PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de mantenimiento, desarrollos evolutivos, actualizaciones y soporte y acompañamiento al usuario para Microsoft Dynamics 365 Business Central
Nº DE EXPEDIENTE: 1952

ANTECEDENTES

Desde 2020, Ihobe viene desarrollando un proceso de transformación digital orientado a la modernización y digitalización de sus procesos internos.

En este contexto, se implantó Microsoft Dynamics 365 Business Central como sistema de gestión corporativo, entrando en operación el 1 de enero de 2023. Actualmente, Business Central da soporte a procesos clave de la organización, entre los que destacan:

- La gestión económico-financiera y contable.
- La integración con e-Faktura.
- La gestión del proceso de contratación interna (pliegos, pedidos de compra y contratos).
- La gestión de proyectos, recursos, dedicaciones y costes.
- La gestión de liquidaciones de gasto mediante desarrollos específicos.
- La integración con TicketBAI.
- La gestión de una API para la generación de informes en Power BI.

Asimismo, la plataforma se encuentra integrada con herramientas de análisis y cuadros de mando para la explotación de la información corporativa.

Durante los últimos años se han incorporado personalizaciones, integraciones y procedimientos específicos asociados a la operativa de Ihobe, lo que convierte a Business Central en una aplicación crítica para la gestión corporativa.

Por lo tanto, la evolución continua de los procesos de negocio, la necesidad de adaptación a nuevas funcionalidades de Microsoft, el mantenimiento de desarrollos y personalizaciones existentes, así como el acompañamiento a usuarios y administradores de la solución, hacen necesario disponer de un servicio especializado que garantice la continuidad operativa, la mejora continua y la correcta alineación de la herramienta con las necesidades de negocio de Ihobe.

OBJETO DEL TRABAJO

La organización requiere un servicio especializado capaz de proporcionar:

- Atención especializada a las personas administradoras de Microsoft Dynamics 365 Business Central, garantizando el correcto funcionamiento y evolución de la plataforma.
- Acompañamiento y soporte a usuarios y usuarias, proporcionando asistencia funcional, resolución de consultas, formación y apoyo en la ejecución de procesos de negocio y tareas de especial complejidad.
- Soporte funcional avanzado sobre Business Central, incluyendo parametrización, configuración y ejecución de actuaciones que requieran un conocimiento experto de la solución.

- Elaboración y mantenimiento de la documentación operativa y técnica, incluyendo manuales, procedimientos y cualquier otro material necesario para la correcta utilización y administración de la herramienta.
- Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los desarrollos, personalizaciones e integraciones existentes.
- Gestión integral de incidencias y solicitudes, asegurando su seguimiento, resolución y comunicación a las personas usuarias.
- Diseño y desarrollo de integraciones con otras aplicaciones y sistemas corporativos de Ihobe.
- Desarrollo y evolución de cuadros de mando en Power BI, así como mantenimiento de las APIs, modelos de datos e informes actualmente implantados.
- Implantación y puesta en marcha de nuevos módulos estándar de Microsoft Dynamics 365 Business Central, favoreciendo la adopción de nuevas capacidades y funcionalidades de la plataforma.
- Mejora continua y actualización tecnológica de la solución, alineando su evolución con las necesidades presentes y futuras de la organización.

Todo ello con el objetivo de garantizar la estabilidad, seguridad, eficiencia y evolución continua de la plataforma, asegurando su alineación con los procesos y objetivos estratégicos de Ihobe.

ALCANCE DEL TRABAJO

La prestación del servicio deberá garantizar la correcta operación, mantenimiento, evolución y soporte de la plataforma Microsoft Dynamics 365 Business Central, asegurando su alineación permanente con las necesidades de negocio de Ihobe y la continuidad de los servicios corporativos que soporta.

El alcance comprenderá, al menos, las siguientes actividades:

- Impulsar la mejora continua y la adaptación de la plataforma a la estrategia, procesos y necesidades de negocio de Ihobe.
- Garantizar la integridad e integración funcional de procesos y datos, preservando la coherencia del sistema de información corporativo.
- Gestionar de forma eficiente las actividades de mantenimiento, evolución y soporte, optimizando los recursos y asegurando los niveles de servicio comprometidos.
- Asegurar la disponibilidad y estabilidad de la plataforma para las personas usuarias.
- Mantener actualizada la información, documentación y conocimiento del sistema, promoviendo la formación y adopción de las mejoras implantadas.
- Proporcionar soporte especializado a las personas administradoras de la solución, prestando asistencia funcional y técnica en la gestión de la plataforma.
- Prestar servicios de mantenimiento correctivo, resolviendo incidencias funcionales y técnicas que afecten al funcionamiento del sistema.
- Ejecutar actuaciones de mantenimiento preventivo, adaptativo y tecnológico, garantizando la actualización y sostenibilidad de la solución.
- Desarrollar mejoras evolutivas e integraciones, incorporando nuevas funcionalidades y adaptando la herramienta a la evolución de los procesos de negocio.
- Generar y mantener la documentación técnica y operativa necesaria, incluyendo manuales, procedimientos, diagramas y cualquier otro elemento que facilite la administración y uso del sistema.
- Realizar las actuaciones necesarias para la recuperación y restablecimiento del servicio ante incidencias críticas o situaciones que comprometan su funcionamiento.

- Garantizar la transferencia de conocimiento y el acompañamiento continuo a usuarios y administradores, favoreciendo la autonomía operativa de la organización.

Con el fin de garantizar la evolución continua del servicio, la incorporación ordenada de nuevas capacidades tecnológicas y la maximización del valor de las soluciones Microsoft implantadas en Ihobe, las empresas licitadoras deberán presentar un Plan Anual de Innovación y Mejora Continua aplicable al objeto del contrato.

Este plan deberá describir la metodología, actividades, recursos y mecanismos que la empresa propone para identificar, analizar, priorizar y promover mejoras sobre los servicios prestados durante toda la vigencia del contrato.

Como mínimo, el plan deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Metodología para la identificación periódica de oportunidades de mejora.
- Seguimiento y análisis de las novedades, evoluciones funcionales y nuevas capacidades de las tecnologías Microsoft relacionadas con el servicio.
- Procedimiento para evaluar el impacto, viabilidad, riesgos y beneficios de las posibles mejoras.
- Mecanismos de priorización de iniciativas atendiendo a criterios de valor para Ihobe, esfuerzo de implantación e impacto esperado.
- Definición de indicadores de seguimiento y mecanismos de medición de resultados.
- Propuesta de actuaciones concretas de innovación o mejora susceptibles de ser aplicadas en el entorno tecnológico de Ihobe.
- Sistema de seguimiento y revisión periódica del plan, incluyendo la presentación de avances y resultados obtenidos.

Todas las actuaciones deberán orientarse a garantizar la continuidad operativa, la seguridad, la calidad del servicio y la evolución sostenible de Microsoft Dynamics 365 Business Central como plataforma corporativa de gestión de Ihobe.

El adjudicatario deberá garantizar la prestación presencial de los servicios en las instalaciones de IHOBE cuando sea requerida por la Dirección del contrato.

DEFINICIÓN DE FASES Y TAREAS DEL PROYECTO

Se enviará un correo electrónico por parte del equipo de proyecto de Transformación digital de Ihobe cada vez que se detecte una incidencia o necesidad, de ahora en adelante, solicitudes, y se clasificarán en base a la siguiente tipología:

- Solicitudes críticas: Serán aquellas solicitudes extraordinarias (también fuera de horario laboral) que por su gravedad o gran impacto (ie. Caída del servicio, imposibilidad de acceder a los datos…) se consideren críticas.
- Solicitudes muy urgentes: Serán aquellas que impiden a un conjunto de trabajadores poder realizar sus funciones de manera ordinaria o que afecten de forma grave a Ihobe.
- Solicitudes urgentes: Serán aquellas solicitudes que impidan a algún trabajador realizar sus funciones de manera ordinaria o que limiten el normal desarrollo del trabajo a un conjunto de trabajadores.
- Solicitudes normales: Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador. Ver apartado Planificación de los trabajos.

Tipología	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Críticas	2 horas	24-36 horas
Muy urgentes	5 horas	36-48 horas
Urgentes	8 horas	48-72 horas
Normales	24 horas	Dependiente del alcance. Ver apartado Planificación de los trabajos

- *Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia
- **Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencia

Teniendo en cuenta estos tiempos, el licitante podrá establecer en su oferta una mejora si lo considera conveniente.

Se establecerán 3 tipos de incumplimientos: Leves, Graves o Muy Graves.

Se entenderá un incumplimiento **leve**, cuando:

- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Ihobe, de hasta el doble de lo establecido.

Se entenderá un incumplimiento **grave**, cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 5 (cinco) incumplimientos leves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Ihobe, de hasta el doble del tiempo establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Ihobe, de hasta el triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- La no continuación de la resolución de un problema una vez iniciada la respuesta a este, y/o que los medios empleados no sean eminentemente los necesarios para su resolución.

En Incidencias graves se restará un 1% de la facturación trimestral (IVA excluido) por cada hora de más del tiempo establecido por parte del adjudicatario. La penalidad impuesta por cada incumplimiento no podrá superar el 10 % del precio del contrato, IVA excluido. El conjunto de las penalidades impuestas durante la vigencia del contrato no podrá superar el 50 % de dicho precio."

Se entenderá incumplimiento **muy grave** cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 10 (diez) incumplimientos leves.
- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 5 (cinco) incumplimientos graves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Ihobe, de más del triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Ihobe, de más del doble del tiempo del nivel de servicio establecido.

La ocurrencia de un incidente muy grave, no debidamente justiciado, podrá dar lugar a Ihobe la potestad de la resolución del contrato, reclamación a la persona adjudicataria de la compensación por los daños ocasionados por la no diligente prestación del servicio y la imposición de una

penalidad equivalente al 10 % del precio del contrato, IVA excluido, por cada incumplimiento muy grave, sin que cada penalidad pueda superar el 10 % del precio del contrato ni el conjunto de las penalidades impuestas el 50 %

Igualmente, Ihobe se reserva el derecho, en el caso de incidencias muy graves, a asignar la resolución de la incidencia o incidencias pendientes y futuras necesarias a un tercero de su elección, tareas que podrá desarrollar hasta la licitación y adjudicación del nuevo documento, corriendo la persona adjudicataria con los gastos incurridos por este tercero.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

En el caso de los nuevos desarrollos y mantenimiento evolutivo, el método de trabajo será el siguiente:

- Ihobe expondrá a la empresa adjudicataria (verbalmente en las reuniones de seguimiento o por escrito para aquellas mejoras que se necesiten y que no puedan esperar a la siguiente reunión de seguimiento), las características del proyecto demandado, asegurándose del correcto conocimiento de la solicitud por parte de la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria, en el plazo máximo de dos días desde la fecha de comunicación de la solicitud, enviará a Ihobe por escrito una propuesta con el número de horas, tareas necesarias y equipo de trabajo propuesto para el desarrollo de los trabajos.
- Ihobe, en el plazo máximo de una semana, procederá a la aceptación o rechazo de la propuesta. Si la propuesta es aceptada, los trabajos deberán comenzar en un plazo inferior a dos días a partir de la notificación de la aceptación (el incumplimiento reiterado en estos plazos por parte de la empresa adjudicataria podrá ser causa de resolución del contrato para el desarrollo de los trabajos del Servicio de Asistencia Técnica).
- Una vez aceptados los trabajos comenzará el desarrollo que incluirá un plan de pruebas que una vez validado culminará con la puesta en producción. Finalizada la puesta en producción se hará entrega de la documentación pertinente que deberá incluir:
    - Análisis funcional.
    - Diseño técnico.
    - Manual de usuario.
    - Manual de administración.
    - Código fuente.
    - Instrucciones de despliegue.
    - Registro de cambios.

Tanto los nuevos desarrollos como el mantenimiento evolutivo, serán sometidos a validación en el entorno de pruebas / área de trabajo asignada a la asistencia previa subida al entorno de producción / área a de trabajo corporativa. Cualquier error identificado deberá ser subsanado por la empresa adjudicataria previa subida al entorno de producción / área a de trabajo corporativa. Los plazos de corrección de errores estarán alineados con los establecidos para la entrega del desarrollo, no perjudicando al mismo.

Por último, en el caso de detección de errores en el funcionamiento de alguno de los aplicativos y/o informes estos serán comunicados por correo o telefónicamente a la empresa adjudicataria (para lo que deberá habilitar un servicio de atención telefónica de incidencias de trabajo), comenzando los trabajos para su resolución de inmediato y asegurando el menor plazo de respuesta posible. En función de la gravedad de los problemas detectados (parada obligatoria de equipos de trabajo en IHOBE, pérdida en la integridad de los datos del sistema, afección a clientes externos, ...), IHOBE

podrá exigir a la empresa adjudicataria la presencia física en las propias instalaciones de IHOBE para la resolución in-situ de la incidencia (en aras a conseguir su urgente resolución). Esta exigencia se aplicará de forma motivada y proporcional a la criticidad de la incidencia.

Fdo.: MARIA GARCIA FLECHA

Directora de Área

MARIA GARCIA FLECHA - 44612727H

Firmado digitalmente por MARIA GARCIA FLECHA - 44612727H
Fecha: 2026.10.06 11:47:20 +02'00'

Fdo.: VIRGINIA GOMEZ ORTEGA

Técnica de proyecto

VIRGINIA GOMEZ ORTEGA - 78903360C

Firmado digitalmente por VIRGINIA GOMEZ ORTEGA - 78903360C
Fecha: 2026.10.06 10:25:49 +02'00'