Soporte a la Gestión de Business Intelligence

Pliego de Bases Técnicas



07/03/2025

Índice

1. Contexto 3
2. Necesidades detectadas 3
3. Objeto 3
4. Alcance 4
5. Descripción del sistema actual 4
   5.1. Arquitectura de la solución 4
6. Servicio de soporte 6
   6.1. Pautas generales de prestación del servicio 6
   6.2. Descripción del servicio 7
   6.3. Procedimiento para el tratamiento de los trabajos 11
   6.4. Niveles de calidad de servicio 12
   6.5. Seguimiento del servicio de mantenimiento 13
7. Equipo de trabajo y solvencia técnica 14
   7.1. Estructura del equipo de trabajo 14
   7.2. Disponibilidad y lugar de prestación del servicio 15
8. Entorno Tecnológico 16
9. Calidad y Garantía 16
10. Resolución de Dudas 17

1. Contexto

Visesa es una sociedad pública del Gobierno Vasco y adscrita al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana para el desarrollo de su política territorial de vivienda.

La misión de Visesa es ofrecer productos/servicios de promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y de rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda y el Pacto Social por la Vivienda, de forma coordinada con la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad. En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso denominado "Proceso de Gestión de los Sistemas de Información", que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Gestión de los Sistemas de Información recae la responsabilidad de la gestión del sistema de Business Intelligence de Visesa.

2. Necesidades detectadas

Visesa precisa disponer de un modelo de información consistente que pueda ser explotado para proporcionar una visión estratégica, generar predicciones, automatizar decisiones y asegurar así el máximo valor de los datos.

Para ello, Visesa dispone de un sistema de Business Intelligence desarrollado sobre Microsoft Power BI, que se alimenta de las distintas fuentes de datos de la empresa, y que consolida las fuentes de datos en un único modelo, que se utiliza para realizar la explotación de datos de la organización.

Este sistema de consolidación y explotación de información está en continua evolución, por lo que precisa de un servicio de soporte que asegure su mantenimiento correctivo, garantizando el correcto funcionamiento y la actualización de los informes y paneles existentes. Además, el servicio debe impulsar la consolidación de una cultura del dato dentro de la empresa, continuando con el despliegue paulatino de nuevos paneles de indicadores para los distintos ámbitos de gestión, así como avanzando en las tecnologías de análisis y predicción e implementando soluciones de inteligencia artificial.

3. Objeto

El **objeto** del presente Pliego de Bases Técnicas es por tanto la contratación por parte de Visesa de un **Servicio de Soporte a la Gestión de Business Intelligence** (MS Power BI) que preste los servicios profesionales necesarios para actuar como Partner Microsoft Power BI de Visesa y realizar el mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema.

4. Alcance

Se contemplan dentro del alcance del servicio las siguientes prestaciones:

- Atención a personas usuarias: atención a las consultas y solicitudes realizadas por las personas de Visesa.
- Mantenimiento preventivo de la instalación: velar por el correcto funcionamiento presente y futuro de la instalación de Business Intelligence actualizando periódicamente el software de la instalación, verificando la realización de las copias de seguridad, revisando los logs de actividad y cualquier otra tarea que sea necesaria para garantizar el óptimo funcionamiento de la instalación.
- Mantenimiento correctivo: atención a cualquier incidencia que pueda producirse relacionada con el sistema de Business Intelligence.
- Mantenimiento evolutivo y de mejora: implementando nuevas funcionalidades, renovando las tecnologías obsoletas y adaptando el sistema a los cambios producidos por requisitos de negocio.
- Formación y elaboración de manuales: para las personas usuarias de los sistemas de información.
- Vigilancia tecnológica y traslado a Visesa de información periódica al respecto de las novedades, eventos y formaciones del sector, así como nuevas posibilidades de mejora.

5. Descripción del sistema actual

Las especificaciones que se detallan en el presente apartado pretenden ofrecer una visión del sistema de Business Intelligence implantado en Visesa, cuyo soporte es objeto de esta licitación. Es importante señalar que las siguientes especificaciones son **mínimas y meramente orientativas** para la elaboración de la oferta por parte de las empresas licitadoras.

5.1. Arquitectura de la solución

Diagrama arquitectura ELT



Orígenes Operacionales

- Principales orígenes de datos:
  - **Microsoft NAV:** datos operacionales de MS Dynamics NAV.
  - **Excel/SharePoint:** datos de atenciones, medio ambiente, Fondos Next, reservas…
  - **MySQL:** base de datos Niregune (gestión de personas y formación)
- Conexión de los datos:
  - Uso de **SSIS** (SQL Server Integration Services) para extracción y carga (EL).
  - Integración mediante Linked Server para facilitar el acceso a bases externas.

Data Warehouse - SRVSQLBI2

- Tablas ZM (Zona de Maniobra):
  - Ingesta inicial de tablas y columnas manteniendo su estructura original.
  - Se utilizan prefijos en las tablas para poder identificar tablas con áreas funcionales, como, por ejemplo: Económico, Contrataciones, SSGG (Servicios Generales), Facturación, Global, Dimensiones, y Niregune.
- Tablas ODS (Operational Data Store):
  - Consolidación de datos a nivel de negocio.
  - Cambios en nombres de columnas y definición de claves primarias.
- Vistas ODS:
  - Se realizan join de tablas.
  - Cambios en tipo de datos.

Modelos Semánticos

- Herramientas utilizadas: SQL Server Analysis Services (SSAS):
  - **SSAS Tabular:** modelo semántico tabular que integra todos los datos informacionales de Visesa que se utiliza para el análisis y visualización de datos.
  - **SSAS Multidimensional:** cubos multidimensionales.
- Propósito de los modelos semánticos: proveer modelos optimizados para el consumo en herramientas de análisis como Power BI.

Tecnologías y versiones que se utilizan en el proceso ELT:

- Base de datos: Microsoft SQL Server 2022 Standard Edition (64-bit)
- SSIS: SQL Server Integration service – Visual Studio 2022 (Community 2022)
- SSAS Tabular: SQL Server Analysis service – Compatibility level 1600
- SSAS Multidimensional: SQL Server Analysis service – Compatibility level 1100

6. Servicio de soporte

El servicio de soporte a la gestión de Business Intelligence se inicia con la fase de arranque y puesta en marcha, a partir de la cual comienza la prestación del soporte de atención a solicitudes de personas usuarias, la administración y mantenimiento del sistema, la continuación con los proyectos de mejora que ya estuviesen en curso, así como la incorporación de modificaciones para mejoras de los procesos o prevención de posibles defectos aún no detectados.

La descripción general del servicio y los requerimientos mínimos son los siguientes:

6.1. Pautas generales de prestación del servicio

El servicio debe organizarse buscando los siguientes logros:

- Arropar a la persona usuaria para que el uso de las herramientas informáticas no suponga un problema en la ejecución de sus funciones.
- Prestar el servicio de forma fluida, con suficiente autonomía para poder desempeñar la actividad sin depender para cada decisión del día a día del criterio del Responsable de Sistemas de Visesa.
- Hacerse previsibles, informando puntualmente tanto a las personas responsables de las aplicaciones como sobre todo al Responsable de Sistemas de Visesa de las estimaciones, planificaciones y desviaciones.
- Visibilizar el trabajo realizado, informando a las personas usuarias afectadas de la actividad realizada, manteniendo actualizada la aplicación de solicitudes, documentando los desarrollos, circulando reportes e informes al Responsable de Sistemas de Visesa, alimentando el repositorio de documentación, etc.

6.2. Descripción del servicio

El servicio de soporte a la gestión de Business Intelligence comprende las siguientes funciones:

función	Descripción
Puesta en marcha del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento de la infraestructura de sistemas de Visesa y la puesta en marcha del servicio adjudicado. Ya en la reunión de inicio de contrato la empresa adjudicataria entregará el plan de arranque del servicio. Este plan deberá responder a las siguientes premisas: En el plazo máximo de 10 días laborales desde la fecha de firma del contrato la adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio y puesta en marcha del servicio. La puesta en marcha del servicio incluirá un **mínimo de 5 jornadas de trabajo**, en las que se recibirá el traslado y se analizará el estado actual de la instalación de BI y las necesidades de Visesa en materia de BI. Como resultado de la puesta en marcha entregará: - **Informe de entrada** en el que se detalle la situación del sistema de BI de Visesa y las propuestas correctivas y de mejora correspondientes. - **Plan de salida** para el relevo del servicio al final del contrato, acorde a lo requerido en el apartado “Salida del servicio”. Todos los costes imputables a las tareas necesarias para ejecutar la puesta en marcha del servicio (entrevistas, redacción y presentación de informe de entrada y plan de salida, etc.), incluidas las desviaciones incurridas, se facturarán a precio cerrado según la oferta presentada por la empresa adjudicataria.

Salida del servicio	Sesiones de trabajo y realización de las tareas necesarias para el traspaso del conocimiento sobre el mantenimiento de la infraestructura de sistemas a Visesa, o a la empresa indicada. La salida del servicio incluirá la realización de un **mínimo de 5 medias jornadas de trabajo**, en las que se dará traslado al nuevo servicio de toda la información sobre el estado actualizado de la instalación. Al comienzo de la fase de salida entregará: - **Documentación** técnica y funcional actualizada y completa del sistema de Business Intelligence. - **Código fuente** de las soluciones desplegadas.
Atención a personas usuarias	Servicio de asistencia a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto al sistema de Business Intelligence de Visesa. Los requisitos del servicio de asistencia son los siguientes: - **Buzón de correo electrónico único** y común a todo el equipo asignado al servicio. - **Línea directa telefónica** sin tener que pasar por centralita. La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia técnica telefónica **sin límite de llamadas, ni duración de éstas**. - Soporte telemático y presencial en **horario de oficina de Visesa**[1] **durante los 12 meses del año**, sin perjuicio de las necesidades derivadas de las incidencias imprevisibles. - Utilización del canal de colaboración MS **TEAMS** provisto por Visesa para depositar la documentación generada por el servicio. **La asistencia se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado al equipo de mantenimiento y soporte.**

[1] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:
- Del 1 de octubre al 31 de mayo de 8:00h a 17:00h
- Del 1 de junio al 30 de septiembre de 8:00h a 15:00h

Mantenimiento preventivo de la instalación	La empresa adjudicataria se responsabilizará de prestar la asistencia necesaria en el **mantenimiento general** de la instalación, para que el servidor y los clientes que soportan la instalación estén siempre operativos y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con el Proceso de Sistemas de Información de Visesa. Este servicio incluye, entre otras, las siguientes tareas: - Monitorización del servidor de BI y análisis de rendimientos del sistema. - Actualización de la versión del software de la instalación. - Asesoramiento y asistencia en implantación de sistemas BI. - Supervisión de la realización de copias de seguridad periódicas según la política de seguridad de Visesa. - Revisión de los logs de actividad y eventos del sistema. - Revisión y gestión de usuarios, licencias y permisos. Las tareas de mantenimiento que impliquen una parada del servicio se programarán preferentemente fuera del horario de actividad de Visesa y siempre con preaviso y conformidad del Responsable de Sistemas de Información de Visesa.
Mantenimiento correctivo	Atención y resolución de las incidencias que puedan producirse relacionadas con el sistema de Business Intelligence. Para la resolución de aquellas incidencias que no puedan resolverse de forma autónoma, porque su resolución dependa de tareas que deban ejecutarse en el entorno de la nube de ELKARLAN, se facilitará toda la información que sea necesaria y se propondrán los pasos detallados para su resolución al equipo de EJIE que administra Business Intelligence en el Tenant de ELKARLAN, se seguirán las instrucciones de dicho equipo y se hará el seguimiento de la ejecución de la resolución. Este servicio observará el procedimiento y los niveles mínimos de calidad expuestos en el presente documento.

Mantenimiento evolutivo	Evolución y mejora de la herramienta, implementando nuevas funcionalidades, renovando las tecnologías obsoletas y adaptando el sistema a los cambios que se precisen por requisitos de negocio. Los trabajos de mantenimiento evolutivo requieren de tareas de **análisis y desarrollo de software BI**, y surgen a partir de las incidencias y de aquellas soluciones a medida solicitadas por las personas usuarias y aceptadas por el Responsable de Sistemas de Información de Visesa. Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota, pero ciertas tareas deberán realizarse in situ dependiendo de las necesidades (toma de requisitos, mostrar pilotos, reuniones con la persona usuaria final...). Este servicio observará el procedimiento y los niveles mínimos de calidad expuestos en el presente documento.
Formación	Sesiones formativas y elaboración de manuales de usuario para dar respuesta a las necesidades de las personas de Visesa.
Vigilancia tecnológica	Traslado a Visesa de información periódica al respecto de las novedades, eventos y formaciones del sector, así como nuevas posibilidades de mejora. Servicio de vigilancia tecnológica que mantenga al personal de Sistemas de Visesa actualizado y al tanto de las últimas novedades en el entorno tecnológico relacionado con Business Intelligence, y para dar traslado de eventos y formaciones relacionadas, así como nuevas posibilidades de mejora. Se contemplan como acciones de vigilancia tecnológica las siguientes: ▪ Suscripción a boletines informativos, avisos sobre eventos, jornadas, etc. ▪ Acceso a módulos de formación

6.3. Procedimiento para el tratamiento de los trabajos

A continuación, se describe el procedimiento para la gestión de solicitudes de trabajos, que se realizará a través la Intranet de Visesa.

- **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 peticiones de las personas usuarias es la Aplicación de Solicitudes de Mantenimiento en la Intranet Corporativa de Visesa.
- **Establecimiento de la tipología de la petición**. Una vez se recibe la petición, es necesario establecer el ámbito funcional afectado por la misma. La empresa adjudicataria deberá analizar la petición recibida y encuadrarla dentro de las tipologías existentes:
  - Incidencias de carácter correctivo. Esto incluye tareas de corte tecnológico, adaptaciones a cambios legislativos, corrección de errores funcionales, de usabilidad o similares.
  - Mejoras: Peticiones de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades.
- **Valoración y planificación de la petición.** La adjudicataria, de forma autónoma, aunque bajo la supervisión del Responsable de Sistemas de Información de Visesa, establecerá 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 y el alcance que tiene la petición recibida.

  Como resultado de este análisis, cuando se prevea que la petición precisa de más de 16 horas de trabajo será obligatoria obtener la aprobación previa del Responsable de Sistemas. Para ello, desde el servicio deberá facilitarse una estimación preliminar de la dedicación necesaria para su resolución. Durante el desarrollo de los trabajos, en caso de preverse una desviación superior al 10% de la estimación inicial, deberá notificarse cuanto antes al responsable de sistemas para solicitar su aprobación, indicando la nueva estimación y cuál es la causa de la desviación.

  Estas peticiones precisan necesariamente de documentación adicional: análisis funcional, planificación con la relación de los trabajos a desarrollar y los recursos temporales y humanos a emplear, diseño funcional y/o técnico y juego de pruebas.
- **Resolución y cierre** de la petición. La solicitud se dará por finalizada y cerrada en el momento en que el solicitante acepte su resolución.

6.4. Niveles de calidad de servicio

Las solicitudes de las personas usuarias se categorizan según la siguiente tipología:

- **Incidencia**: Error o fallo del correcto funcionamiento de la herramienta.
- **Mejora**: Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad a la herramienta, o mejoran la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica**: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
  - La persona usuaria no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.
  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de LOPD.
- **Prioridad Alta**: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad del cliente y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media**: Prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.

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

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio de la persona usuaria y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración, una estimación 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.

Con base en los parámetros definidos, el servicio **requiere como mínimo** los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media
Tiempo de respuesta	1 hora	8 horas	1 semana
Tiempo de resolución	8 horas	1 semana	1 mes

6.5. Seguimiento del servicio de mantenimiento

La empresa adjudicataria mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

- Seguimiento del contrato:
  - Periodicidad: mensual.
  - Lugar: oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
  - Asistentes: responsable de cuenta de la empresa adjudicataria y Directora del Área de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas de Visesa (o en quien ésta delegue).
  - Objeto: revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
  - Documentación de la reunión:
    - Informe mensual de mantenimiento de la instalación.
    - Progreso en cumplimiento de objetivos y desviaciones
    - Dedicaciones y propuesta de facturación mensual.

- Seguimiento operativo:
  - Periodicidad: semanal.
  - Lugar: oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
  - Asistentes: persona interlocutora del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria y Responsable de Sistemas de Información de Visesa (o en quien éste delegue).
  - Objeto: revisar la planificación, priorización y la evolución de los trabajos, así como las especificaciones funcionales de cada una de las peticiones y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
  - Documentación de la reunión:
    - Informe semanal de mantenimiento evolutivo-correctivo: relación de tareas realizadas y tareas pendientes, acompañadas en su caso de las especificaciones correspondientes.
    - Identificación de riesgos, desviaciones y problemas que requieran de la intervención del responsable de sistemas de Visesa

Independientemente de lo expresado con anterioridad, el equipo de personas asesoras y técnicas podrá ser citado por Visesa para la realización de reuniones que se convoquen por medio de procedimiento urgente.

7. Equipo de trabajo y solvencia técnica

7.1. Estructura del equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos, y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional mínimo necesario:

Perfil	Funciones
Gestión de Cuenta	Rol con visión estratégica y de alto nivel, centrado en la relación con el cliente, la planificación general y el cumplimiento del servicio: - Planificar junto con el Responsable de Sistemas y la Directora de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas de Visesa la actividad global coordinando al equipo de la empresa adjudicataria para la consecución de la planificación. - Reportar mensualmente la consecución de los objetivos planificados y de la prestación del servicio en general apoyándose en las ocasiones que así lo requiera en la Responsable del Equipo Desarrollo, y delegando en este un reporte adicional semanal de las incidencias técnicas y peticiones acaecidas y pasos a dar. - Informar acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo.
Responsable de Equipo	Rol enfocado en la gestión operativa del equipo y la ejecución del servicio: - Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación servicio contratado. - Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de las funciones que tiene encomendadas - Controlar la asistencia de las personas del equipo. - Garantizar el cumplimiento de las normas laborales. - Organizar el régimen de las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato. - Informar en su caso de las incidencias relacionadas con su equipo que pudieran tener implicaciones en el desarrollo del servicio. - Apoyar a la persona Responsable de cuenta en el reporte mensual.

Analista de datos	Definición y diseño de la arquitectura de almacenamiento. Diseño del modelo de datos. Diseño de procesos ETL.
Equipo de análisis-programación BI	Toma de requisitos de la persona usuaria, análisis de orígenes de datos . Tareas de modelización de datos y programación de SQL y procesos ETL. Elaboración de informes y cuadros de mando. Redacción de la documentación de apoyo: documentos de diseño, manuales, diccionario de datos, etc.

Estos perfiles son los mínimos requeridos, pero en todo caso, la empresa licitadora podrá presentar perfiles profesionales adicionales si estima que así mejora lo requerido. En ese caso, para cada nuevo perfil adicional, deberá indicar a cuál de los perfiles aquí requeridos se asimilará en cuanto a coste / hora.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así por ejemplo la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de análisis/programación o de analista.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria. Esta información se incluirá en el reporte de seguimiento.

7.2.Disponibilidad y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto para tareas como reuniones de seguimiento, entrevistas con personas usuarias, presentaciones, impartir formación, u otras tareas que precisen de la presencia de la empresa adjudicataria en las oficinas de Visesa.

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 en el horario de oficina Visesa[2] durante los 12 meses del año. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio de Visesa y el Responsable de Cuenta, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa

[2] Actualmente el horario es:
- Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:00 a 15:00
- Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:00 a 17:00 exceptuando parada de comida.

adjudicataria deberá comprometerse a una mayor disponibilidad con el fin de cumplir los objetivos.

La empresa adjudicataria no imputará al cliente ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas del cliente[3]: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

8. Entorno Tecnológico

En la siguiente tabla se detallan las **tecnologías de servidor** en vigor en Visesa:

Base de Datos	SQL-Server 2017
Base de Datos	My SQL 5.7
Intranet	SharePoint 365
ERP	MS Dynamics NAV 2016

Las características de los **puestos de trabajo** de Visesa son las siguientes:

Sistema Operativo	Windows 10/11
Ofimática	MS Office 365
Navegador Web	Los navegadores homologados en Visesa son: ▪ Google Chrome 133.0+ ▪ MS Edge 133.0+

Las características de la instalación de **Business Intelligence** son la siguientes:

Base de Datos	Microsoft SQL Server 2022 Standard Edition (64-bit)
Office 365	• Tenant ELKARLAN compartido con Gobierno Vasco y otras sociedades y organismos públicos • Usuarios con licencia MS Power BI PRO • 1 licencia MS Power BI Premium

9. Calidad y 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

[3] Ubicación actual de las oficinas del cliente:
- Oficinas centrales: Portal de Gamarra 1A, Vitoria-Gasteiz.
- Delegación de Bilbao: Avda. Del Ferrocarril, 38, bajo, Bilbao
- Delegación de Donostia: Paseo de Errotaburu 1, Donostia

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. La recusación se realizará siempre por escrito motivado y la empresa adjudicataria tendrá derecho a reclamar en el plazo de diez días naturales contados a partir de la notificación correspondiente.

Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su aprobación por parte del cliente.

10.Resolución de Dudas

Para solventar cualquier duda sobre el presente Pliego las consultas se recibirán preferentemente por email: concursos@visesa.eus