innobasque

Berrikuntzaren Euskal Agentzia
Agencia Vasca de la Innovación

# PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE FUNCIONAL A USUARIOS/AS DE MICROSOFT DYNAMICS 365

## Concurso 2022-03

**19 de octubre de 2022**

# ÍNDICE

1. Contexto ..... 3
2. Objeto ..... 5
3. Descripción del servicio de apoyo Dynamics 365 ..... 6
3.1 Detalle del servicio ..... 6
3.2 Metodología del servicio ..... 6
3.2.1 Fase de ejecución del servicio ..... 6
3.2.2 Fase de devolución del servicio ..... 6
3.3 Seguimiento del Servicio ..... 7
3.4 Facturación y pagos ..... 7
4. Medios humanos y equipos de trabajo ..... 8
4.1 Medios humanos ..... 8
4.2 Equipo de trabajo y organización ..... 8
5. Plazo de ejecución ..... 10
6. Confidencialidad ..... 11
7. Presupuesto ..... 12
8. Criterios de solvencia ..... 13
8.1.1 Certificaciones ..... 13
8.1.2 Experiencia del equipo ..... 13
8.1.3 Personal técnico en Euskadi ..... 13
9. Criterios de adjudicación ..... 14
9.1 Criterios cuantificables por juicio de valor Máximo: 49 puntos ..... 14
9.2 Criterios cuantificables por fórmula: máximo 51 puntos ..... 14
9.3 Criterios de desempate ..... 15
ANEXO 0: Niveles de Servicio ..... 17
INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO ..... 17

# 1. Contexto

**Contexto Innobasque**

Según los estatutos de Innobasque: "El fin último de la agencia de innovación es **favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi**, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca."

## Misión, Visión y Valores

### VISIÓN 2030

Euskadi región líder en innovación en Europa

### MISIÓN

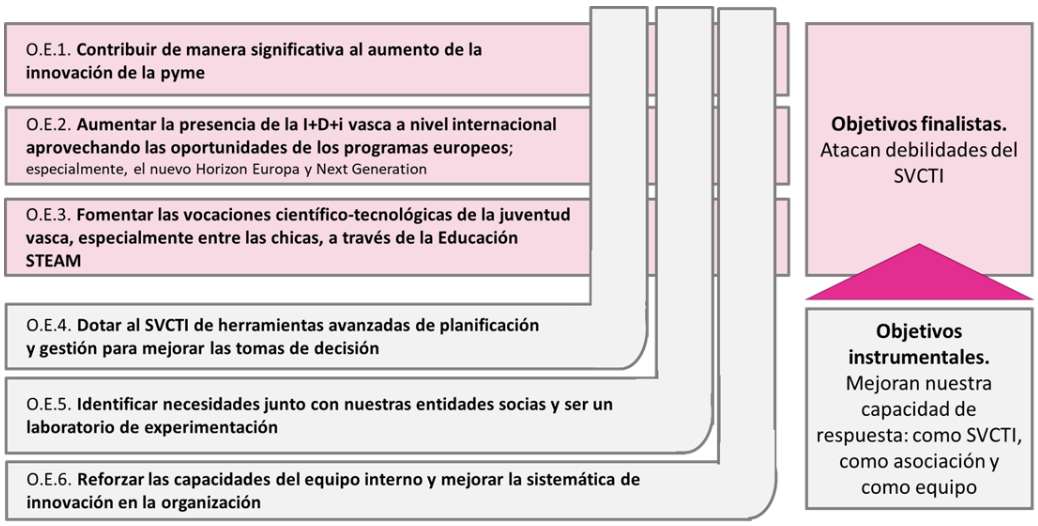
Impulsamos el desarrollo de la innovación en Euskadi en colaboración con nuestros entidades socias y otros agentes locales e internacionales; evaluando, sensibilizando, capacitando y desarrollando nuevas soluciones para innovar...

... desde nuestra posición como agente singular de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación.

### VALORES



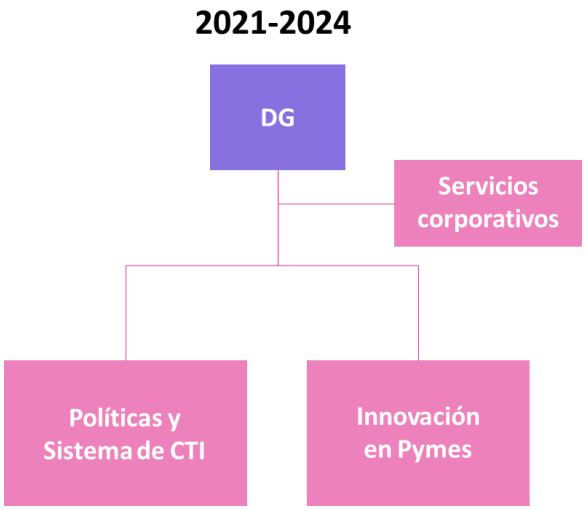

## 6 objetivos estratégicos 2021-2024:



El Plan establece como prioridad al objetivo de "Conseguir un incremento significativo en el número de organizaciones innovadoras *(foco PYMES)* en Euskadi", para lo cual Innobasque se apoyará en las siguientes palancas:

- Las entidades socias como palanca para llegar e involucrar a empresas.
- Las **Políticas e instrumentos de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación**, por su capacidad para dinamizar la innovación.
- Las **soluciones** como elemento de estimulación de la innovación *(metodologías, servicios…)*
    - Prospectiva, modelos de gobernanza, herramientas de gestión de la innovación….
- **Las redes y alianzas** como elemento de posicionamiento.
- **Comunicación y divulgación** como elemento tractor e impulsor.

Innobasque cuenta con un equipo interno formado por **38 personas** y la estructura organizativa de Innobasque es la siguiente:




Las unidades operativas están divididas en dos grandes unidades. Los servicios corporativos inlcluyen las unidades de Finanzas y Control, Comunicación y Recursos y Sistemas.

# 2. Objeto

El objeto del presente pliego es seleccionar a un proveedor que realice la prestación del servicio de asistencia técnica de la herramienta Microsoft Dynamics 365, para la utilización óptima y alineada con los requerimientos de negocio por parte del equipo (Bolsa de horas)

Concretamente los servicios de apoyo comprenderán:

- Servicio de atención a los responsables administradores del sistema en Innobasque
- Servicio de apoyo a usuarios en el uso de la **herramienta Dyamics 365** (Apoyo en procesos de negocio, formación, resolución de dudas, ejecución de tareas complejas para el usuario ...)
- Servicio de apoyo a usuarios en el uso de la herramienta Dyamics 365 **Marketing for dynamics** ( envio newsletters, eventos, automatizaciones...)
- Ejecucion de tareas de **calidad del dato,** limpieza base de datos...
- Servicio de soporte funcional sobre la aplicación, ejecucion de tareas que requieren mayor destreza y conocimiento de la herramienta
- Servicio de Documentación operativa del sistema (como por ejemplo manuales o cualquier documentación necesaria).

El licitante deberá indicar los medios e instalaciones con los que cuenta para el desempeño de este servicio en el parque tecnológico de Zamudio (Bizkaia). Será de especial relevancia la disposición de medios estables suficientes para acometer el servicio así como la disponibilidad de medios para acudir a las dependencias de Innobasque, incluso en situaciones no previstas.

# 3. Descripción del servicio de apoyo Dynamics 365

## 3.1 Detalle del servicio

Se dotará una bolsa de horas que combinará horas presenciales y horas en remoto. El horario laboral del personal de Innobasque es de 8:00 a 18:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:00 a 15:00, exceptuando los festivos en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque. La planificación de las horas se realizará en el mes n-1 de forma orientativa, ajustando las horas semanalmente según necesidades de Innobasque.

El horario de soporte presencial en zamudio será de al menos 8 mañanas al mes ( un minimo de 2 dias y 10 horas a a la semana). El resto de horas se relizará de forma no presencial.

El horario de soporte telemático se realizará en funcion de necesidades de Innobasque. El/La técnico/a asigando/a deberá tener disponibilidad para resolver necesidades urgentes de Innobasque. Por lo tanto, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a exceder estos horarios en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo 0**.

## 3.2 Metodología del servicio

Dentro de la metodología del servicio se establecen dos fases claramente diferenciadas, tras el "arranque del servicio".

- Fase de "ejecución de servicio"
- Fase final de "devolución"

### 3.2.1 Fase de ejecución del servicio

En esta fase se deberá acometer la prestación del servicio de acuerdo a lo definido en los pliegos que rigen el presente documento. Innobasque necesita es un/una técnico/a cualificado/a que acompañe al equipo en todas las tareas necesarias y requeridas para el correcto funcionamiento de la herramienta.

.

### 3.2.2 Fase de devolución del servicio

Un mes antes de la conclusión del plazo de prestación del servicio, el licitante deberá favorecer la transición al potencial nuevo adjudicatario del servicio, o a personal de Innobasque procediendo a la "devolución del servicio". En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario

de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del servicio, deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Se entregará toda información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas.
- En general eliminará la información asociada, devolverá el material propiedad de Innobasque y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de Innobasque.

En el último mes, previo a la conclusión del plazo contractual del servicio, el adjudicatario deberá elaborar un informe del estado actual de la plataforma, así como una propuesta de plan de mejora del mantenimiento que estime de la experiencia adquirida en los años de servicio de la plataforma

## 3.3 Seguimiento del Servicio

El seguimiento del servicio se realizará de forma mensual con el responsable de proyecto asignado, que tomará las medidas necesarias para asegurar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

En lo que a la calidad se refiere, el licitante debe presentar un Plan de Aseguramiento de la Calidad que verifique y asegure la calidad de los trabajos de la prestación del servicio, el cual recogerá como mínimo la organización general del servicio y del personal del adjudicatario, los recursos aportados y por último, la revisión interna de las actuaciones, auditorías de la prestación del servicio y satisfacción del cliente. En el **Anexo 0**: Se exponen los niveles de servicio esperado para los diferentes alcances del contrato.

Se hará un comité de seguimiento del servicio, compuesto por:

- Responsable de proyecto por parte del licitante
- Director de proyecto por parte del licitante
- Responsable de Sistemas de Innobasque

Este comité se reunirá cada dos meses.

## 3.4 Facturación y pagos

El abono de los servicios prestados será mediante facturación mensual en función de las horas consumidas en el mes anterior, basado en las horas reales imputadas, independientemente del horario en el que se realicen. El plazo de pago establecido es 60 días fecha/ factura.

# 4. Medios humanos y equipos de trabajo

Se prevé la contratación de un servicio y no de unos recursos concretos que, en cualquier caso, deberán dar respuesta al conjunto de alcances definidos, en los plazos establecidos, en horario laborable y en días laborables de Bizkaia.

## 4.1 Medios humanos

El licitante deberá indicar el conjunto de medios humanos disponibles y su potencial contribución al presente pliego. Se deberá exponer nominativamente al menos dos curriculums incluyendo su experiencia y vinculación contractual con la empresa en caso de ser adjudicataria.

En ausencia de la figura nominada, el licitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que la figura de responsable de proyecto sea suplida sin merma en la prestación del servicio. En caso de que los recursos asignados sufran algún impedimento para realizar las funciones, el solicitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que se pueda garantizar la prestación del servicio. Dicho plan deberá explicar en la oferta presentada la metodología a seguir para que dicha ausencia no impacte en la actividad diaria de Innobasque, ni en el servicio que el licitante ofrece.

## 4.2 Equipo de trabajo y organización

Se deberá definir la composición del equipo de trabajo, su emplazamiento, composición, función y contribución a los objetivos del servicio. Igualmente se deberá reflejar claramente la flexibilidad del equipo de tal forma que el servicio no quede condicionado a las eventualidades del personal involucrado.

El licitante deberá nominar expresamente un responsable de proyecto con experiencia en servicios similares, el cual será el/la interlocutor/a con Innobasque y máximo/a responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Interlocución con Innobasque.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Gestión, planificación y ejecución de las acciones a realizar.
- Informar del avance y desarrollo del servicio, garantizando plazos de ejecución.

El licitante deberá nominar expresamente a un/a responsable de proyecto experto/a en Dynamics 365 (consultor/a funcional y técnico/a) y Marketing for Dynamics con más de 3 años de

experiencia y plena dedicación a proyectos relacionados con la herramienta, y sus correspondientes certificaciones.

También deberá nominarse a un director/a sel servicio que velará por la calidad del servicio y por el cumpliminento de lo estipulado en el contrato y el pliego, con el que se harán reuniones de forma mensual.

## 5. Plazo de ejecución

La prestación del servicio se iniciará desde la firma del contrato y se prolongará durante el año 2023. Si no se consumieran todas las horas podrán dejarse para el siguiente ejercicio o cancelarse la bolsa.

## 6. Confidencialidad

El/La proveedor/a se compromete a mantener toda la información que le sea suministrada por Innobasque, o conozca por otras fuentes, en secreto y a no revelarla a ninguna persona física o jurídica, con la única excepción del personal de su plantilla a cargo de los trabajos, de tal forma que no llegue a ser conocida por terceros ni siquiera debido a negligencia y a no reproducir, transformar y, en general, hacer uso de la información que le suministre Innobasque o conozca por otras fuentes, sino es con objeto de dar el debido cumplimiento a los servicios contratados.

La Propiedad Intelectual derivada del servicio objeto de este pliego pertenecerán en su totalidad a INNOBASQUE.

# 7. Presupuesto

El importe neto para el servicio de apoyo de la aplicación Dynamics 365 no superará los **55 euros por hora**. (Iva no incluido).

El importe a ofertar para la bolsa de horas será el resultante de multiplicar el precio medio / hora ofertado por **700 horas** de servicio estimado para la bolsa (cifra basada en la experiencia y acumulable de un año a otro. En caso de no utilizarse las horas pasarán al año siguiente)

**Importe total**: El importe total no deberá superar los **38.500 €** en ningún caso. (IVA no inluido)

Si bien las previsiones de horas aquí indicadas son orientativas para elaborar el precio de licitación, con objeto de que el contrato sea viable técnica como económicamente, anualmente, si las previsiones tienen una desviación superior +/- al 50% en importe, cualquiera de las partes, Innobasque y/o el Adjudicatario podrán solicitar la resolución del contrato, con un pre-aviso a la parte contraria de 3 meses.

El abono de los servicios prestados será en función del uso mensual realizado, basado en las horas imputadas independientemente del horario en el que se realicen. La certificación del servicio se realizará con una certificación única mensual.

La bolsa podrá cancerlar con un preaviso de 2 meses.

En caso necesario, será posible hacer una ampliacion de la bolsa de horas a peticion de Innobasque, si con las horas estimadas no se cubren las necesidades.

Si para finales de 2023 no se han consumido todas las horas de la bolsa podrán consumirse en el siguiente ejercicio o cancelar la bolsa.

Innobasque podrá rechazar las ofertas económicas consideradas desproporcionadas o temerarias, siguiendo el criterio detallado en el siguiente apartado "Criterios de adjudicación".

# 8. Criterios de solvencia

Al fin de garantizar que el Contrato pueda ser ejecutado en los términos técnicos y de calidad requeridos, será **imprescindible** que las empresas que concurran acrediten, al menos, contar con los siguientes requisitos de solvencia:

## 8.1 Solvencia Técnica

Para poder acceder a la valoración de la información será necesario acreditar la solvencia técnica

### 8.1.1 Certificaciones

Gold o Silver Partner de Microsoft
Certificaciones del equipo:

- Microsoft certified: dynamics 365 field service functional consultant associate
- Microsoft certified professional - dynamics 365 for sales
- Microsoft certified: power platform fundamentals
- Microsoft certified: azzure fundamentals

Esta solvencia se acreditará con copia de los certificados emitidos por las entidades que emiten los certificados y con el CV de los profesionales en plantilla.

### 8.1.2 Experiencia del equipo

- Al menos 5 años en la gestión, administración o implantación de CRMs

Esta solvencia se acreditará con el CV de los profesionales en plantilla.

### 8.1.3 Personal técnico en Euskadi

Que se disponga de personal técnico en Euskadi, especializado en Dyanmics 365, para la prestación presencial del servicio. Esta solvencia se acreditará con documentos que justifiquen que cuentan con equipo especializado en Dynamics ubicado en Bizkaia. (certificados de SS…).

# 9. Criterios de adjudicación

Los criterios de adjudicación son los elementos que se van a tener en cuenta a la hora de elegir al proveedor y se dirigen a identificar las ofertas que mejor satisfagan las necesidades ( de entra aquellas que hayan pasado los criterios de solvencia)

Las ofertas se valorarán de 0 a 100 puntos teniendo en cuenta **los criterios preestablecidos en cada apartado y la puntuación de estos**. La puntuación máxima para obtener es de 100 puntos.

Será necesario alcanzar un minimo de **42 puntos** en los criterios cuantificables por juicio de valor para que la propuesta pueda ser tenida en cuenta y pasar a los criterios cuantificables por fórmula.

## 9.1 Criterios cuantificables por juicio de valor Máximo: 49 puntos

**Propuesta de solución:** máximo **29 puntos**

- Enfoque y calidad de la propuesta. Máximo: 12 puntos
- Capacidades, metología y experiencia Máximo: 12 puntos
- Mejoras sobre la propuesta Máximo: 5 puntos

**Capacidades y experiencia:** máximo **20 puntos**

- Los criterios como base para el cálculo de la puntacion de la solvencia son los siguientes:
  - Relación con Innobasque *(trabajos tecnológicos anteriores)*: Máximo: 4 puntos
  - Referencias en Servicios similares: Máximo: 4 puntos
  - Acreditaciones adecuadas: Máximo: 4 puntos
  - Experiencia del equipo: Máximo: 4 puntos
  - Disponibilidad, Ubicación, Cercanía: Máximo: 4 puntos

Se exige estabilidad en el equipo de trabajo que se asigne. Se valorará los méritos de las persona/s que van a participar en la prestación del servicio así como la experiencia de asesoramiento a otras entidades de similar características y tamaño. En la oferta se facilitarán los nombres de las personas asignadas, así como el currículum vitae de cada uno de ellos, en el que consten las titulaciones académicas y profesionales, experiencia laboral y certificaciones.

## 9.2 Criterios cuantificables por fórmula: máximo 51 puntos

**Oferta económica:** máximo 51 puntos

- Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior con respecto al presupuesto de licitación, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa. La mejor propuesta económica, eliminadas en su caso las temerarias (*), recibirá 51 puntos. El resto según la siguiente fórmula: (formula 51 puntos)

$$Puntos\ Licitador = \frac{Mejor\ propuesta\ económica\ de\ todos\ los\ licitadores}{Propuesta\ económica\ particular\ de\ cada\ licitador}\ x\ 51\ puntos$$

(*) Tendrán la consideración de temerarias aquellas propuestas económicas que presenten una reducción mayor que el 15% de la media aritmética del sumatorio de todas las propuestas

Se descartaran ofertas que resulten anormalmentes bajas en relacion a los servicios solicitados. Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse, por consituir una oferta desproporcionada temeraria, las ofertas que sean inferiores en más de un 15% a la media aritmetica de las ofertas presentadas y admitidas para la segunda fase de valoración por fórmulas.

## 9.3 Criterios de desempate

En el supuesto de que dos o más ofertas hayan obtenido la misma puntuación se requerirá a las licitadoras que las hayan presentado para que en el plazo máximo de 5 días hábiles aporten los documentos acreditativos de cumplir los criterios específicos de desempate

Tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas

- Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las licitadoras.
- La empresa cuenta con un plan de Igualdad

El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

A efectos de aplicación de estos criterios las licitadoras deberán acreditarlos, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social y cualquier otro documento admitido en derecho que acredite los criterios sociales anteriormente referidos.

## CONSULTAS SOBRE LA OFERTA

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

**Teresa González Cavia**
Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación
*C/ Laida Bidea Edificio 203 - Parque Tecnológico de Bizkaia - 48170 Zamudio – Bizkaia*
tgonzalez@innobasque.eus
Tfno: 944209488

## PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El modo de presentación de las ofertas será de acuerdo a las indicaciones que figuran en la carátula y pliego de cláusulas administrativas.

# ANEXO 0: Niveles de Servicio

A continuación se detallan los niveles de servicio mínimos para el cumplimiento del servicio:

- **Solicitudes críticas**: Serán aquellas solicitudes extraordinarias (también fuera de horario laboral) que por su gravedad o gran impacto se consideren críticas por parte de la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión, el licitante deberá atender en menos de 2 horas y resolver con un plazo de resolución de no más de 36 horas, 48 horas en casos debidamente justificados.
- **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 los clientes de Innobasque. El tiempo de respuesta deberá ser atendida en un plazo máximo de 5 horas, y resultas en un plazo máximos de 48 horas, 72 horas en casos debidamente justificados, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, incluso con presencia en Innobasque, para la más pronta resolución del incidente.
- **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. En este caso se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 8 horas desde la detección del incidente y ser resuesltas en un plazo máximo de 72 horas, 96 horas en casos debidamente justificados igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.
- **Solicitudes normales**: Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador, siendo el tiempo máximo las dos siguientes jornadas laborales.

| Tipología | Tiempo de respuesta * | Tiempo de resolución ** |
|---|---|---|
| **Críticas** | 2 hora | 36 horas - 48 horas |
| **Muy urgentes** | 5 horas | 36 horas - 48 horas |
| **Urgentes** | 8 horas | 72 horas - 96 horas |
| **Normales** | 48 horas | 1 semana (se priorizará con el área de Recursos y Sistemas) |

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidendia

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidecias

## INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio serán los indicados por el adjudicatario en su oferta que, al menos, deberán cumplir los indicados en el apartado precedente.

Dentro de esos niveles de servicio se establecerán 3 tipos de incumplimientos: Leves, Graves o Muy Graves.

Se entenderán **incumplimientos leves** cuando:

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

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

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

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 Innobasque, 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 Innobasque, 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 Innobasque la potestad de la resolución del contrato, reclamación al adjudicatario de la compensación por los daños ocasionados por la no diligente prestación del servicio y la penalización adicional equivalente al importe de 2 meses de prestación de servicio.

Igualmente Innobasque 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 el adjudicatario con los gastos incurridos por este tercero.