



Pliego técnico para el desarrollo evolutivo, soporte, mantenimiento y licenciamiento de la plataforma de software SALESFORCE en ALOKABIDE

Enero 2022

Índice de contenidos

1-	CONTEXTO DE REFERENCIA	4
2-	OBJETO	7
3-	ALCANCE	8
4-	LICENCIAMIENTO	9
4.1.	Proveedor alternativo	9
4.2.	Horizonte temporal del licenciamiento	9
4.3.	Hito de adquisición de licencias	9
4.4.	Revisión de precios de licencias	9
5-	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	10
5.1.	Sistemas de información	10
5.1.1.	Mapa de aplicaciones actual	10
5.1.2.	Mapa de aplicaciones previsto	11
5.2.	Licencias	12
5.2.1.	Tipología de licencias	12
5.2.2.	Almacenamiento y SMS	13
5.3.	Modelo de datos	13
5.3.1.	Modelo de entidades del ERP	13
5.4.	Principales necesidades funcionales identificadas	18
5.4.1.	Acuerdo marco de proveedores de reparación (AMP)	18
5.4.2.	Facturación OT's – NAVISON	19
5.4.3.	Integración NORA	20
5.4.4.	Informes NAV	21
5.4.5.	Incorporación de vivienda	21
5.4.6.	Proceso de puesta a punto	23
5.4.7.	Portal de proveedores	23
5.4.8.	Portal del cliente	24
5.4.9.	Suministros	25
5.4.10.	Gestor energético	26
5.4.11.	BIM	26
5.4.12.	Interoperabilidad	27
5.4.13.	Nueva funcionalidad Gaztelagun	28
5.4.14.	DOKUSI	29
5.4.15.	Integración SALESFORCE con centralita telefónica del proveedor del Call Center	29
5.5.	Requerimientos técnicos	30
5.5.1.	Funciones generales	30
5.5.2.	Seguridad	31

5.5.3.	Producto	32
5.5.4.	Flexibilidad	32
5.6.	Integraciones.....	33
5.7.	Migración de datos	33
6-	PLAN DE PROYECTO	34
6.1.	Metodología de proyecto	34
6.2.	Entregables mínimos	34
6.3.	Equipo de proyecto	37
6.3.1.	Organigrama de proyecto	37
6.3.2.	Certificaciones	38
6.3.3.	Cambios en la composición del equipo	39
6.3.4.	Curriculum vitae	39
6.4.	WBS – Estructura de descomposición de los trabajos	40
6.5.	Planificación de los recursos	40
6.6.	Cronograma - Planificación de la ejecución de los paquetes de trabajo	40
6.7.	Plan de control del proyecto.....	41
6.8.	FASE II: MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO	43
6.8.1.	Fin de servicio	44
6.9.	HORARIO y Lugar de trabajo	44
7-	RIESGOS Y ACCIONES MITIGADORAS	47
8-	ENTRADA Y SALIDA DEL CONTRATO	48
9-	GARANTÍA	49
10-	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA EMPRESA. (ART. 122.2 LCSP)	50
11-	CONFIDENCIALIDAD	51
12-	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	52

1- CONTEXTO DE REFERENCIA

ALOKABIDE es la sociedad pública dependiente del Gobierno vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler protegido.

ALOKABIDE moviliza y gestiona vivienda en régimen de alquiler protegido para las personas que acrediten necesidad de la misma, actuando en base a criterios de sostenibilidad y de forma coordinada con otros agentes público-privados implicados en la CAE.

Entre los parques de vivienda gestionados por ALOKABIDE se encuentran:

- Viviendas sociales **propiedad de ALOKABIDE** destinadas al alquiler
- Viviendas sociales y alojamientos dotacionales **propiedad del Gobierno vasco** y cuya gestión encomienda a ALOKABIDE
- Viviendas privadas incluidas en el **programa Bizigune**, mediante el cual un propietario o propietaria particular cede su vivienda libre para destinarla a un alquiler social a cambio de unas garantías establecidas
- Viviendas en arrendamiento propiedad de **Ayuntamientos y otras Entidades**, que encargan su gestión a ALOKABIDE

Las personas son muy importantes para ALOKABIDE: lo son los adjudicatarios y adjudicatarias, inquilinos e inquilinas, propietarios y propietarias, así como el resto de personas de otras instituciones, empresas y entidades, que por las características de la actividad, deben mantener **una fuerte interlocución con la Organización**.

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 la 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**.

Los principales objetivos cumplidos con dicha implantación han sido los siguientes:

- **Visión 360º del cliente:** Compartir y maximizar el conocimiento disponible en ALOKABIDE sobre un cliente concreto. Ofrecer una visión centralizada de los datos más relevantes para un cliente, independientemente de cuál sea el sistema propietario de esta información.

- **Unificación de procesos de cliente.** Integrar y orquestar todos los procesos involucrados en la relación con el cliente, independientemente de cuál sea la herramienta sobre la que luego recaerá el peso de la gestión del proceso en sí.
- **Mecanización de flujos de trabajo.** Disponer de una plataforma con la que poder parametrizar y desplegar procesos organizativos de forma muy sencilla y flexible.
- **Gestión del conocimiento.** Servir de soporte a todo el personal de ALOKABIDE, en especial a los agentes del Call Center y Recepciones, que son los que ofrecen actualmente una respuesta en primera instancia.

Garantizar que la atención al usuario es siempre realizada por la persona adecuada, con los conocimientos necesarios, y ofreciendo un mensaje normalizado y común por parte de la organización en el menor tiempo posible.

Posteriormente sobre la solución principal se incorporan nuevos módulos de SALESFORCE: **Omni-channel** (Omni-canalidad) a mediados de 2020, y **Field Service** (Gestor de activos) a mediados de 2021 con el objetivo de ampliar la funcionalidad en base a las crecientes necesidades de Alokabide. La implantación del módulo de Field Service le permite a Alokabide sustituir en su totalidad la herramienta Lantek anteriormente citada. En ella únicamente quedaba activa la parte del **mantenimiento preventivo de los activos**, gestión que se trasladó definitivamente a SALESFORCE. Por otra parte, en la solución actual también se ha añadido una nueva consola de CAU. Esto nos permite el registro y gestión de las incidencias tanto correctivas como evolutivas.

Con estas nuevas incorporaciones a SALESFORCE las principales funcionalidades que se cubren son las siguientes:

- **Omni – canalidad y agilidad en la gestión.** Integración de forma natural los mecanismos más habituales de comunicación con usuarios externos (teléfono, mail, chat, formularios web de contacto, etc.), y ofrecer los automatismos necesarios para garantizar la disponibilidad de toda esa información recogida por los diferentes canales, sin que ello suponga un sobreesfuerzo para el agente.
- **SMS.** Envíos puntuales predefinidos en Casos y otros, envío automático de SMS en Eventos y otros.
- **Campañas:** Envíos masivos de SMS, preparación de listados + elaboración de argumentarios + realización de llamadas salientes por Call Center + devolución de respuestas clientes, encuestas, mailing masivos, NewsLetters.
- **Interacción Web – Salesforce:** Integración con el formulario web de Alokabide para su automática generación de casos
- **Gestión de activos.** Evolucionar los procedimientos actuales relacionados con las órdenes de trabajo. Incorporación del mantenimiento preventivo a la solución actual y la adaptación de la aplicación móvil de Field Service para su uso por parte de ciertos proveedores.
- **CAU.** Aplicación dentro de SALESFORCE que permite llevar el control y seguimiento de los tickets creados por los usuarios de la herramienta. Estos tickets son incidencias, errores, consultas, etc.

Por otra parte, **la actividad de ALOKABIDE no ha dejado de crecer** en los últimos años. No solo crece el número de activos y demandantes, sino que también aumenta el volumen de actuaciones encomendadas por parte de Gobierno vasco y otros organismos públicos. Es por ello que la necesidad por parte de Alokabide con respecto a la funcionalidad de sus sistemas cada día es mayor.

Este pliego recoge **los requerimientos básicos para el desarrollo evolutivo, soporte, mantenimiento y licenciamiento de la plataforma de software SALESFORCE en ALOKABIDE**, específica para gestionar las interacciones con los clientes, proveedores y terceros, y desde la que se ofrezca una visión totalmente centralizada e integrada de la información relativa al contacto.

2- OBJETO

El objeto general de este expediente es la contratación del **desarrollo evolutivo, soporte, mantenimiento y licenciamiento** de la plataforma de software SALESFORCE.

A continuación, se detallan cada uno de los anteriores aspectos:

1. **Desarrollo evolutivo:** este punto recoge el desarrollo de nueva funcionalidad sobre la solución estable ya implantada de SALESFORCE. Con el paso del tiempo las necesidades de Alokabide han ido variando por diversos motivos y es por ello que ha surgido la necesidad de realizar desarrollos importantes. Estos desarrollos tienen un alcance considerable, tanto como para considerarlos subproyectos que requieren una planificación, implantación y su correspondiente plan de pruebas.
2. **Soporte:** Alokabide necesita el soporte y la asistencia por parte de su proveedor de SALESFORCE para varias cuestiones como, por ejemplo:
 - a. Realizar su papel de intermediario entre Alokabide y SALESFORCE para varias cuestiones relacionadas con licenciamiento, plazos, etc.
 - b. Soporte en cuestiones de integración de SALESFORCE con soluciones de proveedores externos
 - c. Asistencia y consejo sobre la plataforma y su evolución tecnológica
3. **Mantenimiento:** Se ha de prestar el servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo sobre la herramienta implantada. Existe la posibilidad de tener que gestionar una incidencia correctiva. La empresa adjudicataria se responsabilizará de prestar la asistencia necesaria en el mantenimiento general de la instalación para que SALESFORCE esté operativo y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con la Unidad de Organización y Sistemas de Información de Alokabide.
4. **Licenciamiento:** Renovación de las licencias que actualmente Alokabide ya tiene contratadas y la posibilidad de comprar nuevas tipologías de licencias en base a sus necesidades. El conjunto definitivo de tipologías que se van a requerir viene n definidas en este pliego.

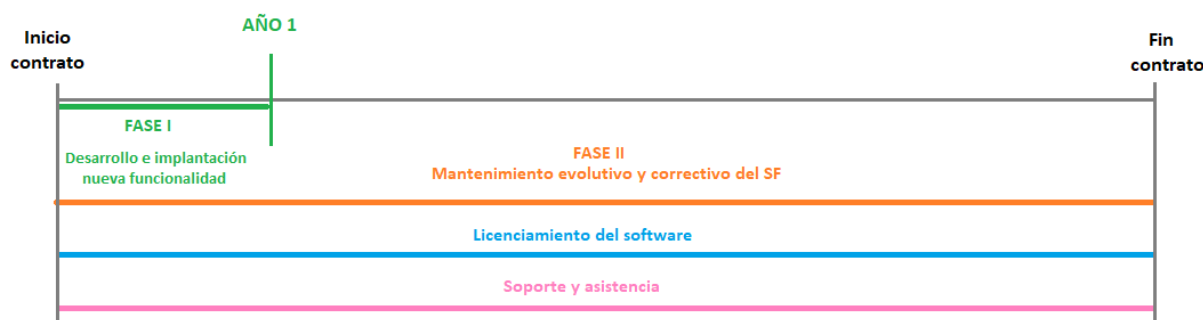
3- ALCANCE

El alcance del proyecto se dibuja en un horizonte de cinco años: en el primer año de la licitación se han de desarrollar la nueva funcionalidad requerida. Teniendo en cuenta que durante todos los años del contrato se ha de realizar el mantenimiento evolutivo y correctivo de lo que ya está implantado en SALESFORCE.

Se podrían considerar dos fases solapadas en el tiempo:

- **FASE I:** Primer año de contrato. Desarrollo e implantación de la nueva funcionalidad.
- **FASE II:** Duración completa del contrato. Mantenimiento evolutivo y correctivo del software. En esta fase y con esta duración también están contemplados el licenciamiento y el soporte y asistencia.

Aun con esta división, el proyecto y su alcance se considera único. Así, el alcance preciso de cada una de estas fases no está plenamente cerrado, dejando a criterio del Comité de Dirección de proyecto el ampliar plazos y alcance de la Fase I, o recortarla.



4- LICENCIAMIENTO

4.1. PROVEEDOR ALTERNATIVO

A petición voluntaria del adjudicatario, se contempla la posibilidad de ceder la adquisición de las licencias a SALESFORCE directamente, por ser el fabricante oficial de la solución implantada.

4.2. HORIZONTE TEMPORAL DEL LICENCIAMIENTO

El horizonte temporal del licenciamiento a dimensionar es de **2 años completos, con posibilidad de 3 prorrogas anuales, por lo tanto, máximo 5 años.**

4.3. HITO DE ADQUISICIÓN DE LICENCIAS

El hito de adquisición de licencias puede variar, en función del desarrollo del proyecto. Como referencia:

- La renovación de licencias se realizará a fecha de aniversario: 06/05/2022 y así anualmente.
- Las renovaciones no contemplan el volumen global de licencias indicadas en el Pliego, sino la cantidad mínima necesaria para que se requiera en ese momento.
- Según se vaya desarrollando la nueva funcionalidad requerida se realizará la compra del resto de licencias previstas. Esto ocurrirá en los años posteriores al AÑO1, año de implantación.
- En función de las necesidades organizativas de ALOKABIDE, el volumen de licencias requerido puede variar en cualquiera de las posteriores renovaciones.

4.4. REVISIÓN DE PRECIOS DE LICENCIAS

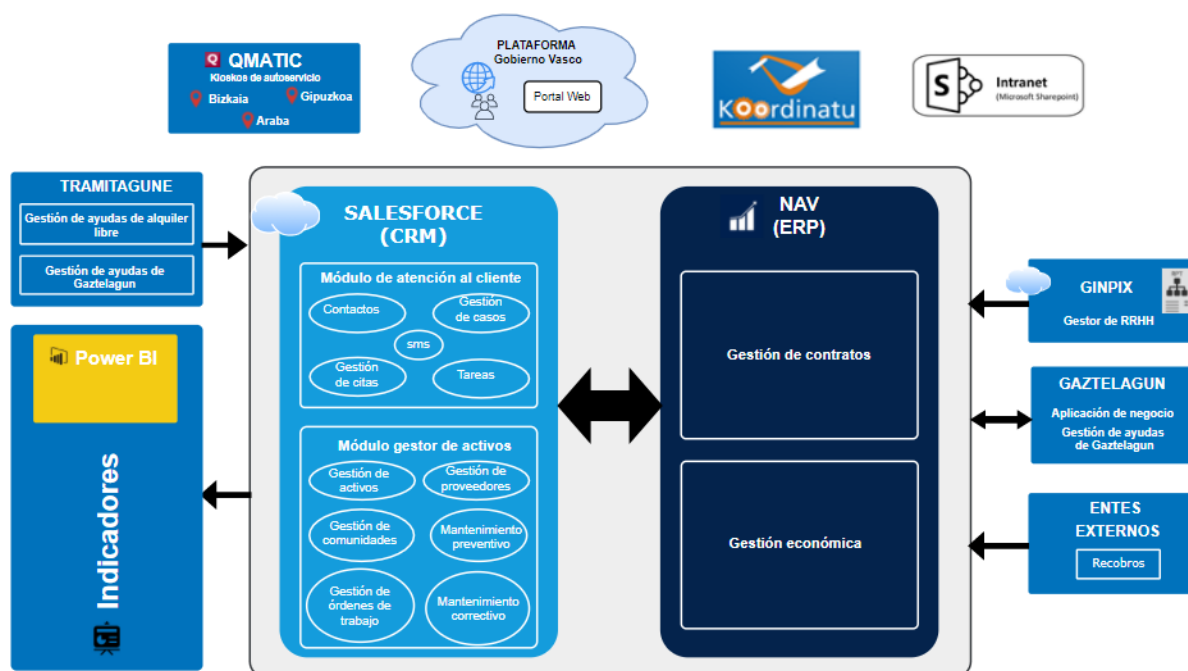
El adjudicatario debe garantizar el precio unitario de las licencias durante los cinco años de duración de la contratación, buscando la involucración del fabricante si así lo considera necesario.

5- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

5.1. Sistemas de información

5.1.1. Mapa de aplicaciones actual

El mapa de aplicaciones actual en Alokabide es el siguiente:



APLICACIÓN

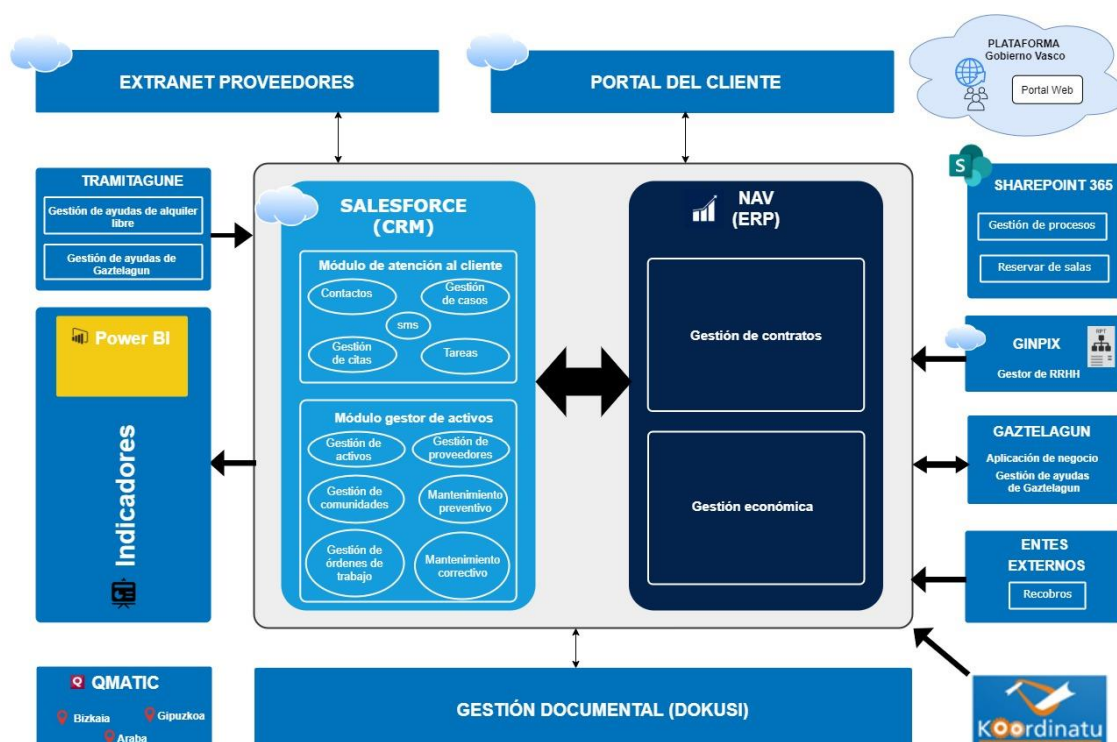
MÓDULOS / FUNCIONALIDAD

ERP (MICROSOFT DYNAMICS NAV 2016)	Gestión económico-financiera, facturación, gestión de contactos/solicitantes, gestión activos (viviendas, garajes y trasteros), gestión contratos, gestión procesos (judiciales, administrativos, etc.). Herramienta de comunicaciones (más de 300 tipos de cartas e informes)
CRM (SALESFORCE)	Módulo de atención al cliente (contactos, SMS, gestión de citas, gestión de casos, tareas, llamadas, correos electrónicos) Módulo de gestión de activos (gestión de activos, mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, gestión de proveedores, gestión de comunidades, gestión de órdenes de trabajo)
INTRANET	Noticias, repositorio documental, procesos de compra y contratos.

PORTAL WEB	Se utiliza la plataforma de gestión de portales y contenidos proporcionada por Gobierno vasco.
KOORDINATU	Herramienta de prevención de Mutualia, donde se gestiona la documentación y obligaciones legales de las empresas subcontratadas.
QMATIC	Kiosko de autoservicio para la gestión de turnos en las oficinas de Alokabide. Orientado a la atención presencial.
TRAMITAGUNE	Alokabide se nutre de los datos que se recogen en esta plataforma de ltramitación electrónica con respecto a las ayudas de alquiler libre y las ayudas Gaztelagun.
GAZTELAGUN	EJIE elaboró ad-hoc esta aplicación de negocio para la gestión de estas prestaciones.
GINPIX	Aplicación con la gestión integral del Área de Personas en todo lo relacionado con las nóminas, plantilla, formación, empleo.
ENTES EXTERNOS	Alokabide utiliza ciertas plataformas como MiPago como pasarela de pagos para el recobro de deuda.
BI	Power BI. Herramienta para el análisis de indicadores y la toma de decisiones.

5.1.2. Mapa de aplicaciones previsto

El mapa de sistemas previsto para los próximos años, dibuja el siguiente escenario:



1. Gestión documental

- La idea inicial es la integración con la solución de Gobierno vasco para la gestión de la documentación.
- Requiere integración en todas las soluciones de ALOKABIDE

2. Portal del cliente

- Portal integrado en SALESFORCE que permita a los clientes que tienen una relación contractual con Alokabide (inquilinos y propietarios) realizar ciertos trámites y obtener información de su expediente.
- También podrán consultar información sobre su expediente los beneficiarios de ayudas

3. Portal del proveedor:

- Portal integrado en SALESFORCE que permite a los distintos proveedores de Alokabide gestionar órdenes de trabajo, informes técnicos, siniestros, administración de fincas, etc.

4. Koordinatu

- Koordinatu (interfaz de integración para la gestión de proveedores)

5. Sharepoint 365

- La intranet actual evolucionará a un sitio SP365 que contenga principalmente la gestión de los procesos de ALOKABIDE y otras aplicaciones para la gestión de solicitudes internas.

La diversidad de herramientas previstas para dar soporte a las necesidades concretas de **ALOKABIDE**, hace presuponer un esfuerzo adicional en el diseño de un esquema de integraciones robusto y capaz, garantizando la disponibilidad inmediata de la información allí donde se necesite, la integridad del dato y evitando la duplicidad.

5.2. Licencias

5.2.1. Tipología de licencias

Las licencias de SALESFORCE que actualmente ALOKABIDE dispone y que se deberán renovar bajo esta nueva licitación son las siguientes:

TIPO DE LICENCIA	NÚMERO DE LICENCIAS
Partner Community Login - Field Service	75
Dispatcher - Field Service	1
Contractor+ - Field Service	6
Contractor + Perfil 2 - Field Service	26
Field Service – AM Recortado	25
Lightning	124
Partner Community	36
Knowledge	5
Platform	10
Engagement	1
Customer Community Logins	50

La tipología de las licencias anteriormente listadas ha sido contrastada con SALESFORCE con respecto a la funcionalidad requerida por Alokabide. Es por lo que cualquier mención de las mismas con SALESFORCE siempre ha de utilizar el nombre completo que se indica en esta licitación.

5.2.2. Almacenamiento y SMS

Por otra parte, también se considera en este punto el coste de almacenamiento (DATA STORAGE) de 20 GB para el almacenamiento de datos y el paquete de SMS con 30.000 SMS por paquete.

5.3. Modelo de datos

5.3.1. Modelo de entidades del ERP

Actualmente el CRM está completamente integrado con el ERP intercambiando continuamente aquella información que es imprescindible que esté en ambos sistemas o que uno de los sistemas requiere para la aplicación de cierta lógica. Ante este escenario es fundamental respetar el sistema que es propietario del dato. En este aspecto seguimos en una evolución continua para lograr que ambos sistemas trabajen de la forma más óptima y correcta posible.

A continuación, se enumeran los objetos de los cuales ambos sistemas son maestros, algunos de ellos están en pleno proceso de cambio:

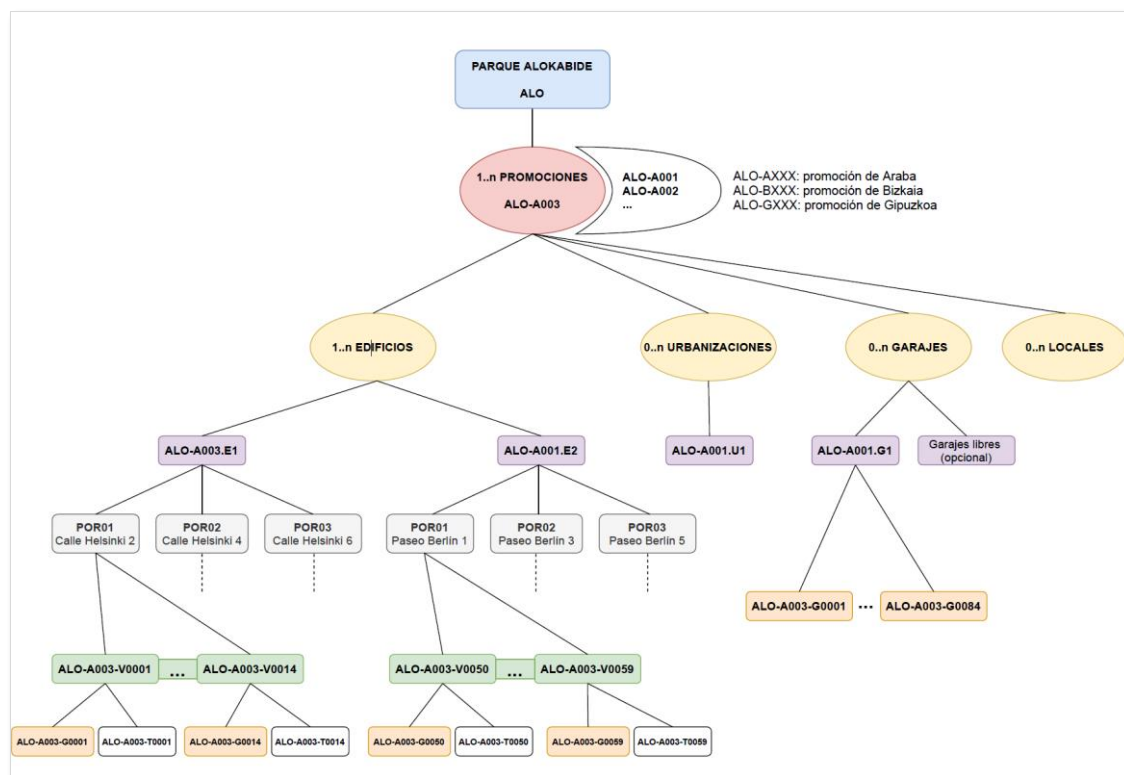
- NAVISION

- Agrupación de titulares
- Contactos vinculados
- Expedientes
- Expedientes judiciales
- Ararteko
- Datos económicos

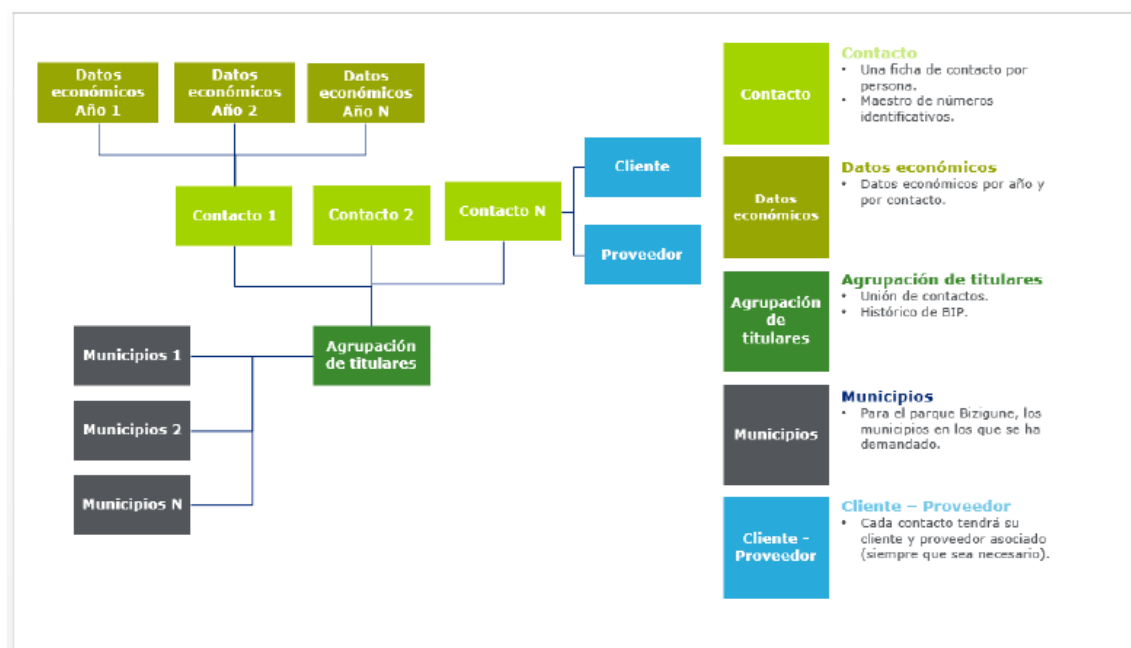
- SALESFORCE

- Contactos no vinculados
- Activos
 - Parques
 - Promociones
 - Edificios
 - Elementos, garajes, trasteros
- Comunidades
- Gestión social y comunitaria
- Casos
- Citas
- Tareas
- OT's

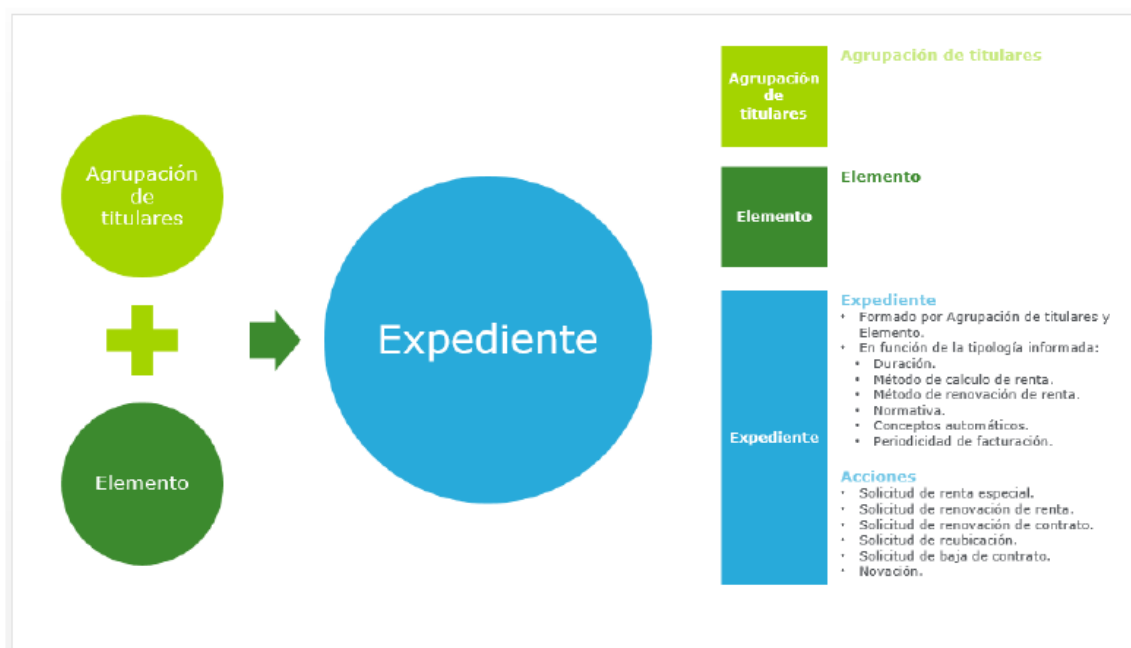
El modelo de datos vigente actualmente en ALOKABIDE para las principales entidades a gestionar es el siguiente:



Jerarquía de activos



Agrupación de titulares de un contrato



Expediente contractual

Para una mejor comprensión del modelo de datos de ALOKABIDE, se ofrece una breve descripción de las entidades más relevantes dentro del sistema:

- **Contacto:** existen los siguientes tipos de contacto que pueden entrar en el sistema por distintas vías:
 - Contactos con vinculación: contactos que tienen un vínculo contractual con Alokabide (inquilinos, propietarios). También se consideran en este grupo los beneficiarios de prestaciones.

- Contactos sin vinculación: contactos creados por ALOKABIDE para su gestión administrativa: contactos de una empresa proveedora, vecinos que no tienen relación contractual con Alokabide que llaman para realizar alguna queja de alguna vivienda de Alokabide, etc.
- **Agrupación de titulares**: unión/agrupación de contactos que forman parte de la misma unidad convivencial y que funcionan como conjunto dentro de la gestión de ALOKABIDE.
- **Activos**: activos que están sujetos a un contrato de arrendamiento, principalmente viviendas. Las viviendas se relacionan con los propietarios o con los inquilinos a través de la creación de los expedientes. Los elementos se agrupan a su vez en otras entidades formando una jerarquía Parque – Promoción – Edificio, Urbanización, Garaje, Local – Portal – Elemento (Vivienda, Garaje, Trastero). Los activos a su vez están controlados por el módulo de Field Service de Salesforce.
- **Expediente**: Relación contractual entre el contacto/agrupación de titulares y un elemento en concreto. Dentro de NAVISION se gestionan de forma independiente los expedientes de propietario y los de inquilino.
- **Comunidad**: representa la parte del edificio que se gestiona por un administrador de fincas, en calidad de representante de la comunidad de propietarios y/o inquilinos, y está formada por una agrupación de elementos (viviendas, garajes y trasteros).
- **Cuentas y contactos asociados**. Las cuentas empresariales son administradores de fincas, trabajadores sociales, proveedores, etc. Y los contactos asociados son los contactos de estas empresas que Alokabide utilizar para comunicarse con ellas.
- **Casos**. Son el eje en torno al que se registra cualquier incidencia y o consulta, se pueden escalar entre las diferentes áreas usuarias implicadas en el proyecto.
- **Órdenes de trabajo**. Son las órdenes de trabajo que se envían a un proveedor para la realización de ciertos detalles de trabajo. Estas OTs a futuro serán recogidas por el proveedor en el Portal de Proveedores para llevar a cabo su resolución.
- **Actividad**. Todo registro relativo a una interacción realizada con el contacto: llamada, correo electrónico... Registra los detalles de la actividad (fechas, horas, duración, participantes, contenido) y desde ella se pueden desencadenar otras gestiones como la creación de tareas o la apertura de nuevos casos.
- **Tareas**. Acción concreta que se realiza como parte del proceso en la resolución de un caso. Las tareas llevan unas fechas de planificación, unos responsables, el tipo de tarea a realizar y el contenido relacionado.

5.4. Principales necesidades funcionales identificadas

A continuación, se indican los principales desarrollos a llevar a cabo en la fase de implantación:

- Acuerdo marco proveedores
- Facturación OT's – NAV
- Integración NORA
- Importador estructura activos COBLE
- Informes NAV
- Incorporación de vivienda
- Proceso de puesta a punto
- Portal de proveedores
- Portal del cliente
- Suministros
- Gestor energético
- Integración con centralita
- Interoperabilidad
- Nueva funcionalidad Gaztelagun
- BIM
- DOKUSI

En los siguientes apartados se realiza una descripción a alto nivel de los requisitos funcionales de los desarrollos arriba enumerados. Estos requisitos pueden sufrir algunos ajustes cuando se vayan a abordar junto con el adjudicatario.

5.4.1. Acuerdo marco de proveedores de reparación (AMP)

La tabla general de maestros de proveedores se encuentra en NAV, y contiene los datos básicos para la gestión económico financiera de los mismos. Desde SALESFORCE se solicitará el alta, baja o modificación de proveedores vinculados a servicios técnicos ya que el Acuerdo Marco de proveedores es uno de los principales puntos de entrada de proveedores en el sistema.

Además, la aplicación deberá permitir la configuración, seguimiento y actualización de las condiciones de operación de determinados servicios complejos (según la licitación y el contrato en vigor).

Actualmente existe la gestión de Acuerdo Marco de Proveedores de reparación (AMP). Identificación de proveedores que han sido adjudicatarios del acuerdo marco (licitación pública), según especialidad (tipo de trabajo) y lote (zona geográfica de actuación; junto con las condiciones económicas (base de precios) bajo las que los proveedores desarrollarán sus actividades. Este proceso se debe mejorar en los siguientes aspectos:

ID.	Descripción necesidad
RF1.	Habilitar mecanismos para importar y actualizar las partidas de precio
RF2.	Solicitudes de alta de proveedores. Integración con NAV para el envío de solicitudes al maestro de proveedores de NAV, de alta y mantenimiento de la información de proveedores de servicios técnicos. Recogida de información desde el maestro de proveedores para la gestión técnica de los mismos.
RF3.	Registro de no conformidades por proveedor
RF4.	Valoración y seguimiento de ANS y requisitos de proveedores
RF5.	Bloqueo proveedores sin documentación en regla. Posible enlace con Koordinatu (servicio prevención y control proveedores ofrecido por Mutualia)
RF6.	Seguimiento de OTs/facturación por lote y especialidad, para facilitar el control del reparto de actuaciones.

5.4.2. Facturación OT's – NAVISION

Los importes asociados a las OT's en SF generan facturas por parte de los proveedores que posteriormente se registran en NAVISION para su pago y control. Con este desarrollo se pretende una integración entre ambos sistemas que permita al área Técnica un mayor control con respecto al gasto derivado de las órdenes de trabajo en Alokabide. Las facturas se seguirán aprobando en NAVISION pero este desarrollo ha de poder facilitar la comprobación de los importes en base a los datos económicos registrados en las OT's.

ID.	Descripción necesidad
RF7.	Permitir la opción de solicitar presupuestos a ciertos proveedores y que dichos proveedores puedan subir su presupuesto vía el Portal de proveedor.
RF8.	Envío a NAVISION del importe del presupuesto para la creación de una prefactura asociada a la OT correspondiente.

ID.	Descripción necesidad
RF9.	Introducción de una propuesta de liquidación por parte del proveedor en el Portal, en formato PDF o Word.
RF10.	Permitir un flujo de autorizaciones en base a los costes de las OT's
RF11.	Envío a NAV del importe propuesta de liquidación para modificar el importe de la prefactura en caso de que sea necesario.
RF12.	Posteriormente poder comparar el importe de la prefactura generada desde SF con el de la factura definitiva enviada por el proveedor.
RF13.	Registro en casos que tienen OT's de los datos económicos; abonos-gastos que se hayan podido dar.

5.4.3. Integración NORA

NORA es el sistema corporativo horizontal de datos de localización. NORA ofrece datos actualizados conforme a lo siguiente:

- Información alfanumérica:
 - Países de todo el mundo
 - Territorios/provincias, municipios y localidades de todo el Estado
 - Calles y portales de la CAE
- Información geográfica:
 - únicamente para la CAE
 - coordenadas x,y (formatos ED50 y ETRS89) asociadas a la información alfanumérica a nivel de portal

La información es mantenida y proporcionada por EUSTAT y se actualiza en NORA siguiendo distintos ciclos de vida.

Para más información:

https://www.ejje.euskadi.eus/contenidos/informacion/ejje2016_contratacion_tecnica/es_def/adjuntos/PBT-Anexo%20NORA%20v2.0.pdf

5.4.4. Informes NAV

Actualmente NAVISION es el sistema que gestiona los informes técnicos de ALOKABIDE. Se pretende que esta gestión se realice desde SALESFORCE, ya que éste último sistema es el que se va a convertir en el maestro de activos, en lugar de NAVISION.

ID.	Descripción necesidad
RF14.	La solicitud de los informes técnicos se hará desde SALESFORCE. Estas solicitudes pueden ser desencadenadas por algún flujo de trabajo de forma automática o de forma puntual y manual.
RF15.	Las peticiones de informes técnicos llegarán al Servicio Técnico correspondiente, según la tipología, lote y proceso; vía Portal de proveedores, en el cual realizarán la gestión de los mismos.
RF16.	Permitir notificaciones y alertas sobre estos objetos tanto al personal interno de Alokabide como al proveedor
RF17.	Según la fecha de solicitud y de los plazos máximos establecidos, se permitirá un control de informes, según estados a configurar (solicitado, pendiente localización, cita confirmada, visita realizada, informe realizado y informe revisado y validado).
RF18.	Para facilitar el seguimiento y la facturación de informes, se podrán sacar listados de informes por estado, desde el portal de proveedores.

5.4.5. Incorporación de vivienda

Actualmente el proceso de incorporación de vivienda, tanto individual como masivo, en Alokabide está muy segmentado y se encuentra en NAVISION. Tras la incorporación del módulo de Field Service en Alokabide se pretende que el proceso de Incorporación de vivienda se unifique con las particularidades de cada parque, pero se ha de estandarizar y mejorar el flujo de trabajo existente.

ID.	Descripción necesidad
RF19.	Posibilidad de definir diferentes fases o flujos dentro de un activo: ▪ Puesta en marcha de los edificios: estudio de la promoción, definición de la comunidad, alta de los suministros, firma de contratos, entrega de documentación. ▪ Alta de promociones: desde el momento en que una promoción está en fase propuesta (provisional), con toda la documentación asociada, hasta que pasa a definitiva (registro de las actas de inicio, visitas técnicas, etc).
RF20.	Alta de nuevos activos sobre la herramienta, así como la actualización y baja de los ya existentes, según procesos (captación viviendas BZG, incorporación viviendas GV, puesta en marca de promociones, fin de contratos, etc.). Se deberán habilitar funciones para facilitar la gestión masiva de los activos tal como el alta de una promoción con todas sus viviendas, o la propagación de cambios realizados sobre un elemento a los activos relacionados con él (al poner la calificación energética a un edificio, todas las viviendas de ese edificio deberían heredar la misma calificación energética).

ID. Descripción necesidad

-
- RF21.** Personalización de plantillas diferenciadas según el tipo de activo. Disponer de una ficha específica para cada tipo de elemento donde registrar y visualizar únicamente la información relacionada con dicho activo:
- Definición del activo
 - Mantenedores
 - Registros asociados: preventivo, correctivo, mejoras, etc...
 - Instrucciones de uso y mantenimiento
-
- RF22.** Función de navegación entre las distintas entidades relacionadas con el activo. Poder navegar desde la vivienda al edificio, o a la promoción, o a cualquier otra entidad relacionada con el activo sin necesidad de salir de él.
-
- RF23.** Proporcionar herramientas de búsqueda que permitan localizar los activos por diferentes criterios, de una forma ágil y visual:
- Nombre calle
 - Ubicación en un mapa
 - Código de la promoción
 - Código de la OT
 - Etc.
-
- RF24.** Posibilidad de establecer avisos sobre los activos que se muestren de forma destacada a los usuarios, "piso con humedades", "filtraciones", etc... Algunos avisos se podrán configurar para que sólo determinados perfiles puedan visualizarlos y deberán estar accesibles para su consulta desde otros sistemas de ALOKABIDE (por ejemplo, desde NAV para no renovación de contrato a la fecha de vencimiento).
-
- RF25.** Sincronización de información requerida con otros sistemas. Los elementos de tipo Promoción, Edificio, Vivienda, Comunidad, Garaje y trastero deberán estar sincronizados con NAV y con el CRM (sólo se sincronizarán los datos mínimos necesarios para la generación de contratos/expedientes, la facturación, gestiones administrativas y la gestión de la atención al (cliente).
-
- RF26.** Informes e indicadores: disponer de utilidades para generar informes básicos, idealmente de forma dinámica a petición del usuario (selección de criterios de búsqueda y campos a incluir en el informe). Ejemplos:
- Viviendas adaptadas a discapacidad disponibles
 - Viviendas con caldera individual/central disponibles por provincia
 - Viviendas con calificación energética F
 - Viviendas vacías por edificios
-
- RF27.** Documentación normalizada. Se deberá contemplar la generación automática de algunos documentos ya predefinidos a partir de la información almacenada en el sistema (Ej: "Manual del arrendatario" con las instrucciones de uso y mantenimiento, informe para la correduría de seguros con datos de la promoción, viviendas, tasación y capital asegurado, fichas individualizadas de vivienda con datos básicos, plano, fotos significativas, ubicación, etc.).
-

5.4.6. Proceso de puesta a punto

ID.	Descripción necesidad
RF28.	Sincronización con procesos de generación de puestas a punto (fin de contratos, suspensión de pagos, inhabilitación, lanzamientos, devolución de viviendas, etc.) y los posteriores de adjudicación.
RF29.	Seguimiento y control de las puestas a punto de vivienda según estados y plazos
RF30.	Conexión automática, tras validación de vivienda y cierre de casos de puesta a punto, con bloqueos para garantizar el cambio directo del motivo de bloqueo y la adjudicación de la vivienda.
RF31.	Sincronización de estados con evolución del proceso de puesta a punto: informe de revisión solicitado, informe de revisión realizado, OT a gremio enviada, chequeo de reparaciones y validación técnica de vivienda.

5.4.7. Portal de proveedores

El CRM cuenta como público objetivo a los siguientes colectivos de usuarios:

- Personal interno de ALOKABIDE
- Call Center
- Oficinas
- Servicios técnicos externos

Sin embargo, existen otros colectivos que requieren acceso puntual a determinadas funcionalidades de la herramienta, y para los que se debe plantear escenarios de acceso acotados a su perfil.

ID.	Descripción necesidad
RF32.	Personal de seguridad/Conserjes. En algunos edificios existe personal que se encarga de realizar la entrega de llaves a los diferentes gremios que van a realizar trabajos. Actualmente se les entregan hojas con los trabajos previstos, pero sería conveniente contar con un punto de entrada en la aplicación para: ▪ Consultar las órdenes de trabajo previstas en una determinada vivienda, edificio, etc. (para saber si entregar las llaves o no al gremio que las pide) ▪ Registrar la entrega y la recogida de las llaves.
RF33.	Administradores de fincas. Acceso acotado a las comunidades que gestiona cada uno, y desde donde se pueden realizar una serie de gestiones como: ▪ Subir actas de comunidad ▪ Apertura y gestión de incidencias/casos relacionados con la comunidad

ID. Descripción necesidad

	▪ Solicitud de impagos cuotas/calefacción girados a inquilinos a través de la gestión de un caso ▪ Solicitud de abonos a comunidad por derramas y/o gastos repercutibles a propiedad ▪ Consulta de actuaciones preventivas planificadas en la comunidad ▪ Consulta de otras actuaciones desarrolladas por ALOKABIDE ▪ Informes con los gastos de preventivo y correctivo en cada ejercicio, por promoción, para llevar a las reuniones de inquilinos.
RF34.	Aseguradoras. Acceso personalizado para las compañías de seguros donde puedan llevar a cabo la gestión de los activos asegurados. ▪ Registro y gestión de partes por siniestro ▪ Adjuntar resoluciones ▪ Subir informes periciales ▪ Colgar finiquitos para aprobación y próxima indemnización
RF35.	Automatizar la generación de las OT, documentación asociada y notificación a proveedores, promotores, etc. Recoger respuesta de proveedores a través del Portal de Proveedores. Servicios web.
RF36.	Implementar un sistema de notificaciones (SMS, mail, etc..) a proveedores para trasladar determinada información (avisos de incumplimientos, requerimientos de presupuestos, actualización de precios...)
RF37.	Posibilidad de establecer una tipificación/clasificación de los proveedores, por zona y sector. Esta clasificación se utilizará posteriormente a la hora de asignar las órdenes de trabajo a los proveedores (desde la solución de gestión de activos).
RF38.	Categorización de proveedores dividido en tipologías/ámbitos, como por ejemplo: ▪ Empresas de Mantenimiento. ▪ Empresas de Reparación ▪ Organismos de Control Autorizado ▪ Administradores de Fincas ▪ Empresas Constructoras / Promotoras ▪ Servicios Técnicos ▪ Suministradoras ▪ Etc.

5.4.8. Portal del cliente

A través del Portal del cliente se pretende que se puedan realizar distintas consultas y/o trámites. Para una primera fase se comenzará con algo básico como son los requisitos que debajo de indican y posteriormente se irán incrementando los servicios de cara al cliente.

ID.	Descripción necesidad
RF39.	Integración con Giltza (de Izenpe) para la autenticación de usuario en el portal
RF40.	Consulta de expediente: ▪ Datos personales: consulta y modificación (o solicitud de modificación) ▪ Fecha inicio/fin de contrato y situación ▪ Importe de la renta en vigor y futuros importes ▪ Documentación asociada (identificativa e intercambiada).
RF41.	Consulta y estado de situación de los trámites abiertos con ALOKABIDE (incidencias, solicitudes administrativas, etc.)
RF42.	Situación de los recibos facturados: número de recibo, importe, fecha, acuerdo de pago en el que está incluido, fª comprometida de pago, estado, etc.
RF43.	Realizar sencillas tramitaciones ▪ Apertura de nuevas incidencias ▪ Creación de solicitudes (ej: solicitud de renta especial) ▪ Envío de documentación ▪ Obtener algunos tipos de certificados, como certificado de lo abonado ▪ Imprimir norma 57
RF44.	Integración con MiPago (pasarela de pago para realizar el pago de un recibo).
RF45.	Acceso a las FAQs, lo cual evitaría muchas consultas telefónicas sobre determinados trámites.
RF46.	Sistema de notificaciones (SMS, mail, etc..) a clientes (propietarios, inquilinos, ...) determinada información para comunicar: registro de la incidencia, estado de la misma, cierre de la incidencia.

5.4.9. Suministros

ID.	Descripción necesidad
RF47.	Identificación de puntos de suministro comunitario (luz, agua, gas...), solicitud de presupuestos, estudio y comparativa de precios y contratación de proveedores
RF48.	Estimación y planificación del presupuesto comunitario de los suministros.
RF49.	Seguimiento y optimización de gastos de suministro comunitarios ya contratados.
RF50.	Integración con proceso de facturación en NAVISION: p.e.. impacto en la cuota comunitaria, regularización de los cobros de consumos a inquilinos, etc.
RF51.	Sincronización con procesos de adjudicación para trasladar información sobre el estado de suministros (alta/baja) desde la validación técnica de la vivienda.

5.4.10. Gestor energético

La gestión energética se realizará en el BMS (Building Management System) implantado en Alokabide. Es un sistema recién implantado al cual se van a ir incorporando las promociones de Alokabide de manera paulatina.

ID. Descripción necesidad

RF52.	Conexión de SF con el sistema BMS
RF53.	Caracterización y certificación energética de los edificios. Establecer todos los parámetros que deben ser medibles para llevar a cabo el seguimiento energético de los activos (tipo de caldera, tipo fachada, tipo mortero, demanda térmica del edificio, tipo de uso de los inquilinos, etc.).
RF54.	Interfaces para la disposición y registro remoto (manual y/o telemático) de: ▪ Datos de producciones y consumo de instalaciones comunitarias de Electricidad, Agua. ▪ Gas, Producción energías renovables ▪ Datos de confort en viviendas (Humedades, Temperaturas, CO2...) ▪ Datos de sistema de prepago (AUGE) de calefacción/ACS
RF55.	Seguimiento y control de los consumos. Proponer un sistema que permita llevar a cabo la vigilancia energética de los edificios: ▪ Índices de rendimiento ▪ Ahorro generado por energías renovables ▪ Alarmas sobre instalaciones que no están funcionando correctamente
RF56.	Registro de auditorías energéticas
RF57.	Emisión de informes de eficiencia energética con diagnósticos (previsión de ahorro ante cambios sobre las instalaciones) y propuestas de actuaciones para el ahorro.

5.4.11. BIM

ID. Descripción necesidad

RF58.	Interfaces para la importación automática de activos, bien sea a través de ficheros Excel o a partir de modelos BIM proporcionados por terceros.
RF59.	Permitir realizar desde la herramienta la modelización de edificios ya existentes con el grado de detalle necesario.
RF60.	Posibilidad de gestionar los activos a través de importación de modelos BIM proporcionados por el promotor. Actualmente con VISESA ya existe un piloto para modelizar 3 edificios en formato BIM, y ALOKABIDE debería ser capaz de incorporar a su sistema toda la información proporcionada por dichos modelos
RF61.	Asignación del plan de mantenimiento preventivo en base a la definición de los elementos importados. La modelización BIM identifica la composición de los activos y los modelos concretos de calderas, ascensores, tipos de fachadas, etc. A partir de todos estos datos el sistema debe ser capaz de registrar las acciones preventivas obligatorias correspondientes a dichos elementos, planificando su periodicidad y el proveedor que les corresponde.

ID. Descripción necesidad

RF62.	Se debe tener en cuenta que en el nuevo sistema deben convivir activos modelizados en BIM (promociones nuevas que vayan incorporándose), con activos existentes sin modelizar. En cualquier caso, la aplicación permitirá modelizar cualquier activo registrado con el grado de detalle que el usuario precise.
RF63.	Interoperabilidad. Ante la diversidad de promotores con los que trabaja actualmente ALOKABIDE, se plantea como requisito que el sistema permita operar con diferentes orígenes/formatos de archivos BIM (COBie y/o nativos: Revit, ArchiCAD, etc..)
RF64.	Incorporar herramientas de visualización de modelos BIM que permitan navegar en tiempo real por los activos, ver las propiedades técnicas de cada elemento, imprimir y guardar visualizaciones concretas del elemento, etc.

5.4.12. Interoperabilidad

NISAE es la plataforma común para todas las administraciones y entidades del sector público vasco constituido como nodo autonómico para implementar el intercambio de datos electrónico entre ellas y con el resto de administraciones (AEG y CCAA).

Actualmente ALOKABIDE **consume servicios** de NISAE para obtener información sobre las personas solicitantes de prestaciones. El objetivo de ALOKABIDE es consumir cada vez más servicios para distintos procesos y que el consumo de los mismos esté estandarizado en SALESFORCE.

Por otra parte, actualmente se está trabajando en la **cesión de información** por parte de ALOKABIDE. Por lo que se han de desarrollar los servicios necesarios para que terceros puedan consumir estos servicios mediante NISAE.

ID. Descripción necesidad

RF65.	Debe haber en SALESFORCE un apartado dedicado a la Interoperabilidad, tanto para el consumo como para la cesión de información.
RF66.	Con el mismo objetivo pero esta vez para el consumo de servicios. Se debe automatizar el consumo de servicios disponibles en NISAE desde SALESFORCE, de manera que en distintos procesos se puedan consumir ciertos servicios de forma automática. De esta manera esta tarea se podrá dejar de hacer a mano.
RF67.	Preparar la plataforma para que se puedan incorporar nuevos servicios con el objetivo de la cesión de información. La incorporación de nuevos servicios no debería tener un elevado coste, es por ello que se debe estandarizar esta parte.

Destacar que el consumo de servicios en NISAE puede ser de una sola petición o n peticiones de forma simultánea. En ambos casos el resultado es distinto. Cuando en la petición van n consultas el resultado que ofrece NISAE es un fichero CSV.

5.4.13. Nueva funcionalidad Gaztelagun

Actualmente la gestión de las prestaciones de Gaztelagun se gestionan con los distintos sistemas: Tramitagune, Aplicación de negocio de EJIE, SALESFORCE y NAVISION de ALOKABIDE. A partir de 2022 Gaztelagun es una prestación que se va a consolidar por lo que la Aplicación de negocio que desarrolló EJIE hace tres años aproximadamente se deberá trasladar a SALESFORCE. Toda la funcionalidad que ofrece esta aplicación se deberá llevar a SALESFORCE de manera que esta herramienta incremente sus prestaciones y sirva también de intermediaria entre Tramitagune (gestión de los expedientes) y NAVISION (gestiona los pagos de las prestaciones).

ID. Descripción necesidad

RF68.	Recepción diaria de datos de solicitudes de Tramitagune e integración en SF de esta información. Los datos pueden ser recepcionados vía Webservices o PIFs (no acumulables).
RF69.	Realizar peticiones automáticas y/o peticiones a demanda mediante el nuevo sistema de interoperabilidad mencionado el punto 5.4.12. Los resultados de las llamadas se han de volcar sobre la Ficha Gaztelagun. Se ha de mantener un histórico. Es decir, poder reutilizar peticiones anteriormente realizadas.
RF70.	Ajuste y rediseño de la Ficha de Gaztelagun actualmente disponible en SF.
RF71.	Ampliación de la Ficha Gaztelagun: sugerir importes a abonar y fechas de inicio y fin de ayuda, introducción y modificación de datos económicos, órdenes de pago, etc.
RF72.	Desarrollo de los Webservices y PIFs necesarios para integración de datos económicos entre NAV y SF.
RF73.	Ampliación de la Ficha de Gaztelagun con nuevos módulos: Pestaña Cartas (RF74), Pestaña Justificantes (RF75), Pestaña Revisión Anual (RF76), Pestaña Revisión Ingresos (RF77), Pestaña Extinción, Pestaña Reintegros (RF 78).
RF74.	Diseño de plantillas de comunicación/resolución con clientes (en base a modelos existentes en la Aplicación de negocio y otros), combinación de datos, integración en fichas, traslado a portafirmas, recepción de documentos firmados y automatización de envío a cliente (electrónico y postal).
RF75.	Gestión de envío de avisos de presentación de justificantes y checklist de comprobación de recepción.
RF76.	Gestión de revisión anual de expedientes mediante llamada de interoperabilidad y contraste de cumplimiento de requisitos. Comunicación con clientes. Traslado a sistemática de extinciones/reintegros.

ID. Descripción necesidad

RF77.	Gestión de revisión de ingresos anual mediante llamada de interoperabilidad/disposición de archivos con los datos por parte de las 3 Haciendas Forales. Integración de datos en Ficha. Contraste de cumplimiento de horquilla de ingresos. Comunicación con clientes. Traslado a sistemática de extinciones.
RF78.	Gestión de reintegros mediante datos de importes a reintegrar, plazos de pago, generación de envío de cartas de pago (según modelo de Gobierno Vasco) seguimiento de ingresos, y traslado final a vía apremio (recaudación ejecutiva en Gobierno Vasco)
RF79.	Migración de datos de la aplicación de negocio actual.

5.4.14. DOKUSI

Actualmente los documentos asociados a cada sistema en ALOKABIDE están bajo repositorios propios de la herramienta. Próximamente se abordará un proyecto para la integración con el gestor documental de Gobierno Vasco (DOKUSI).

ID. Descripción necesidad

RF80.	Integración de SALESFORCE con DOKUSI para poder consultar y/o subir documentos a dicho gestor documental identificando los metadatos correspondientes.
RF81.	Visualización del documento con un visor que permita ciertas funcionalidades como zoom, guardar el documento, etc.

5.4.15. Integración SALESFORCE con centralita telefónica del proveedor del Call Center

Se requiere realizar la integración de SALESFORCE con la centralita que el proveedor de Call Center disponga. Lo ideal será la integración con la solución Service Cloud Voice de SALESFORCE.

ID. Descripción necesidad

RF82.	Permitir identificar la llamada entrante, ofreciendo al usuario de Call Center toda la información disponible sobre ese contacto en el sistema, y registrando la entrada de la llamada asociada con su perfil.
RF83.	Posibilidad de grabar la conversación y registrar dicho audio en el sistema asociado al contacto/caso/expediente correspondiente.
RF84.	Transcripción de la conversación en tiempo real en la pantalla del caso en Salesforce.

ID. Descripción necesidad

RF85.	Posibilidad de que un supervisor pueda revisar la conversación y unirse a la llamada con toda la información por adelantado.
RF86.	En base a la conversación que SALESFORCE propongo los artículos de conocimiento relacionados.

5.5. Requerimientos técnicos

Es fundamental dar continuidad a los requisitos técnicos inicialmente establecidos y sobre los que se ha trabajado en una primera implantación hasta lograr la solución que a día de hoy tenemos en ALOKABIDE. e

5.5.1. Funciones generales

ID. Descripción necesidad

RT1.	Interfaz amigable y fácil de usar, con utilidades que aporten una experiencia rica de usuario: buscadores predefinidos y búsquedas avanzadas autoservicio, formatos de visualización acorde al contenido (calendarios, listados planos, listados jerárquicos, etc.), totalizadores (sumatorios, nº de registros, etc.)
RT2.	Interfaz configurable en función de las tipologías de usuario. Visión adaptada de la información a los diferentes colectivos de usuarios, homogenizando al máximo la información de cara a facilitar la gestión de la plataforma.
RT3.	Utilidades generales para impresión y exportación de la información a formatos habituales: PDF, Excel, etc.
RT4.	Capacidad de procesar, almacenar y explotar altos volúmenes de datos sin afectar el rendimiento
RT5.	Exploración asociativa de datos: permitir la navegación entre todas las entidades relacionadas sin necesidad de salir del registro (desde un contacto poder acceder a la vivienda, al caso, a las tareas, etc.)
RT6.	Posibilidad de establecer relaciones jerárquicas entre los elementos.
RT7.	Capacidad de acceder desde diferentes ubicaciones de forma remota vía distintos navegadores: Chrome, Internet Explorer, Mozilla, Safari, etc.
RT8.	Posibilidad de disponer de acceso a la herramienta desde cualquier dispositivo (ej.: smartphone, tablet, portátil, etc.) con sistemas Android o iOS, o a través de navegador web estándar (Explorer, Chrome, Safari, Firefox...)
RT9.	Posibilidad de conexión simultánea del número de usuarios requeridos para cada subproceso sin afectar al rendimiento y con control de acceso simultáneo sobre objetos

ID. Descripción necesidad

RT10.	Capacidad de monitorización de los procesos por parte de un usuario administrador
RT11.	Configuración de principales KPIs de analítica, paneles e informes de la información gestionada directamente en CRM y, cuando no sea posible, garantizar la disponibilidad de la información correctamente estructurada para ser integrada con solución BI elegida por ALOKABIDE.
RT12.	Utilidades de colaboración en contexto, permitiendo establecer conversaciones y el intercambio de archivos en relación a clientes, activos, casos, etc. sin necesidad de apoyarse en herramientas externas como correo o chats que impliquen perder la traza de lo que se ha hablado en el equipo.
RT13.	Buscadores y herramientas de refinamiento de resultados a todos los niveles. Además de las búsquedas habituales sobre campos de los registros, valorar también buscadores generales por texto, búsqueda avanzada de registros con características similares, campos predictivos, etc.

5.5.2. Seguridad

ID. Descripción necesidad

RT14.	Control de acceso lógico y gestión avanzada de perfiles de usuarios, determinando las actividades y acceso a la información para cada usuario (especial hincapié en la parte social)
RT15.	Definición de perfiles flexible
RT16.	Cumplimiento de los estándares corporativos de seguridad (gestión de accesos, backups, etc.)
RT17.	Capacidad de gestionar periodos de ausencia: autorizaciones temporales de permisos sustituyendo a terceros usuarios
RT18.	Opción de encriptado de datos y protocolos seguros de comunicación
RT19.	Posibilidad de acceso a usuarios externos a la red corporativa, con seguridad reforzada. Portal de acceso
RT20.	Capacidad para almacenar la trazabilidad de cambios realizados por cada uno de los usuarios, controlando quién y cuándo ha actualizado la información a lo largo del proceso completo

5.5.3. Producto

ID. Descripción necesidad

RT21.	Evolución tecnológica continua de la plataforma
RT22.	Versión madura y testada, con referencias significativas de clientes en producción
RT23.	Capacidad de soporte en España
RT24.	Capacidades de implantación en CAV
RT25.	Riesgo/Solvencia de la empresa
RT26.	Gestor documental que permita adjuntar documentación ligada a distintos procesos soportados por la herramienta y que a futuro permita su migración/integración con un sistema documental transversal para toda la compañía
RT27.	Garantizar que las actualizaciones del programa base no afectan ni interfieren con las soluciones de desarrollo particular/específico de ALOKABIDE

5.5.4. Flexibilidad

ID. Descripción necesidad

RT28.	Escalabilidad del modelo, facilitando la inclusión de nuevos tipos de entidades a gestionar, tablas maestras, tareas, etc.
RT29.	Capacidades de configuración por parte del administrador/usuarios avanzados: maestros, plantillas, flujos, alta de usuarios, gestión de permisos, etc.
RT30.	Adaptación al look&feel corporativo
RT31.	Capacidad de customización con desarrollos ad-hoc para ALOKABIDE. Capacidad de ser flexible frente a evoluciones, cambios y mejoras propuestas por los usuarios. Soporte a dichas customizaciones en versiones posteriores del producto.
RT32.	Capacidad de definir distintos modelos de integración para la información
RT33.	Capacidad de generar informes ad-hoc en la herramienta
RT34.	Capacidad de crear formularios ad-hoc para la introducción de la información requeridas

5.6. Integraciones

Es un requerimiento esencial para ALOKABIDE garantizar la integridad de la información en todos sus sistemas. Para conseguirlo se busca hacer uso de la filosofía de “dato único”, estableciendo mecanismos de integración entre las distintas plataformas para asegurar la disponibilidad de la información cuando se necesite.

Actualmente NAV y SALESFORCE intercambian constantemente información en ambos sentidos a través de una DMZ para garantizar la seguridad de los sistemas. Los datos que se intercambian son los necesarios para que la gestión sea posible desde ambos sistemas.

En los desarrollos mencionados en este documento también se requerirá la integración con otros sistemas externos a ALOKABIDE (Por ejemplo: Tramitagune). En cada momento se valorará la mejor opción técnica para el intercambio de información entre plataformas.

5.7. Migración de datos

En la fase de implantación de cada uno de los desarrollos se realizará la carga de datos desde los distintos sistemas de origen. Principalmente para los desarrollos que se han de realizar en la fase I el origen de datos es NAVISION pero no se descartar la necesidad de importación de datos de otros formatos como pueden ser Access, Excel, etc.

El proyecto debe incluir un plan que analice las necesidades, establezca los criterios, y proponga un planteamiento tecnológico para realizar la migración de los distintos desarrollos. Se valorará en las propuestas, las actividades y soluciones que faciliten y simplifiquen este proceso sin impacto en funcionalidad y disponibilidad de la información.

6- PLAN DE PROYECTO

6.1. Metodología de proyecto

La metodología utilizada para abordar el proyecto queda a elección del adjudicatario, pudiéndose optar por un enfoque clásico en cascada, o por metodologías ágiles, sketches, etc.

En cualquiera de los casos deberán garantizarse una serie de entregables, que se describen a continuación.

6.2. Entregables mínimos

Con independencia de la metodología de proyecto aplicada para garantizar el éxito del mismo, el adjudicatario está obligado a realizar los siguientes entregables mínimos:

Licencias, almacenamiento y paquete SMS

- Informe de detalle de la renovación de licencias: aniversarios, precios unitarios, tipologías de licencias, volúmenes, etc.
- Informe sobre los ratios de almacenamiento en sus distintos niveles (ficheros, datos, etc.)
- Informe sobre los ratios de uso de envío de SMS

Para cada uno de los desarrollos que se plantean en la FASE DE IMPLANTACIÓN se requiere lo siguiente:

Dirección en cada uno de los desarrollos a abordar

- Alcance de cada uno de los desarrollos
- Organigramas de proyecto, funciones, roles y responsables
- Inventario de requerimientos preliminares
- Plan de comunicación
- Informe mensual de situación de los desarrollos, con al menos:
 - Situación
 - Grado de avance
 - Riesgos

- Replanificación
 - Gestión del cambio
- Calendario de despliegues
- Cierre de cada uno de los desarrollos definidos
 - Evaluación
 - Lecciones aprendidas
 - Acta de aceptación y cierre

Análisis por cada uno de los desarrollos

- Calendario de entrevistas con usuarios clave
- Calendario de entrevistas con usuarios finales
- Actas de reunión de todas las reuniones realizadas
- Definición de nuevos procesos operativos o modificaciones sobre los existentes
- Plan de integración
- Modificaciones sobre el modelo de datos actual

Parametrización de cada uno de los desarrollos

- Código fuente documentado
- Diagrama de base de datos
- Manual funcional para cada módulo
- Manual técnico para cada módulo
- Inventario de personalizaciones

Puesta en marcha de cada uno de los desarrollos

- Plan de Pruebas de aceptación de usuario
- Calendario de Pruebas de aceptación de usuario
- Informe resultado de cada Prueba de aceptación de usuario
- Plan de formación

- Documentación/manuales de formación
- Gestión del cambio

Monitorización tras puesta en marcha de cada uno de los desarrollos

- Control y registro de solicitudes de incidencias
- Gestión de cambio

Para la fase de mantenimiento evolutivo y correctivo de la plataforma junto con el soporte y asistencia requerido por Alokabide se solicita lo siguiente:

- Registrar el seguimiento completo de las incidencias, errores, consultas, etc. a través de la aplicación de CAU de ticketing en SALESFORCE.
- Para los nuevos desarrollos que surjan en la fase de mantenimiento se han de crear los siguientes documentos:
 - Documento de requerimientos que se obtendrá tras las diferentes reuniones mantenidas con los usuarios clave
 - Manual funcional
 - Manual técnico
 - Documentación orientada al usuario. Manual, y píldora formativa si se considera necesario.
 - Actualización del API, si así se requiere.
 - Modificación del modelo de datos, si así se quiere.
- Siempre que una incidencia requiera la modificación de código en SALESFORCE se solicita que se documente dicha modificación sobre la documentación actual. Si es así, se modificarán todos los documentos arriba indicados que requieran su actualización. En caso de que no exista documentación sobre una funcionalidad en concreto se aprovechará la situación para crear los siguientes documentos necesarios

6.3. Equipo de proyecto

El presente proyecto, como todos los proyectos, supone un esfuerzo temporal económico y de personas en el que se comprometen una serie de recursos para implantar los desarrollos requeridos y como tal, es muy importante que el equipo de proyecto tenga la capacidad suficiente para abordar el trabajo y que además permanezca estable durante el desarrollo del mismo.

Por la razón descrita, el adjudicatario se compromete a mantener un equipo estable de personas que intervendrán en el proyecto según lo planificado en el Plan de Proyecto.

Teniendo esto en cuenta, así como las características del proyecto:

- Propuesta de equipo mínimo que incluya los siguientes roles:
 Se debe proponer un equipo mínimo de 3 o 4 personas con las siguientes consideraciones:
 - 2 consultores técnicos
 - 1 consultor funcional que deberá ser licenciado en Ingeniería informática o similar.
 - 1 jefe de proyecto que deberá ser licenciado en Ingeniería informática o similar. Este rol puede abordar también el rol de consultor funcional, siempre y cuando cumpla los requisitos requeridos para ese rol.
- Debe haber una alta interacción con ALOKABIDE durante toda la vida del proyecto informando de cada problema detectado o posible retraso con la suficiente antelación.

6.3.1. Organigrama de proyecto

Los equipos asignados al proyecto por ALOKABIDE y la empresa adjudicataria, responderán a la siguiente estructura:

ALOKABIDE		
Rol	Funciones	Funciones en el proyecto
Dirección Responsable de la Unidad de Organización y Sistemas de Información	Dirige y marca las directrices del proyecto en todas sus fases	○ Liderazgo del proyecto. ○ Proporciona las condiciones para la realización del proyecto. ○ Seguimiento del Proyecto.
	Gestión del Proyecto	○ Gestión del alcance, comunicaciones, riesgos, calidad y recursos del proyecto. ○ Coordinación con el resto de áreas de ALOKABIDE.

Product Owner Técnica de Sistemas	Responsable funcional	- o Coordinación con los usuarios clave de negocio. - o Aprobación de especificaciones funcionales.
	Validación técnica	- o Aprobación de especificaciones técnicas. - o Aprobación de pruebas técnicas: monitorización, carga, alta disponibilidad, etc.
Usuarios clave Responsables designados para cada Área/Proceso	Usuarios finales del sistema	- o Especificaciones funcionales. - o Aprobación de especificaciones funcionales de su ámbito de negocio. - o Pruebas de negocio. - o Aprobación de las pruebas de su ámbito de negocio y VºBº al desarrollo.

EMPRESA ADJUDICATARIA		
Rol	Funciones	Conocimientos /Experiencia
Gestor del proyecto	Seguimiento global de la evolución y progreso. Seguimiento y coordinación del resto del equipo asignado al proyecto. Interlocución con Dirección y Coordinación del proyecto con ALOKABIDE (en lo que al seguimiento del proyecto se refiere).	REQUISITO experiencia de 3 años: ▪ Dirección de proyectos de implantación y mantenimiento de soluciones SALESFORCE.
Consultor Funcional	Interlocución con los responsables funcionales Comprensión de las necesidades de negocio Diseño funcional de la solución Supervisión del desarrollo funcional, asegurando su correcta explotación y óptimo rendimiento	REQUISITO: 3 años de experiencia en: ▪ Proyectos de implantación y mantenimiento de soluciones SALESFORCE, con especialización en el servicio de atención al cliente.
Consultor Técnico (Requerido como mínimo 2 personas)	Diseño y programación de las adaptaciones. Parametrización del Sistema. Implantación del sistema.	REQUISITO: 3 años de experiencia en: ▪ Parametrización sobre la herramienta SALESFORCE

6.3.2. Certificaciones

Dados los módulos implantados en la solución SALESFORCE de ALOKABIDE se considera un requisito obligatorio que **todos los miembros del equipo mínimo propuesto** tengan las siguientes certificaciones de SALESFORCE para poder continuar con la evolución funcional de la herramienta y su propio mantenimiento:

- Salesforce Service Cloud Consultant
- Salesforce Field Service Consultant
- Salesforce Experience Cloud Consultant

6.3.3. 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.

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá de las siguientes condiciones:

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 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.

6.3.4. Curriculum vitae

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

1. Titulaciones y otras formaciones
2. Certificaciones obligatorias y otras certificaciones adicionales

3. Perfil y principal aportación al proyecto
4. % dedicación prevista
5. Experiencia en implantaciones de los módulos Service Cloud, Omni-channel y Field Service.
6. Experiencias en otros módulos de SALESFORCE

6.4. WBS – Estructura de descomposición de los trabajos

La propuesta debe incluir una estructura de descomposición de los trabajos, que permita identificar de forma aproximada, desde dos enfoques distintos:

- Módulos y/o funcionalidades previstas en base a los desarrollos solicitados para la fase I
- Fases, actividades y entregables previstos

6.5. Planificación de los recursos

La propuesta debe incluir la planificación aproximada de los recursos participantes en el proyecto, con una matriz que detalle:

- Perfiles incluidos en cada fase
- Dedicación prevista de cada perfil en cada fase.

6.6. Cronograma - Planificación de la ejecución de los paquetes de trabajo

El cronograma de proyecto a incorporar en la propuesta debe, al menos detallar:

- Fecha de inicio y fin de todas las fases del proyecto
- Fechas de inicio y fin de los desarrollos de la Fase I: dentro de esta fase para cada proyecto deberán indicarse las fechas que corresponderán con los cinco hitos siguientes:
 - HITO 1: Consultoría inicial y diseño funcional básico.
 - HITO 2: Desarrollo correspondiente
 - HITO 3: Gestión de las interacciones
 - HITO 4: Validación del desarrollo por parte de la Dirección del Proyecto junto con usuarios clave
 - HITO 5: Migración de datos y despliegue en producción

6.7. Plan de control del proyecto

Se debe documentar un plan de control de proyecto que aborde las revisiones, verificaciones y validaciones oportunas para garantizar que el proyecto responde a los requerimientos, necesidades y expectativas definidas. Estas acciones de control estarán directamente relacionadas con la metodología especificada, así como con las acciones propuestas para mitigar los riesgos de proyecto.

Con respecto a las reuniones de seguimiento se van a distinguir las dedicadas a la fase I frente a las reuniones de control de la fase de mantenimiento durante todo el proyecto. El adjudicatario mantendrá al menos las siguientes reuniones periódicas:

Reuniones de seguimiento de la fase I

Componentes	Comité de dirección del proyecto: ▪ Director de proyecto de ALOKABIDE ▪ Product owner del CRM de ALOKABIDE. ▪ Gestor de Proyecto de la empresa adjudicataria. ▪ Responsable Técnico / Funcional de la empresa adjudicataria. ▪ Invitados cuya asistencia puntual se considere necesaria.
Reuniones	▪ Lugar: ALOKABIDE ▪ Periodicidad: quincenal o en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección de proyecto del Adjudicatario o de ALOKABIDE.
Temas	▪ Entorno del proyecto: protección de las condiciones del mismo. ▪ Evolución y seguimiento de los desarrollos. ▪ Variaciones en el alcance. ▪ Certificaciones parciales. ▪ Cualquier tema relativo a la fase I que se considere necesario.

Seguimiento operativo de la fase II

Componentes	Equipo de proyecto: ▪ Product owner del CRM de ALOKABIDE. ▪ Director de proyecto de ALOKABIDE (en base al contenido de la reunión) ▪ Gestor de Proyecto de la empresa adjudicataria. ▪ Responsable Técnico / Funcional de la empresa adjudicataria. ▪ Invitados cuya asistencia puntual se considere necesaria.
Reuniones	▪ Lugar: ALOKABIDE ▪ Periodicidad: semanal o quincenal o en función de las necesidades puntuales del proyecto
Temas	▪ Revisión de planificación. ▪ Priorización y evolución de los trabajos. ▪ Especificaciones funcionales. ▪ Validación de las programaciones de actividades realizadas. ▪ Cualquier tema relativo al proyecto que se considere necesario.

Adicionalmente, ALOKABIDE podrá de forma justificada convocar reuniones con carácter extraordinario, con un plazo de al menos 24 horas de antelación.

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).
En otras palabras: **los responsables de ALOKABIDE deben poder acceder a cualquier documento relacionado con el proyecto en cualquier fase de su elaboración** (aunque no esté terminado ni entregado).
- Los responsables de proyecto de ALOKABIDE tendrán acceso a una versión de la plataforma donde se irán consolidando todos los desarrollos realizados.
- Si alguna de estas normas no es respetada, puede dar lugar a la no aceptación de los entregables involucrados.

6.8. FASE II: MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO

El mantenimiento evolutivo y correctivo corresponden a la fase II del proyecto y se llevará a cabo durante la duración completa del proyecto. Estas tareas de mantenimiento podrán ser sobre cualquiera de los módulos implantados en SALESFORCE (Service Cloud, incluida la parte del CAU; Omni-channel y Field Service).

Se basa en un formato de solicitudes a través de la consola de "Ticketing" de SALESFORCE.

A continuación se describe el procedimiento para la gestión de solicitudes de trabajos a realizar sobre esta consola de "Ticketing".

- **Recepción y registro de la petición.** El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud (ya sea una incidencia correctiva o una incidencia evolutiva) y su registro. El canal habitual para recibir las distintas peticiones de los usuarios de ALOKABIDE es la consola de "Ticketing" de SALESFORCE.
- **Priorización de las peticiones.** Se establecerán dos tipos de peticiones:
 - Tickets evolutivos: Peticiones de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades. Este tipo de peticiones deben ser atendidas previa aprobación del Equipo de Sistemas de Información. Las solicitudes que requieran desarrollo únicamente las podrán dar de alta las personas indicadas de cada área junto con la correspondiente Ficha de Solicitud de Desarrollo.
 - Tickets correctivos: Por cada área hay un encargado de establecer la prioridad de cada ticket de su área en base a las necesidades correspondientes. Únicamente se podrá establecer un orden del 0 al 10. La empresa proveedora atenderá las solicitudes en base a este valor de priorización. Se dividirán en las siguientes tipologías:
 - Consulta de uso
 - Error de proceso
 - Error de dato
 - Inclusión/modificación de campos
 - Plantillas
 - Permisos
- **Valoración y planificación de la petición.** El adjudicatario deberá seguir estrictamente las directrices marcadas por ALOKABIDE. Se deberá establecer una valoración de la prioridad y la viabilidad de la petición recibida siguiendo las pautas:

- Establecer la prioridad de la demanda respecto de otras recibidas con anterioridad (si son cambios sobre un aplicativo existente).
- Evaluar el impacto que tiene la petición recibida. Como resultado de este análisis, 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. Asimismo, deberá aparecer la repercusión en otras áreas o funcionalidades de la aplicación.
- **Resolución y cierre de la petición.** La solicitud se dará por finalizada y cerrada en el momento en que el solicitante acepte su resolución.

Debido a la delicada situación de la información que existe en Alokabide, por estar referenciada en varias aplicaciones distintas, las modificaciones que pudieran afectar a dicha información serán debatidas y aprobadas en distintos comités en los que habrá relación con los distintos proveedores.

Adicionalmente a lo planteado en este apartado, debe tenerse en cuenta que todo trabajo que suponga un coste superior a 600€ precisará de aprobación expresa del equipo de Sistemas de ALOKABIDE.

ALOKABIDE se reserva el derecho a modificar el procedimiento para el tratamiento de las incidencias y se compromete a comunicar a la empresa adjudicataria los cambios pertinentes.

6.8.1. Fin de servicio

Durante los últimos 10 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 para la obtención final de la solución sobre SALESFORCE para ALOKABIDE.

6.9. HORARIO Y LUGAR DE TRABAJO

Los trabajos se realizarán en las dependencias del adjudicatario, excepto salvedades como impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con usuarios, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo 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.

En aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias de ALOKABIDE, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

- La jornada de trabajo estará de acuerdo a la establecida por ALOKABIDE.
- Con carácter general los componentes del grupo de trabajo deberán desarrollar su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario
- 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, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad incluso fuera del horario habitual (salvo acuerdo previo por la Dirección del Proyecto de ALOKABIDE), sin que la realización del trabajo tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Este servicio deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de ALOKABIDE. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio del Responsable del contrato de ALOKABIDE, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad tanto remota como presencial.

La empresa adjudicataria no imputará a ALOKABIDE ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas centrales de ALOKABIDE en Vitoria-Gasteiz, ni a las delegaciones de Bilbao y Donostia: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

Actualmente el horario de Alokabide es el siguiente:

- Horario de verano (julio, agosto y septiembre): de 08:00 a 15:00
- Horario de invierno (el resto de los meses): de 08:00 a 17:00

Lugar de Trabajo	- Las reuniones tendrán lugar en las dependencias de ALOKABIDE en Vitoria (Gamarra) - Puntualmente, podrán realizarse reuniones en otras oficinas de ALOKABIDE, cuando el personal convocado así lo requiera - Las personas asignadas al proyecto desarrollarán los trabajos en las dependencias del adjudicatario
Equipamiento de desarrollo	Equipamiento del adjudicatario
Implantación	En las dependencias de ALOKABIDE
Disponibilidad horaria	Horario de trabajo de ALOKABIDE

7- RIESGOS Y ACCIONES MITIGADORAS

Se identifican los siguientes puntos de riesgo, ante los cuales se deberán exponer acciones mitigadoras en la oferta. Asimismo, si el licitante identifica algún punto de riesgo adicional, puede recogerlo en su oferta, junto con las acciones mitigadoras correspondientes.

Riesgo	Descripción
R1	Mapa de sistemas solapado La coexistencia de dos sistemas provoca infinidad de alternativas en cuanto a la propiedad de los diferentes maestros de datos, al lugar idóneo para implementar ciertos procesos, la posibilidad de solaparse entre sí, y el riesgo de extralimitarse en todas ellas.
R2	Cambio de prioridades En ocasiones ocurre que las prioridades inicialmente establecidas varían por necesidades estratégicas y urgencias que vienen de Dirección general. Esto implica un cambio en el cronograma original y la adaptación a las nuevas prioridades.
R3	Entorno cambiante La actividad de ALOKABIDE está sujeta a diferentes variaciones, fruto del cambio de normativas, encomiendas, etc., requiriendo de sistemas flexibles y ágiles al cambio.
R4	Migración de datos El origen del dato a migrar es muy variable, y la estructura de los datos en origen no tiene ninguna similitud con el sistema destino.
R5	El desarrollo y la puesta en producción de cada desarrollo es simultánea a la realización de la actividad de la empresa
R6	Actualización del sistema. Las actualizaciones del propio SALESFORCE entrañan cambios en la herramienta que en distintas ocasiones afectan a los desarrollos actuales.

8- ENTRADA Y SALIDA DEL CONTRATO

El inicio y fin de cada contrato es un hito delicado para ALOKABIDE ya que si el proveedor del servicio cambia se ha de hacer la transferencia de documentación y conocimiento del proyecto. Todo ello sin afectar a la operativa diaria de Alokabide y los posibles contratiempos que puedan surgir a nivel de errores, incidencias o nuevas necesidades urgentes que puedan surgir. En base a la calidad y la actualización de la documentación generada por el proveedor actual el cambio será más o menos complicado. Es por ello que para apoyar a esta transferencia se solicita lo siguiente en cada contrato de servicio:

- Documentar perfectamente los nuevos desarrollos y actualizar los documentos necesarios cuando se requiera una modificación de código, modelo de datos, etc. Tal y como se indica en el punto 6.2 sobre la fase de mantenimiento.
- Concretar varias reuniones durante ese periodo de transferencia para explicar la situación del proyecto, funcionamiento, código, modelo de datos, etc.
- Cuando ocurra un cambio de proveedor se establecerá un periodo para esta transferencia de conocimiento y documentación. En este periodo se exige mantener una comunicación fluida y constante por parte de ambos proveedores para facilitar y aclarar cualquier duda que pueda surgir.
- El proveedor saliente tendrá que asegurarse de tener toda la documentación actualizada.

9- GARANTÍA

Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su recepción por parte de ALOKABIDE.

10- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA EMPRESA. (ART. 122.2 LCSP)

El contratista adjudicatario suscribirá el correspondiente contrato para el debido cumplimiento de las estipulaciones recogidas en el RGPD

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

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete 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/ artículo 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 información 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.

11- 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.

12- PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva de ALOKABIDE, 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 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (la Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, ha sido derogada), 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.