Pliego de Prescripciones Técnicas para el mantenimiento y soporte a la migración de la plataforma de software MICROSOFT DYNAMICS NAVISION 2016

alokabide
AGENCIA PÚBLICA ALQUILER
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Mayo 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 ... 10
5.3. Principales necesidades funcionales identificadas ... 10
5.4. Integraciones ... 15
6- EQUIPO DE PROYECTO ... 16
6.1. Jefe/a de proyecto ... 16
6.2. Consultor/a funcional. ... 16
6.3. Consultor/a técnico/a. ... 17
6.4. Director/a de proyecto. ... 17
6.5. Cambios en la composición del equipo ... 17
7- PLAN DE PROYECTO ... 18
7.1. Metodología de proyecto ... 18
7.2. Entregables mínimos ... 18
7.3. Control de calidad ... 19
7.4. Niveles de prestación de servicio ... 19
7.5. WBS – Estructura de descomposición de los trabajos ... 21
7.6. Planificación de los recursos ... 21
7.7. Cronograma - Planificación de la ejecución de los paquetes de trabajo ... 21
7.8. Plan de control del proyecto ... 21
7.9. Fase II: mantenimiento correctivo y preventivo ... 23
7.10. Horario y lugar de trabajo ... 25
8- RIESGOS Y ACCIONES MITIGADORAS ... 25
9- ENTRADA DEL CONTRATO ... 26
10- GARANTÍA ... 27
11- CONFIDENCIALIDAD ... 27
12- PROPIEDAD INTELECTUAL ... 28
13- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA (Art.122.2 LCSP) ... 29

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 (NAVISION de aquí en adelante) 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, en los últimos años, la actividad de ALOKABIDE ha experimentado un constante aumento. No solo se ha incrementado el número de propiedades y solicitantes, sino que también ha crecido la cantidad de responsabilidades asignadas por el Gobierno vasco y otras entidades públicas. Esta situación ha generado una creciente necesidad por parte de Alokabide de mejorar la funcionalidad y robustez de sus sistemas.

Este pliego de prescripciones técnicas (PPT) recoge los requerimientos básicos para el mantenimiento y soporte a la migración de la plataforma de software MICROSOFT DYNAMICS NAVISION 2016 en ALOKABIDE.

2- ESCENARIO ACTUAL

El presente proceso de licitación tiene como objetivo garantizar el funcionamiento óptimo y actualizado de los sistemas de Alokabide, asegurando así la continuidad de un servicio integral durante el periodo de transición hacia un nuevo sistema ERP.

Actualmente, ALOKABIDE se enfrenta al reto de trasladar la funcionalidad de su sistema ERP, Microsoft Dynamics NAV 2016, a la versión en la nube, Business Central y Salesforce. Este cambio no se plantea como una simple migración, sino como una reimplantación profunda del sistema. Esta transformación forma parte de los objetivos estratégicos definidos por la Unidad de Sistemas de Información de Alokabide para el horizonte 2027.

Como parte de esta estrategia, parte de la funcionalidad actualmente integrada en Dynamics NAV se migrará a Business Central, mientras que otra parte será trasladada a la plataforma Salesforce. Esta decisión está motivada, entre otros factores, por los problemas de rendimiento detectados en procesos críticos como la facturación.

En este contexto, el contrato licitado contempla tareas clave como el mantenimiento de la funcionalidad que permanezca en NAVISION hasta su migración, así como el acompañamiento técnico y la asesoría especializada durante el proceso de transición hacia Business Central/Salesforce.

Esta iniciativa no solo busca una actualización tecnológica, sino también una redefinición de procesos y una optimización de los recursos disponibles, con el objetivo de asegurar una transición eficiente y sin interrupciones hacia la nueva plataforma en la nube.

3- OBJETO

El objeto general de este expediente es el mantenimiento y soporte a la migración de la plataforma de software MICROSOFT DYNAMICS NAVISION 2016.

A continuación, se detallan las principales tareas del presente proceso de licitación:

- **Mantenimiento del sistema actual**: Garantizar la continuidad operativa del ERP Microsoft Dynamics NAV 2016 mediante labores de mantenimiento correctivo y preventivo, en caso de ser necesario, hasta que se complete la migración total y definitiva a la nueva plataforma Business Central y Salesforce. Este soporte deberá asegurar el correcto funcionamiento del sistema, evitando interrupciones en los procesos críticos de negocio durante el periodo de transición.
- **Consultoría funcional y análisis del sistema actual**: Realizar un análisis detallado de la funcionalidad existente en el entorno actual de NAVISION, con el fin de identificar, clasificar y documentar los requisitos funcionales necesarios para su posterior migración. Esta tarea incluirá la participación activa en sesiones de trabajo con las distintas unidades implicadas para garantizar una correcta alineación con los procesos actuales.
- **Depuración y calidad del dato**: Llevar a cabo una depuración exhaustiva del conjunto de datos alojado en NAVISION. Esta fase es clave para asegurar la integridad, consistencia y calidad del dato, lo cual resulta fundamental para facilitar una migración más eficiente, precisa y sin pérdidas de información crítica.
- **Migración y carga de datos**: Ejecutar la migración de datos desde el sistema actual a Business Central/Salesforce, incluyendo el diseño del proceso de extracción, transformación y carga (ETL). Se deberá garantizar la trazabilidad completa del dato y validar la correcta inserción de la información en el nuevo entorno. Esta fase incluirá pruebas de integridad y validación funcional en colaboración con los usuarios clave.

4- ALCANCE

El presente proyecto se enmarca en un horizonte temporal de cinco años, durante los cuales ALOKABIDE abordará uno de los procesos de transformación tecnológica más relevantes. Los tres primeros años estarán centrados en la migración escalonada de la funcionalidad crítica desde el actual sistema Microsoft Dynamics NAV 2016 hacia Business Central, la plataforma ERP en la nube que marcará el futuro digital de la organización en el ámbito económico. Y, a su vez, otra parte de la funcionalidad será migrada a Salesforce.

Esta transición no se plantea únicamente como un cambio de herramienta, sino como una oportunidad para modernizar procesos, optimizar recursos y sentar las bases de un ecosistema digital más ágil, robusto y alineado con las necesidades estratégicas de la entidad.

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, y especialmente en los primeros años del proceso, será esencial mantener operativa la solución actual. Por ello, se garantizará un servicio de mantenimiento técnico —correctivo y preventivo (en caso de ser necesario)— que asegure la estabilidad del sistema NAVISION en aquellas funcionalidades aún no migradas, permitiendo así una convivencia controlada y sin disrupciones entre ambas plataformas.

Este enfoque gradual, cuidadosamente planificado, permitirá a ALOKABIDE avanzar hacia un nuevo modelo de gestión digital sin comprometer la calidad del servicio ni la continuidad de su actividad diaria.

Se podrían considerar dos fases solapadas en el tiempo:

- **FASE I**: Los tres años de contrato en los que se abordará la migración de funcionalidad requerida desde MICROSOFT DYNAMICS NAVISION 2016 a Business Central/Salesforce.

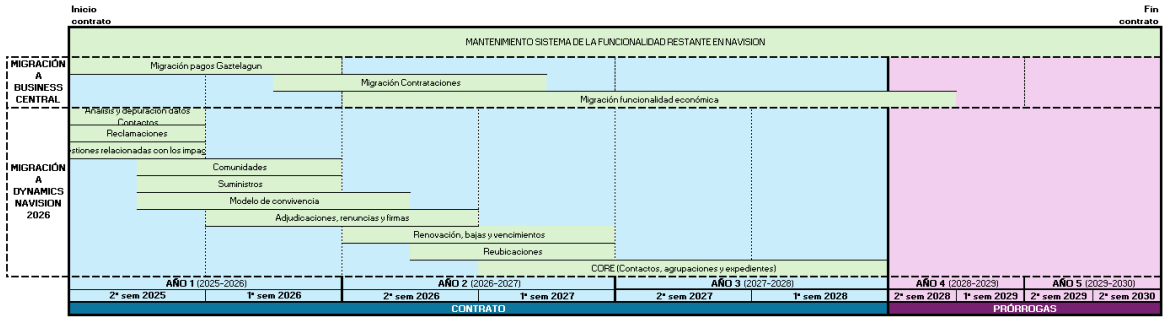
  Dentro de esta fase de migración, se pueden distinguir dos líneas de trabajo fundamentales. En primer lugar, parte de la funcionalidad actualmente gestionada en DYNAMICS NAVISION 2016, relacionada principalmente con los contratos y gestión del cliente, será transferida al sistema CRM de Alokabide, **SALESFORCE**. Este cambio permitirá una integración más eficiente y moderna en el trato con los clientes y la gestión de sus datos.

  Por otro lado, el resto de las funcionalidades del ERP, especialmente aquellas vinculadas a la gestión económica y financiera, se migrarán a **BUSINESS CENTRAL**, una solución más avanzada y flexible que mejorará la eficiencia operativa y permitirá una mayor capacidad de adaptación a las necesidades del negocio. Esta migración de las capacidades económicas garantizará la continuidad de los procesos de contabilidad, facturación y reporting, mientras se asegura la modernización y optimización de los flujos de trabajo.

- **FASE II**: Durante los años de contrato y años de prórrogas se debe abordar el mantenimiento correctivo y preventivo, en caso de ser necesario, del sistema. Por otra parte, en caso de ser requerido se abordarán tareas en esta fase como pueden ser, la asesoría y/o formación en los ámbitos relacionados de la presente licitación.

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.

A continuación se detalla de forma gráfica las funcionalidades a migrar y las fases correspondientes:



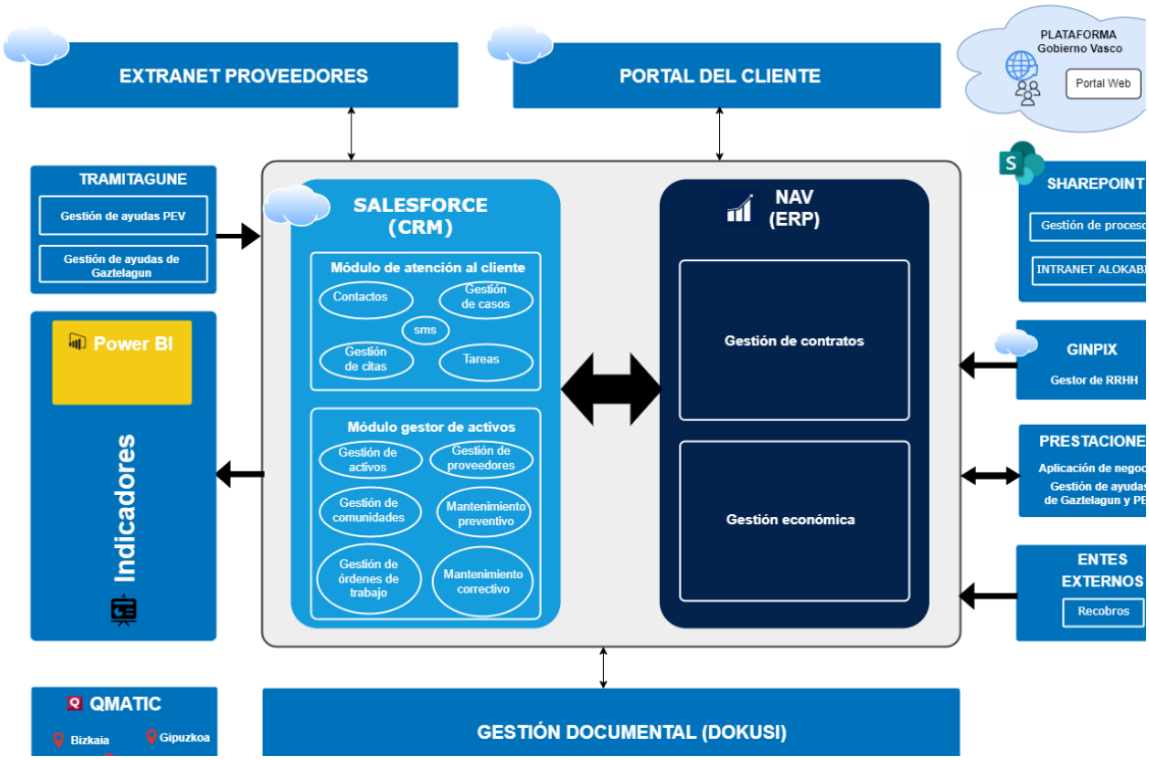
**Se contemplan tres años de contrato (año 1, 2 y 3) y 2 posibles prorrogas anuales para los años 4 y 5.*

Dada la naturaleza del servicio, se consideran tareas criticas o elementos esenciales del contrato todas aquellas funciones y tareas que se describen para la Fase I, así como, todas la funciones y tareas de la Fase II, excluidas las labores de asesoría y/o formación, reseñadas anteriormente. Las tareas criticas 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 las 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

En las líneas que siguen, se delinean las principales funcionalidades que deberán ser migradas desde el actual ERP, Microsoft Dynamics NAVISION 2016, hacia su evolución natural: Microsoft Dynamics Business Central y SALESFORCE, para las funcionalidades más relacionadas con la gestión al cliente.

Lejos de constituir un inventario técnico exhaustivo, este documento se concibe como una guía preliminar que busca ofrecer una visión global —pero significativa— del alcance funcional que acompañará este proceso de transformación en los próximos años.

El propósito es sentar las bases para una transición tecnológica que, sin renunciar al valor y la experiencia acumulada en el sistema actual, permita abrir la puerta a nuevas oportunidades, mayor eficiencia y adaptabilidad. En este sentido, se recogen de forma estructurada las principales ideas que deberán abordarse durante la migración de NAVISION a Business Central y SALESFORCE, con el fin de garantizar una evolución coherente, sostenible y alineada con las necesidades estratégicas de la organización.

FUNCIONALIDAD QUE SE MIGRARÁ A BUSINESS CENTRAL

- **Cálculo y actualización renta inquilino:** Proceso actualización anual del importe del concepto de renta, en función de numerosos sistemas de actualización.

- **Proceso de facturación Inquilino**: Es el conjunto de actividades administrativas, operativas y contables destinadas a emitir, registrar y gestionar los cobros mensuales correspondientes a los contratos de arrendamiento de vivienda gestionados por Alokabide.
  Este proceso es clave en la gestión de alquiler social y debe asegurar tanto la correcta facturación como la trazabilidad, cumplimiento normativo y eficiencia en la gestión de ingresos.

- **Proceso de facturación Propietario**: Al igual que el anterior proceso de facturación, en este caso las acciones destinadas a gestionar los pagos que Alokabide realiza a los propietarios de viviendas cedidas al programa de alquiler protegido. En este caso, "facturación" no se refiere a que Alokabide emita una factura, sino a que gestiona y contabiliza el abono de rentas a los propietarios.

- **Proceso de facturación Prestaciones de GAZTELAGUN**: hace referencia al procedimiento mediante el cual se gestionan, contabilizan y emiten las facturas relacionadas con las ayudas económicas concedidas por el programa **Gaztelagun**, programa del Gobierno Vasco destinado a facilitar el acceso a una vivienda en alquiler a personas jóvenes.

- **Proceso de facturación Prestaciones PEV**: se trata de las operaciones contables necesarias para la gestión del pago de las Prestaciones Económicas de Vivienda. Dichas ayudas son otorgadas por Alokabide para facilitar el acceso a la vivienda habitual a personas en situación de vulnerabilidad o con recursos limitados.

- **Gestión de impagos Inquilinos**: consiste en el conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo cuando un inquilino no abona total o parcialmente la renta mensual correspondiente al alquiler de su vivienda. Este proceso busca identificar, registrar, controlar y resolver situaciones de

morosidad, garantizando tanto la sostenibilidad del parque de alquiler como la protección social de los inquilinos en situación de vulnerabilidad.

- **Gestión económica-financiera**: La contabilidad de Alokabide abarca por un lado el registro de todas las operaciones financieras, incluyendo la contabilización de facturas, movimientos bancarios, fianzas, impuestos, nóminas, amortizaciones, provisiones, periodificaciones y subvenciones de capital. Además, se gestiona la contabilidad de préstamos y otras transacciones financieras. Por otro lado, con respecto a la contabilidad analítica, ésta permite estructurar el análisis financiero en diversas dimensiones, como parques, promociones, edificios, viviendas, departamentos y partidas presupuestarias, lo que facilita el control detallado de los recursos.

  En cuanto a la contabilidad presupuestaria, se gestionan las partidas presupuestarias y se realiza un seguimiento continuo del presupuesto para garantizar el cumplimiento de los recursos asignados.

  Y finalmente, cabe mencionar la gestión bancaria de Alokabide que abarca la gestión manual de cobros y pagos, la conciliación bancaria automatizada y la contabilización de cobros y pagos, agilizando los procesos financieros. En tesorería, se realiza la previsión de tesorería y se hace un seguimiento continuo para optimizar la liquidez.

- **Gestión contratación pública**: como entidad del sector público vasco, Alokabide está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público y a la normativa autonómica aplicable. Su contratación se basa en los principios de publicidad, transparencia, libre concurrencia, igualdad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Además, Alokabide puede utilizar distintos procedimientos de contratación: abierto, restringido, negociado o simplificado, dependiendo del tipo de contrato, su importe y complejidad.

  Este modelo garantiza una gestión responsable y legalmente conforme de los recursos públicos, promoviendo la participación de proveedores cualificados y fomentando la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios.

FUNCIONALIDAD QUE SE MIGRARÁ A SALESFORCE

La funcionalidad que se describe a continuación está actualmente operativa en Microsoft Dynamics NAVISION 2016. El plan de migración de estas funcionalidades hacia la nueva solución tecnológica ha sido definido y priorizado por el Comité de Dirección de Alokabide, en función de criterios estratégicos y operativos.

Durante cada etapa del proceso de migración, será imprescindible realizar un análisis detallado para identificar qué datos o procesos deben mantenerse temporalmente en ambas plataformas —NAVISION y SALESFORCE— a fin de garantizar la continuidad operativa y la integridad de la información. En aquellos casos en los que sea viable, se podrá proceder a la eliminación progresiva de funcionalidades en NAVISION, con el objetivo de reducir su uso de forma gradual hasta alcanzar su completa desactivación.

Este enfoque permitirá una transición ordenada, minimizando los riesgos asociados al cambio y asegurando que los usuarios y los sistemas involucrados estén alineados en cada fase del proceso. Además, facilitará una mejor gestión de recursos, evitando redundancias y optimizando el mantenimiento de los sistemas durante el periodo de coexistencia.

- **Gestión de activos (actualmente en fase de migración)**
  - Ajustes iniciales: unificación Equipamiento; Certificado energético ; Limpieza y unificación de campos - inicial
  - Unificación de activo y ajuste de jerarquía: Parque, Promoción, Edificio, Plazas de Garaje, Portal, Vivienda, Trastero y Garaje; Inventario Equipamientos e instalaciones; Limpieza y unificación de campos –2ª revisión
  - Integraciones y Mantenedores: Ajuste integración; Mejorar la búsqueda de direcciones y duplicados; Categorización de archivos e integración con Sharepoint; Visualización de mantenedores; Estudio BIM; Limpieza y unificación de campos – Revisión final
  - Importación de ficheros Gobierno. Fichero que llega con la información de activos a incorporar al parque de Gobierno que Alokabide gestiona.

- **Comunidades:**
  - Definición y codificación. Ficha y documentación.
  - Creación de Comunidades (entrega de edificios y viviendas). Certificados digitales de comunidad. Formación de Declaración de Obra Nueva.
  - Nombramiento presidencia en comunidades de propietarios/vecinos. Contratación y gestión de administraciones de fincas
  - Sistema de cuotas de comunidad. Consumos de agua caliente y calefacción comunitaria. Anticipos. Fechas de cobros/pagos. Repercusión a inquilinos. Pago de Derramas. Solicitud de corrección de facturas. Ayudas y bonificaciones.

- **Suministros:** Alokabide se encarga de la gestión eficiente de los suministros energéticos en su parque de viviendas, diferenciando entre suministros individuales, que son responsabilidad directa de los inquilinos, y suministros comunitarios, gestionados a través de las comunidades de vecinos, con o sin participación directa de Alokabide.

- **Análisis y depuración de los datos de Contactos:**
  - Definición de estructura y criterios. Controles a realizar para evitar duplicados y posibles casos problemáticos
  - Depuración de duplicidades
  - Revisión y contraste de los campos en la ficha de la herramienta
  - Analizar la necesidad de incorporar nuevos campos provisionales

- **Reclamaciones:**
  - Gestión de reclamaciones oficiales: Arartekos, Elebide, etc.
  - Gestión de otro tipo de reclamaciones que llegan a Alokabide por distintas vías

- **Gestiones relacionadas con los impagos:**
  - Gestión de expedientes judiciales (migración realizada)
  - Emisión de cartas de pago N57
  - Rentas especiales
  - Acuerdos de pago
  - Ficha de impagos: gestión y comunicaciones relacionadas

- **Adjudicaciones, renuncias, reubicaciones y firmas de contratos:**
  - Importación de ficheros Etxebide. Fichero que llega con los posibles adjudicatarios de vivienda.
  - Adjudicaciones ordinarias
  - Adjudicaciones directas
  - Renuncias
  - Reubicaciones:
  - Gestión de firmas de contratos de arrendamiento

- Gestión de firmas de contratos de usufructo

- **Renovación, bajas y vencimiento:**
  - Gestión completa de las renovaciones de contrato y su seguimiento previo.
  - Bajas de contrato
  - Vencimiento de contrato

- **CORE (Contactos, agrupaciones y expedientes):** Este trío de conceptos es indivisible y constituye el núcleo (CORE) de datos del sistema. Por ello, se migrará como un único conjunto. Este núcleo incluye la información de todos los contactos de Alokabide, las agrupaciones a las que pertenecen y los expedientes (contratos) asociados a cada uno de ellos.

5.4. Integraciones

En la actualidad, los sistemas NAVISION y Salesforce mantienen una comunicación bidireccional constante a través de una zona desmilitarizada (DMZ), diseñada específicamente para preservar la seguridad y confidencialidad de los sistemas involucrados. Esta integración permite el intercambio de datos esenciales para que ambos entornos puedan operar de manera coordinada, facilitando así una gestión eficiente y coherente de la información.

Uno de los principios estratégicos fundamentales para ALOKABIDE es la garantía de la integridad y consistencia del dato en todos sus sistemas. Para ello, se apuesta decididamente por el enfoque de "dato único", lo que implica que la información debe generarse, almacenarse y mantenerse actualizada en una única fuente de verdad, accesible desde los distintos sistemas corporativos según sea necesario.

Con este objetivo, se establecen mecanismos de integración sólidos y eficientes entre plataformas, que aseguran la disponibilidad, trazabilidad y sincronización del dato en tiempo real o cuasi real, minimizando duplicidades, errores y retrabajos. Este enfoque permite mejorar la calidad del dato, optimizar los procesos internos y facilitar la toma de decisiones basada en información fiable y actualizada.

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 y experiencia 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.
- Establecer los puntos críticos que pueden aparecer en el análisis y migración de las funcionalidades requeridas.
- 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.
- Garantizar la calidad, plazos y presupuesto de los entregables.
- 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 análisis de la funcionalidad 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 análisis requerido para la migración de funcionalidad a Business Central/Salesforce y la gestión del mantenimiento de la herramienta. 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:

- Analiza requerimientos del aplicativo.
- 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.
- 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.
- 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 del mantenimiento correctivo requerido. Contrastará los datos a migrar y se coordinará con el consultor/a funcional y el jefe/a de proyecto.

6.4. Director/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.

6.5. 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.

7- PLAN DE PROYECTO

7.1. Metodología de proyecto

La elección de la metodología a emplear para llevar a cabo el análisis y la migración de la funcionalidad quedará a criterio del adjudicatario, quien podrá proponer el enfoque que considere más adecuado en función de su experiencia, buenas prácticas del sector y características específicas del entorno de ALOKABIDE.

No obstante, independientemente de la metodología seleccionada, será obligatorio garantizar la entrega de una serie de productos y resultados mínimos, que se detallan a continuación. Estos entregables serán clave para el seguimiento, control y validación del avance del proyecto, así como para asegurar la calidad y trazabilidad de todo el proceso de migración.

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:

A lo largo de todo el proyecto con Alokabide, se requiere lo siguiente:

- Registrar el seguimiento completo de las incidencias, errores, consultas, etc. a través de la aplicación de CAU de ticketing en SALESFORCE.

- Para las modificaciones 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

7.3. 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.

7.4. 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. Esto se abordará como mantenimiento preventivo en caso de detectar la necesidad de hacerlo.

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.

7.5. WBS – Estructura de descomposición de los trabajos

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

7.6. 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.

7.7. 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 las migraciones de la Fase I: dentro de esta fase para cada proyecto deberán indicarse las fechas propuestas que corresponderán con los cuatro hitos siguientes:
    - HITO 1: Análisis de la funcionalidad correspondiente
    - HITO 2: Entregable del análisis anteriormente realizado
    - HITO 3: Depuración del dato
    - HITO 4: Migración del dato a Business Central/Salesforce

7.8. 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 migración 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 la migración. ▪ Variaciones en el alcance. ▪ 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).
- Si alguna de estas normas no es respetada, puede dar lugar a la no aceptación de los entregables involucrados.

7.9. Fase II: mantenimiento correctivo y preventivo

El mantenimiento correctivo y preventivo, en caso de ser requerido, 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 en MICROSOFT DYNAMICS NAVISION 2016, que aún no se haya migrado.

Así mismo, en caso de ser requerido se abordarán tareas en esta fase como pueden ser, la asesoría y/o formación en los ámbitos relacionados de la presente licitación.

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 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 relacionados con la migración: Este tipo de peticiones partirán del propio Equipo de Sistemas de Información.
    - 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.

7.10. 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	**Cualquier tarea que ser realice será simultánea a la realización de la actividad de la empresa**

9- ENTRADA DEL CONTRATO

El inicio 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 las modificaciones que se realicen y actualizar los documentos necesarios cuando se requiera una modificación de código, modelo de datos, etc. Tal y como se indica en el punto 7.2 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.

13- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA (Art.122.2 LCSP)

Las empresas adjudicatarias del contrato suscribirán el correspondiente contrato para el debido cumplimiento de las estipulaciones recogidas en el RGPD.
La relación jurídica con las empresas adjudicatarias implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de los y las arrendatarias de Alokabide. Las empresas adjudicatarias tratarán cuantos datos sean necesarios y se generen dentro de la relación laboral de los y las empleadas de Alokabide para el ejercicio del servicio.
Las empresas adjudicatarias del contrato suscribirán un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

a) hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
b) someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 de/ articulo 202.
c) presentar antes de la formalizaci6n del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la informaci6n facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.

La obligación de los licitadores de indicaren su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización

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

Ainhoa Pérez Valle
Firmado digitalmente por Ainhoa Pérez Valle
Fecha: 2025.05.15 17:19:14 +02'00'