

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES

Objeto: SERVICIO DE MIGRACIÓN DE LAS APLICACIONES
ACTUALES DE MICROSOFT DYNAMICS NAVISION A LAS ULTIMAS
VERSIONES BUSINESS CENTRAL

DEPARTAMENTO GESTIÓN, CONTROL y DESARROLLO
CORPORATIVO

Expediente N°: MB.DC.2026.0001

Basauri, 9 de diciembre de 2025

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	2
2	FINALIDAD, OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.....	2
3	SITUACION ACTUAL	3
4	ALCANCE.....	4
4.1	ACTUALIZACIÓN A BUSINESS CENTRAL	4
4.2	IMPLEMENTACIÓN NUEVAS FUNCIONALIDADES	6
5	FASES	6
5.1	LANZAMIENTO DEL PROYECTO	6
5.2	ANÁLISIS TÉCNICO Y FUNCIONAL.....	7
5.3	INSTALACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE BUSINESS CENTRAL	7
5.4	MIGRACIÓN	8
5.5	INSTALACIÓN DE BUSINESS CENTRAL EN MODO PRE-PRODUCCIÓN	8
5.6	PRUEBAS Y VALIDACIÓN	9
5.7	FORMACIÓN	9
5.8	INSTALACIÓN DE BUSINESS CENTRAL Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA	10
5.9	FINALIZACIÓN DE LA MIGRACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	10
5.10	SOPORTE A USUARIOS Y TÉCNICOS.....	10
5.11	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO	10
6	EQUIPO DE TRABAJO	10
7	HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
8	DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	12
8.1	COMITÉ DE SEGUIMIENTO	12
9	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR	14
10	PROPIEDAD INTELECTUAL	15
10.1	PROPIEDAD INTELECTUAL	15
10.2	TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y FORMACIÓN	15
11	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	16
12	PERIODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO	17

1 INTRODUCCIÓN

Mercabilbao es la sociedad anónima mercantil que gestiona el servicio de los Mercados Centrales Mayoristas de la villa de Bilbao y su zona de influencia. Mercabilbao forma parte de la red MERCASA, formada por 24 Unidades Alimentarias.

Mercabilbao es en la actualidad el mayor centro de distribución de alimentos perecederos del Norte de la Península Ibérica. Este gran complejo comercial reúne, en más de 13 Ha de superficie, un conjunto de mercados especializados donde operan 71 empresas mayoristas que ofrecen al comprador una amplia gama de productos con las mayores garantías de calidad.

Mercabilbao dispone, para la correcta gestión, de una plataforma Microsoft Dynamics NAV 2016 con desarrollos propios sobre el estándar con las que se soporta su proceso de negocio administrativo y económico con las siguientes funcionalidades:

- Gestión financiera y contable.
- Gestión y control de facturación de alquileres de puestos, cámaras y almacenes, consumos de agua y electricidad, control de accesos, limpiezas y otros servicios
- Gestión y control de lecturas y consumos de agua y electricidad.
- Gestión de recibos, control de cobros y pagos, gestión de impagados y control de bancos
- Gestión y control analítico de centros de coste, ingresos y gastos de puestos, tipos de negocio y gastos de personal.
- Control de expedientes de adjudicaciones de compras
- Control y aprobaciones de facturas de compra (electrónica [via web] y manuales)
- Gestión de facturación de accesos (abonos, bonos y ocasionales) a Mercabilbao
- Conexión con ADOS para el control de accesos
- Control de activos fijos.
- Conciliación bancaria y gestión de bancos
- Emisión de normas de pago.
- Modulo TicketBai desarrollado por Zamundi, ahora LKS-Next

Asimismo, dispone de aplicaciones corporativas (página web, A2SPORT, TicketBAI, BATUZ etc.) con las que se da solución a otras áreas de su gestión de con la que se integra la plataforma existente Microsoft Dynamics NAV.

2 FINALIDAD, OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la definición, análisis, diseño, desarrollo y reimplantación a las versiones Dynamics 365 Business Central en la modalidad On-Premise de la plataforma Microsoft Dynamics NAV.

En el presente pliego se definen las condiciones que han de regir el cumplimiento de la contratación del servicio de migración Dynamics 365 Business Central en la modalidad On-Premise* de la plataforma Microsoft Dynamics NAV existente en Mercabilbao sobre la que descansa su proceso de negocio actual.

El servicio debe incluir la realización de los trabajos necesarios para la definición, análisis, diseño, desarrollo, migración, adaptación, instalación, integración con otros sistemas, implantación, despliegue, documentación, formación, gestión del cambio y traspaso de conocimiento del sistema Business Central.

Así mismo, se incluye la implantación de las funcionalidades necesarias para la gestión de expedientes y factura electrónica.

* las versiones seleccionadas vendrán determinadas por las versiones disponibles por Microsoft a la fecha de inicio de los trabajos, ya que se trata de la modalidad On-Premise.

3 SITUACION ACTUAL

En la actualidad, Mercabilbao tiene instalados diferentes módulos en el sistema Microsoft Dynamics NAV versión 2016 junto con modificaciones sobre el estándar y conexiones con otras aplicaciones.

Sobre Microsoft Dynamics NAV (en adelante MD NAV), se han implementado fundamentalmente y con carácter no restrictivo, las siguientes funcionalidades:

- Módulo de Contabilidad con gestión contable, IVA, bancos
- Módulo de Cartera con gestión de cobros y pagos, control de recibos, emisión de las normas bancarias de cobro, control de devoluciones e impagos.
- Módulo de Gestión Analítica gestión de análisis de ingresos y gastos por puesto, negocio, personal, departamento y proyecto.
- Módulo de Ventas con gestión y facturación de contratos de alquiler de puestos, consumos de agua y electricidad, cámaras frigoríficas y otros servicios.
- Módulo especial de gestión de lecturas y consumos de agua y electricidad.
- Módulo de compras con gestión de pedidos y facturación,
- Módulo para control y aprobaciones de expedientes de contratación y facturación electrónica
- Módulo especial para el control y facturación de accesos a Mercabilbao integrado con A2SPORT.
- Módulo de configuración y administración general de usuarios y funcionalidades
- Módulo TicketBAI desarrollado por Zamundi (LKS-Next)
-

4 ALCANCE

4.1 ACTUALIZACIÓN A BUSINESS CENTRAL.

El adjudicatario deberá proceder a la actualización a versiones **Dynamics 365 Business Central** (en adelante solución **Business Central**) disponible por Microsoft a la fecha de inicio de los trabajos, ya que se trata de la modalidad On-Premise.

La actualización deberá contemplar la reimplantación de todas las funcionalidades y migración de datos existentes actualmente que se acuerden durante la fase de análisis, permitiendo limpiar aquellas funcionalidades que no se utilicen y llevando al estándar todo lo que se pueda.

Mercabilbao dispone, para la correcta realización de su misión, de la herramienta de gestión Microsoft Dynamics NAV versión 2016 con desarrollos propios sobre el estándar, las cuales soportan su proceso de negocio de forma global.

Asimismo, dispone de otras herramientas en las que descansan otros procesos relacionados con su gestión de negocio como A2SPORT, para el control de accesos a Mercabilbao, con las que conecta Dynamics NAV.

Tiene implementadas, fundamentalmente, las siguientes funcionalidades:

- Gestión financiera, incluyendo gestión de dimensiones analíticas, retenciones de IRPF, Prorrata IVA e integración nativa con Batuz.
- Ventas / Gestión de expedientes, incluyendo la gestión de contratos con los arrendatarios, así como los servicios a facturar, operaciones con fianzas depósitos y avales, agrupación de conceptos/productos facturables de varios puestos, facturación de los consumos de electricidad (con una periodicidad), de agua (otra periodicidad), de accesos (otra periodicidad) y de rentas de alquiler (otra periodicidad) de puesto, utilización de pasillo, alquiler de cámara.
- Gestión de Cobros y Tesorería, incluyendo el proceso de cobro de la facturación mensual (manual y emisión de norma bancaria), gestión de devoluciones, gestión de cobros (N57 –Cobros por ventanilla), conciliación bancaria.
- Compras / Gestión de Expedientes, incluyendo gestión de ofertas de proveedores, adjudicación, proceso de contabilización control y aprobaciones de facturas de compra electrónica (via web) y manuales, gastos, emisión norma bancaria, contrataciones, control presupuestario y facturación electrónica.
- Productos utilizados dentro de Dynamics NAV:
 - Puesto para alquilar en cada pabellón.

- Celda en cámara reserva diaria:
 - Celda cámara reserva diaria tipo A
 - Celda cámara reserva diaria tipo B
 - Celda cámara reserva diaria tipo C
 - Celda cámara reserva diaria tipo D
 - Celda de utilización de pasillo.
 - Celda de almacenaje en frigorífico general:
 - Celda contrato anual
 - Celda contrato temporal
 - Celda cámara N completa anual
 - Celda cámara N completa temporal
 - Productos/conceptos de electricidad y agua, tanto en cuanto a consumos como a productos de alquiler o canon
 - Fianzas
 - Control de accesos, según fichajes y movimientos que se importarán de la aplicación ADOS.
- Gestión de productos de Agua y Electricidad, Mercabilbao proporciona a sus clientes la facturación de los consumos de agua y electricidad. Para la gestión de este servicio y definición de los conceptos y criterios de facturación junto con las lecturas de contadores y sus incidencias, disponemos un desarrollo específico sobre Dynamics NAV.
 - Importación de ficheros del sistema ADOS, para el control de accesos a Mercabilbao se utiliza una herramienta llamada ADOS. En ella se generan e imprimen las facturas simplificadas o los tickets de las entradas al mercado, que posteriormente se integran en Dynamics NAV y se registran como facturas. Cada final de mes, desde ADOS se genera un fichero con la información registrada durante el período, que deberá importarse en MD NAV para posteriormente emitir las facturas correspondientes.
 - BATUZ es una estrategia de control de la tributación de todas las empresas y autónomos sujetos a la normativa de Bizkaia con independencia de su tamaño cuya obligatoriedad entro en vigor en enero de 2024.

Es por tanto que el paso a solución Business Central debe incluir la implantación de las funcionalidades necesarias para su integración al sistema BATUZ.

La solución debe estar preferiblemente integrada dentro de la solución Business Central y debe incluir:

- Adaptación de los documentos de factura y abono

- El software garante de facturación TICKETBAI certificado por Diputación Foral de Bizkaia
- Obligaciones derivadas de BATUZ como el Libro de operaciones económicas (LROE)

4.2 IMPLEMENTACIÓN NUEVAS FUNCIONALIDADES

Se deberá implantar nuevas funcionalidades para la gestión de la factura electrónica que incluyan una gestión integral de las mismas tanto en su recepción como su emisión y remisión a todos los clientes de Mercabilbao. Esta funcionalidad deberá estar integrada con el gestor documental Alfresco.

En relación con la gestión de expedientes de contratación, se adecuará el desarrollo actual de forma que se integre con el gestor documental siguiendo los flujos de aprobación establecidos en Mercabilbao. La gestión de expediente deberá contener relacionada toda la documentación del expediente debidamente validado por las personas que forman el ciclo de validación de esta.

5 FASES

El presente apartado se establece, a modo de referencia, el desglose de las fases de los trabajos para realizar por el adjudicatario (bajo la supervisión de Mercabilbao), especificando las actividades mínimas asociadas a cada una de ellas.

En el programa de trabajo podrá hacerse una propuesta de fases diferentes, de acuerdo con su metodología, teniendo en cuenta que debe cubrir, como mínimo, las necesidades que se requieren en el presente pliego.

Las diferentes fases del proyecto, que se indican a continuación, no serán necesariamente sucesivas.

Podrán, y deberán, paralelizarse para optimizar los tiempos del proyecto. alguna de las fases puede cubrir gran parte o la totalidad del proyecto, como por ejemplo la relativa al control y seguimiento.

5.1 LANZAMIENTO DEL PROYECTO

Revisión, modificación si procede, y aprobación del enfoque y planteamiento del proyecto que debe estar 100% desarrollado en la oferta.

Revisión, modificación si procede y aprobación del programa de trabajo detallando cada una de las fases, hitos por fase, entregables por hitos y recursos involucrados.

Formalizar los Equipos de trabajo del proyecto y los modelos de relación y coordinación entre el adjudicatario y Mercabilbao.

Establecer un cronograma de reuniones, que deberán ser presenciales en las oficinas de Mercabilbao.

Revisión y aprobación de las metodologías y procedimientos que cubran al menos lo siguiente: desarrollo e implantación del proyecto, parametrización funcional, aseguramiento de la calidad, pruebas y validación, gestión de entornos, gestión del proyecto, gestión del cambio, documentación, administración, seguridad y soporte.

5.2 ANÁLISIS TÉCNICO Y FUNCIONAL

Previo al inicio del análisis, se realizará la formación necesaria a los perfiles funcionales y técnicos de Mercabilbao para que puedan afrontar con garantías esta fase del proyecto.

Se llevarán a cabo al inicio del proyecto las reuniones necesarias donde se definirán las funcionalidades requeridas y los procesos de trabajo, tomando como punto de partida las funcionalidades que se están utilizando en la actualidad. Estas reuniones se desarrollarán con el equipo de Proyecto del adjudicatario y los equipos de proyecto tanto funcionales como técnicos de Mercabilbao, y deberán ser presenciales en la sede de Mercabilbao. Los gastos de desplazamiento que pudieran ocasionar estas reuniones correrán, en todo caso, a cargo de la adjudicataria.

Se identificarán los informes, interfaces, extensiones y desarrollos adicionales que complementen la funcionalidad estándar de la solución Business Central.

Como parte del análisis funcional, se elaborará un documento en el que se informe con precisión y detalle de cualquier funcionalidad que no pueda ser cubierta con el estándar y requiera desarrollos. Y deberá analizarse su posible impacto en el mantenimiento del sistema y coste asociado.

En definitiva, se recabará toda la información necesaria para la parametrización, migración y puesta en marcha de la solución Business Central, que quedará plasmado en un documento de análisis funcional y técnico que elaborará el adjudicatario y que se tomará como referencia para los trabajos posteriores.

5.3 INSTALACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE BUSINESS CENTRAL

La empresa adjudicataria parametrizará la herramienta conforme a los requerimientos recogidos durante la fase de análisis, y realizará los desarrollos adicionales al sistema estándar para dar cobertura a la migración de la versión actual de Mercabilbao.

Se utilizará el estándar siempre que sea posible. Cualquier personalización o desarrollo necesario, aparte de los desarrollos propios de Mercabilbao que han de migrarse, se realizará siguiendo los estándares de buenas prácticas de MS.

La adjudicataria definirá la seguridad del sistema mediante la creación de los distintos perfiles, grupos y roles y la vinculación de permisos y usuarios.

5.4 MIGRACIÓN

Se realizará la migración de todos los datos existentes en la versión actual, con el objetivo de garantizar la continuidad del negocio y evitar los riesgos inherentes al cierre contable de final de año y mantener la información durante el plazo establecido en la normativa vigente.

Se realizará la migración tanto de los objetos de la versión 2016 como de los objetos modificados a la nueva versión.

Aquellos objetos de la versión 2016 que no existan en la nueva versión y no sean necesarios para el correcto funcionamiento podrán ser desestimados.

Se considera como “buen funcionamiento”, tanto la respuesta técnica correcta y óptima del sistema como la continuidad en el desempeño de todas las funcionalidades usadas actualmente Mercabilbao y de las funcionalidades nuevas que hubieran quedado definidas durante la fase del análisis técnico y funcional.

Por “migración” se entenderá la carga al nuevo sistema de los objetos, así como cualquier actividad destinada a su depuración y a la carga efectiva de todos los datos (incluidos maestros, históricos, etc.) en la nueva versión.

Con la migración y la instalación de la nueva versión se persigue:

- Eliminar funcionalidades personalizadas que no estén en uso.
- Ser eficientes en la migración de informes.
- Aprovechar las mejoras funcionales y tecnologías que aporte la nueva versión frente a la actual.

Será obligación de la adjudicataria realizar una comprobación de los datos en ambas versiones y realizar procesos de control y chequeo para determinar la funcionalidad de los procesos ya existentes en la nueva versión.

5.5 INSTALACIÓN DE BUSINESS CENTRAL EN MODO PRE-PRODUCCIÓN

Instalación, por parte de la adjudicataria en coordinación con BilbaoTIK (Centro Informático Municipal de Bilbao S.A.), de la solución Business Central y de SQL Server

con todos los usuarios, así como de la entrega de una copia de seguridad con los datos migrados.

Los usuarios de Mercabilbao probarán de forma intensiva la nueva aplicación, reportando al adjudicatario las incidencias que vayan surgiendo durante las pruebas hasta conseguir la estabilización de la versión. El apoyo de la adjudicataria en esta fase podrá ser presencial o remoto, a petición Mercabilbao.

5.6 PRUEBAS Y VALIDACIÓN

Actualizar el plan de pruebas, con el detalle de todos los casos de prueba para cada uno de los módulos usados en Mercabilbao del sistema de información.

Realizar el plan de pruebas definido que tiene que incluir al menos pruebas unitarias, integración entre módulos, pruebas funcionales, pruebas de integración con otros sistemas, pruebas de validación y aceptación del usuario.

Al final de esta fase, cuando la solución esté validada, se debe de tener toda la parametrización y desarrollos funcionales o técnicos documentados.

5.7 FORMACIÓN

Se establecerá un plan de formación que garantice tanto la capacitación funcional como técnica de los usuarios de Mercabilbao en la nueva solución Business Central.

El plan de formación incidirá en las diferencias entre las dos versiones, estructurándose por departamentos y áreas.

El plan de formación será mínimo de dos semanas.

Con carácter previo a la puesta en marcha del sistema, se hace necesaria la ejecución de tareas y actividades comprendidas en los apartados de “Formación” y “Gestión del Cambio” para los usuarios y administradores del sistema, con el fin de formarlos sobre todas aquellas novedades incluidas en la nueva versión.

La adjudicataria será responsable de la realización de las siguientes actividades, encaminadas a conseguir una gestión del cambio efectiva y una formación adecuada:

- Elaboración de un Plan de Formación.
- Elaboración del material formativo necesario.
- Elaboración de manual de usuario.
- Formar a usuarios y administradores del Sistema. La estrategia que se seguirá para transmitir el conocimiento a los usuarios finales se basará fundamentalmente en una formación presencial. Es necesario definir, explícitamente, el enfoque que

se seguirá para impartir la formación, la logística necesaria para organizar las mismas y la dedicación.

5.8 INSTALACIÓN DE BUSINESS CENTRAL Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA

Durante la fase de puesta en marcha/soporte al arranque, se requerirá, obligatoriamente, la presencia de personal de la adjudicataria.

5.9 FINALIZACIÓN DE LA MIGRACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

En esta fase la adjudicataria deberá:

- Realizar el paso del entorno de pruebas al entorno de producción.
- Elaborar el plan de seguridad y backup.
- Elaborar el plan de administración del sistema, detallando todos los procedimientos necesarios para garantizar la buena salud de la solución Business Central y todos los componentes necesarios para su funcionamiento.
- A la finalización de los trabajos se firmará el documento de Acta de Recepción, en el que se hará constar la fecha para la puesta en marcha de la nueva versión, a partir de la cual comenzará el período mínimo de tres (3) meses de garantía por la migración e instalación y puesta en marcha de la nueva solución Business Central

5.10 SOPORTE A USUARIOS Y TÉCNICOS

Durante el periodo de garantía, la adjudicataria dará soporte a Mercabilbao sobre cualquier incidencia producida en la solución Business Central no imputable al fabricante.

5.11 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO

La adjudicataria deberá asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento. Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Mercabilbao, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como los eventuales problemas que puedan plantearse.

6 EQUIPO DE TRABAJO

Es un objetivo prioritario asegurar la calidad de los trabajos realizados. Por lo tanto, debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tengan una o más personas

asignadas para su cumplimiento. La organización de los trabajos y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento riguroso del avance de estos.

La adjudicataria aportará el equipo de trabajo que considere necesario para poder llevar a cabo la migración a la nueva solución Business Central. Este equipo se apoyará y trabajará juntamente con el equipo de Mercabilbao. Por tanto, la interacción entre el equipo de Mercabilbao y el del proveedor debe de ser plena, con el fin de asegurar:

- Los plazos de proyecto
- La calidad del entregable final.

El equipo designado colaborará con los usuarios funcionales y técnicos de Mercabilbao, analizando y valorando las migraciones requeridas de forma que se generen las tareas para el desarrollo del proyecto.

Se realizará un seguimiento pormenorizado del rendimiento colectivo e individual de forma que se mantenga constante el nivel de producción. Por parte de la adjudicataria, el equipo de trabajo mínimo requerido para el proyecto será:

- Un (1) Jefe de proyecto y
- Dos (2) consultores expertos (técnico y funcional).

Los perfiles del equipo técnico que debe encargarse del desarrollo de la nueva herramienta, y de su implantación, que en todo caso deberán acreditar los licitadores, serán como mínimo los siguientes:

- Jefe de Proyecto:
 - ✓ Titulación superior: licenciatura, ingeniería o equivalente.
 - ✓ Mínimo diez (10) años de experiencia en Dirección de proyectos de Soluciones Dynamics NAV.
 - ✓ Master, MBA o equivalente.
- Consultor funcional Experto:
 - ✓ Titulación superior: licenciatura, ingeniería o equivalente.
 - ✓ Mínimo ocho (8) años de experiencia en implantación de soluciones Dynamics NAV..
- Consultor técnico Experto:
 - ✓ Titulación superior: licenciatura, ingeniería o equivalente.
 - ✓ Mínimo ocho (8) años de experiencia en implantación de soluciones Dynamics NAV.

Al menos una (1) persona del equipo deberá ser licenciada o graduada en Administración de Empresas. La empresa adjudicataria aportará currículum vitae de los componentes del equipo.

7 HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la adjudicataria, excepto 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 Mercabilbao o por requerimiento de dicho organismo.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas hardware como software.

En aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias de Mercabilbao, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

- La jornada de trabajo estará de acuerdo con la establecida por Mercabilbao.
- Si, por circunstancias excepcionales y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación o así se requiera por necesidades del servicio, la adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad, incluso fuera del horario habitual (salvo acuerdo previo por la Dirección del Proyecto de Viviendas Municipales), sin que la realización del trabajo tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

La empresa adjudicataria no imputará a Mercabilbao ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas de Mercabilbao, ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

8 DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

8.1 COMITÉ DE SEGUIMIENTO

El Comité de Seguimiento es el encargado de garantizar un correcto seguimiento del proyecto, facilitar la toma de decisiones en los distintos niveles y minimizar los riesgos del proyecto.

Estará formado por la Jefatura del proyecto de la empresa adjudicataria, así como los miembros del equipo cuya aportación en cada reunión sea de interés para el proyecto, y por los responsables de Proyecto designados por Mercabilbao. De manera coyuntural, podrá incorporarse algún componente operativo.

Este Comité se reunirá de forma mensual y las funciones que realizará son:

- Controlar el avance del proyecto.
- Realizar el seguimiento técnico del proyecto.

- Agilizar la toma de decisiones operativas que, por su naturaleza, pudieran exceder las competencias del equipo de trabajo.
- Aprobar los resultados parciales.
- Deberá garantizar el suficiente apoyo en coordinación de actividades críticas para el éxito del proyecto
- Revisión y aprobación de la documentación entregada
- Control de los hitos del proyecto

Ambas partes podrán convocar reuniones no previstas, previa justificación de la misma.

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- La empresa adjudicataria deberá nombrar un **Jefe de Proyecto** que será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con BilbaoTIK y Mercabilbao.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar **un informe técnico** con la evolución de los trabajos. Tras la revisión técnica, el Responsable del Contrato, comunicará a la empresa adjudicataria el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.

En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con Mercabilbao.

En caso de fallo en la provisión de los servicios de acuerdo a los niveles de servicios acordados, la empresa adjudicataria incurrirá en incumplimiento contractual. El incumplimiento grave o reiterado de los niveles de servicio será una causa justificativa de la resolución del contrato.

- Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por Mercabilbao el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el V° B° a los trabajos realizados.

9 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Mercabilbao sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de Mercabilbao, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de los responsables designados por Mercabilbao. La documentación se entregará en soporte electrónico y en papel de forma que Mercabilbao pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

El adjudicatario será responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

Además, para todos los desarrollos de carácter evolutivo con carácter previo deberá presentarse una propuesta que incluya un presupuesto con un Plan detallado de Proyecto.

A la finalización del desarrollo deberán presentar los siguientes entregables:

- Análisis funcional.
- Documentos relativos a los Diseños técnicos, parametrización y funcionales.
- Plan de calidad.
- Plan de implantación.
- Plan de migración.
- Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez.
- Manual de usuario y usuaria: Describirá la funcionalidad desde el punto de vista del usuario/a final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil).

- Plan de Formación
- Manual de Integración: Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- Manual de Explotación: Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, etc.
- Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Código Fuente: Código fuente que se ha instalado y probado, scripts que automaticen la instalación o funcionamiento.

10 PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1 PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de Mercabilbao.

Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, el adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de las instalaciones informáticas, de los programas desarrollados y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Mercabilbao, con exclusividad y a todos los efectos.

10.2 TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y FORMACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Mercabilbao la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión de Mercabilbao y de la empresa informática municipal (BILBAOTIK) en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del

contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos.

Asimismo, la adjudicataria acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en el Ayuntamiento y en la empresa municipal informática (BILBAOTIK), de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito del Ayuntamiento de Bilbao, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Bilbao, y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos del Ayuntamiento de Bilbao y la empresa municipal informática (BILBAOTIK), sino también la garantía, y en su caso adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria o contratista que garanticen Mercabilbao, que dicha entidad cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

El incumplimiento o no adopción de las medidas o acciones pertinentes implicará la resolución del presente contrato, y la obligación de indemnizar Mercabilbao por el incumplimiento y por los posibles daños y perjuicios ocasionados.

11 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Todos aquellos datos relacionados con la actividad de Mercabilbao y BilbaoTIK que haya de suministrarse a la adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Todas las personas colaboradoras de la adjudicataria están obligadas no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal de Mercabilbao y BilbaoTIK. Toda la información proporcionada o confiada a las mismas, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales, tanto en el marco de la regulación sobre datos de carácter personal para la información de carácter personal como en el del Esquema Nacional de Seguridad para cualquier información, sea de carácter personal o no.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales y del Esquema Nacional de Seguridad, en relación con los datos sean de carácter personal o no a los que ésta pudiera tener acceso:

- Únicamente tratará los datos a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de Mercabilbao y no los aplicará o utilizará con fin distinto.
- Una vez cumplida la prestación contractual, la adjudicataria destruirá o, si Mercabilbao o BilbaoTIK así lo solicitan, devolverá a Mercabilbao o BilbaoTIK los datos de carácter personal o no a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de estos datos objeto de tratamiento, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

Por tanto, la adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos de la UE, de 14 de abril de 2016, así como cualquier otra normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal. Por último, la adjudicataria deberá dar cumplimiento a todas las obligaciones derivadas del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, así como el texto al efecto aprobado por Mercabilbao /BilbaoTIK.

Asimismo, la adjudicataria acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en Mercabilbao/BilbaoTIK, de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito de Mercabilbao /BilbaoTIK, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información de Mercabilbao /BilbaoTIK, y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no solo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos de Mercabilbao /BilbaoTIK, sino también la garantía, y en su caso; adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la adjudicataria que garanticen a Mercabilbao /BilbaoTIK, que dicha adjudicataria cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

Queda expresamente prohibido que el adjudicatario y el personal encargado de la realización de los trabajos puedan reproducir por cualquier medio cualquiera de los documentos o información propiedad de Mercabilbao /BilbaoTIK así como la cesión onerosa o gratuita, total o parcial a cualquier persona física o jurídica de la información y documentación obtenida durante la ejecución de los trabajos.

12 PERIODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO

Los trabajos desarrollados por la adjudicataria contarán con un plazo de garantía de una duración mínima de SEIS (6) meses, contados a partir de la fecha de puesta en marcha de la nueva versión, que deberá constar en el Acta de Recepción.

Durante dicho plazo de garantía la adjudicataria se hará cargo, sin coste alguno para Mercabilbao, del mantenimiento correctivo de todos los trabajos realizados. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos, incluyendo problemas de rendimiento imputables al software implementado, que se pongan de manifiesto en el funcionamiento del sistema o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

La adjudicataria deberá garantizar el perfecto funcionamiento del sistema durante todo el periodo de vigencia de la garantía. Así mismo, la adjudicataria deberá detallar en su oferta un SLA con los diferentes tiempos de respuesta y resolución según los tipos de incidencia por severidad. Los tiempos de respuesta y resolución de incidencias mínimos a respetar serán los de siguientes

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Crítica	Dos (2) horas
Alta	Cuatro (4) horas.
Media	Un (1) día
Baja	Una (1) semana.

La categorización de cada incidencia será realizada de común acuerdo entre el usuario que manifieste la misma y la adjudicataria.

Los tiempos se aplican durante las horas laborables en las oficinas de Mercabilbao, atendiendo al calendario laboral vigente, en horario, en días laborales, de 8:00 a 14:00 h, de lunes a viernes.