PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE "ASISTENCIA TÉCNICA, ASESORAMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO Y FORMACIÓN PARA LA ÓPTIMA UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN MICROSOFT DYNAMICS 365 CRM"

Expediente 23-09-SG-120-020-AT

ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, EPEL, (en adelante, "BILBAO EKINTZA"), tiene como objetivo la generación de riqueza económica y social para la ciudad, potenciando sus capacidades como destino de inversión, creación y crecimiento de empresas, atracción de visitantes y talento, además de la mejora de las oportunidades de acceso al empleo.

BILBAO EKINTZA, en su constante búsqueda de la excelencia, está inmersa en un proceso de transformación global de la tecnología y los procesos que le permitan ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, aprovechando todas las ventajas que la digitalización ofrece actualmente, y en el futuro.

En esta línea, se han abordado diferentes proyectos estratégicos; en primer lugar, de análisis y consultoría y, en segundo lugar, de implantación tecnológica. En concreto, se ha procedido a la migración a la versión Dynamics 365 Bussiness Central en la modalidad de Software como servicios (SaaS) del ERP de gestión Microsoft Dynamics NAV, así como la implantación de un CRM, Dynamics 365.

La implantación de dichas soluciones informáticas va a permitir la adecuada integración y gestión de los datos de los usuarios de la entidad en sus diferentes áreas. Esto requiere de un proceso de formación, adopción, gestión del cambio y acompañamiento en la activación de dichos procesos de comunicación y marketing, que son clave en la generación de resultados en la sociedad.

Para ello, se requiere la puesta en marcha de un servicio experto de asistencia técnica y acompañamiento en las diferentes necesidades expuestas, que favorezcan la transformación digital de BILBAO EKINTZA.

1. OBJETO

Es objeto de la presente licitación la adjudicación de la prestación del servicio de asistencia técnica, asesoramiento, acompañamiento y formación para la óptima utilización de la solución Microsoft Dynamics 365 CRM.

Dicho servicio se prestará con el objetivo general de dotar a BILBAO EKINTZA de un entorno, equipo y modelo de acompañamiento, que contemple los procesos de adopción, formación, conocimiento y activación que permita alinear sus procesos, personas y tecnologías como un acelerador de sus objetivos estratégicos.

A fin de garantizar la óptima utilización de Microsoft Dynamics 365 CRM y seguir mejorando la experiencia del usuario y cliente, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Incorporar conocimiento de cliente y mercado a través del comportamiento de los usuarios en las diferentes interacciones con BILBAO EKINTZA, de forma que retroalimente la propuesta de valor alrededor de un uso eficiente de los datos.

- Sensibilizar a las personas que componen la plantilla de BILBAO EKINTZA, mediante una transformación cultural, haciéndoles partícipes en primera persona del proceso, para un uso eficiente y sostenible de la tecnología.

- Capacitar y formar a las personas de BILBAO EKINTZA a fin de obtener el máximo rendimiento de la solución Microsoft Dynamics 365 CRM, así como a los procesos derivados de ello, asegurando una gestión del cambio eficiente y real.

- Acompañar a BILBAO EKINTZA en la activación y ejecución de acciones de marketing y comunicación a clientes, de forma que se favorezca una aceleración de resultados que genere un impacto relevante en la sociedad.

En definitiva, se plantea la prestación de un servicio de asesoramiento, acompañamiento y formación, bajo una metodología ágil y continuada de conocimiento, soporte y mejora que se materialice en un desarrollo constante de la solución de Sales y Marketing de Microsoft Dynamics 365. No solo se trata de un proyecto de acompañamiento tecnológico, sino de establecer un marco y modelo de gobernanza, de adaptación y transformación cultural de la personas, de capacitación y evolución para BILBAO EKINTZA en los próximos años en relación a la tecnología de relación con clientes.

2. FASES Y ALCANCE DE LAS MISMAS

En todas las fases, la adjudicataria trabajará de forma conjunta con un Comité de Proyecto designado por BILBAO EKINTZA, que estará formado, al menos, por un representante de cada departamento de BILBAO EKINTZA, así como con usuarios clave.

La prestación del servicio estará compuesta por tres (3) fases; en la primera fase, el objetivo será determinar para qué utilizar Microsoft Dynamics 365 CRM de una forma óptima y cómo llevar a cabo dicha tarea, de forma que BILBAO EKINTZA esté capacitada para, a través de su tecnología de relación con clientes, hacer un uso eficiente de la misma y se instaure dicha cultura entre el personal de BILBAO EKINTZA.

En la segunda y tercera fase, se pretende ampliar y evolucionar las capacidades del programa informático y de los empleados de BILBAO EKINTZA, de forma alineada a sus objetivos estratégicos, de tal forma que se convierta en una referencia en la Administración Pública en lo relativo a la comunicación y conocimiento en la interacción con sus grupos de interés.

2.1. Fase 1. Activación de las líneas estratégicas

En esta primera fase, que tendrá una duración de seis (6) meses, las tareas a desarrollar por la adjudicataria son las siguientes:

- Inmersión en el CRM ya en fase de implantación y definición de evolutivos de interés para la actividad que desarrolla BILBAO EKINTZA.
- Definición de necesidades de formación del personal de BILBAO EKINTZA en CRM.
- Definición de la estrategia de comunicación.
- Planificación de las acciones de comunicación.
- Análisis MARTECH para los envíos y comunicaciones, esto es, analizar cómo está segmentado el CRM.

La estrategia de CRM, Marketing y Comunicación deberá validarse con el Comité de Proyecto designado por BILBAO EKINTZA.

Para la realización de dichas tareas, la entidad adjudicataria deberá desarrollar un modelo operativo, debiendo cumplir con los siguientes hitos respecto a la estrategia Customer 360:

- Identificar procesos, protocolos y necesidades de gobernanza de los proyectos.
- Identificar riesgos.
- Conectar con modelo de datos, de forma que se proceda a la unificación de criterios (“Dato único”).
- Operativa de la gestión de datos en CRM.
- Operativa de la gestión de comunicados de Marketing.
- Identificación de oportunidades de mejora operativas.

En esta primera fase deberá, también, procederse a la gestión estratégica del despliegue, y la adjudicataria deberá ser el aliado de la Dirección de BILBAO EKINTZA para la realización de las siguientes tareas:

- Apoyo, mediante asistencia técnica, en la estrategia de proyecto relativa a la transformación digital que se pretende en BILBAO EKINTZA.
- Apoyo en el proceso de implantación de Bussiness Inteligence & Analytics de proyecto: KPI & dashboard (cuadro de mando).
- Estrategia de mejora continua.

Cuando finalice esta primera fase, la entidad adjudicataria deberá realizar un entregable que contenga la descripción de las tareas desarrolladas e informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para dicha fase.

No podrá darse por concluida esta primera fase hasta que BILBAO EKINTZA valide el entregable.

2.2. Fase 2. Activación de líneas técnicas

Esta segunda fase tendrá, al igual que la primera, una duración de seis (6) meses.

La adjudicataria deberá ser el aliado de BILBAO EKINTZA y de los equipos que participan en el proyecto Customer 360, realizando las siguientes funciones:

- Servicio a la Organización.
- Desarrollo de pilotos y "bussiness cases" para dar pautas de actuación.
- Asesoría en el uso de herramientas y soluciones
- Asesoría en el enfoque "Human Centered Design" de los proyectos.
- Acompañar a los miembros de BILBAO EKINTZA en el cumplimiento de los objetivos perseguidos en este PPT.

CRM – Dynamics 365 Sales

La entidad adjudicataria deberá dar soporte a BILBAO EKINTZA, así como acompañar a sus miembros en las siguientes tareas:

- Ingesta de datos.
- Cualificación.
- Seguimiento y "analytics".
- Capacitación técnica a usuarios.

Comunicación – Dynamics for Marketing

La entidad adjudicataria deberá dar soporte a los miembros de BILBAO EKINTZA, y acompañarlos en las siguientes tareas:

<u>Activación de acciones de comunicación</u>:

- Diseño de campañas.
- Activación (segmentación y parametrización).
- Lanzamiento de campañas.
- Seguimiento y "analytics".
- Seguimiento de tareas de usuarios.

Cuando finalice esta segunda fase, la entidad adjudicataria deberá realizar un (1) entregable que contenga la descripción de las tareas desarrolladas e informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para dicha fase.

No podrá darse por concluida esta segunda fase hasta que BILBAO EKINTZA valide el entregable.

2.3. Fase 3. Madurez y continuidad del servicio

En esta tercera fase, que tendrá una duración de doce (12) meses, prorrogables por otros doce (12) meses más, quedarán incorporadas todas las tareas y funciones descritas para las fases previas, mediante un servicio de acompañamiento al personal de BILBAO EKINTZA en el uso de todas las herramientas implantadas dirigidas a la transformación digital.

Los objetivos en esta tercera y última fase son:

- Realizar un análisis de la situación actual de BILBAO EKINTZA en cuanto a su grado de digitalización.
- Evaluar e identificar el potencial de mejora en los procesos de negocio mediante la aplicación de tecnología.

Para realizar una correcta gestión del cambio, la entidad adjudicataria deberá construir las capacidades necesarias:

- Gaps, capacidades y estrategia formativa para solventarlo.
- Realizar programas de formación “cross” para diferentes perfiles y necesidades.
- Desarrollar una cultura digital en la organización.

Traspaso de conocimiento a usuarios y cesión de operativa:

- Diseño de campañas (se estiman siete campañas mensuales).
- Activación (segmentación y parametrización).
- Lanzamiento de campañas.
- Seguimiento y “analytics”.
- Capacitación técnica a usuarios.
- Validación y colaboración en acciones de marketing.

Para esta última fase, bien tenga una duración de doce (12) o veinticuatro (24) meses, la entidad adjudicataria deberá realizar un entregable de forma semestral, que contenga la descripción de las tareas desarrolladas e informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para dicha fase.

No podrá darse por concluida esta tercera y última fase hasta que BILBAO EKINTZA valide el entregable.

3. EQUIPO DE TRABAJO, PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Siendo un objetivo prioritario asegurar la calidad de los trabajos realizados, debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto, debiendo quedar identificada cada función y que haya una o más personas asignadas para su cumplimiento.

Los perfiles del equipo técnico que deberán acreditar los licitadores serán, como mínimo, los siguientes:

- Director de Proyecto.

  Deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

  - Titulación superior: grado, licenciatura, ingeniería o equivalente.
  - Tres (3) años de experiencia en Dirección de proyectos de implantación de CRM y Marketing.

- Consultor funcional.

  Deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

  - Titulación superior: grado, licenciatura, ingeniería o equivalente.
  - Tres años de experiencia en proyectos de estrategia digital.

- Consultor técnico.

  Deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

  - Titulación superior: grado, licenciatura, ingeniería o equivalente.
  - Tres años de experiencia en proyectos de Marketing.

BILBAO EKINTZA se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la empresa adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

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

La 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 del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

4. DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del proyecto, además de hacerlo a través de los entregables que se deben realizar a la finalización de cada una de las fases, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Para el seguimiento y control último de los trabajos se constituirá un Comité de Dirección Conjunto, en el que se integrarán representantes de BILBAO EKINTZA y de la entidad adjudicataria. Se reunirá con periodicidad mensual, o a petición de cualquiera de las partes, cuando las circunstancias del proyecto así lo aconsejen.

- Además, existirá un seguimiento continuo en la evolución del proyecto. Dicho seguimiento será efectuado por parte del Director de Proyecto y de los responsables de BILBAO EKINTZA, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicados al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. Es potestad de BILBAO EKINTZA exigir, en cualquier momento, la adopción de cuantas medidas sean necesarias en relación al equipo de trabajo, si a juicio de BILBAO EKINTZA la participación de dicho equipo pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios requeridos.

5. LUGAR Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos objeto del contrato se realizarán, fundamentalmente, en las oficinas de BILBAO EKINTZA, y la jornada de trabajo será acorde a la establecida en BILBAO EKINTZA, esto es, en horario de mañana, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Si por circunstancias excepcionales, y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, o así se requiera por las necesidades del servicio, la entidad adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad incluso fuera del horario habitual (salvo en caso de acuerdo previo por la Dirección del Proyecto de BILBAO EKINTZA), sin que la realización el trabajo tenga una consideración especial a efectos del precio aplicable.

6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa 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 para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a cuantas reuniones de coordinación BILBAO EKINTZA le convoque, corriendo, la adjudicataria, con todos aquellos gastos que se deriven de acudir a estas reuniones. Además, deberá seguir los procedimientos y directrices establecidos, de acuerdo con las indicaciones de BILBAO EKINTZA.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de BILBAO EKINTZA, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, 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. 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, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a BILBAO EKINTZA 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 empresa 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.

En general, y salvo lo expresamente dispuesto en el presente pliego, son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios, gastos de desplazamiento, gastos de manutención, materiales complementarios, etc., de los ponentes externos y personas que vayan a participar en las diferentes actividades a organizar por la adjudicataria.

La entidad adjudicataria se compromete a emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género, en toda la documentación, imágenes, materiales, etc. que utilice en el desarrollo de los proyectos.

La adjudicataria deberá garantizar la aplicación del principio de igualdad de trato u oportunidades y no discriminación entre mujeres y hombres en la realización de pruebas o entrevistas y selección de personas. Asimismo, 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 empresa 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 adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas 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 empresa 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 vigente normativa de protección de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria deberá indemnizar a BILBAO EKINTZA, así como a cualquier persona que resulte afectada, por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de confidencialidad.

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, con la utilización del logotipo/s correspondiente/s que esta determine. Por ello, deberá utilizar siempre la imagen corporativa de BILBAO EKINTZA, y hacerlo conforme a las instrucciones del presente Pliego y aquellas otras que se vayan transmitiendo durante el desarrollo y la vigencia del contrato.

La utilización de otros elementos o marcas exigirá el consentimiento previo, expreso y por escrito de BILBAO EKINTZA.

La entidad adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que BILBAO EKINTZA 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 UNIDAD ECONÓMICO-FINANCIERA

BILBAO EKINTZA, EPEL

Fdo. Andrea De Régil Salzer