PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE MICROSOFT DYNAMICS NAV, SOPORTE MEDIANTE BOLSA DE HORAS Y OPCIÓN DE MIGRACIÓN A 365 BUSINESS CENTRAL ON-PREMISES MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán la contratación de los servicios necesarios para garantizar la continuidad, soporte y evolución del sistema **Microsoft Dynamics NAV 2026**, en modalidad **on-premises** (en adelante NAV), incluyendo:

1. La gestión y renovación del mantenimiento de las licencias BREP del ERP NAV.
2. La gestión del mantenimiento y de las licencias de las soluciones TicketBAI y Document Capture.
3. El soporte técnico y funcional del sistema NAV, de las soluciones integradas y de las integraciones existentes.
4. La prestación de servicios de desarrollo correctivo y evolutivo mediante una bolsa de horas.
5. Como prestación opcional, la migración/actualización a Microsoft Dynamics 365 Business Central on-premises, si el órgano de contratación decide activarla.

División por lotes:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en este caso, el contrato se licita en un lote único, dada la necesidad de un desarrollo coordinado del servicio previsto en el contrato, el cual podría verse imposibilitado por la presencia de una pluralidad de contratistas.

Expediente Nº: BG_2026-02-SERV. Contrato de servicios de mantenimiento de Microsoft Dynamics NAV, con soporte mediante bolsa de horas y la opción de migración a Microsoft 365 Business Central on-premises.

El presente Pliego tiene por objeto determinar las características técnicas que ha de reunir la prestación objeto del contrato y que, en consecuencia, deberá ejecutarse conforme a este Pliego y a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2. NECESIDAD A SATISFACER

CIC bioGUNE dispone de un sistema Microsoft Dynamics NAV 2016 on-premises que soporta los procesos internos de gestión económico-administrativa y está integrado con diversas soluciones, tanto internas como externas, entre ellas TicketBAI, Document Capture y PunchOut.

Para garantizar la continuidad operativa del sistema resulta necesario:

1. Mantener en vigor el mantenimiento de las licencias del ERP NAV y de las soluciones integradas con licenciamiento propio.

2. Disponer de un servicio especializado de soporte técnico y funcional que atienda las incidencias y consultas de los usuarios.

3. Contar con una bolsa de horas que permita realizar ajustes, correcciones y desarrollos evolutivos conforme a las necesidades de CIC bioGUNE.

4. Asegurar la correcta operación y la compatibilidad de las integraciones existentes.

5. Asimismo, durante la vigencia del contrato, el órgano de contratación podrá valorar la evolución tecnológica del sistema hacia Microsoft Dynamics 365 Business Central on-premises, para lo cual resulta necesario prever contractualmente dicha posibilidad.

En consecuencia, se considera necesario contratar un servicio que garantice la continuidad, el soporte y la evolución del sistema actual.

3. ENTORNO Y SITUACIÓN ACTUAL

3.1. Plataforma

Producto: Microsoft Dynamics NAV 2016
Versión: ES Dynamics NAV 9 (9.0.52168.0)
Modalidad: on-premises

El detalle del licenciamiento y de los rangos de objetos disponibles se recoge en el **Anexo I**.

3.2. Uso funcional actual (dimensionamiento del servicio)

El sistema NAV soporta diversos procesos internos, con distintos perfiles de usuario y niveles de uso. La siguiente descripción tiene como único objetivo dimensionar el servicio de soporte y la bolsa de horas.

Actualmente, CIC bioGUNE dispone de una instalación compuesta por los módulos estándar: (i) compras, (ii) ventas y marketing, (iii) gestión financiera, (iv) cartera, (v) almacén y (vi) recursos humanos.

Además, CIC bioGUNE ha desarrollado los siguientes módulos, atendiendo a sus necesidades de gestión y organización:

a) Mantenimiento (Órdenes de Trabajo – OT): registro y gestión de órdenes de trabajo, consultas operativas y seguimiento e impresión de la documentación.

Usuarios habituales: 4–5 personas.

b) Solicitudes internas de compra (prepedido/hoja de demanda): registro de las solicitudes internas de compra; consulta y validación/aprobación por los responsables. La creación del pedido definitivo se realiza posteriormente por el departamento de administración.

Usuarios habituales: aproximadamente 240 personas.

c) Centros de coste y presupuestos. Consulta de información presupuestaria.

Usuarios habituales: aproximadamente 100 personas.

d) Viajes y justificación de gastos: alta de solicitudes de viaje y de justificantes de gasto; impresión y validación/aprobación por los responsables.

Usuarios habituales: aproximadamente 240 personas.

e) Subvenciones: gestión económica de subvenciones; seguimiento de la ejecución; imputaciones económicas y justificación de ayudas; generación de información justificativa.

Usuarios habituales: 4 personas.

f) Contratos: alta con contratos.

Usuarios habituales: 2 personas.

La información de usuarios y volúmenes se facilita exclusivamente a efectos de dimensionamiento del servicio y no implica, por sí misma, el modelo de licenciamiento aplicable.

3.3 Soluciones y extensiones instaladas

El entorno NAV cuenta, adicionalmente, con las siguientes soluciones integradas:

a) TicketBAI, para el cumplimiento de la normativa de facturación vigente.

b) Document Capture, para la gestión y captura de documentación, principalmente de proveedores (facturas de compra).

c) PunchOut, para la integración con catálogos externos y plataformas de compra electrónica (5-8 proveedores).

Estas soluciones forman parte del entorno actual y deberán ser tenidas en cuenta a efectos de soporte, mantenimiento, compatibilidad y análisis de impacto, especialmente en caso de activarse la opción de migración.

El contratista deberá prestar soporte sobre el conjunto NAV + soluciones integradas + integraciones existentes, garantizando su correcta operación, trazabilidad y continuidad.

La presencia de estas soluciones no implica la obligación de realizar nuevas implantaciones o ampliaciones funcionales fuera del alcance del contrato.

4. MANTENIMIENTO NAV (BREP) y soluciones integradas

4.1. Alcance del mantenimiento

El contratista deberá asumir la gestión y coordinación del mantenimiento de:

1. Microsoft Dynamics NAV (BREP).
2. Las soluciones integradas: TicketBAI y Document Capture.

El mantenimiento incluirá:

1. La gestión administrativa de las renovaciones.
2. La coordinación con los fabricantes o proveedores correspondientes.
3. La continuidad operativa asociada a dichas renovaciones.

El mantenimiento de estas soluciones tiene un régimen económico independiente, que será asumido por el órgano de contratación conforme a las condiciones de cada proveedor.

4.2. Documentación de licenciamiento

Tras la formalización del contrato, el órgano de contratación facilitará la documentación necesaria (por ejemplo, fichero.flf o documentación contractual equivalente) exclusivamente para la ejecución del contrato, con carácter confidencial.

5. SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

5.1. Alcance

El soporte incluirá, al menos:

1. Atención a usuarios finales y responsables funcionales.
2. Resolución de incidencias técnicas y funcionales.
3. Soporte sobre NAV y las soluciones integradas (TicketBAI, Document Capture y PunchOut).

El soporte técnico y funcional incluirá, dentro del alcance del contrato, las incidencias y consultas relacionadas con TicketBAI y Document Capture en la medida en que estén integradas en los procesos descritos en el apartado 3, sin perjuicio de las obligaciones propias de los fabricantes de dichas soluciones.

5.2. Gestión de incidencias

El contratista deberá disponer de un sistema de registro y seguimiento de incidencias, con trazabilidad completa y comunicación periódica con el responsable del contrato.

5.3. El adjudicatario deberá prestar el servicio de soporte conforme a los siguientes niveles mínimos de servicio, sin perjuicio de que los licitadores puedan ofertar mejoras que serán objeto de valoración conforme al PCAP:

Crítica: respuesta en un plazo máximo de 4 horas laborables y solución o alternativa operativa en un plazo máximo de 48 horas.

Alta: respuesta en un plazo máximo de 8 horas laborables y solución en un plazo máximo de 5 días laborables.

Media: respuesta en un plazo de 24–48 horas laborables, con planificación acordada.

Baja: planificación y ejecución según la prioridad acordada.

Cuando la naturaleza de la incidencia lo requiera, el órgano de contratación podrá exigir la prestación del servicio de forma presencial, conforme a lo establecido en la Carátula.

El servicio de soporte deberá estar disponible al menos durante el horario laboral de CIC bioGUNE, de 9:00 a 18:00 horas.

6. BOLSA DE HORAS

6.1. Condiciones

1. Bolsa estimada: 150 horas/año
2. Máximo total del contrato: 750 horas
3. Sin obligación de consumo mínimo
4. El precio máximo por hora se define en el PCAP

6.2. Actuaciones imputables

1. Corrección de errores
2. Ajustes funcionales y parametrización
3. Desarrollos evolutivos
4. Informes y mejoras de impresión
5. Mantenimiento y adaptación de integraciones
6. Documentación y pruebas asociadas

6.3. Control y facturación

Las horas deberán justificarse mediante parte mensual de servicios y solo se facturarán las horas efectivamente realizadas y conformadas.

7. REQUISITOS TÉCNICOS Y DE CALIDAD

1. Minimización de modificaciones al estándar
2. Código mantenible y documentado
3. Control de versiones y trazabilidad de cambios
4. Entrega de la documentación técnica y funcional en cada actuación relevante

Licenciamiento

El contratista garantizará que cualquier desarrollo o integración cumpla con las normas de licenciamiento del fabricante.

8. PRESTACIÓN OPCIONAL: MIGRACIÓN A BUSINESS CENTRAL ON-PREMISES

8.1. Carácter opcional

La migración tendrá carácter potestativo y solo se ejecutará si el órgano de contratación lo decide expresamente.

8.2. Condiciones previas

Antes de su activación será obligatorio:

1. Disponer de crédito presupuestario y aprobar su ejecución.
2. Recibir por parte del contratista un informe de impacto de licenciamiento y el coste real y completo de la solución a lo largo del tiempo, que incluya:
    - Costes recurrentes (mantenimiento BREP…) y puntuales (infraestructuras…)
    - Análisis de accesos indirectos y de su coste
    - Impacto en TicketBAI, Document Capture y PunchOut, incluyendo compatibilidad, adaptaciones necesarias y costes asociados
    - Matriz de roles y usuarios
    - Riesgos y dependencia

8.3. Alcance mínimo

1. Análisis y planificación
2. Preparación de entornos
3. Migración de datos y configuración
4. Adaptación de desarrollos e integraciones
5. Pruebas y soporte después del arranque
6. Documentación y transferencia

9. SEGUIMIENTO

Se requerirá mensualmente, como mínimo:

1. Un informe de servicios e incidencias
2. El control del consumo de la bolsa
3. La identificación de riesgos y de casos abiertos

El informe mensual de servicios e incidencias deberá contener: (i) número de ticket o actuación; (ii) descripción de la incidencia y su solución; (iii) fecha; y (iv) horas consumidas.

Para su facturación, se requerirá la conformidad previa del responsable del contrato.

10. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA A INCLUIR EN SOBRE NÚMERO 2

Deberá recoger, entre otros apartados:

1. Organización del servicio
2. Metodología de soporte
3. Metodología de desarrollos
4. Equipo propuesto
5. Propuesta técnica de migración
6. Sesiones técnicas y/o funcionales

11. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

El contratista deberá tener a su disposición todo el personal y los medios materiales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del contrato objeto de la licitación.

Por su parte, CIC bioGUNE establecerá los medios de control que estime convenientes para constatar el cumplimiento total y correcto de la prestación por parte del contratista.

La prestación será ejecutada con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa o indirecta, regulan la misma.

El contratista responderá, en su calidad de patrono, del personal adscrito al contrato, debiendo cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes o que se dicten en un futuro en materia laboral, Seguridad Social, Seguridad y Salud y fiscal, quedando CIC bioGUNE exento de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte del contratista de las obligaciones anteriormente indicadas, ya sea la prestación objeto del contrato ejecutada por personal que dependa exclusivamente del contratista o personal subcontratado.

Serán por cuenta del contratista todos los gastos necesarios para el cumplimiento del contrato, así como las indemnizaciones que correspondan por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse con motivo de su cumplimiento.

Durante la vigencia del contrato, el contratista queda obligado a presentar, previo requerimiento de CIC bioGUNE, cuanta documentación se solicite y que acredite el cumplimiento de las obligaciones de este contrato.

12. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá respetar las políticas internas de seguridad y confidencialidad de CIC bioGUNE.

INVENTARIO DE LICENCIAS NAV Y MANTENIMIENTO BREP

A) Identificación

Campo	**Valor**
Producto	Microsoft Dynamics NAV
Versión	2016
País	Spain
Idioma	English (US)
VOICE Account Number	5308540
Licenciado a	Centro de Investigación Cooperativa en Biociencias (CIC bioGUNE)
First registration date	10 May 2016

B) Licencias

Concepto	**Cantidad**
Starter Pack	1
Extended Pack	1
Full Concurrent User CAL	3
Full Concurrent User CAL – Limited Upgrade	5
Full Concurrent User CAL – Upgrade	7

Nota: Las líneas relativas a "Upgrade/Limited Upgrade" reflejan el historial/licenciamiento de actualización; el contratista deberá confirmar con el órgano de contratación (y tras el acceso a la documentación contractual completa) el número efectivo de CALs concurrentes vigentes.

C) Rango de objetos de desarrollo

Concepto	**Cantidad**
Codeunits (each)	20
Tables (10)	80
Pages (100)	100
Codeunits (100)	100
XML Ports (100)	100