Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE Y DESARROLLO DE DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL, DE VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO, O.A.L.

Exped. 2024CONSER00004 Business Central

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

1 Tabla de contenido

2 INTRODUCCIÓN 3

3 OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5

3.1 Mantenimiento Básico 5

3.2 Mantenimiento Evolutivo/Adaptativo 6

4 REQUISITOS TÉCNICOS 7

4.1 Contenido del proyecto y especificaciones técnicas requeridas 7

4.2 Garantía de los trabajos y / o servicio postventa 11

5 METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO 11

5.1 Niveles de calidad del servicio 12

5.2 Equipo de trabajo 13

5.3 Horario y lugar de prestación del servicio 16

5.4 Organización 17

5.5 Cambios en la composición del equipo 17

5.6 Documentación a entregar 18

6 PROPIEDAD INTELECTUAL 19

6.1 Propiedad intelectual 19

6.2 Transferencia de tecnología y formación 19

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024
FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

2 INTRODUCCIÓN

Viviendas Municipales de Bilbao, O.A.L. (en adelante Viviendas Municipales), es un organismo Autónomo Local adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao que tiene como misión satisfacer la demanda de vivienda digna de las personas de Bilbao, a través del régimen de alquiler social, con criterios de eficiencia energética y sostenibilidad.

Viviendas Municipales dispone, para la correcta realización de su misión, de la herramienta de gestión Dynamics 365 Business Central con desarrollos propios sobre el estándar, las cuales soportan su proceso de negocio de forma global.

Asimismo, dispone de otras herramientas en las que descansan otros procesos relacionados con su gestión de negocio como el gestor de expedientes Gexflow, INGRID, página web, sede electrónica entre otros, con las que conecta Business Central.

Se han implementado, fundamentalmente, las siguientes funcionalidades:

- **Gestión financiera**, incluyendo gestión de dimensiones analíticas, retenciones de IRPF, Prorrata IVA, Subvenciones, TicketBai-Batuz, etc.

- **Ventas / Gestión de arrendamientos**, incluyendo gestión de clientes/arrendatarios, gestión de operaciones con contratos, operaciones con fianzas depósitos y avales, etc.

- **Gestión de Cobros y Tesorería**, incluyendo el proceso de cobro de la facturación mensual (manual y emisión de norma bancaria), gestión de devoluciones, gestión de cobros (N57 – Cobros por ventanilla), conciliación bancaria, etc.

- **Compras / Gestión de Pagos**, incluyendo gestión de proveedores y su Integración con comunidades de propietarios, proceso de contabilización de gastos de comunidades de propietarios y emisión norma bancaria, contrataciones y control presupuestario, gestión de expedientes y facturación electrónica, etc.

- **Sistema de adjudicación de vivienda**, incluyendo gestión de maestros de fincas y direcciones, la gestión de solicitantes y unidades convivenciales, comunicación con base de

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

datos de solicitantes externas (Etxebide), adjudicación por criterios de acceso, baremación y cupos parametrizables, gestión de correspondencia y modelos de comunicación e integración con el sistema de Gestión de Ingresos, incluyendo su integración con Gexflow y padrón municipal, etc.

- **Sistema de gestión de peticiones de titularidad**, de vivienda y/o renovaciones de contratos de arrendamiento a partir de contratos existentes, por diferentes causas que afectan directamente a la titularidad de estos (fallecimientos, separación titulares, actualización unidad familiar, …) o cambios por nueva reglamentación, etc.

- **Gestión del patrimonio y promociones**, incluyendo la gestión de fincas, elementos relacionados, promociones y herencias, dependencias y dotaciones e información contractual y de mantenimientos, y la gestión de direcciones (distrito, barrio, edificios, calles, portales…) y su integración con el módulo de mantenimiento INGRID y web, etc.

- **Gestión de arrendatarios** incluyendo titulares, cotitulares, convivientes, otros contactos y parentescos, junto con clientes potenciales / demandantes de vivienda, incluyendo su integración con Gexflow, web y sede electrónica, etc.

- **Gestión de contratos** incluyendo su creación y la gestión integral de su facturación, la creación de fianzas/depósitos y avales relacionados, gestión de sus recibos, incluyendo su integración con Gexflow, web y sede electrónica, etc.

- **Gestión de comunidades de propietarios**, incluyendo la gestión de las fincas que la componen, la documentación adicional, contactos, elementos así como la gestión integral de los planes de gastos asociados (creación y lanzamiento), etc.

Con el objetivo de garantizar el servicio, así como la constante evolución y mejora de estas aplicaciones es necesaria la contratación de un mantenimiento correctivo y evolutivo / adaptativo que asegure la evolución y buen funcionamiento del sistema.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024
FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

3 OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego lo constituye la prestación de los servicios de soporte y desarrollo de Dynamics 365 Business Central modalidad SaaS, que soportan el sistema de información de Viviendas Municipales, persiguiéndose los siguientes objetivos:

- Garantizar la mejora y adecuación de los sistemas gestionados a la estrategia, evolución y orientación que defina la organización y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas.
- Mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.
- Gestionar eficazmente los esfuerzos derivados de la evolución, mantenimiento y soporte a través de una estructura flexible que maximice el nivel de servicio.
- Asegurar a las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema.
- Mantener al colectivo de personas usuarias actualizados en información y formación sobre los cambios que se acometan.

Para asegurar la adecuada prestación de estos servicios, las entidades participantes deberán estar registradas en el registro de software garante TicketBAI de la Diputación Foral de Bizkaia.

El adjudicatario deberá ser capaz de proporcionar el servicio, en base a acuerdos de nivel de servicio, que englobará las siguientes tipologías de actividades:

3.1 Mantenimiento Básico

- **Atención a Consultas y Soporte técnico de Aplicaciones**

Se entiende por este servicio, el conjunto de incidencias planteadas por personas usuarias y personal técnico sobre el funcionamiento de las aplicaciones, desde un punto de vista funcional o técnico. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades de dicho servicio de soporte.

Mediante este servicio se atenderán además las sesiones formativas según las necesidades de las personas usuarias y/o del equipo de informática.

La recepción de consultas se realizará vía la herramienta de soporte que proponga la adjudicataria y sea aceptada por Viviendas Municipales.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024
FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

Las personas usuarias destinatarias de esta actividad de soporte serán exclusivamente las que se identifiquen como personas usuarias autorizadas de Viviendas Municipales consideradas objeto del servicio.

- **Mantenimiento Correctivo**

Se entiende por mantenimiento correctivo, las actividades de análisis, resolución y seguimiento de errores funcionales y técnicos de las aplicaciones, que garanticen la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte las personas usuarias.

Se trata, por tanto, de un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos, entendidos como:

- Funcionamiento indebido de los sistemas en producción, siempre que éstos no estén afectados por cambios del entorno interno (Hardware y Software básico) y/o externo (nuevas funcionalidades en período de construcción o post-arranque);
- Un error de datos derivados de una acción indebida realizada, cuando no pueda ser resuelta por la misma vía con la que se ha causado el error de datos.

3.2 Mantenimiento Evolutivo/Adaptativo

- Agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo.
- Suelen ir asociadas a una adaptación o una mejora funcional de las aplicaciones, y requieren un diseño y una planificación detallada aprobada por Viviendas Municipales.
- Mantenimiento Evolutivo: Se entiende por mantenimiento evolutivo las actividades de recepción e implantación de cambios debidos a la introducción de ampliaciones o modificaciones funcionales/técnicas.
- Mantenimiento Adaptativo: Se entiende por mantenimiento adaptativo, las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos.

Dentro de esta modalidad se incluirá el mantenimiento de las personalizaciones de código de Viviendas Municipales que se gestionan como extensiones del sistema estándar de Business Central. Mediante este soporte se mantendrán estas extensiones actualizadas y funcionales ante los cambios de la plataforma estándar de Business Central, de tal forma que se garantice

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

el buen funcionamiento de dichas personalizaciones ante las evoluciones periódicas y recurrentes que realiza el fabricante.

Además, hay que destacar que Business Central comparte información con diversos sistemas mediante webservices, ficheros y otros medios. Entre otros, se conectará con Gexflow, Ingrid, página web, sede electrónica, Plataforma de Facturación,… La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de las conexiones con las distintas herramientas, desde la perspectiva de Business Central; en el caso de que este mantenimiento sea ocasionado por cambios en las distintas herramientas diferentes a Business Central, se considerará como un mantenimiento evolutivo.

4 REQUISITOS TÉCNICOS

4.1 Contenido del proyecto y especificaciones técnicas requeridas

Con la presente adjudicación, Viviendas Municipales pretende cubrir los servicios de mantenimiento y mejora de la herramienta de gestión empresarial Dynamics 365 Business Central, sobre el que se han implementado, fundamentalmente, las siguientes funcionalidades:

- Gestión Financiera y Contabilidad, operativa contable según plan general de contabilidad, generación de informes, preparación de Estados Financieros, IVA
- Cartera, gestión de cobros y pagos, manuales y por normas bancarias
- Ventas, clientes y efectos, facturación y documentos de ventas (facturas)
- Compras, proveedores y efectos
- Cuentas, clientes, proveedores y contactos
- Ventas, clientes potenciales
- Servicio, contratos y fianzas
- Módulo de Documentación y material adjunto, facturación
- Trabajo, actividades

Además, existen una serie de funcionalidades personalizadas que se integran con la solución:

- Proceso de adjudicación de vivienda
- Proceso de peticiones de cambio de titularidad de vivienda

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

- Gestión de arrendatarios y arrendamientos (contratos, facturación arrendamientos, fianzas depósitos y avales).
- Gestión de comunidades de propietarios y contabilización de planes de gastos
- Gestión del patrimonio y su mantenimiento
- Gestión de Promociones
- Gestión expedientes de contratación, recepción de facturación electrónica, control del saldo del expediente y ciclo de aprobación de las facturas
- Gestión de cobros por ventanilla y devoluciones
- Módulo TicketBai-Batuz

Por último existen integraciones de estos módulos a, entre otras:

- Gexflow
- Sede electrónica de Viviendas Municipales
- Web de Viviendas Municipales
- Módulo de mantenimiento de INGRID
- Padrón municipal

Para más detalle, se especifican, a continuación, los módulos del sistema con carácter no restrictivo:

- Gestión financiera del patrimonio de fincas de Viviendas Municipales y su correspondiente analítica.
- Generación de ingresos por recibos de arrendamiento, emisión de las normas bancarias de cobro, control de recibos devueltos, actualización de recibos.
- Control individualizado e historificado de los movimientos de Viviendas Municipales por contrato.
- Control analítico del gasto de las comunidades.
- Control de activos fijos.
- Control presupuestario básico por clasificación analítica.
- Módulo de subvenciones.
- Conciliaciones bancarias.
- Emisión de normas de pago.
- Gestión de expedientes de contratación y facturación electrónica.
- Gestión de TicketBai.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

- Etc.

Área de Arrendatarios:

- Gestión de titulares, cotitulares, contactos, clientes potenciales.
- Gestión de cuentas bancarias.
- Expedientes de trabajo social.
- Padrón por vivienda.
- Contratos y recibos.
- Renovaciones y subrogaciones.
- Fianzas, depósitos y avales.
- Etc.

Área de Patrimonio:

- Promociones.
- Fincas.
- Dependencias.
- Elementos y dotaciones.
- Localizaciones por distrito, barrio, calle.
- Información sobre accesibilidad.
- Etc.

Área de Comunidades:

- Comunidades de propietarios.
- Fincas por comunidad.
- Coeficientes de reparto por comunidad y finca.
- Planes de gasto e inversión de las comunidades.
- Coeficientes de reparto por comunidad, finca y plan de gasto.
- Maestro de obras y dotaciones.
- Etc.

Área de Adjudicación:

- Políticas y cupos de adjudicación.
- Asistente de formulación de cupos.
- Integración de criterios objetivos sobre renta, nivel de ingresos, miembros de la unidad convivencial, número de dormitorios.
- Cálculo de renta (sobre la base pre-tasada) en VPO.
- Integración del fichero de demandantes de Etxebide.

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

- Gestión automatizada y manual de bloqueo de demandantes.
- Gestión de información adicional sobre demandantes.
- Proceso automático y objetivo de adjudicación de vivienda.
- Proceso automático de generación de contratos y resto de documentación necesaria.
- Etc.

El servicio se prestará desde las dependencias de la empresa adjudicataria, aun así se deben contemplar los desplazamientos para el soporte a implantaciones, y/o la realización de reuniones presenciales en dependencias del cliente en caso de que fuesen necesarios y a petición de Viviendas Municipales.

El servicio requerido debe cubrir los siguientes REQUISITOS mínimos:

Descripción	
Puesta en marcha del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio. En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio. La puesta en marcha del servicio consistirá en la realización de un máximo de 5 jornadas de trabajo, en las que se dará traslado del estado de la instalación actual del ERP en Viviendas Municipales. Como resultado entregará un informe en el que se detalle la situación del ERP y las posibles acciones de mejora.
Mantenimiento básico	Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a los productos y servicios relacionados con Dynamics 365 Business Central, así como servicio de soporte a incidencias: ▪ Línea directa con el equipo sin tener que pasar por centralita. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica sin límite de llamadas. Este servicio se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado al equipo de desarrollo.
Mantenimiento evolutivo y adaptativo	Servicio de mantenimiento evolutivo, adaptativo y correctivo de la herramienta. Análisis y desarrollo de software sobre Dynamics 365 Business Central, a partir de las incidencias y de aquellas soluciones a medida solicitadas por los usuarios/as y aceptadas por el Responsable del contrato de Viviendas Municipales.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024
FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

	Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota, pero también in situ dependiendo de las necesidades (toma de requisitos, mostrar pilotos, reuniones con el usuario final…).

4.2 Garantía de los trabajos y / o servicio postventa

El periodo de garantía se establece en 3 meses desde la finalización del contrato. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita Viviendas Municipales.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

En este sentido, Viviendas Municipales comunicará al suministrador las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. El adjudicatario tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a 48 horas, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

5 METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO

A continuación se describe el procedimiento para la gestión de solicitudes de trabajos a realizar sobre el ERP.

- Recepción y registro de la petición. El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud y su registro.
- Establecimiento de la tipología de la petición. Una vez se recibe la petición, es necesario establecer el ámbito funcional afectado por la misma. Es decir, la empresa adjudicataria, con la supervisión del responsable de Viviendas Municipales, y la eventual asistencia del solicitante, deberá analizar la petición recibida y encuadrarla dentro de las tipologías existentes:

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA
Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

- Peticiones de mantenimiento básico. Este servicio incluye tanto la atención a consultas y soporte técnico o formativo como el mantenimiento correctivo. Toda incidencia deberá quedar catalogada en su correspondiente categoría.
- Peticiones de mantenimiento evolutivo y adaptativo. Las peticiones deberán ser atendidas previa aprobación del Responsable del contrato.

- Valoración y planificación de la petición. La empresa adjudicataria deberá seguir estrictamente las directrices marcadas por Viviendas Municipales. 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.

Adicionalmente a lo planteado en este apartado, debe tenerse en cuenta que todo trabajo que suponga un coste superior a 500€ precisará de aprobación expresa de la persona Responsable del contrato de Viviendas Municipales.

5.1 Niveles de calidad del servicio

Las solicitudes de los usuarios de Viviendas Municipales se categorizan según la siguiente tipología:

- Incidencia: Error o fallo del correcto funcionamiento de la herramienta o soporte ante actuaciones indebidas por parte de las personas usuarias. Se dividirán entre:
  - Mantenimiento correctivo.
  - Atención y resolución de consultas.

- Mejora: Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad a la herramienta, mejoran la funcionalidad existente o adaptan la aplicación a nuevos entornos tecnológicos. Se dividirán entre:
  - Mantenimiento evolutivo.
  - Mantenimiento adaptativo.

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024
FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

Y las siguientes prioridades:

- Prioridad Crítica: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
  - La persona usuaria no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda a la solicitud.
  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de LOPD.
- Prioridad Alta: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesaria para el correcto desarrollo de la actividad de Viviendas Municipales y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- Prioridad Media: Prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.
- Prioridad Baja: Solicitudes para el desarrollo de mejoras o cambios en la herramienta que aunque sean importantes no requieran una rápida intervención, ya que la persona usuaria ya dispone de herramientas para seguir realizando su actividad diaria.

Con base en los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo de resolución	3 horas	10 horas	1 semana	1 mes

Entendiendo por plazo de resolución el periodo de tiempo que transcurre desde que Viviendas Municipales comunica la incidencia a la empresa adjudicataria y esta última, tras resolverla, notifica a Viviendas Municipales su resolución.

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

5.2 Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional mínimo necesario:

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA
Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024
FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

Viviendas Municipales designará un Responsable del Contrato:

- Que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.

- Que será el interlocutor válido con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. Viviendas Municipales controlará, mediante la figura mencionada, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de los productos desarrollados.

- Cuyas funciones serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas de Viviendas Municipales.
- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

Además de lo señalado, en la adscripción de medios del pliego de cláusulas administrativas particulares, el equipo de trabajo del proveedor contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del proyecto, adecuándose a los siguientes perfiles:

- Jefe de Proyecto:

Deberá ser realizado por una persona con especialización probada en la implantación y mantenimiento en el ámbito de la Administración Pública de aplicaciones Dynamics 365 Business Central. Las funciones que deberá desempeñar serán las siguientes:

- Interlocutor único en todas las relaciones entre Viviendas Municipales y la empresa municipal informática (BILBAOTIK) y el adjudicatario de este contrato.
- Responsable de la organización interna del equipo de asistencia, cuya responsabilidad prioritaria será la puesta a disposición del personal y medios auxiliares ofertados en la medida que sean demandados así como la responsabilidad sobre los plazos de respuesta acordados.

- Consultores funcionales:

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024
FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

Encargados de realizar el diseño técnico detallado y de llevar a cabo las parametrizaciones del sistema.

- Consultores técnicos:

Encargados de llevar a cabo los desarrollos definidos en el diseño técnico, deberán tener amplios conocimientos en programación Dynamics 365 Business Central.

Respecto de este equipo de trabajo, directamente asignado al proyecto, también se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo requerido y presentado en la oferta, deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte de Viviendas Municipales, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte de Viviendas Municipales. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de análisis/programación.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria.

Los perfiles del equipo técnico que debe encargarse del desarrollo de la nueva herramienta, y de su implantación, que en todo caso deberán acreditar los licitadores, serán como mínimo los siguientes:

- Jefe de Proyecto:
  - ✓ Titulación superior: licenciatura, ingeniería o equivalente.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

- ✓ Mínimo diez (10) años de experiencia en Dirección de proyectos de Soluciones Dynamics NAV/BC y CRM
- ✓ Master, MBA o equivalente.

- Consultor funcional Experto:
  - ✓ Titulación superior: licenciatura, ingeniería o equivalente.
  - ✓ Mínimo cinco (5) años de experiencia en implantación de soluciones Dynamics NAV/BC.
- Consultor técnico Experto:
  - ✓ Titulación superior: licenciatura, ingeniería o equivalente.
  - ✓ Mínimo cinco (5) años de experiencia en implantación de soluciones Dynamics NAV/BC.

Al menos, una (1) persona del equipo deberá estar en posesión de título universitario de Grado o Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas o equivalente.
La empresa adjudicataria aportará currículum vitae de los componentes del equipo.

5.3 Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto entrevistas con personas usuarias u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de Viviendas Municipales.
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 Viviendas Municipales, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

La jornada de trabajo estará de acuerdo con la establecida por Viviendas Municipales.

- Con carácter general, las personas que componen el grupo de trabajo deberán desarrollar su labor con hardware y software propiedad de la empresa adjudicataria.
- 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 Viviendas Municipales), sin que la realización del trabajo tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

La empresa adjudicataria no imputará a Viviendas Municipales ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas centrales de Viviendas Municipales en Bilbao, ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

5.4 Organización

La empresa adjudicataria mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

Seguimiento del servicio:

- Periodicidad: mensual.
- Lugar: Dependencias de Viviendas Municipales o por medios electrónicos.
- Asistentes: Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria y Responsable del Contrato en Viviendas Municipales.
- Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.

5.5 Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del equipo, los cambios de componentes de este deberán ser autorizados de forma explícita por la persona Responsable del Contrato de Viviendas Municipales. La autorización estará sujeta a las siguientes condiciones:

1. Solicitud escrita, incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días de que el mismo se haga efectivo.

2. Presentación de la persona sustituta con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

3. Aceptación por escrito de la persona sustituida por parte del responsable del contrato de Viviendas Municipales.

4. El traspaso de conocimientos a la persona candidata elegida correrá a cargo de la empresa adjudicataria, estimándose en un mínimo de 15 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

Viviendas Municipales se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo en un plazo de 15 días desde que se realice el preaviso, en caso de considerarlo necesario. Y en el caso de que exista una justificación probada por parte de Viviendas Municipales, en la cual se demuestre que el servicio prestado por la persona sujeta a cambio no

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

cumple con las expectativas descritas en el presente pliego, la empresa adjudicataria procederá al cambio conforme a las condiciones expuestas en el punto 4.2

5.6 Documentación a entregar

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Viviendas Municipales sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de Viviendas Municipales, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de los responsables designados por Viviendas Municipales. La documentación se entregará en soporte electrónico y de forma que Viviendas Municipales pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

El adjudicatario será responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

Además, para todos los desarrollos de carácter evolutivo con carácter previo deberá presentarse una propuesta que incluya un presupuesto con un Plan detallado de Proyecto.

A la finalización del desarrollo deberán presentar los siguientes entregables:

- Análisis funcional.
- Documentos relativos a los Diseños técnicos, parametrización y funcionales.
- Plan de calidad.
- Plan de implantación.
- Plan de migración.
- Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez.
- Manual de usuario y usuaria: Describirá la funcionalidad desde el punto de vista del usuario/a final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil).
- Plan de Formación

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024
FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

- Manual de Integración: Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- Manual de Explotación: Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, etc.
- Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Código Fuente: Código fuente que se ha instalado y probado, scripts que automaticen la instalación o funcionamiento.

6 PROPIEDAD INTELECTUAL

6.1 Propiedad intelectual

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de Viviendas Municipales.

Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, el adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de las instalaciones informáticas, de los programas desarrollados y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Viviendas Municipales, con exclusividad y a todos los efectos.

6.2 Transferencia de tecnología y formación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Viviendas Municipales la información y documentación que éstas soliciten 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 las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión de Viviendas Municipales y de la empresa informática municipal (BILBAOTIK) en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos.

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 24 de Abril de 2024

FIRMADO
1.- Responsable del ?rea de Planificaci?n, Gesti?n y Admon., LAURA RUIZ MATEO, a 24 de Abril de 2024

BLME8WiGcwqOXhJDwz+JxTwdW*CrGTmmPjV*EqA

Asimismo, la adjudicataria acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en el Ayuntamiento, Viviendas Municipales y en la empresa municipal informática (BILBAOTIK), de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito del Ayuntamiento de Bilbao, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Bilbao, Viviendas Municipales , y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos del Ayuntamiento de Bilbao, Viviendas Municipales y la empresa municipal informática (BILBAOTIK), sino también la garantía, y en su caso adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria o contratista que garanticen al OAL Viviendas Municipales de Bilbao, que dicha entidad cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

El incumplimiento o no adopción de las medidas o acciones pertinentes implicará la resolución del presente contrato, y la obligación de indemnizar al OAL Viviendas Municipales de Bilbao por el incumplimiento y por los posibles daños y perjuicios ocasionados.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma