

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO Y PERSONALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA FRESHDESK Y MANDRILL, ASÍ COMO EL SUMINISTRO DE LICENCIAS DE USO NECESARIAS

Expediente 26-08-SG-120-043-FRESHDESK

1. ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, E.P.E.L. es una entidad municipal, adscrita al Área de Desarrollo Económico, Comercio y Empleo del Ayuntamiento de Bilbao, que promueve la generación de riqueza económica y social para Bilbao, potenciando la ciudad como destino atractivo a la inversión, a la creación y crecimiento de empresas, mejorando las oportunidades de acceso al empleo.

En el marco de dichas funciones, Bilbao Ekintza gestiona de forma recurrente programas públicos de ayudas y subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva o simple y, en su caso, directa, conforme a la normativa aplicable en materia de subvenciones, así como a los principios de publicidad, transparencia, objetividad, igualdad y no discriminación.

Estas líneas de ayuda se dirigen, entre otros, a personas emprendedoras, empresas, personas desempleadas, centros educativos, pymes, comercios y entidades que desarrollan su actividad en el ámbito del municipio, abarcando distintos programas vinculados al fomento del empleo, el apoyo a la actividad económica, la innovación, la dinamización comercial y el impulso de sectores estratégicos. En principio, se estima que el número de convocatorias anuales será de 15.

La gestión de estas convocatorias conlleva la ejecución de un conjunto de procesos administrativos complejos, entre los que se incluyen:

- La elaboración y publicación de convocatorias.
- La recepción y registro de solicitudes.
- La instrucción, evaluación y resolución de expedientes.
- La gestión de la justificación y seguimiento de las ayudas concedidas.
- El cumplimiento de las obligaciones en materia de control, auditoría y transparencia.

Para el soporte de estos procesos, Bilbao Ekintza dispone de una solución tecnológica basada en Freshdesk y Mandrill, configurada como herramienta de gestión de expedientes y de relación con las personas solicitantes, adaptada a las particularidades de las distintas convocatorias.

Asimismo, dicha solución se encuentra integrada con el sistema corporativo de gestión económico-financiera basado en Microsoft Dynamics 365 Business Central, lo que permite la

interoperabilidad entre la tramitación administrativa de las ayudas y los sistemas de gestión interna, garantizando la coherencia y trazabilidad de la información.

La herramienta ha sido objeto de desarrollos específicos y adaptaciones funcionales a lo largo del tiempo, en función de las necesidades operativas y de los distintos programas gestionados, constituyendo en la actualidad un sistema crítico para la prestación del servicio, tanto por su impacto en la gestión interna como por su relevancia en la atención a la ciudadanía y a las entidades beneficiarias.

En este contexto, resulta necesario garantizar la continuidad del servicio, por lo que es necesario contratar el mantenimiento, soporte, evolución y adaptación a nuevas convocatorias de la solución tecnológica implantada en Bilbao Ekintza, así como la correcta gestión del licenciamiento asociado, mediante la contratación de un proveedor especializado que asegure el adecuado funcionamiento del sistema y su alineación con las necesidades presentes y futuras de la entidad.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de un **servicio integral de soporte, mantenimiento y evolución funcional y técnica**, así como el **suministro y gestión de licencias de uso**, de la solución tecnológica basada en Freshdesk y Mandrill implantada en Bilbao Ekintza, destinada a la gestión y tramitación de programas de ayudas y subvenciones.

El contrato comprende la ejecución de las siguientes prestaciones:

a) Soporte técnico y funcional

La prestación de un servicio continuado de soporte que garantice el correcto funcionamiento de la herramienta, incluyendo:

- Atención y resolución de incidencias técnicas y funcionales.
- Soporte a personas usuarias internas.
- Gestión de consultas y peticiones de servicio.
- Supervisión del estado del sistema y actuaciones preventivas.

Todo ello conforme a niveles de servicio (SLA) que aseguren la disponibilidad y continuidad del sistema.

b) Mantenimiento correctivo y evolutivo

- **Mantenimiento correctivo**, destinado a la subsanación de errores o disfunciones detectadas en la herramienta o en sus integraciones.

- **Mantenimiento evolutivo**, orientado a la adaptación continua de la solución a las necesidades de la entidad, incluyendo:
 - Configuración y parametrización de nuevas convocatorias de ayudas.
 - Adaptación de flujos de tramitación.
 - Desarrollo de nuevas funcionalidades.
 - Mejora de procesos y automatizaciones.

Estas actuaciones deberán garantizar la adecuada respuesta a cambios normativos, organizativos o de procedimiento.

c) Gestión y adaptación a convocatorias de ayudas

La adjudicataria deberá prestar soporte específico para:

- La puesta en marcha de nuevas convocatorias.
- La adaptación de formularios, circuitos de validación y reglas de negocio.
- La optimización de la experiencia de las personas solicitantes y del personal gestor.

Se estima que anualmente se lanzarán 15 convocatorias de ayudas.

d) Mantenimiento e integración con sistemas corporativos

El contrato incluye el mantenimiento y evolución de la integración existente entre Freshdesk y Mandrill y el sistema corporativo **Microsoft Dynamics 365 Business Central**, incluyendo:

- Garantía de interoperabilidad entre sistemas.
- Resolución de incidencias en los intercambios de información.
- Adaptación a cambios en cualquiera de las plataformas.
- Propuesta de mejoras en la integración.

e) Suministro y gestión de licencias

La adjudicataria será responsable del:

- Suministro de las licencias necesarias de Freshdesk y Mandrill (20 licencias aprox.).
- Gestión integral del licenciamiento (altas, bajas, modificaciones).
- Asesoramiento en la optimización del modelo de licencias.
- Garantía de cumplimiento de las condiciones del fabricante.

f) Servicios asociados

Asimismo, el contrato deberá incluir:

- Asesoramiento técnico y funcional.
- Propuestas de mejora continua.
- Documentación técnica y funcional actualizada.
- Transferencia de conocimiento al personal de Bilbao Ekintza.

El servicio deberá prestarse de forma **continua, proactiva y orientada a resultados**, garantizando:

- La estabilidad y disponibilidad del sistema.
- La correcta gestión de los procesos de ayudas y subvenciones.
- La capacidad de adaptación a nuevas necesidades.
- La minimización de riesgos operativos.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

La adjudicataria deberá prestar un servicio integral que cubra la totalidad de necesidades asociadas al uso, mantenimiento y evolución de la solución basada en Freshdesk y Mandrill, garantizando su correcto funcionamiento, adaptación continua y alineación con los procesos de gestión de ayudas y subvenciones de Bilbao Ekintza.

El alcance del servicio comprenderá, al menos, las siguientes líneas de actuación:

3.1 Soporte técnico y funcional

La adjudicataria deberá proporcionar:

1. Resolución de incidencias.
2. Mantenimiento correctivo de las inconsistencias que se puedan producir. En base a la importancia de las mismas, se establece la clasificación detallada más abajo, así como los tiempos de respuesta y de resolución.
3. Mantenimiento preventivo. Plantear a la administración aquellas mejoras que se podrían implementar.
4. Contacto con las personas responsables del Programa.

Inconsistencias y su clasificación:

- **Incidencias tipo 1 (prioridad crítica)**, que son todas aquellas por las cuales la Plataforma no está operativa e impiden su funcionamiento o imposibilitan su uso por parte de las personas usuarias,

sin que exista ninguna otra alternativa de operación, provocando parada del servicio y por tanto inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones.

- **Incidencias tipo 2 (prioridad alta)**, que afectan a ciertos servicios de la Plataforma sin parada de la misma y por tanto sin imposibilitar su utilización por existir una vía alternativa y desarrollo de la actividad. Afecta a un gran número de personas usuarias.
- **Incidencias tipo 3 (prioridad media)**, que afectan a ciertos servicios de la Plataforma sin parada de la misma y por tanto sin imposibilitar su utilización y desarrollo de la actividad. Impide la ejecución de una funcionalidad clave, pero no afecta a un gran número de usuarios.
- **Incidencias tipo 4 (prioridad baja)**, que implica una solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema.

Incidencias y tiempo de resolución:

Tipo de inconsistencia/incidencia	Tiempo de resolución
PRIORIDAD CRÍTICA	Menor de 6 horas.
PRIORIDAD ALTA	Menor de 16 horas.
PRIORIDAD MEDIA	Menor de 48 horas.
PRIORIDAD BAJA	Menor de 96 horas.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta una Memoria descriptiva del planteamiento general del servicio, que incluya la metodología, la estructura, el contenido y el plan de trabajo a seguir para la realización de los trabajos, así como los medios tecnológicos aportados.

3.2 Mantenimiento evolutivo

La adjudicataria deberá proporcionar capacidad de evolución del sistema mediante:

- Parametrización de nuevas funcionalidades.
- Adaptación de la herramienta a nuevas convocatorias de ayudas.
- Diseño y configuración de flujos de tramitación.
- Implementación de automatizaciones.
- Mejora de la experiencia de usuario.

Las actuaciones evolutivas podrán ejecutarse bajo un modelo de:

- Bolsa de horas, o
- Planificación periódica acordada con la entidad.

3.3 Adaptación a convocatorias de ayudas

Dado el carácter dinámico de los programas gestionados, la adjudicataria deberá:

- Configurar la herramienta para cada nueva convocatoria.
- Adaptar formularios, campos y estructuras de datos.
- Definir reglas de validación y criterios de negocio.
- Ajustar circuitos de tramitación y estados de expediente.

Se valorará especialmente la capacidad de:

- Reducir tiempos de puesta en marcha.
- Reutilizar componentes existentes.
- Minimizar errores en fases críticas.

3.4 Gestión de la integración con sistemas corporativos

El servicio incluirá el mantenimiento y evolución de la integración con Microsoft Dynamics 365 Business Central, abarcando:

- Supervisión de los flujos de intercambio de información.
- Resolución de incidencias de integración.
- Adaptación a cambios en los sistemas implicados.
- Optimización de procesos de sincronización de datos.

La adjudicataria deberá garantizar la **integridad, consistencia y trazabilidad de la información** intercambiada.

3.5 Suministro y gestión de licencias

La adjudicataria será responsable de:

- Proveer las licencias necesarias de Freshdesk y Mandrill.
- Gestionar el ciclo de vida de las licencias (altas, bajas, cambios).
- Optimizar el uso de licencias en función de las necesidades.
- Garantizar el cumplimiento de las condiciones del fabricante.

Asimismo, deberá proporcionar información clara y actualizada sobre:

- Tipologías de licencias.
- Costes asociados.
- Modelos de contratación disponibles.

3.6 Gestión del servicio

La adjudicataria deberá establecer un modelo de gestión que incluya:

- Designación de un responsable del servicio.
- Definición de un interlocutor único.
- Elaboración de informes periódicos (incidencias, evolutivos, SLA).
- Seguimiento y control del servicio mediante reuniones periódicas.

3.7 Documentación y transferencia de conocimiento

La adjudicataria deberá:

- Mantener actualizada la documentación técnica y funcional.
- Documentar configuraciones, desarrollos e integraciones.
- Facilitar la transferencia de conocimiento al personal de Bilbao Ekintza.

3.8 Enfoque proactivo y mejora continua

El servicio deberá prestarse con un enfoque proactivo, incluyendo:

- Identificación de oportunidades de mejora.
- Propuesta de optimizaciones funcionales y técnicas.
- Anticipación a incidencias o riesgos.

El alcance descrito deberá garantizar:

- La continuidad y estabilidad del sistema.
- La correcta gestión de las ayudas y subvenciones.
- La capacidad de adaptación a nuevas necesidades.
- La reducción de riesgos operativos y dependencias críticas.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La adjudicataria deberá disponer de una metodología que garantice:

- Control y seguimiento de incidencias.
- Gestión estructurada de evolutivos.
- Priorización eficiente de tareas.

Se valorará:

- Uso de metodologías ágiles.
- Herramientas de seguimiento y reporting.
- Capacidad de adaptación a los procesos internos de Bilbao Ekintza.

5. EQUIPO DE TRABAJO

De acuerdo con el objeto contractual, y en función de las actividades que se especifican, la adjudicataria deberá aportar, como mínimo, el personal especializado que se establece a continuación. A tal fin, la adjudicataria presentará relación nominal y currículo profesional del personal encargado de la ejecución del contrato, el cual deberá cumplir los siguientes perfiles:

Funciones	Requisitos mínimos
1 Jefatura de proyecto	
- Dirección ejecutiva y efectiva del contrato. - Interlocución con Bilbao Ekintza. - Coordinación del equipo de trabajo. - Organización de la ejecución del trabajo, asegurando el control de los plazos que se establezcan y los niveles de calidad. - Gestión de acciones correctivas a las incidencias. - Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas objeto del contrato.	- Titulación universitaria Nivel 2 del MECES. - Al menos, cinco (5) años de experiencia en tareas de dirección, desarrollo e implementación de productos en herramientas similares (Freshdesk y Mandrill) y en particular en procesos administrativos.
1 consultor funcional	

- Interlocución con los responsables funcionales. - Comprensión de las necesidades del negocio. - Diseño funcional de la solución. - Supervisión del desarrollo funcional, asegurando su correcta explotación y óptimo rendimiento.	- Titulación universitaria Nivel 1 del MECES (titulado/a medio o Grado Superior FP). - Al menos, tres (3) años de experiencia como consultor funcional en herramientas similares (Freshdesk y Mandrill) y en particular en procesos administrativos.
1 consultor senior	
- Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas objeto del contrato.	- Titulación universitaria Nivel 1 del MECES (titulado/a medio o Grado Superior FP). - Al menos, tres (3) años de experiencia en tareas de desarrollo de productos en herramientas similares (Freshdesk y Mandrill) y en particular en procesos administrativos.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la relación nominal del equipo de trabajo propuesto, con indicación del nivel de dedicación al contrato y currículum profesional de acuerdo a lo indicado, y que detalle lo siguiente:

- Nivel de formación.
- Trayectoria profesional.
- Experiencia en el desempeño de las tareas del contrato.

Al menos un miembro del equipo de trabajo deberá estar en disposición de ejecutar las prestaciones objeto del contrato en euskera.

La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

Se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles, responsabilidades y experiencia establecidos en el cuadro, de forma que su incumplimiento por la entidad adjudicataria será causa de resolución del contrato.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución

de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.

- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

La sustitución por parte de la entidad adjudicataria de cualquier miembro del equipo de trabajo adscrito a la ejecución, deberá ser autorizada expresamente por Bilbao Ekintza EPEL, debiendo acreditarse que los/as nuevos/as profesionales ostenten las condiciones, en cuanto a titulación, capacitación lingüística y experiencia, exigidas para la contratación.

La entidad adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación de este. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

La entidad adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social, así como las relativas a seguridad e higiene en el trabajo. Bilbao Ekintza EPEL se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la entidad adjudicataria de las obligaciones anteriores.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Bilbao Ekintza. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá ser causa de resolución del contrato.

6. PLAN DE TRABAJO

Las licitadoras deberán presentar un Plan de Trabajo detallado que describa la organización, metodología y planificación de las actividades necesarias para la correcta prestación del servicio, garantizando la continuidad operativa y la adaptación a las necesidades de Bilbao Ekintza.

El Plan de Trabajo deberá contemplar, al menos, los siguientes apartados:

6.1 Plan de transición y asunción del servicio

Las licitadoras deberán definir un plan de transición que garantice la continuidad del servicio sin afecciones relevantes.

Este plan deberá incluir:

- Análisis inicial del sistema y su arquitectura.
- Identificación de elementos críticos.
- Plan de transferencia de conocimiento.
- Definición de hitos y calendario de transición.
- Medidas para asegurar la continuidad del servicio durante el proceso.

Se deberá garantizar en todo caso:

- La no interrupción del servicio.
- La integridad de la información.
- La correcta operatividad desde el inicio del contrato.

6.2 Plan de prestación del servicio de soporte

La adjudicataria deberá definir el modelo de prestación del soporte, incluyendo:

- Canales de atención (herramienta de tickets, correo, etc.).
- Horarios de prestación del servicio.
- Procedimiento de gestión de incidencias.
- Clasificación y priorización.

Asimismo, deberá incluir:

- Procedimientos de comunicación con las personas usuarias.
- Mecanismos de seguimiento y control.

6.3 Plan de mantenimiento evolutivo

Se deberá detallar el modelo de gestión de evolutivos, incluyendo:

- Procedimiento de solicitud, análisis y aprobación.
- Estimación y planificación de desarrollos.

- Priorización de actuaciones.
- Control de versiones y despliegues.

El plan deberá contemplar:

- Capacidad de respuesta ante nuevas convocatorias.
- Flexibilidad para adaptarse a cambios urgentes.
- Coordinación con Bilbao Ekintza en la definición de requisitos.

6.4 Plan de adaptación a convocatorias

Dada la naturaleza del servicio, las licitadoras deberán definir un modelo específico para la puesta en marcha de nuevas convocatorias, incluyendo:

- Fases de configuración de la herramienta.
- Definición de formularios y flujos.
- Validación funcional previa a la puesta en producción.
- Tiempos estimados de despliegue.

Se valorará especialmente:

- La capacidad de reducción de plazos.
- La reutilización de configuraciones existentes.
- La minimización de errores en la puesta en marcha.

6.5 Plan de gestión de la integración

El adjudicatario deberá describir:

- El modelo de mantenimiento de la integración con Microsoft Dynamics 365 Business Central.
- Procedimientos de monitorización.
- Gestión de incidencias.
- Estrategia de evolución de la integración.

6.6 Organización del equipo y modelo de gobernanza

Se deberá incluir:

- Estructura del equipo de trabajo.

- Roles y responsabilidades.
- Designación de interlocutores.
- Modelo de gobernanza del servicio.

El plan deberá contemplar:

- Reuniones periódicas de seguimiento.
- Informes de actividad.
- Mecanismos de toma de decisiones.

6.7 Plan de calidad y mejora continua

La adjudicataria deberá definir:

- Indicadores de calidad del servicio.
- Mecanismos de control y seguimiento.
- Procedimientos de mejora continua.

Se incluirán:

- Informes periódicos de servicio.
- Análisis de incidencias recurrentes.
- Propuestas de mejora.

6.8 Plan de documentación y transferencia de conocimiento

La adjudicataria deberá garantizar:

- La documentación actualizada del sistema.
- La trazabilidad de cambios.
- La transferencia de conocimiento al personal de Bilbao Ekintza.

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos. A tal efecto, designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición del Bilbao Ekintza EPEL para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a cuantas reuniones de coordinación Bilbao Ekintza EPEL le

convoque, siendo a cargo del adjudicatario los gastos de desplazamiento que se pudieran ocasionar.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de Bilbao Ekintza EPEL, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La entidad adjudicataria podrá hacer uso de estos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de esta.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de Bilbao Ekintza EPEL. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual la documentación generada al amparo del presente contrato corresponde únicamente a Bilbao Ekintza EPEL, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la entidad adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a Bilbao Ekintza EPEL la información y documentación que ésta solicite 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 los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de trabajo adscritos al contrato con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la entidad adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado. Quienes colaboren con la entidad adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personal usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

La entidad adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con Bilbao Ekintza. La entidad adjudicataria establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal

dependiente de Bilbao Ekintza EPEL, con la utilización del logotipo/s correspondiente/s que esta determine.

La entidad adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que Bilbao Ekintza EPEL ponga a su disposición, siendo responsable de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito al servicio en el ejercicio de sus funciones.

RESPONSABLE DE LA UNIDAD ECONÓMICO-FINANCIERA**BILBAO EKINTZA, EPEL**

ANDREA SARA
DE REGIL
SALZER -
14611707Z

Firmado digitalmente
por ANDREA SARA DE
REGIL SALZER -
14611707Z
Fecha: 2026.10.15
08:38:29 +02'00'