Pliego Técnico para el servicio integral de mantenimiento, evolución y asesoramiento de POWER BI en ALOKABIDE

Octubre 2026

Contenido

1. Contexto 1
2. Necesidades Detectadas 1
3. Objeto del contrato 2
4. Descripción de la herramienta 2
   4.1. Arquitectura de la solución 2
   4.2. Fuentes de información 3
   4.3. Líneas de actividad 3
5. Mantenimiento BI 5
   5.1. Descripción del servicio 5
   5.2. Procedimiento para el tratamiento de los trabajos 8
   5.3. Niveles de calidad de servicio 9
   5.4. Seguimiento del servicio de mantenimiento 9
   5.5. Fin del servicio 11
6. Equipo de proyecto 11
   6.1. Estructura del equipo de trabajo 11
   6.2. Disponibilidad y lugar de prestación del servicio 13
   6.3. Cambios en la composición del equipo 14
   6.4. Curriculum vitae 14
7. Entorno tecnológico 15
   7.1. Aplicativos principales y fuentes de información para el BI 15
   7.2. Entorno de trabajo y Seguridad 15
   7.3. Entorno Business Intelligence 15
   7.4. Accesos de proveedores externos 16
8. Calidad y Garantía 16
9. Confidencialidad 17
10. Propiedad intelectual 17
11. Tratamiento de datos personales por parte de la empresa adjudicataria (Art.122.2 LCSP) 18

1. Contexto

A principios del 2017, ALOKABIDE finaliza un complejo proceso de redefinición de su modelo de datos corporativo, junto con un proyecto de reimplantación del ERP, durante el cual se adopta la plataforma **Microsoft Dynamics NAV** como nuevo sistema de gestión de información corporativa y de los procesos administrativos de los parques de viviendas en alquiler.

A principios del 2020, ALOKABIDE implanta el **CRM Salesforce** para gestionar las interacciones con los clientes, proveedores y terceros. Esta solución se instaura con el objetivo de sustituir parcialmente la herramienta Lantek Óptima. La cual gestionaba la relación con el cliente y el mantenimiento correctivo de los activos.

Desde 2025, Alokabide se encuentra inmerso en un proyecto de redefinición, ajuste y migración de las utilidades implantadas en NAV, para el traspaso del core económico al evolutivo natural de Microsoft Dynamics 365 Business Central, y para el traspaso del core de negocio al aplicativo Salesforce.

2. Necesidades Detectadas

Alokabide en 2019 implantó un sistema de Business Intelligence que se alimentaba de las distintas fuentes de datos de la organización. Desde entonces la herramienta ha ido creciendo con nuevos indicadores y funcionalidades.

Especialmente intenso ha sido el desarrollo de cuadros de mando integrales y de proceso, además de ir respondiendo a la necesidad de reporte de información al Departamento al que está adscrita, en una rendición y compartición periódica de datos y paneles, necesaria para la coordinación interna.

Actualmente Alokabide precisa de una empresa que preste el servicio para el mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema de Business Intelligence que garantice el mantenimiento y actualización de las soluciones ya desarrolladas y el despliegue paulatino de nuevos paneles de indicadores de cada ámbito de gestión.

De igual manera, el servicio deberá tener en cuenta las nuevas necesidades y obligaciones derivadas de la Ley 3/2026, de Transparencia de Euskadi, en cuanto a la gestión avanzada de datos y reutilización de la información con una lógica de “open data” y reutilización de la información pública, debiendo avanzar progresivamente en:

- Calidad y estructuración del dato.
- Interoperabilidad entre sistemas.
- Cuadros de mando e indicadores.
- Automatización de información pública.
- Datos reutilizables y accesibles.
- Visualización comprensible de información pública.

3. Objeto del contrato

El objeto del presente Pliego de Bases Técnicas es la contratación por parte de ALOKABIDE de los servicios profesionales necesarios para llevar a cabo el **MANTENIMIENTO, EVOLUCION Y ASESORAMIENTO DEL SISTEMA DE BUSINESS INTELLIGENCE DE ALOKABIDE (MS Power BI).**

El objetivo de este proyecto es actuar como Partner Business Intelligence de ALOKABIDE y realizar el mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema de Business Intelligence.

4. Descripción de la herramienta

Las especificaciones que se detallan en el presente apartado pretenden ofrecer una visión de la **herramienta de Business Intelligence** implantada en ALOKABIDE que es objeto de esta petición de ofertas.

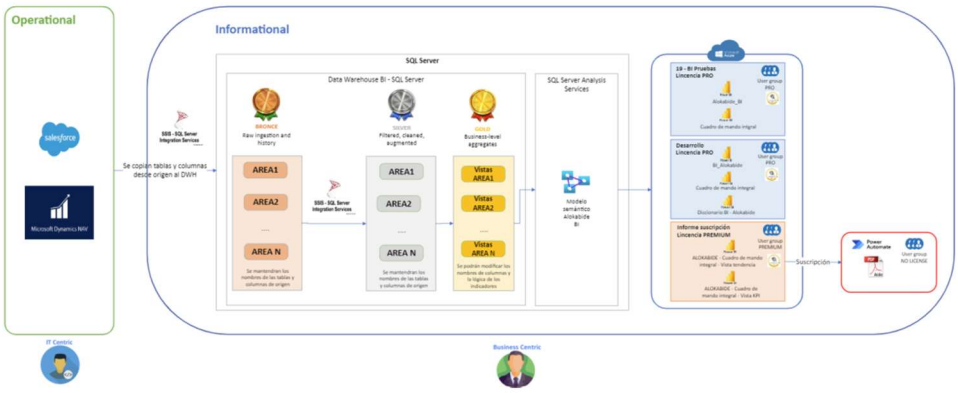
Es importante señalar que las siguientes especificaciones son **mínimas y meramente orientativas** para la elaboración de la oferta por parte de las empresas licitadoras.

4.1. Arquitectura de la solución

El sistema utiliza las soluciones Business Intelligence de Microsoft. La extracción de datos se realiza mediante SQL Server Integration Services (SSIS) y el modelado de datos mediante SQL Server Analysis Services (SSAS), utilizando el motor Microsoft SQL Server 2019.

Tanto el modelado como la extracción de datos son únicos sin importar la forma en que se visualiza la información, de tal manera que un cambio en el modelo de datos se efectúa tan sólo en un único lugar y este se ve reflejado en todos los informes y paneles en los que el dato participa, independientemente de la herramienta utilizada para su explotación.

La arquitectura de la solución implantada en Alokabide sigue el siguiente esquema, donde cobra importancia la reducción de latencia, la escalabilidad, la capacidad de reutilización, la flexibilidad, la trazabilidad del dato y el control de versiones:



4.2. Fuentes de información

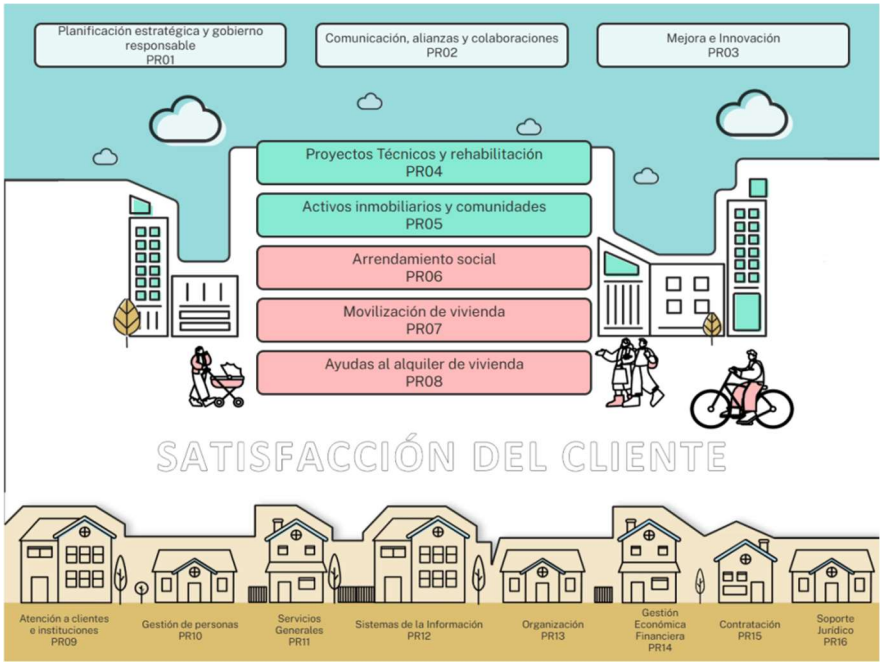
Las fuentes de información del proyecto podrán ser varias. Es necesario identificar el origen de cada dato a partir de los sistemas de información de ALOKABIDE ya existentes y previstos:

- ERP corporativo de ALOKABIDE, en Microsoft Dynamics NAV, en evolución hacia la solución Microsoft Dynamics 365 Business Central.
- Intranet corporativa, en Microsoft SharePoint.
- CRM corporativo de ALOKABIDE, en Salesforce, inmerso en un proyecto de migración.
- BMS de ALOKABIDE, en PcVue.
- Información presente en hojas de cálculo departamentales o incluso personales, algunas ya conocidas y otras aún por identificar.
- Otras aplicaciones o ficheros donde se encuentre información de interés, como herramienta de gestión de proyectos, gestión de contrataciones, página Web, aplicaciones de negocio gestionadas por EJIE para la tramitación de prestaciones, etc.

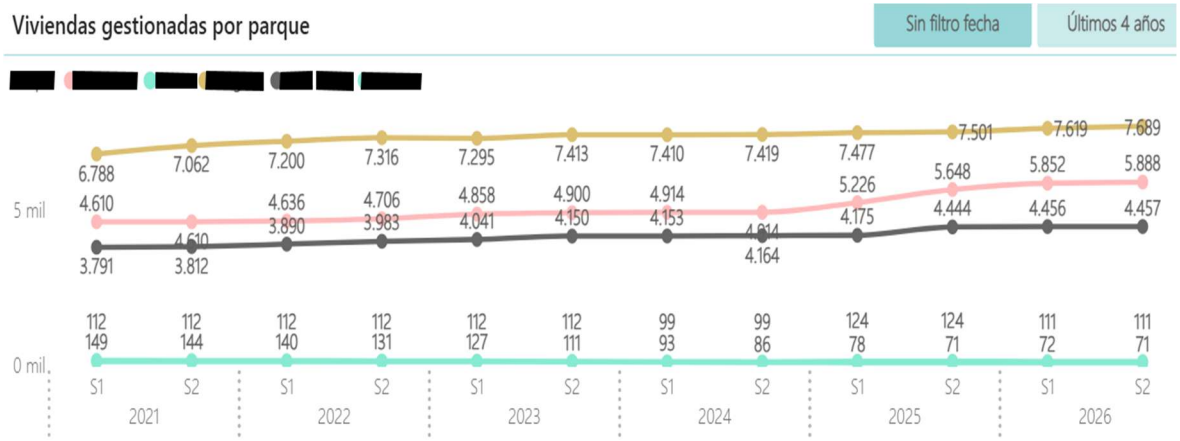
4.3. Líneas de actividad

Las líneas de actividad actuales y futuras que tendrá que abarcar el servicio de BI son al menos las siguientes:

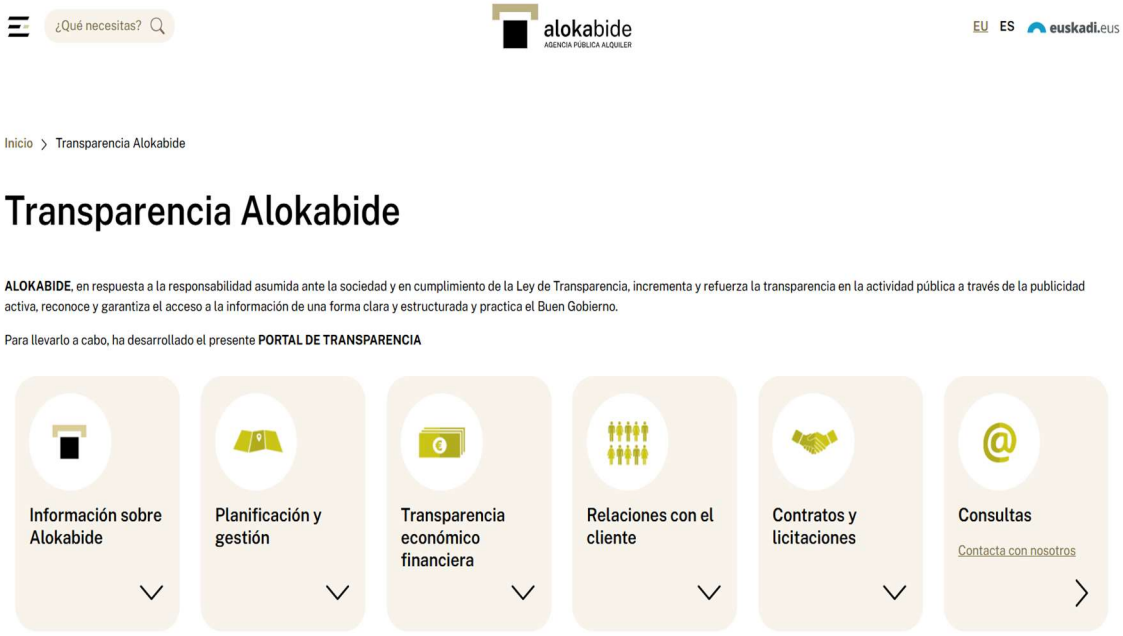
1.- Establecimiento, desarrollo y evolución de cuadros de mando a nivel de proceso y desarrollo de cuadro de mando integral, con datos próximos a tiempo real, principalmente a partir de los aplicativos de gestión



2.- Establecimiento de una arquitectura de almacenamiento, consulta y extracción de datos históricos básicos clave, que permita disponer de tendencias estables de datos durante al menos un número suficientemente elevado de años para responder a las demandas de información desde múltiples organismos.



3.- Establecimiento de una arquitectura de exposición pública de datos, en cumplimiento de la exigencia de la nueva Ley de Transparencia.



4.- Establecimiento de un sistema de compartición de información con el Departamento de Vivienda al que está adscrito Alokabide, y alineamiento con la estrategia del dato del Gobierno Vasco.

Ámbito estratégico	Eje	Línea de actuación
IV. Gobierno **basado en datos y que rinde cuentas**	Gobernanza de los datos y de la información.	Modelo de gobernanza del dato.
		Manifiesto del Dato.
		Desarrollo reglamentario de creación de la Oficina del Dato.
		Protección de datos personales.
		Repositorio de datos compartido: dato único y enlazado.
		Datos abiertos.
	Planificación.	Planificación estratégica.
		Presupuestos estratégicos orientados a resultados.
	Evaluación y rendición de cuentas.	Evaluación de políticas públicas.
	Gobernanza multinivel.	Colaboración inter e intradministrativa para la evolución y diseño de la administración actual y futura.
		Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales y Órganos colegiados.

5.- Otros que pudieran surgir de nuevas exigencias normativas, organizativas, evolutivas o tecnológicas.

5. Mantenimiento BI

En este punto se explica cuál es la descripción y las características mínimas que se esperan de este servicio.

5.1. Descripción del servicio

El servicio de Partner y mantenimiento de Business Intelligence comprende las siguientes funciones:

función	Descripción
Puesta en marcha del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio. En el plazo máximo de 20 días laborales desde la fecha de firma del contrato el adjudicatario llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio y puesta en marcha del servicio.

	La puesta en marcha del servicio consistirá en la realización de un trabajo de conocimiento de la infraestructura tecnológica y las necesidades de ALOKABIDE en materia de BI. Como resultado entregará: - Plan de arranque del servicio. - Informe diagnóstico de la situación del sistema y propuestas correctivas y de mejora. - Plan de salida y relevo del servicio tras el fin del contrato. - Documentación técnica y funcional del sistema - Código fuente de la solución implantada
Atención telefónica / Teams	Servicio de atención telefónica o a través de Teams, de consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a los productos y servicios relacionados con Business Intelligence, así como servicio de soporte a incidencias en **horario de oficina de ALOKABIDE.** Este servicio se facturará por horas, de acuerdo al coste asignado al equipo de desarrollo, y se incluirá detalle de la actividad en el reporte para el seguimiento del servicio.
Mantenimiento 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 equipo de Sistemas de Información de **ALOKABIDE y EJIE** en caso de ser necesario. Este servicio incluye, entre otras, las siguientes tareas: - Gestión y atención de incidencias de cualquier índole relativas al servicio. - Monitorización del servidor de BI y análisis de rendimientos del sistema. - Gestión de usuarios y permisos - Informe mensual sobre la situación de la instalación. Las tareas de mantenimiento que impliquen una parada del servicio se programarán preferentemente fuera del horario de actividad del cliente y siempre con preaviso y conformidad de un Técnico/a de Sistemas de Información de ALOKABIDE.

Mantenimiento evolutivo y correctivo	Servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo de la herramienta. Análisis y desarrollo de software BI a partir de las incidencias y de aquellas soluciones a medida solicitadas por los usuarios/as y aceptadas por un Técnico de Sistemas de Información de ALOKABIDE. 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 el usuario final...). Este servicio observará el procedimiento y los niveles mínimos de calidad expuestos en el presente documento.
Vigilancia tecnológica	Servicio de vigilancia tecnológica que mantenga al personal de Sistemas de la Información de **ALOKABIDE** actualizado y al tanto de las últimas novedades en el entorno tecnológico relacionado con Business Intelligence, incluyendo entre otras acciones las siguientes: ▪ Boletín informativo, avisos sobre eventos, jornadas, etc. ▪ Acceso a módulos de formación
Formación	Sesiones formativas según las necesidades de la Unidad de Sistemas de la Información de ALOKABIDE. Creación y/o actualización presentaciones destinadas a la formación. Actualizaciones del manual de mantenimiento de la aplicación.

Tienen la consideración de **tareas críticas** aquellas que, por su especial naturaleza y relevancia técnica, resultan esenciales para garantizar la calidad, la seguridad y la correcta gobernanza del servicio objeto del presente contrato.

En el ámbito del desarrollo de la plataforma analítica y soluciones de **Power BI**, se definen como tareas críticas las ejercidas por el perfil de Jefe de Proyecto y de Analista de Datos en su totalidad, y las ejercidas por el Analista Programador incluidas en el listado siguiente:

1. Puesta en marcha y salida del servicio
2. Soporte especializado
3. Mantenimiento de la instalación. Administración y mantenimiento de las arquitecturas de integración, transformación y carga de datos. Gestión y modificación de modelos de datos corporativos

4. Mantenimiento evolutivo y correctivo. Desarrollo, modificación y publicación de cuadros de mando estratégicos, integrales y de proceso. Actuaciones derivadas de incidencias clasificadas como críticas o de prioridad media o alta. Intervenciones relacionadas con la migración o adaptación de sistemas de información corporativos
5. Formación específica

5.2. 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 de la aplicación de Ticketing con la que ALOKABIDE cuenta.

- **Registro de la petición**. El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud y su registro a través de un ticket. La solicitud puede ser a requerimiento de Alokabide o de forma propositiva por parte del adjudicatario.

- **Establecimiento de la tipología de la petición**. Una vez se recibe la petición, es necesario establecer el ámbito funcional afectado por la misma. El adjudicatario, las Unidades de Sistemas y Organización, y la eventual asistencia del solicitante, deberán analizar la petición recibida y encuadrarla dentro de las tipologías existentes:
  - **Consulta de uso**: cualquier duda o aclaración con respecto a la funcionalidad de la herramienta
  - **Error de dato**: en caso de existir información incorrecta en la aplicación u omisión de la misma
  - **Error del sistema**: cuando la herramienta muestra un cuadro de diálogo de error
  - **Permisos**: cuando se requiere el alta de algún usuario en la herramienta con su correspondiente asignación de permisos o la modificación de los mismos.
  - **Nuevo desarrollo/Desarrollo de mejora**: cualquier nuevo desarrollo que se desea realizar, creación/modificación de alguna pantalla, creación/modificación de algún listado, nuevas funcionalidades, nuevas arquitecturas, rediseños, cambios importantes en los aplicativos origen del dato o similares, etc.

- **Valoración y planificación de la petición.** El adjudicatario junto con la persona de referencia de Unidad de Sistemas / Organización de Alokabide, establecerá una valoración de la prioridad y la viabilidad de la petición recibida siguiendo las pautas.

  Como resultado de este análisis, y cuando la petición tenga suficiente entidad, el adjudicatario hará entrega de un análisis funcional, junto con una planificación con la relación de los trabajos a desarrollar y los recursos, tanto temporales como humanos y económicos, por tanto, a emplear.

- **Ejecución del trabajo**: el adjudicatario seguirá la sistemática establecida y realizará las consultas y contrastes necesarios con las unidades y entidades peticionarias, en coordinación con la Unidad de Sistemas / Organización.

  Asimismo, ningún cambio podrá desplegarse en producción sin la validación previa de ALOKABIDE, así como sin las correspondientes evidencias de prueba, la documentación asociada y un mecanismo de reversión debidamente definido.

- **Resolución y cierre de la petición.** La solicitud se considerará resuelta y se cerrará una vez que el solicitante haya aceptado la resolución propuesta, tras su contraste y validación por parte de la adjudicataria.

5.3. Niveles de calidad de servicio

Los niveles de calidad de servicio se evalúan en función del tiempo de respuesta y del tiempo de resolución:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que el adjudicatario realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario 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.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo de respuesta	1 hora	4 horas	1 día	4 días
Tiempo de resolución	4 horas	1 día	2 días	1 semana

5.4. Seguimiento del servicio de mantenimiento

El adjudicatario mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

- **Seguimiento del contrato**:
  - Periodicidad estimada: Trimestral.
  - Lugar: Preferentemente Oficinas centrales de ALOKABIDE

- Asistentes: Jefe de proyecto y Responsable de cuenta de la empresa adjudicataria, y Responsable de Sistemas y Responsable de Contrato de Alokabide
- 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 de mantenimiento de la instalación, Informe de dedicaciones, Propuesta de facturación mensual, Indicadores de seguimiento

- **Seguimiento operativo de alto nivel**:
  - Periodicidad estimada: Mensual.
  - Lugar: Oficinas centrales de ALOKABIDE o remoto, según necesidad.
  - Asistentes: Interlocutores del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria y personas de referencia de Sistemas de Información / Organización de ALOKABIDE. Pueden acudir puntualmente otros perfiles que se consideren necesarios.
  - 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 de mantenimiento evolutivo-correctivo: Relación de tareas realizadas y tareas pendientes, acompañadas en su caso de las especificaciones correspondientes.

- **Contraste operativo de bajo nivel**:
  - Periodicidad estimada: Semanal.
  - Lugar: Preferentemente en remoto.
  - Asistentes: Interlocutores del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria y personas de referencia de las Unidades / Procesos solicitantes de ALOKABIDE, con el apoyo de alguna persona de referencia de la Unidad de Sistemas / Organización si fuera necesario.
  - Objeto: Recoger información y entender las peticiones, contrastar la viabilidad, presentar propuestas borrador, dar explicaciones / formación / información básica.
  - Documentación de la reunión: acta resumen. Completar otro tipo de documentación.

Independientemente de lo expresado con anterioridad, el equipo de asesores y técnicos podrá ser reclamado y citado por ALOKABIDE en cualquier momento para la realización de reuniones que se convoquen por medio de procedimiento urgente.

El personal adscrito a la ejecución del contrato que acceda a las oficinas o instalaciones de ALOKABIDE deberá estar debidamente identificado como

personal ajeno a ALOKABIDE mediante una tarjeta acreditativa —o, cuando proceda, ropa corporativa— en la que figure de forma visible el nombre de la empresa adjudicataria para la que presta servicios

5.5. Fin del servicio

Durante los últimos 20 días de contrato se solapará el servicio prestado por la empresa adjudicataria del presente pliego con la nueva empresa adjudicataria de un posible nuevo concurso. Durante este periodo la empresa adjudicataria del presente pliego tendrá la responsabilidad y obligación de pasar el conocimiento relativo a lo desarrollado.

Notas importantes a tener en cuenta:

- *La empresa adjudicataria levantará acta de cuantas reuniones formales se realicen.*
- *El adjudicatario deberá poner a disposición de los responsables de ALOKABIDE toda la documentación del proyecto mientras se está elaborando, en un servidor de trabajo colaborativo (Microsoft SharePoint o similar) ofrecido por Alokabide.*
- *Si alguna de estas normas no es respetada, puede dar lugar a la no aceptación de los entregables involucrados.*

6. Equipo de proyecto

6.1. 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
Jefe de proyecto	Ejercer de Responsable del Contrato siendo su responsabilidad: - Planificar junto con la(s) persona(s) designada(s) por ALOKABIDE, la actividad global coordinando al equipo de la empresa adjudicataria para la consecución de la planificación. - 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. - Informar acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo. - Garantizar que las personas que integran el equipo de trabajo disponen de los recursos de todo tipo (materiales o inmateriales) necesarios para la prestación del servicio. - 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 el Responsable Equipo Desarrollo, y delegando en este un reporte adicional semanal de las incidencias técnicas y peticiones acaecidas y pasos a dar.
Analista de datos	Asegurar la continuidad del servicio, la calidad de la información y la adaptación del sistema a las nuevas normativas y necesidades operativas siendo su responsabilidad el desarrollo de proyectos Business Intelligence bajo entorno BI de Microsoft tanto en el área técnica (arquitectura de datos, modelización, ETLs, herramientas de visualización…) como en el área funcional (toma de requisitos, análisis de orígenes de datos, conocimiento de diversas herramientas…), en concreto: - Mantenimiento Correctivo y Calidad del Dato: Validación y auditoría de la calidad del dato (Data Quality); Resolución de incidencias en cuadros de mando; Monitoreo de procesos ETL básicos - Mantenimiento Evolutivo (Adaptación y Nuevas Demandas): Creación y modificación de cuadros de mando (Dashboards); Modelado de datos funcional; Análisis bajo demanda (Ad-hoc); Atender peticiones urgentes para extraer insights específicos - Gobierno del Dato y Cumplimiento Normativo: Garantía del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y RGPD; Documentación técnica y funcional - Soporte, Capacitación y Transferencia de Conocimiento: Formación a usuarios clave; Traducción funcional (Puente técnico)

Analista / Programador	Tareas de modelización de datos, SQL, y procesos ETL. Tareas de Programación de SQL, procesos ETL y desarrollos MDX, como: - Mantenimiento Correctivo (Resolución de fallos técnicos): Corrección de procesos ETL/ELT; Optimización de consultas (Tuning de SQL); Depuración de código analítico complejo - Mantenimiento Evolutivo (Desarrollo técnico de nuevas necesidades): Desarrollo de nuevas canalizaciones de datos (Pipelines); Modelado técnico en el Data Warehouse / Data Lake; Automatización de procesos - Integración, Seguridad y Despliegue (Ciclo de Vida del Software): Paso entre entornos (Desarrollo, Pruebas y Producción); Aplicación de políticas de seguridad técnica (RLS); Consumo de APIs y Datos Abiertos

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.

El personal adscrito a la ejecución del contrato que acceda a las oficinas o instalaciones de ALOKABIDE deberá estar debidamente identificado como personal ajeno a ALOKABIDE mediante una tarjeta acreditativa —o, cuando proceda, ropa corporativa— en la que figure de forma visible el nombre de la empresa adjudicataria para la que presta servicios

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.

6.2. Disponibilidad y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las dependencias del adjudicatario, excepto para tareas como reuniones de seguimiento, entrevistas con usuarios, presentaciones, impartir formación, u otras tareas que precisen de la presencia del adjudicatario en las oficinas de ALOKABIDE.

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 del cliente durante los 12 meses del año. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio de ALOKABIDE y el Jefe de Proyecto, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una mayor disponibilidad con el fin de cumplir los objetivos.

Actualmente el horario de Alokabide es el siguiente: Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 08:00 a 15:00 y Horario de invierno (el resto de los meses): de 08:00 a 17:00 exceptuando parada de comida.

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

6.3. Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la estabilidad del equipo de trabajo, y que se respete el equipo reflejado en la oferta, se establecen las siguientes condiciones para la realización de cambios en la composición del equipo de trabajo del adjudicatario:

1. Solicitud escrita incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica (titulación y experiencia) igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa.

En caso de que exista una justificación probada por parte de Alokabide, en la cual se demuestre el servicio prestado por las personas sujetas a cambio no cumplen con las expectativas descritas en el presente pliego, la empresa adjudicataria procederá al cambio conforme a las condiciones expuestas en los puntos 1, 2 y 3 de este apartado.

El personal que la empresa adjudicataria deba contratar dependerá exclusivamente de ésta. En ningún supuesto podrá considerarse la existencia de una relación contractual, laboral o de ninguna naturaleza respecto a ALOKABIDE, tanto durante la vigencia del contrato como al término de este.

6.4. Curriculum vitae

Se deberá adjuntar el Curriculum Vitae de todos los integrantes previstos en el equipo de proyecto, indicando al menos para cada miembro:

- Titulaciones y otras formaciones
- Certificaciones sobre la plataforma y otras certificaciones disponibles
- Perfil y principal aportación al proyecto
- % dedicación prevista
- Experiencia en implantaciones de la tecnología BI
- Otras experiencias con la plataforma BI

7. Entorno tecnológico

7.1. Aplicativos principales y fuentes de información para el BI

Los aplicativos y fuentes principales de información son las siguientes:

- ERP: Microsoft Dynamics NAV y Microsoft Dynamics 365 Business Central.
- CRM: Salesforce Enterprise.
- Microsoft SharePoint Online.
- Otras aplicaciones corporativas, repositorios documentales, ficheros Excel/CSV y fuentes de información departamentales.

7.2. Entorno de trabajo y Seguridad

El entorno tecnológico corporativo se basa en soluciones Microsoft y herramientas de acceso seguro que garantizan la autenticación, autorización y protección de los recursos corporativos.

- Gestión de identidad y acceso: OKTA (SSO y MFA).
- Plataforma de acceso seguro remoto: ZSCALER (ZPA / ZIA).
- Entorno Microsoft 365 (Tenant ELKARLAN).
- Equipos cliente Windows 11 corporativos.

7.3. Entorno Business Intelligence

La plataforma de Business Intelligence de ALOKABIDE se basa principalmente en tecnologías Microsoft para la integración, tratamiento, análisis y visualización de datos corporativos**.** Componentes principales:

- Infraestructura de servidores Windows.
- Plataforma Microsoft SQL Server.
- Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS).
- Microsoft SQL Server Analysis Services (SSAS).
- Plataforma Power BI Service.
- Power BI Desktop.
- Pasarela de datos (On-Premises Data Gateway) para la conexión entre Power BI y recursos corporativos internos cuando resulte necesario.
- Licencias Power BI Premium (PPU) y Power BI Pro gestionadas por ALOKABIDE según las necesidades del servicio.

7.4. Accesos de proveedores externos

Para el acceso a sistemas corporativos se habilitarán credenciales nominales y personales sujetas a los procedimientos de seguridad vigentes en ALOKABIDE. El acceso remoto a los sistemas corporativos podrá requerir:

- Autenticación mediante OKTA.
- Autenticación multifactor (MFA).
- Acceso seguro a recursos internos mediante ZSCALER.
- Asignación a grupos de seguridad específicos según las necesidades del servicio.
- Acceso únicamente a los entornos y recursos autorizados por ALOKABIDE. Los accesos serán concedidos exclusivamente durante el tiempo necesario para la prestación del servicio y podrán ser revocados en cualquier momento cuando desaparezca la necesidad que los justificó.

ALOKABIDE podrá limitar, ampliar o modificar los permisos concedidos al adjudicatario en función de las necesidades del servicio, aplicando en todo momento el principio de mínimo privilegio y garantizando la trazabilidad de los accesos realizados.

Así mismo, el adjudicatario deberá cumplir las políticas de seguridad, protección de datos y uso aceptable de los sistemas de información vigentes en ALOKABIDE.

8. 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.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su aprobación por parte del cliente.

9. Confidencialidad

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita del cliente, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida del cliente, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

Junto con el contrato de servicios se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la RGPD.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de la obligación de confidencialidad.

10. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva del cliente, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español.

Sin perjuicio de ello, en previsión y a los efectos de lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, y para el supuesto de desarrollo de aplicaciones informáticas, el adjudicatario se obliga a:

a) ceder al cliente todos los derechos de propiedad intelectual susceptibles de explotación económica sobre dicho desarrollo, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma por el plazo indefinido.

b) ceder al cliente los derechos de propiedad intelectual sobre el desarrollo de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma en régimen de exclusiva, sobre cualquier modalidad de explotación y soporte existentes hasta la fecha, y con el ámbito territorial que se extiende a todos los países del mundo, sin excepción.

c) ceder al cliente la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones considere conveniente para su difusión, exhibición, distribución, comunicación pública, transformación o cualquier otra forma de divulgación y explotación de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma desarrollada.

d) no proporcionar a terceros fragmentos de la/s aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma, ni texto, dibujo, diagrama o fotografía de ningún tipo sobre su contenido.

e) no publicar ni total ni parcialmente el contenido de la/ aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma.

f) informar y documentar detalladamente al cliente sobre cualesquiera reservas y derechos legales de terceros que pudieran existir sobre las contribuciones preexistentes que se vayan a incorporar a los resultados de la/s aplicación/es informática/s cuyo desarrollo se contrata, la documentación asociada, y otros objetos de información relativos a la misma.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las anteriores obligaciones

11. Tratamiento de datos personales por parte de la empresa adjudicataria (Art.122.2 LCSP)

Las empresas adjudicatarias del contrato suscribirán el correspondiente contrato para el debido cumplimiento de las estipulaciones recogidas en el RGPD.

La relación jurídica con las empresas adjudicatarias implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de los y las arrendatarias de Alokabide. Las empresas adjudicatarias tratarán cuantos datos sean necesarios y se generen dentro de la relación laboral de los y las empleadas de Alokabide para el ejercicio del servicio.

Las empresas adjudicatarias del contrato suscribirán un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se comprometen a:

a) hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.

b) someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 de/ articulo 202.

c) presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la informaci6n facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.

La obligación de los licitadores de indicaren su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización

SARA ARROYO JUARROS - 16100429S

Firmado digitalmente por SARA ARROYO JUARROS - 16100429S
Fecha: 2026.10.16 08:36:32 +02'00'

Fdo.: Sara Arroyo

Técnica de la Unidad de Sistemas de la Información

Alokabide