

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
“REIMPLANTACIÓN EN LAS ÚLTIMAS VERSIONES BUSINESS CENTRAL Y CRM, DE LAS
APLICACIONES ACTUALES MICROSOFT DYNAMICS CRM Y MICROSOFT DYNAMICS NAVISION DE
VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO, O.A.L.”

2022/CON/SER/00020

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	5
3	SITUACIÓN ACTUAL	6
4	ALCANCE	9
4.1	Actualización a Solución Business Central	9
4.1.1	Gestión financiera (GF).....	11
4.1.2	Gestión de Tesorería (GT)	11
4.1.3	Compras (CM).....	12
4.1.4	Comunidades de propietarios y planes de gastos (CP)	12
4.1.5	Ventas (VT)	13
4.1.6	Arrendatarios y arrendamientos (AR)	13
4.1.7	Sistema Adjudicación (SA)	14
4.1.8	Peticiones Titularidad (PT)	15
4.1.9	Patrimonio y promociones (PM)	15
4.2	Implantación de nuevas funcionalidades.....	16
4.2.1	Tributación BATUZ.....	16
5	FASES	17
5.1	Lanzamiento del proyecto.....	17
5.2	Análisis Técnico y Funcional	18
5.3	Instalación y parametrización de Business Central	19
5.4	Migración	19
5.5	Instalación de Business Central en modo Pre-producción.....	20
5.6	Pruebas y validación.....	20
5.7	Formación.....	21
5.8	Instalación de Business Central y puesta en marcha del sistema	21
5.9	Finalización de la migración y puesta en marcha.....	22

5.10	5.10. Soporte a usuarios y técnicos.....	22
5.11	Transferencia tecnológica y de conocimiento	22
6	EQUIPO DE TRABAJO	23
7	HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	25
8	DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	26
9	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	27
10	PERIODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO	28

1 INTRODUCCIÓN

Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L. (en adelante Viviendas Municipales), es un organismo Autónomo Local adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao que tiene como misión satisfacer la demanda de vivienda digna de las personas de Bilbao, a través del régimen de alquiler social, con criterios de eficiencia energética y sostenibilidad.

Viviendas Municipales dispone, para la correcta realización de su misión, de una plataforma formada por Microsoft Dynamics NAV versión 2009 SP1 junto con Microsoft Dynamics CRM versión 2011 (en adelante plataforma MD NAV –CRM), en ambos casos 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 el gestor de expedientes Gexflow, INGRID, página web, sede electrónica entre otros, con las que conecta la plataforma existente MD NAV–CRM.

2 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** y **Dynamics 365 CRM** en la modalidad **On-Premise** de la plataforma MD NAV – MD CRM.

En el presente pliego se definen las condiciones que han de regir el cumplimiento de la contratación del servicio de reimplantación **Dynamics 365 Business Central** y **Dynamics 365 CRM** en la modalidad On-Premise* de la plataforma MD NAV-CRM existente en Viviendas Municipales 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 y conexiones con CRM.

Así mismo, se incluye la implantación de las funcionalidades necesarias para control de tributación BATUZ cuya obligatoriedad entra en vigor en enero de 2024 para todas las empresas y autónomos sujetos a la normativa de Bizkaia con independencia de su tamaño.

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

3 SITUACIÓN ACTUAL

Viviendas Municipales utiliza la plataforma MD NAV-CRM software para la gestión integral de la demanda de vivienda en todas las áreas dentro de su estructura.

Área
Dirección
Subdirección operativa y jurídica
Área de Intervención Socio Comunitaria
Área de Gestión de Patrimonio
Área de Promoción
Área de Planificación, Gestión y Administración
Área de Calidad, RRHH y S. Generales

Cada una de las áreas anteriores cuenta dentro de la plataforma MD NAV-CRM con funcionalidades propias implantadas que les permiten desarrollar los trabajos en función de las responsabilidades que dentro de su área son aplicables.

En la actualidad tiene instalados diferentes módulos en ambos sistemas Microsoft Dynamics NAV 2009 y Microsoft Dynamics CRM versión 2011 junto con modificaciones sobre el estándar y conexiones con otras herramientas. Principalmente son los siguientes: Módulo de Gestión Financiera, Módulo de Cartera, Módulo de Ventas y Marketing, Módulo de Compras, Módulo de Subvenciones, Módulo de Cuentas, Módulo de Ventas, Módulo de Servicio, Módulo de Documentación y material adjunto, Módulo de Trabajo.

Sobre esta plataforma que integra ambos ERP y los principales módulos anteriormente citados, se han implantado fundamentalmente las siguientes funcionalidades:

- **Gestión financiera**, incluyendo gestión de dimensiones analíticas, retenciones de IRPF y Garantía, Prorrata IVA, Subvenciones, Fichero para el Suministro Inmediato de información.
- **Ventas / Gestión de arrendamientos**, incluyendo gestión de clientes/arrendatarios, gestión de operaciones con contratos, operaciones con fianzas depósitos y avales, y el proceso de facturación mensual.

- **Gestión de Cobros y Tesorería**, incluyendo el proceso de cobro de la facturación mensual (manual y emisión de norma bancaria norma 19), gestión de devoluciones (N19 devueltos), gestión de cobros (N57 – Cobros por ventanilla), conciliación bancaria.
- **Compras / Gestión de Pagos**, incluyendo gestión de proveedores y su Integración con comunidades de propietarios, proceso de contabilización de gastos de comunidades de propietarios y emisión norma bancaria (norma 34), contrataciones y control presupuestario, gestión de expedientes y facturación electrónica.
- **Sistema de adjudicación de vivienda**, incluyendo gestión de maestros de fincas y direcciones, la gestión de solicitantes y unidades convivenciales, comunicación con base de datos de solicitantes externas (Etxebide), adjudicación por criterios de acceso, baremación y cupos parametrizables, gestión de correspondencia y modelos de comunicación e integración con el sistema de Gestión de Ingresos, incluyendo su integración con Gexflow y padrón municipal.
- **Sistema de gestión de peticiones de titularidad**, de vivienda y/o renovaciones de contratos de arrendamiento a partir de contratos existentes, por diferentes causas que afectan directamente a la titularidad de estos (fallecimientos, separación titulares, actualización unidad familiar, ...) o cambios por nueva reglamentación.
- **Gestión del patrimonio y promociones**, incluyendo la gestión de fincas, elementos relacionados, promociones y herencias, dependencias y dotaciones e información contractual y de mantenimientos, y la gestión de direcciones (distrito, barrio, edificios, calles, portales...) y su integración con el módulo de mantenimiento INGRID y web.
- **Gestión de arrendatarios** incluyendo titulares, cotitulares, convivientes, otros contactos y parentescos, junto con clientes potenciales / demandantes de vivienda, incluyendo su integración con Gexflow, web y sede electrónica.
- **Gestión de contratos** incluyendo su creación y la gestión integral de su facturación, la creación de fianzas/depósitos y avales relacionados, gestión de sus recibos, incluyendo su integración con Gexflow, web y sede electrónica.

- **Gestión de comunidades de propietarios**, incluyendo la gestión de las fincas que la componen, la documentación adicional, contactos, elementos así como la gestión integral de los planes de gastos asociados (creación y lanzamiento).

4 ALCANCE

4.1 Actualización a Solución Business Central

El adjudicatario deberá proceder a la actualización a versiones **Dynamics 365 Business Central** y **Dynamics 365 CRM** (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, así como reduciendo al máximo posible las integraciones entre ambas herramientas.

Viviendas Municipales hace uso en la actualidad, en mayor o menor medida, de los siguientes módulos:

- Gestión Financiera y Contabilidad, operativa contable según plan general de contabilidad, generación de informes, preparación de Estados Financieros, IVA
- Cartera, gestión de cobros y pagos, manuales y por normas bancarias (n19, n34 y n57)
- Ventas, clientes y efectos, facturación y documentos de ventas (facturas)
- Compras, proveedores y efectos
- Cuentas, clientes, proveedores y contactos
- Ventas, clientes potenciales
- Servicio, contratos y fianzas
- Módulo de Documentación y material adjunto, facturación
- Trabajo, actividades

Además, existen una serie de funcionalidades personalizadas que se integran con la solución:

- Proceso de adjudicación de vivienda
- Proceso de peticiones de cambio de titularidad de vivienda
- Gestión de arrendatarios y arrendamientos (contratos, facturación arrendamientos, fianzas depósitos y avales).
- Gestión de comunidades de propietarios y contabilización de planes de gastos
- Gestión del patrimonio y su mantenimiento
- Gestión de Promociones

- Gestión expedientes de contratación, recepción de facturación electrónica, control del saldo del expediente y ciclo de aprobación de las facturas
- Gestión de cobros por ventanilla y devoluciones
- Generación de fichero SII

Por último existen integraciones de estos módulos a:

- Gexflow
- Sede electrónica de Viviendas Municipales
- Web de Viviendas Municipales
- Módulo de mantenimiento de INGRID
- Padrón municipal

Se incluye en este apartado detalle de los requerimientos funcionales que debe satisfacer la solución Business Central para cubrir la funcionalidad actual de los procesos de Viviendas Municipales así como las nuevas funcionalidades requeridas.

4.1.1 Gestión financiera (GF)

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-GF1	Contempla la gestión de contabilidad general del aplicativo, la gestión y liquidación de impuestos, las herramientas para obtención de los balances de situación y pérdidas y ganancias, la gestión del plan de cuentas, la introducción de asientos manuales y periódicos, la gestión y configuración de diferentes tipos de diarios, la configuración de grupos contables, la definición de períodos contables, herramientas personalizables de análisis financieros, asientos predefinidos, etc.	Actual
RF-GF2	Solución BATUZ preferiblemente integrada dentro de la herramienta que incluye los documentos de factura y abono, el software garante de facturación TICKETBAI certificado por Diputación Foral de Bizkaia, y obligaciones derivadas de BATUZ como el Libro de operaciones económicas (LROE).	Nuevo

4.1.2 Gestión de Tesorería (GT)

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-GT1	Gestiones relacionadas con los procesos de cobros y pagos a arrendatarios y otros clientes, comunidades de propietarios y otros proveedores, y la relación con las entidades bancarias, como la gestión de remesas y órdenes de pagos, gestión de devoluciones y cobros por ventanilla	Actual
RF-GT2	Adaptación a la normativa SEPA (Adeudo Directo y Transferencia SEPA) de las actuales N19 y N34	Nuevo
RF-GT3	Gestión de devoluciones N19 devueltos (importación fichero norma 19 para devoluciones)	Actual
RF-GT4	Gestión de Cobros por ventanilla (importación fichero norma N57)	Actual

4.1.3 Compras (CM)

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-CM1	Gestión integral de los expedientes de gasto o inversión cumpliendo con los requisitos que obliga la normativa de Contratos del Sector Público, incluyendo flujos de aprobación	Actual
RF-CM2	Integración con los canales de entrada de la factura electrónica	Actual
RF-CM3	Generación y registro de facturación de compras desde el módulo de facturación electrónica para su correcta envío de documentos a BATUZ .	Nuevo
RF-CM4	Gestión automática IRPF en facturación compras para la correcta envío de documentos a BATUZ .	Nuevo

4.1.4 Comunidades de propietarios y planes de gastos (CP)

Actualmente Viviendas Municipales cuenta con un módulo en cada uno de los ERP que componen la plataforma MD NAV –CRM para la gestión de comunidades y planes de gastos, módulos integrados entre sí.

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-CP1	Gestión de comunidades de propietarios, incluyendo la gestión de las fincas que la componen, la documentación adicional, contactos, elementos así como la gestión integral de los planes de gastos asociados (creación, lanzamiento y registro)	Actual
RF-CP2	Integración planes de gastos con los módulos de gestión financiera, compras y cartera para su gestión de pago (manual o a través la emisión de normas bancarias).	Actual

4.1.5 Ventas (VT)

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-VT1	Gestión de clientes no arrendatarios y el proceso de facturación manual no relacionada con arrendamientos para operaciones de venta	Actual
RF-VT2	Integración de facturación con BATUZ (incluyendo TICKETBAI)	Nuevo

4.1.6 Arrendatarios y arrendamientos (AR)

Actualmente Viviendas Municipales cuenta con un módulo en cada uno de los ERP que componen la plataforma MD NAV –CRM, para el tratamiento de arrendatarios y la gestión de arrendamientos, integrados entre sí.

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-AR1	Gestión de arrendatarios incluyendo titulares, cotitulares, convivientes, otros contactos y parentescos, junto con clientes potenciales / demandantes de vivienda	Actual
RF-AR2	Gestión de Arrendamientos en todo lo que implica una relación contractual: gestión arrendatarios, altas / bajas / subrogaciones / modificaciones de contratos, fianzas, avales y depósitos, facturación de los conceptos aplicables (renta legal, suministros, IBI, variaciones ...), gestión situación morosidad	Actual
RF-AR3	Integración facturación arrendamientos con los módulos de gestión financiera, ventas y cartera para su gestión de cobro (manual o a través la emisión de normas bancarias), así como el tratamiento de las devoluciones o su cobro por ventanilla	Actual
RF-AR4	Integración fianzas/depósitos/avales con los módulos de gestión financiera, ventas y cartera para su gestión de cobro	Actual

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-AR5	Integración de facturación de arrendamientos con BATUZ (incluyendo TICKETBAI)	Nuevo
RF-AR6	Integración con Gexflow	Actual
RF-AR7	Integración web Viviendas Municipales y sede electrónica	Actual

4.1.7 Sistema Adjudicación (SA)

Actualmente Viviendas Municipales cuenta con un módulo para el proceso de adjudicación de vivienda en sus diferentes programas de idoneidad y no idoneidad (realojo, cambio de vivienda y carencia sobrevenida).

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-SA1	Módulo para el proceso de adjudicación de vivienda que incluya la Gestión de maestros de fincas y direcciones, la gestión de solicitantes y unidades convivenciales, comunicación con base de datos de solicitantes externas (Etxebide), Adjudicación por criterios de acceso, baremación y cupos parametrizables, Gestión de correspondencia y modelos de comunicación e Integración con el sistema de Gestión de Ingresos	Actual
RF-SA2	Integración con Gexflow	Actual
RF-SA3	Integración para consulta en padrón municipal	Actual
RF-SA4	Importación ficheros Etxebide (3 ficheros: solicitantes, ingresos y unidad familiar)	Nuevo

4.1.8 Peticiones Titularidad (PT)

Actualmente Viviendas Municipales cuenta con un sistema de gestión de peticiones de cambio de titularidad de vivienda

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-PT1	Gestión y tratamiento de peticiones de titularidad, de vivienda y/o renovaciones a partir de contratos existentes por diferentes causas que afectan directamente a la titularidad de estos (fallecimientos, separación titulares, actualización unidad familiar, ...) o cambios por nueva reglamentación	Actual

4.1.9 Patrimonio y promociones (PM)

Actualmente Viviendas Municipales cuenta con un Módulo para la gestión y mantenimiento del patrimonio de Viviendas Municipales (viviendas, lonjas, trasteros, garajes...) así como la gestión de Promociones

Código	Descripción funcionalidad	Actual/Nuevo
RF-PM1	Gestión del patrimonio que incluya la gestión de fincas, elementos relacionados, dependencias y dotaciones e información contractual y de mantenimientos, y la gestión de direcciones (Distrito, Barrio, Edificios, calles, portales...)	Actual
RF-PM2	Integración con el módulo de mantenimiento INGRID	Actual
RF-PM3	Integración con web de Viviendas Municipales	Actual
RF-PM4	Gestión de Promociones (VPO régimen general / tasado autonómico, promoción, pública/privada, alojamientos dotacionales, libre...)	Actual

4.2 Implantación de nuevas funcionalidades

4.2.1 Tributación BATUZ

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 entra 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)

5 FASES

En 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 Viviendas Municipales), 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 Viviendas Municipales.
- Establecer un cronograma de reuniones, que deberán ser presenciales en las oficinas de Viviendas Municipales.
- 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 Viviendas Municipales 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 Viviendas Municipales, y deberán ser presenciales en la sede de Viviendas Municipales. 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 Viviendas Municipales.

Se utilizará el estándar siempre que sea posible. Cualquier personalización o desarrollo necesario, aparte de los desarrollos propios de Viviendas Municipales 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 2009 como de los objetos modificados a la nueva versión.

Aquellos objetos de la versión 2009 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 en Viviendas Municipales 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 Infomático 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 Viviendas Municipales 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 Viviendas Municipales.

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 Viviendas Municipales 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 Viviendas Municipales 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 donde Viviendas Municipales indique. Es necesario definir, explícitamente, el enfoque que se seguirá para impartir la formación, la logística necesaria para organizar las mismas y la dedicación, teniendo en cuenta que los usuarios finales potenciales de los sistemas serán un máximo de cincuenta (50) personas.

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 5.10. Soporte a usuarios y técnicos

Durante el periodo de garantía, la adjudicataria dará soporte a Viviendas Municipales 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 Viviendas Municipales, 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 Viviendas Municipales. Por tanto, la interacción entre el equipo de Viviendas Municipales 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 Viviendas Municipales, 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 y CRM
 - ✓ 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 y CRM.
- Consultor técnico Experto:
 - ✓ Titulación superior: licenciatura, ingeniería o equivalente.
 - ✓ Mínimo ocho (8) años de experiencia en implantación de soluciones Dynamics NAV y CRM.

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 Viviendas Municipales 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 Viviendas Municipales, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

- La jornada de trabajo estará de acuerdo con la establecida por Viviendas Municipales.
- 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 Viviendas Municipales ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas centrales de Viviendas Municipales, ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

8 DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Para el seguimiento y control último de los trabajos, se constituirá un Comité de Dirección Conjunto, en el que se integrarán representantes de Viviendas Municipales y de la adjudicataria. Se reunirá con periodicidad mensual, o a petición de alguna de las partes cuando las circunstancias del proyecto así lo aconsejen.
- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto por parte del Jefe de Proyecto de la adjudicataria y de los responsables de Viviendas Municipales, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

En las reuniones del Comité de Dirección Conjunto, la adjudicataria presentará Informes en los que se recoja la evolución de los trabajos y el grado de cumplimiento de cada tarea, así como la carga de trabajo pendiente.

Tanto la información solicitada como la frecuencia establecida para el desarrollo de las reuniones podrán ser variadas por los responsables de Viviendas Municipales, previo acuerdo con el Jefe de Proyecto de la adjudicataria.

Es potestad de los responsables de Viviendas Municipales exigir, en cualquier momento, la adopción de cuantas medidas concretas y eficaces sean necesarias en relación con el equipo de trabajo si, a su juicio, la participación de dicho equipo pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios requeridos.

9 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Todos aquellos datos relacionados con la actividad de Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L. 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 Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L 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 Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L y no los aplicará o utilizará con fin distinto.
- Una vez cumplida la prestación contractual, la adjudicataria destruirá o, si Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L o BilbaoTIK así lo solicitan, devolverá a Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L 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 Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L /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 Viviendas Municipales de Bilbao,

O.A.L./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 Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L /BilbaoTIK, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información de Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L /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 Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L/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 Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L /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 Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L./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.

10 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 Viviendas Municipales, 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 RESUESTA
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 Viviendas Municipales, atendiendo al calendario laboral vigente, en horario, en días laborales, de 8:00 a 15:00 h, de lunes a viernes.