantes que pueden incluso ser considerados subproyectos que requerirán una planificación, implantación y su correspondiente plan de pruebas.
4. Mantenimiento: Se ha de prestar el servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo tanto sobre el piloto de pagos de prestación, como sobre la

herramienta que vaya siendo desarrollada. Existe la posibilidad de tener que gestionar una incidencia correctiva. La empresa adjudicataria se responsabilizará de prestar la asistencia necesaria en el mantenimiento general de la instalación para que MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL esté operativo y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con la Unidad de Organización y Sistemas de Información de Alokabide.

5. Licenciamiento: Si fuese necesario, renovación de las licencias que actualmente Alokabide ya tiene contratadas.

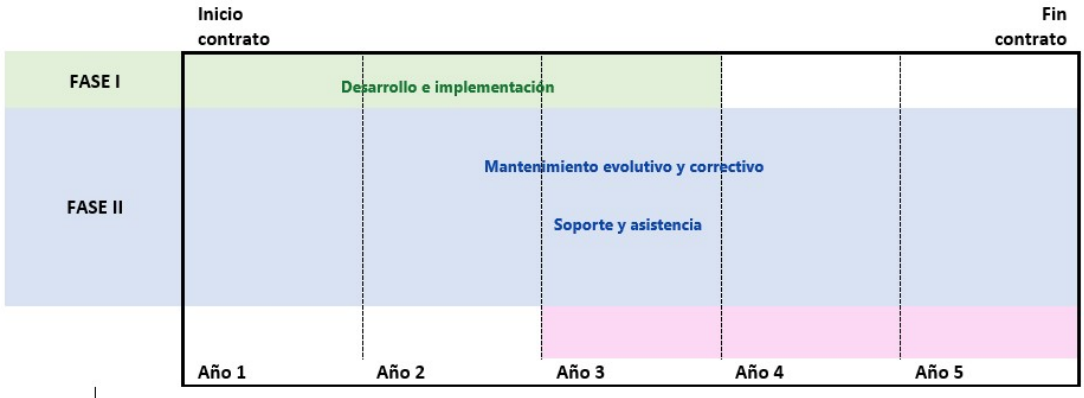
4- ALCANCE

El alcance del proyecto se dibuja en un horizonte de cinco años: en los tres primeros años de la licitación se ha de desarrollar la nueva funcionalidad requerida. Teniendo en cuenta que durante todos los años del contrato se ha de realizar el mantenimiento evolutivo y correctivo de lo que ya está implantado en MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL.

Se podrían considerar dos fases solapadas en el tiempo:

- **FASE I**: Desarrollo e implementación de las nuevas funcionalidades.
- **FASE II**: Duración completa del contrato. Mantenimiento evolutivo y correctivo del software. En esta fase y con esta duración también están contemplados el licenciamiento, si fuese precisa, y el soporte y asistencia.

Aun con esta división, el proyecto y su alcance se considera único. Así, el alcance preciso de cada una de estas fases no está plenamente cerrado, dejando a criterio del Comité de Dirección de proyecto el ampliar plazos y alcance de la Fase I, o recortarla.



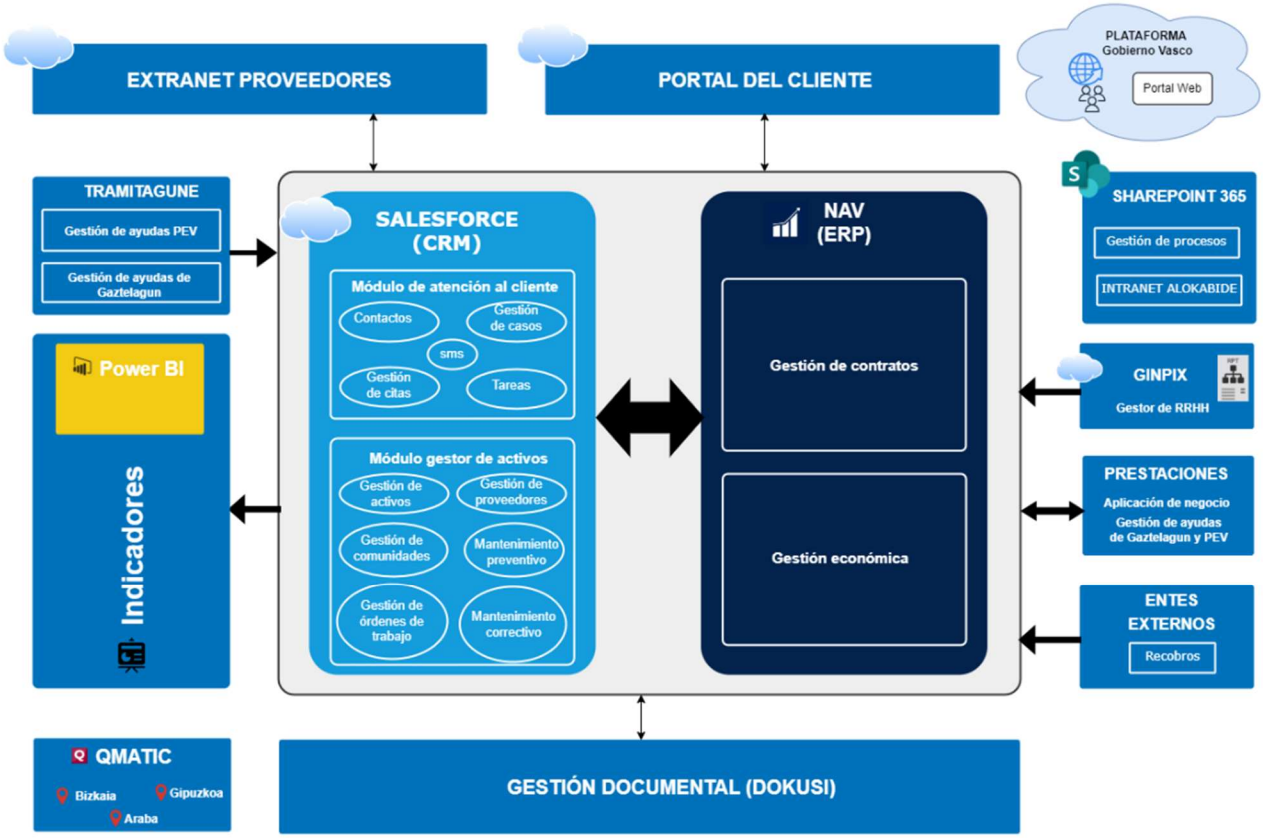
**Se contemplan tres años de contrato (año1, 2 y 3) y 2 posibles prorrogas anuales para los años 4 y 5.*

Dada la naturaleza del servicio, se consideran tareas criticas o elementos esenciales del contrato todas aquellas funciones y tareas que se describen para las fases de implantación y mantenimiento, las cuales deben ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria por control y seguridad económica y operativa de la actividad de Alokabide.

5- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

5.1. Sistemas de información

El mapa de aplicaciones actual en Alokabide es el siguiente. Hay algunas plataformas en las que actualmente Alokabide está trabajando y aún no están implantadas:



A continuación, se detalla brevemente en qué consisten

APLICACIÓN	MÓDULOS / FUNCIONALIDAD
ERP (MICROSOFT DYNAMICS NAV 2016)	Gestión económico-financiera, facturación, gestión de contactos/solicitantes, gestión activos (viviendas, garajes y trasteros), gestión contratos, gestión procesos (judiciales, administrativos, etc.). Herramienta de comunicaciones (más de 300 tipos de cartas e informes)
CRM (SALESFORCE)	Módulo de atención al cliente (contactos, SMS, gestión de citas, gestión de casos, tareas, llamadas, correos electrónicos) Módulo de gestión de activos (gestión de activos, mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, gestión de proveedores, gestión de comunidades, gestión de órdenes de trabajo)
SHAREPOINT 365	Noticias, repositorio documental, gestión de procesos y solicitudes internas.
PORTAL WEB	Se utiliza la plataforma de gestión de portales y contenidos proporcionada por Gobierno vasco.
QMATIC	Kiosko de autoservicio para la gestión de turnos en las oficinas de Alokabide. Orientado a la atención presencial.
TRAMITAGUNE	Alokabide se nutre de los datos que se recogen en esta plataforma de tramitación electrónica con respecto a las ayudas de alquiler libre y las ayudas Gaztelagun.
GAZTELAGUN	EJIE elaboró ad-hoc esta aplicación de negocio para la gestión de estas prestaciones.
PEV	EJIE elaboró ad-hoc esta aplicación de negocio para la gestión de estas prestaciones.
GINPIX	Aplicación con la gestión integral del Área de Personas en todo lo relacionado con las nóminas, plantilla, formación, empleo.
ENTES EXTERNOS	Alokabide utiliza ciertas plataformas como MiPago como pasarela de pagos para el recobro de deuda.
BI	Power BI. Herramienta para el análisis de indicadores y la toma de decisiones.
PORTAL DEL PROVEEDOR	Portal integrado en SALESFORCE que permite a los distintos proveedores de Alokabide gestionar órdenes de trabajo, informes técnicos, siniestros, administración de fincas, etc.

El resto de plataformas están actualmente en análisis para su implantación

a. **Gestión documental**
   - La idea es la integración con la solución de Gobierno vasco para la gestión de la documentación.
   - Requiere integración en todas las soluciones de ALOKABIDE

b. **Portal del cliente**
   - Portal integrado en SALESFORCE que permita a los clientes que tienen una relación contractual con Alokabide (inquilinos y propietarios) realizar ciertos trámites y obtener información de su expediente.
   - También podrán consultar información sobre su expediente los beneficiarios de ayudas

La diversidad de herramientas previstas para dar soporte a las necesidades concretas de ALOKABIDE, hace presuponer un esfuerzo adicional en el diseño de un esquema de integraciones robusto y capaz, garantizando la disponibilidad inmediata de la información allí donde se necesite, la integridad del dato y evitando la duplicidad.

5.2. Modelo de datos

Actualmente el ERP está completamente integrado con el CRM intercambiando continuamente aquella información que es imprescindible que esté en ambos sistemas o que uno de los sistemas requiere para la aplicación de cierta lógica. Ante este escenario es fundamental respetar el sistema que es propietario del dato. En este aspecto seguimos en una evolución continua para lograr que ambos sistemas trabajen de la forma óptima y correcta posible.

A continuación, se enumeran los objetos de los cuales ambos sistemas son maestros, algunos de ellos están en pleno proceso de cambio:

- **NAVISION**
  - Agrupación de titulares
  - Contactos vinculados
  - Expedientes
  - Parques
  - Datos económicos

- **SALESFORCE**
  - Contactos no vinculados
  - Activos
    - Promociones
    - Edificios, zona garaje
    - Elementos-viviendas, plazas de garaje, trasteros
  - Comunidades

- Gestión social y comunitaria
- Expedientes judiciales
- Reclamaciones
- Casos
- Citas-eventos
- Tareas
- OT's

5.3. Principales necesidades funcionales identificadas

A continuación, se describen los requisitos básicos que el ERP (Business Central) debe cubrir. No trata de ser un inventario exhaustivo sino una aproximación de necesidades que permita comprender a grandes rasgos la problemática a resolver.

Hay que tener en cuenta que todos estos requisitos técnicos han de implementarse antes de la finalización del contrato, durante la fase de implantación.

i. Cálculo y actualización renta inquilino

Proceso actualización anual del importe del concepto de renta, en función de numerosos sistemas de actualización:

a. Control de renovaciones a realizar
b. Posibilidad de lanzar el recálculo de la renta a modo de simulación
c. Funcionalidad para trasladar la simulación a situación real a través de un proceso de validación.
d. Creación de históricos de renovaciones de renta
e. Realización del proceso de forma individual o de forma masiva. En los Procesos masivos: el rendimiento es un aspecto crítico

ID.	Descripción necesidad
RT1.	El algoritmo de cálculo de la renta debe ser altamente parametrizable según el tipo de parque, condiciones del inquilino, tipología de contrato, parque en el que se encuentra, etc.
RT2.	Gestión de renovaciones de renta para casos especiales (rentas especiales)

ii. Proceso facturación Inquilino

Proceso crítico dentro del sistema: por importancia, impacto, volumen, rendimiento, etc. Requiere de un análisis exhaustivo para enfocar la mejor solución posible

ID.	Descripción necesidad
RT3.	Posibilidad de agrupación o desagrupación de conceptos facturados en albarán, factura o efecto.
RT4.	Funcionalidad para lanzamiento masivo de la facturación mensual.
RT5.	Máxima trazabilidad para control y seguimiento de impagos.
RT6.	Posibilidad de creación de procesos batch
RT7.	Registro y contabilización de las facturas automático en el proceso de facturación, teniendo en cuenta que se facturan parques que no suponen ingresos para Alokabide (suplidos).
RT8.	Generación automática de las remesas y contabilización de estas con los efectos creados en el proceso de facturación.
RT9.	Contemplar la posibilidad de definir distintos ordenantes/presentadores de la norma para los distintos parques de viviendas.
RT10.	Generación fichero Norma 19 para enviar al Banco.
RT11.	Fijación fecha de pago.
RT12.	Generación de fianzas Norma 57.
RT13.	Mecanismo para la devolución de la fianza al inquilino mediante la Norma 34.
RT14.	Opción de registrar depósito de garantía suministros, gestión de emisión de N57, cobro y devolución.
RT15.	Facturación Gobierno Vasco.
RT16.	Proceso de conciliación entre rentas y facturación
RT17.	Posibilidad de realizar neteo entre efectos de cobros y pagos

iii. Proceso facturación Propietario

ID.	Descripción necesidad
RT18.	Posibilidad de ejecución batch
RT19.	Facturación ordinaria.
RT20.	Facturación extraordinaria.

ID.	Descripción necesidad
RT21.	Trazabilidad y control de errores
RT22.	Informes de control sobre la facturación real emitida y detección de discrepancias.
RT23.	Utilidad de suspensión de pagos al Propietario.

iv. Proceso facturación Prestaciones de GAZTELAGUN

ID.	Descripción necesidad
RT24.	Posibilidad de ejecución batch
RT25.	Facturación ordinaria.
RT26.	Facturación extraordinaria.
RT27.	Trazabilidad y control de errores
RT28.	Informes de control sobre la facturación real emitida y detección de discrepancias.
RT29.	Utilidad de suspensión de pagos a las personas beneficiarias de la prestación.

v. Proceso facturación Prestaciones PEV

Desarrollado en el piloto implementado en abril 2024

ID.	Descripción necesidad
RT30.	Posibilidad de ejecución batch
RT31.	Facturación ordinaria.
RT32.	Facturación extraordinaria.
RT33.	Trazabilidad y control de errores
RT34.	Informes de control sobre la facturación real emitida y detección de discrepancias.
RT35.	Utilidad de suspensión de pagos a las personas beneficiarias de la prestación.

vi. Gestión impagos Inquilinos

ID.	Descripción necesidad
RT36.	Seguimiento de los cobros e impagos.
RT37.	Proceso de importación del fichero de devolución de la Norma 19
RT38.	Generación remesa con los impagados.
RT39.	Generar Norma 57 a partir de la remesa de impagados
RT40.	Importación del fichero del banco con los cobros realizados a través de Norma 57
RT41.	Unir o dividir efectos con cambios de vencimientos. Acuerdos de cobro.
RT42.	Pago por parte de terceros.

vii. Gestión económica-financiera

La gestión económica, financiera y contable de ALOKABIDE no presenta particularidades significativas. A continuación, se identifican de forma muy general los requerimientos de alto nivel o ámbitos que la solución informática debe cubrir.

ID.	Descripción necesidad
RT43.	Contabilidad: Contabilización de facturas, bancos, fianzas, impuestos, nóminas, amortizaciones, provisiones, periodificaciones de intereses y subsidiaciones, subvenciones de capital, préstamos, etc. En este sentido, existe alguna particularidad a tener en cuenta: a. Por cada parque de viviendas se lleva una contabilidad específica, que se vuelca en la contabilidad general de ALOKABIDE. Se debe proponer alternativas flexibles y eficientes para poder llevar el control económico (contable o analítico) de cada parque, pero sin penalizar la contabilidad general de la Sociedad ALOKABIDE. b. En este sentido, se debe tener en cuenta que existe registro de facturación de terceros (de Gobierno, Ayuntamientos, etc.) que no deben registrarse en libro de IVA, ya que el ordenante no es ALOKABIDE. Lo mismo puede ocurrir con los gastos.
RT44.	Contabilidad analítica: posibilidad de estructurar la analítica en múltiples dimensiones, como, por ejemplo: Parques, promociones, edificios, viviendas, Departamentos (de ALOKABIDE), Oficina Territorial, Partida presupuestaria…

ID.	Descripción necesidad
RT45.	Contabilidad presupuestaria: determinación partidas y seguimiento presupuestarios.
RT46.	Gestión bancaria: Permitir la gestión manual de cobros y pagos, permitir la gestión de remesas de cobros y pagos, automatización de procesos de conciliación bancaria y automatización de la contabilización de cobros y pagos, etc.
RT47.	Tesorería: funcionalidades para realizar una previsión y seguimiento de la situación de tesorería.
RT48.	Impuestos: control, cálculo y generación de modelos de impuestos IVA, IRPF, IS, IAE, 347, etc. ○ Existe una particularidad con la gestión del IVA, en el que pueden existir diferentes modelos de contabilización del IVA, en función del parque de viviendas gestionado (en la actualidad existen 3 modelos: IVA no deducible / IVA con parte deducible y parte no deducible / IVA deducible completamente).
RT49.	Flujo de aprobación de facturas de proveedores, con autorizaciones en función de los importes y contabilización automática.

viii. Gestión contratación publica

ID.	Descripción necesidad
RT50.	Plantificación de contrataciones
RT51.	Solicitud de contrataciones
RT52.	Licitación de contrataciones
RT53.	Contrataciones “oficiales”
RT54.	Configuraciones de contrataciones
RT55.	Solicitar creación de proveedores.
RT56.	Modificaciones y prórrogas de contrataciones
RT57.	Garantías de contrataciones
RT58.	Integración con SharePoint para documentación
RT59.	Creación de plantillas para realización de informes.

5.4. Requerimientos técnicos

Es fundamental dar continuidad a los requisitos técnicos inicialmente establecidos y sobre los que se ha trabajado en una primera implantación hasta lograr la solución que hoy en día tenemos en ALOKABIDE.

i. Funciones generales

ID.	Descripción necesidad
RT60.	Interfaz amigable y fácil de usar, con utilidades que aporten una experiencia rica de usuario: buscadores predefinidos y búsquedas avanzadas autoservicio, formatos de visualización acorde al contenido, totalizadores (sumatorios, nº de registros, etc.)
RT61.	Interfaz configurable en función de las tipologías de usuario. Visión adaptada de la información a los diferentes colectivos de usuarios, homogenizando al máximo la información de cara a facilitar la gestión de la plataforma.
RT62.	Utilidades generales para impresión y exportación de la información a formatos habituales: PDF, Excel, etc.
RT63.	Capacidad de procesar, almacenar y explotar altos volúmenes de datos sin afectar el rendimiento
RT64.	Exploración asociativa de datos: permitir la navegación entre distintos objetos.
RT65.	Posibilidad de establecer relaciones jerárquicas entre los elementos.
RT66.	Capacidad de acceder desde diferentes ubicaciones de forma remota vía distintos navegadores: Chrome, Internet Explorer, Mozilla, Safari..
RT67.	Posibilidad de disponer de acceso a la herramienta desde cualquier dispositivo (ej.: smartphone, tablet, portátil, etc.) con sistemas Android o iOS, o a través de navegador web estándar (Explorer, Chrome, Safari, Firefox…)
RT68.	Posibilidad de conexión simultánea del número de usuarios requeridos para cada subproceso sin afectar al rendimiento y con control de acceso simultáneo sobre objetos
RT69.	Capacidad de monitorización de los procesos por parte de un usuario administrador
RT70.	Configuración de principales KPIs de analítica y/o paneles/informes de la información gestionada directamente en el ERP y, cuando no sea posible, garantizar la disponibilidad de la información correctamente estructurada para ser integrada con solución BI elegida por ALOKABIDE.
RT71.	Buscadores y herramientas de refinamiento de resultados a todos los niveles. Además de las búsquedas habituales sobre campos de los registros, valorar también buscadores generales por texto, búsqueda

ID.	Descripción necesidad
	avanzada de registros con características similares, campos predictivos, etc.

ii. Seguridad

ID.	Descripción necesidad
RT72.	Control de acceso lógico y gestión avanzada de perfiles de usuarios, determinando las actividades y acceso a la información para cada usuario (especial hincapié en la parte social ya que trabaja con información sensible)
RT73.	Definición de perfiles flexible
RT74.	Cumplimiento de los estándares corporativos de seguridad (gestión de accesos, backups, etc.)
RT75.	Capacidad de gestionar periodos de ausencia: autorizaciones temporales de permisos sustituyendo a terceros usuarios
RT76.	Opción de encriptado de datos y protocolos seguros de comunicación
RT77.	Capacidad para almacenar la trazabilidad de cambios realizados por cada uno de los usuarios, controlando quién y cuándo ha actualizado la información a lo largo del proceso completo

iii. Producto

ID.	Descripción necesidad
RT78.	Evolución tecnológica continua de la plataforma
RT79.	Versión madura y testada, con referencias significativas de clientes en producción
RT80.	Capacidad de soporte en España
RT81.	Capacidades de implantación en CAV
RT82.	Riesgo/Solvencia de la empresa
RT83.	Gestor documental que permita adjuntar documentación ligada a distintos procesos soportados por la herramienta y que a futuro permita su migración/integración con un sistema documental transversal para toda la compañía
RT84.	Garantizar que las actualizaciones del programa base no afectan ni interfieren con las soluciones de desarrollo particular/específico de ALOKABIDE

iv. Flexibilidad

ID.	Descripción necesidad
RT85.	Escalabilidad del modelo, facilitando la inclusión de nuevos tipos de entidades a gestionar, tablas maestras, etc.
RT86.	Capacidades de configuración por parte del administrador/usuarios avanzados: maestros, plantillas, flujos, alta de usuarios, gestión de permisos, etc.
RT87.	Adaptación al look&feel corporativo
RT88.	Capacidad de customización con desarrollos ad-hoc para ALOKABIDE. Capacidad de ser flexible frente a evoluciones, cambios y mejoras propuestas por los usuarios. Soporte a dichas customizaciones en versiones posteriores del producto.
RT89.	Capacidad de definir distintos modelos de integración para la información
RT90.	Capacidad de generar informes ad-hoc en la herramienta
RT91.	Capacidad de crear formularios ad-hoc para la introducción de la información requeridas

5.5. Integraciones

Es un requerimiento esencial para ALOKABIDE garantizar la integridad de la información en todos sus sistemas. Para conseguirlo se busca hacer uso de la filosofía de "dato único", estableciendo mecanismos de integración entre las distintas plataformas para asegurar la disponibilidad de la información cuando se necesite.

Actualmente NAVISIÓN y SALESFORCE intercambian constantemente información en ambos sentidos a través de una DMZ para garantizar la seguridad de los sistemas. Los datos que se intercambian son los necesarios para que la gestión sea posible desde ambos sistemas.

En los desarrollos mencionados en este documento también se requerirá la integración con otros sistemas externos a ALOKABIDE (Por ejemplo: Tramitagune). En cada momento se valorará la mejor opción técnica para el intercambio de información entre plataformas.

5.6. Migración de datos

En la fase de implantación de cada uno de los desarrollos se realizará la carga de datos desde los distintos sistemas de origen. Principalmente para los desarrollos que se han de realizar en la fase I el origen de datos es NAVISION, pero no se descartar la necesidad de importación de datos de otros formatos como pueden ser Access, Excel, etc.

El proyecto debe incluir un plan que analice las necesidades, establezca los criterios, y proponga un planteamiento tecnológico para realizar la migración de los distintos desarrollos. Se valorará en las propuestas, las actividades y soluciones que faciliten y simplifiquen este proceso sin impacto en funcionalidad y disponibilidad de la información.

6- EQUIPO DE PROYECTO

A continuación, se detallan los perfiles requeridos para el equipo de trabajo adscrito y se incluye, para cada uno de ellos junto con la descripción de las funciones básicas requeridas para la prestación de los servicios objeto de la licitación. La titulación, experiencia y certificaciones necesarias están previstas en la cláusula 3.iii) del Informe de Necesidad.

6.1. Jefe/a de proyecto

El jefe/a de proyecto es el responsable de la planificación, ejecución y mantenimiento del servicio dentro de los plazos establecidos y según los estándares de satisfacción y calidad definidos.

Funciones:

- Gestionar de forma global el servicio.
- Interlocución directa con la persona Responsable de Alokabide
- Analizar las necesidades globales y particulares del servicio.
- Planificar, definir los recursos, coordinar y supervisar el análisis funcional y orgánico, así como el desarrollo e implementación.
- Traducir las necesidades transmitidas por Alokabide para elegir e implantar el desarrollo más adecuado.
- Establecer los puntos críticos que pueden aparecer en el diseño y desarrollo para obtener los mejores resultados.
- Establecer unos objetivos claros y elaborar una agenda detallada con los plazos que deben cumplirse para las diversas partes de un desarrollo
- Definir cómo estarán distribuidas las tareas entre los miembros de su equipo y dar prioridad a las tareas de mayor importancia.
- Gestionar el servicio y plantear soluciones a los problemas técnicos planteados.
- Mantener a Alokabide informado de la evolución del servicio, así como de las posibles desviaciones y/o ampliaciones.
- Garantizar la calidad, plazos y presupuesto de los entregables.
- Establecer la formación una vez entregado cada desarrollo.
- Establecer una comunicación fluida entre los miembros del equipo adscrito y el personal de Alokabide

6.2. Consultor/a funcional.

El consultor/a funcional realizará las tareas de obtención de requisitos y análisis de la integración de la herramienta. Será un perfil híbrido que necesita experiencia empresarial, así como conocimientos relacionados con las tecnologías para entender la estructura del aplicativo sobre la que trabaja.

Sus funciones consisten en encargarse del diseño de la estructura y del análisis previo a cada desarrollo. Realizará por sí mismo los informes o proyectos que le son encomendados, dentro de los márgenes de calidad, tiempo y coste establecidos. Actuará como interlocutor con las personas técnicas de referencia de Alokabide.

Funciones:

- Ofrece una visión general de todos los aspectos tecnológicos que contiene un desarrollo (niveles de seguridad, flujo de información, implementación, etc.)
- Analiza requerimientos del aplicativo para determinar sus necesidades de diseño.
- Analiza necesidades y especificaciones del usuario a la hora de utilizar el aplicativo
- Realiza estudios que reflejen el tiempo necesario de desarrollo en relación con los costes.
- Asesora sobre los posibles riesgos.
- Determina las restricciones de seguridad.
- Desarrolla/diseña la estructura, requisitos y especificaciones funcionales.
- Obtiene del jefe de proyectos información sobre las limitaciones/capacidades del aplicativo y le informa de la evolución del proyecto.
- Evalúa las posibilidades de rendimiento del sistema como un todo.
- Está presente en la implantación de las soluciones, las coordina y traslada los manuales funcionales correspondientes.
- Organiza el proceso de calidad: mide resultados, los evalúa y define posibles nuevas orientaciones de la estrategia tecnológica a través de estas medidas.

6.3. Consultor/a técnico/a.

El consultor/a técnico/a realizará las tareas de parametrización y programación en el aplicativo, desarrollando y documentando los cambios realizados, validando la apariencia y usabilidad, y actualizando, modificando y corrigiendo los errores detectados. Realizará las pruebas en el entorno correspondiente, y comprobará el correcto funcionamiento de los desarrollos. Contrastará los datos a migrar y se coordinará con el consultor/a funcional y el jefe/a de proyecto

El adjudicatario designará además un **Director/a de Proyecto o Responsable de Cuenta**, como responsable general del contrato, diferente a la figura de Jefe/a de Proyecto, que actuará como interlocutor de la empresa adjudicataria con la dirección de ALOKABIDE (reuniones de dirección de proyecto), y realizará un seguimiento global del contrato.

7- PLAN DE PROYECTO

7.1. Metodología de proyecto

La metodología utilizada para abordar el proyecto queda a elección del adjudicatario, pudiéndose optar por un enfoque clásico en cascada, o por metodologías ágiles, sketches, etc.
En cualquiera de los casos deberán garantizarse una serie de entregables, que se describen a continuación.

7.2. Entregables mínimos

Con independencia de la metodología de proyecto aplicada para garantizar el éxito de este, el adjudicatario está obligado a realizar los siguientes entregables mínimos:

Para cada uno de los desarrollos que se plantean en la FASE DE IMPLANTACIÓN se requiere lo siguiente:

Dirección en cada uno de los desarrollos a abordar

- Alcance de cada uno de los desarrollos
- Organigramas de proyecto, funciones, roles y responsables
- Inventario de requerimientos preliminares
- Plan de comunicación
- Informe mensual de situación de los desarrollos, con al menos:
  - Situación
  - Grado de avance
  - Riesgos
  - Replanificación
  - Gestión del cambio
- Calendario de despliegues
- Cierre de cada uno de los desarrollos definidos
  - Evaluación
  - Lecciones aprendidas
  - Acta de aceptación y cierre

Análisis por cada uno de los desarrollos

- Calendario de entrevistas con usuarios clave
- Calendario de entrevistas con usuarios finales
- Actas de reunión de todas las reuniones realizadas
- Definición de nuevos procesos operativos o modificaciones sobre los existentes
- Plan de integración
- Modificaciones sobre el modelo de datos actual

Parametrización de cada uno de los desarrollos

- Código fuente documentado
- Diagrama de base de datos
- Manual funcional para cada módulo
- Manual técnico para cada módulo
- Inventario de personalizaciones

Puesta en marcha de cada uno de los desarrollos

- Plan de Pruebas de aceptación de usuario
- Calendario de Pruebas de aceptación de usuario
- Informe resultado de cada Prueba de aceptación de usuario
- Plan de formación
- Documentación/manuales de formación
- Gestión del cambio

Monitorización tras puesta en marcha de cada uno de los desarrollos

- Control y registro de solicitudes de incidencias
- Gestión de cambio

Para la fase de MANTENIMIENTO EVOLUTIVO y CORRECTIVO de la plataforma junto con el soporte y asistencia requerido por Alokabide se solicita lo siguiente:

- Registrar el seguimiento completo de las incidencias, errores, consultas, etc. a través de la aplicación de CAU de ticketing en SALESFORCE.
- Para los nuevos desarrollos que surjan en la fase de mantenimiento se han de crear los siguientes documentos:
  - Documento de requerimientos que se obtendrá tras las diferentes reuniones mantenidas con los usuarios clave
  - Manual funcional
  - Manual técnico
  - Documentación orientada al usuario. Manual, y píldora formativa si se considera necesario.
  - Actualización del API, si así se requiere.
  - Modificación del modelo de datos, si así se quiere.
- Siempre que una incidencia requiera la modificación de código en SALESFORCE se solicita que se documente dicha modificación sobre la documentación actual. Si es así, se modificarán todos los documentos arriba indicados que requieran su actualización. En caso de que no exista documentación sobre una funcionalidad en concreto se aprovechará la situación para crear los siguientes documentos necesarios

i. Cambios en la composición del equipo

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.

Para proceder a realizar cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo se 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. El equipo siempre deberá cumplir con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa.

En caso de que exista una justificación probada por parte de Alokabide, en la cual se demuestre el servicio prestado por las personas sujetas a cambio no cumplen con las expectativas descritas en el presente pliego, la empresa adjudicataria procederá al cambio conforme a las condiciones expuestas en los puntos i y ii de este apartado.
El personal que la empresa adjudicataria deba contratar dependerá exclusivamente de ésta. En ningún supuesto podrá considerarse la existencia de una relación contractual, laboral o de ninguna naturaleza respecto a ALOKABIDE, tanto durante la vigencia del contrato como al término de este.

ii. Currículo Vitae

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

1. Titulaciones y otras formaciones
2. Certificaciones obligatorias y otras certificaciones adicionales
3. Perfil y principal aportación al proyecto
4. % dedicación prevista
5. Experiencia en implantaciones de MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL.

iii. Control de calidad

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

El adjudicatario reconoce el derecho de la organización de examinar, por medio de auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales para el aseguramiento de la calidad del proyecto.

iv. Niveles de prestación de servicio

El adjudicatario detallará los niveles de calidad de servicio a aplicar en base a las características de la solicitud y al tiempo cliente se categorizan según la siguiente tipología:

- Incidencia: Error o corrección a realizar en la herramienta
- Mejora: Tareas que mejoran la calidad del software, incorporan nueva funcionalidad, o mejoran la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- Prioridad Crítica: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
  - ✓ Los datos son incorrectos e inducen a error.
  - ✓ Los flujos de trabajo o automatismos programados son erróneos
  - ✓ La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de RGPD.
  - ✓ Los cambios a realizar vienen derivados de decretos publicados.
- Prioridad Alta: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- Prioridad Media: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora.
- Prioridad Baja: Solicitudes para el desarrollo de mejoras o cambios en la herramienta que, aunque sean importantes, no requieran una rápida intervención, ya que los usuario/as disponen de otros canales para obtener la información.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- Tiempo de Respuesta: intervalo de tiempo necesario para que el adjudicatario realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.
- Tiempo de Resolución: intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad crítica	Prioridad alta	Prioridad media	Prioridad baja
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	4 horas	2 días
Tiempo de resolución	2 horas	4 horas	1 día	1 semana

Cuando una tarea se retrase por cualquier motivo, el proveedor está obligado a informar al responsable del proyecto de Alokabide de dicho retraso. Será esta persona la encargada de la aceptación o no del retraso de dicha tarea.

Estos parámetros mínimos, son de obligado cumplimiento.

7.3. WBS – Estructura de descomposición de los trabajos

La propuesta debe incluir una estructura de descomposición de los trabajos, que permita identificar de forma aproximada, desde dos enfoques distintos:

- Módulos y/o funcionalidades previstas en base a los desarrollos solicitados para la fase I
- Fases, actividades y entregables previstos

7.4. Planificación de los recursos

La propuesta debe incluir la planificación aproximada de los recursos participantes en el proyecto, con una matriz que detalle:

- Perfiles incluidos en cada fase
- Dedicación prevista de cada perfil en cada fase.

7.5. Cronograma - Planificación de la ejecución de los paquetes de trabajo

El cronograma de proyecto a incorporar en la propuesta debe, al menos detallar:

- Fecha de inicio y fin de todas las fases del proyecto
- Fechas de inicio y fin de los desarrollos de la Fase I: dentro de esta fase para cada proyecto deberán indicarse las fechas que corresponderán con los cinco hitos siguientes:
  - HITO 1: Consultoría inicial y diseño funcional básico.
  - HITO 2: Desarrollo correspondiente
  - HITO 3: Gestión de las interacciones
  - HITO 4: Validación del desarrollo por parte de la Dirección del Proyecto junto con usuarios clave
  - HITO 5: Migración de datos y despliegue en producción

7.6. Plan de control del proyecto

Se debe documentar un plan de control de proyecto que aborde las revisiones, verificaciones y validaciones oportunas para garantizar que el proyecto responde a los requerimientos, necesidades y expectativas definidas. Estas acciones de control estarán directamente relacionadas con la metodología especificada, así como con las acciones propuestas para mitigar los riesgos de proyecto.

Con respecto a las reuniones de seguimiento se van a distinguir las dedicadas a la fase I de desarrollo frente a las reuniones de fase II de control de la fase de mantenimiento durante todo el proyecto, y frente a las reuniones de dirección de proyecto (trimestrales).

El adjudicatario mantendrá al menos las siguientes reuniones periódicas:

Reuniones de seguimiento de la fase I

Componentes	Comité de desarrollo del proyecto: ▪ Responsable de proyecto de ALOKABIDE (en base al contenido de la reunión) ▪ Técnico/a de referencia del ERP de ALOKABIDE. ▪ Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria. ▪ Consultor Técnico / Funcional de la empresa adjudicataria. ▪ Invitados cuya asistencia puntual se considere necesaria.
Reuniones	▪ Lugar: presencial en oficinas de ALOKABIDE o vía Teams (a decidir por el responsable del proyecto de Alokabide) ▪ Periodicidad: quincenal o en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección de proyecto del Adjudicatario o de ALOKABIDE.

	Al menos una reunión cada dos meses se celebrará de manera presencial en las oficinas de Alokabide
Temas	▪ Entorno del proyecto: protección de las condiciones del mismo. ▪ Evolución y seguimiento de los desarrollos. ▪ Variaciones en el alcance. ▪ Certificaciones parciales. ▪ Cualquier tema relativo a la fase I que se considere necesario.

Seguimiento operativo de la fase II

Componentes	Equipo de proyecto: ▪ Técnico/a de referencia del ERP de ALOKABIDE. ▪ Responsable de proyecto de ALOKABIDE (en base al contenido de la reunión) ▪ Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria. ▪ Consultor Técnico / Funcional de la empresa adjudicataria. ▪ Invitados cuya asistencia puntual se considere necesaria.
Reuniones	▪ Lugar: presencial en oficinas de ALOKABIDE o vía Teams (a decidir por el responsable del proyecto de Alokabide) ▪ Periodicidad: semanal o en función de las necesidades puntuales del proyecto **Al menos una reunión cada dos meses se celebrará de manera presencial en las oficinas de Alokabide**
Temas	▪ Revisión de planificación. ▪ Priorización y evolución de los trabajos. ▪ Especificaciones funcionales. ▪ Validación de las programaciones de actividades realizadas. ▪ Cualquier tema relativo al proyecto que se considere necesario.

Adicionalmente, ALOKABIDE podrá de forma justificada convocar reuniones con carácter extraordinario, con un plazo de al menos 24 horas de antelación.

Notas importantes a tener en cuenta:

- La empresa adjudicataria **levantará acta** de cuantas reuniones formales se realicen.
- El adjudicatario deberá poner a disposición de los responsables de ALOKABIDE **toda la documentación del proyecto mientras se está elaborando,** en un servidor de trabajo colaborativo (Microsoft SharePoint o similar que Alokabide facilitará al adjudicatario).

En otras palabras: **los responsables de ALOKABIDE 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 de ALOKABIDE tendrán acceso a una versión de la plataforma donde se irán consolidando todos los desarrollos realizados.
- Si alguna de estas normas no es respetada, puede dar lugar a la no aceptación de los entregables involucrados.

7.7. Fase II: mantenimiento correctivo y evolutivo

El mantenimiento evolutivo y correctivo corresponden a la fase II del proyecto y se llevará a cabo durante la duración completa del proyecto. Estas tareas de mantenimiento podrán ser sobre cualquier desarrollo implantado en MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL.

Se basa en un formato de solicitudes a través de la consola de "Ticketing" de SALESFORCE.

A continuación, se describe el procedimiento para la gestión de solicitudes de trabajos a realizar sobre esta consola de "Ticketing".

- **Recepción y registro de la petición**. El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud (ya sea una incidencia correctiva o una incidencia evolutiva) y su registro. El canal habitual para recibir las distintas peticiones de los usuarios de ALOKABIDE es la consola de "Ticketing" de SALESFORCE.

- **Priorización de las peticiones**. Se establecerán dos tipos de peticiones:

    - Tickets evolutivos: Peticiones de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades. Este tipo de peticiones deben ser atendidas previa aprobación del Equipo de Sistemas de Información. Las solicitudes que requieran desarrollo únicamente las podrán dar de alta las personas indicadas de cada área junto con la correspondiente Ficha de Solicitud de Desarrollo.
    - Tickets correctivos: Por cada área hay un encargado de establecer la prioridad de cada ticket de su área en base a las necesidades correspondientes. Únicamente se podrá establecer un orden del 0 al 10. La empresa proveedora atenderá las solicitudes en base a este valor de priorización. Se dividirán en las siguientes tipologías:
        - Consulta de uso
        - Error de proceso
        - Error de dato
        - Inclusión/modificación de campos

- Plantillas
- Permisos

- **Valoración y planificación de la petición**. El adjudicatario deberá seguir estrictamente las directrices marcadas por ALOKABIDE. Se deberá establecer una valoración de la prioridad y la viabilidad de la petición recibida siguiendo las pautas:
  - Establecer la prioridad de la demanda respecto de otras recibidas con anterioridad (si son cambios sobre un aplicativo existente).
  - Evaluar el impacto que tiene la petición recibida. Como resultado de este análisis, el adjudicatario hará entrega de un análisis funcional, junto con una planificación con la relación de los trabajos a desarrollar y los recursos, tanto temporales como humanos y económicos, por tanto, a emplear. Asimismo, deberá aparecer la repercusión en otras áreas o funcionalidades de la aplicación.

- **Resolución y cierre de la petición**. La solicitud se dará por finalizada y cerrada en el momento en que el solicitante acepte su resolución.

Debido a la delicada situación de la información que existe en Alokabide, por estar referenciada en varias aplicaciones distintas, las modificaciones que pudieran afectar a dicha información serán debatidas y aprobadas en distintos comités en los que habrá relación con los distintos proveedores.

Adicionalmente a lo planteado en este apartado, debe tenerse en cuenta que todo trabajo que suponga un trabajo superior a las 20 horas precisará de aprobación expresa del equipo de Sistemas de ALOKABIDE.

ALOKABIDE se reserva el derecho a modificar el procedimiento para el tratamiento de las incidencias y se compromete a comunicar a la empresa adjudicataria los cambios pertinentes.

Fin de servicio

Cuando finalice el contrato, durante los últimos 10 días de contrato se solapará el servicio prestado por la empresa adjudicataria del presente pliego con la nueva empresa adjudicataria de un posible nuevo concurso. Durante este periodo la empresa adjudicataria del presente pliego tendrá la responsabilidad y obligación de pasar el conocimiento relativo a lo desarrollado para la obtención final de la solución sobre MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL para ALOKABIDE. Estarán obligados a facilitar y explicar a la nueva empresa adjudicataria tanto el código fuente desarrollado como la documentación generada derivada de los trabajos realizados.

7.8. Horario y lugar de trabajo

Los trabajos se realizarán en las dependencias del adjudicatario, excepto salvedades como impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con usuarios, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de la organización. **Se prevé que al menos la reunión de arranque/contraste y la de cierre/formación de cada fase del proyecto, deba realizarse en las dependencias de Alokabide, debido a la complejidad del modelo de negocio de esta sociedad pública.**

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas hardware como software. El servicio deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral del cliente. El horario vigente en Alokabide (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:

- *Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 08:00 a 15:00h.*
- *Horario de invierno (el resto de los meses): de 08:00 a 17:00 exceptuando parada de comida con duración flexible de mínimo 30 minutos, a realizar en la franja horaria entre las 13:30h y las 15:00h.*

No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio de la persona Responsable del servicio en Alokabide, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, independientemente de que sea día festivo o no. Debido a la entrada de nuevas normativas, órdenes, etc.

La empresa adjudicataria no imputará a ALOKABIDE ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas centrales de ALOKABIDE en Vitoria-Gasteiz, ni a las delegaciones de Bilbao y Donostia: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

8- RIESGOS Y ACCIONES MITIGADORAS

Se identifican los siguientes puntos de riesgo, ante los cuales se deberán exponer acciones mitigadoras en la oferta. Asimismo, si el licitante identifica algún punto de riesgo adicional, puede recogerlo en su oferta, junto con las acciones mitigadoras correspondientes.

Riesgo	Descripción
R1	**Mapa de sistemas solapado** La coexistencia de dos sistemas provoca infinidad de alternativas en cuanto a la propiedad de los diferentes maestros de datos, al lugar idóneo para implementar ciertos procesos, la posibilidad de solaparse entre sí, y el riesgo de extralimitarse en todas ellas.
R2	**Cambio de prioridades** En ocasiones ocurre que las prioridades inicialmente establecidas varían por necesidades estratégicas y urgencias que vienen de Dirección general. Esto implica un cambio en el cronograma original y la adaptación a las nuevas prioridades.
R3	**Entorno cambiante** La actividad de ALOKABIDE está sujeta a diferentes variaciones, fruto del cambio de normativas, encomiendas, etc., requiriendo de sistemas flexibles y ágiles al cambio.
R4	**Migración de datos** El origen del dato a migrar es muy variable, y la estructura de los datos en origen no tiene ninguna similitud con el sistema destino.
R5	**El desarrollo y la puesta en producción de cada desarrollo es simultánea a la realización de la actividad de la empresa**

9- ENTRADA Y SALIDA DEL CONTRATO

El inicio y fin de cada contrato es un hito delicado para ALOKABIDE ya que si el proveedor del servicio cambia se ha de hacer la transferencia de documentación y conocimiento del proyecto. Todo ello sin afectar a la operativa diaria de Alokabide y los posibles contratiempos que puedan surgir a nivel de errores, incidencias o nuevas necesidades urgentes que puedan surgir. En base a la calidad y la actualización de la documentación generada por el proveedor actual el cambio será más o menos complicado. Es por ello que para apoyar a estar transferencia se solicita lo siguiente en cada contrato de servicio:

- Documentar perfectamente los nuevos desarrollos y actualizar los documentos necesarios cuando se requiera una modificación de código, modelo de datos, etc. Tal y como se indica en el punto 6.2 sobre la fase de mantenimiento.

- Concretar varias reuniones durante ese periodo de transferencia para explicar la situación del proyecto, funcionamiento, código, modelo de datos, etc. a la nueva empresa adjudicataria.
- Cuando ocurra un cambio de proveedor se establecerá un periodo para esta transferencia de conocimiento y documentación. En este periodo se exige mantener una comunicación fluida y constante por parte de ambos proveedores para facilitar y aclarar cualquier duda que pueda surgir.
- El proveedor saliente tendrá que asegurarse de tener toda la documentación actualizada.

10- GARANTÍA

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 88 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su aprobación por parte del cliente.

11- CONFIDENCIALIDAD

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita del cliente, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida del cliente, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.
Junto con el contrato de servicios se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la RGPD.
La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de la obligación de confidencialidad.

12- PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva de ALOKABIDE, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español.

Sin perjuicio de ello, en previsión y a los efectos de lo dispuesto en la 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (la Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, ha sido derogada), y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, y para el supuesto de desarrollo de aplicaciones informáticas, el adjudicatario se obliga a:

a) Ceder al cliente todos los derechos de propiedad intelectual susceptibles de explotación económica sobre dicho desarrollo, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma por el plazo indefinido.
b) Ceder al cliente los derechos de propiedad intelectual sobre el desarrollo de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma en régimen de exclusiva, sobre cualquier modalidad de explotación y soporte existentes hasta la fecha, y con el ámbito territorial que se extiende a todos los países del mundo, sin excepción.
c) Ceder al cliente la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones considere conveniente para su difusión, exhibición, distribución, comunicación pública, transformación o cualquier otra forma de divulgación y explotación de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma desarrollada.
d) No proporcionar a terceros fragmentos de la/s aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma, ni texto, dibujo, diagrama o fotografía de ningún tipo sobre su contenido.
e) No publicar ni total ni parcialmente el contenido de la/ aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma.
f) Informar y documentar detalladamente al cliente sobre cualesquiera reservas y derechos legales de terceros que pudieran existir sobre las contribuciones preexistentes que se vayan a incorporar a los resultados de la/s aplicación/es informática/s cuyo desarrollo se contrata, la documentación asociada, y otros objetos de información relativos a la misma.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las anteriores obligaciones.

Ainhoa Pérez Valle

Firmado digitalmente por Ainhoa Pérez Valle
Fecha: 2025.04.06 23:12:46 +02'00'

Fdo: Ainhoa Pérez Valle
Responsable de la Unidad de Sistemas de la Información