

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN, PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO GLOBAL DEL ERP MS DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL DE CANTUR, S.A.

SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA S.A.

Noviembre de 2.023

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. OBJETO DEL PLIEGO | 4 |
| 3. OBJETO DEL CONTRATO | 4 |
| 3.1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA IMPLEMENTADO | 5 |
| 3.2 ENTORNO TECNOLÓGICO ACTUAL | 6 |
| 4. ALCANCE DEL CONTRATO | 7 |
| 4.1 MIGRACIÓN DE LA ACTUAL VERSIÓN MICROSOFT DYNAMICS BC A ÚLTIMA VERSIÓN CLOUD FRIENDLY. | 7 |
| 4.2 MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SISTEMAS DE GESTIÓN MS DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL: | 8 |
| 4.3 MANTENIMIENTO DE BBDD SQL SERVER. | 8 |
| 4.4 RENOVACIÓN MANTENIMIENTO LICENCIA MS DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL Y SQL SERVER (BREP*) | 9 |
| 4.5 RENOVACIÓN MANTENIMIENTO LICENCIA MÓDULO FACTURA E (BREP*) | 11 |
| 4.6 DESARROLLOS EVOLUTIVOS | 11 |
| 4.7 SERVICIOS DE TRANSICIÓN TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO DE CAMBIO | 12 |
| 4.8 CONDICIONES ESPECIALES DEL CONTRATO | 13 |
| 4.9 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) | 13 |
| 4.9.1 Tipos de mantenimiento | 14 |
| 4.9.2 Procedimiento del servicio de mantenimiento | 15 |
| 4.9.3 Niveles de calidad de servicio | 17 |
| 4.10 FASES DEL CONTRATO | 18 |
| 4.10.1 Puesta en marcha del servicio | 18 |
| 4.10.2 Prestación del servicio | 18 |
| 4.10.3 Migración de versión de MS Dynamics 365 BC | 19 |
| 4.10.4 Devolución del servicio | 21 |
| 5. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR | 21 |
| 6. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA | 22 |
| 7. VALOR ESTIMADO MÁXIMO DEL CONTRATO | 23 |
| 8. EQUIPO DE TRABAJO | 24 |
| 9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN | 25 |
| 9.1 CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS. | 25 |

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

| | | |
|------------|--|-----------|
| 9.1.1 | Resumen ejecutivo de la propuesta (máximo 3 Puntos) | 26 |
| 9.1.2 | Calidad técnica de la propuesta (máximo 16 Puntos) | 26 |
| 9.1.3 | Fases del contrato (máximo 6 Puntos) | 27 |
| 9.1.4 | Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS) (máximo 10 Puntos) | 27 |
| 9.1.5 | Equipo de trabajo a disposición del contrato (máximo 5 Puntos) | 28 |
| 9.2 | CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS. | 28 |
| 9.2.1 | Oferta Económica (máximo 60 puntos). | 28 |
| 10. | PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO | 29 |
| 10.1 | DURACIÓN DEL CONTRATO. | 29 |
| 10.2 | DURACIÓN MÁXIMA DEL CONTRATO: | 30 |
| 11. | ABONO DEL CONTRATO | 30 |
| 12. | SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO | 31 |
| 13. | EJECUCIÓN DEL CONTRATO | 31 |
| 14. | PLAN DE SALIDA | 32 |
| 15. | DEFINICIONES Y COMPETENCIAS | 32 |
| 16. | INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD | 32 |
| 17. | CONCLUSIÓN | 33 |

1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2.004, La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (en adelante CANTUR, S.A.) utiliza Microsoft Dynamics 365 Business Central como ERP y software de gestión empresarial gestionado principalmente por el Departamento Económico-Financiero y el Departamento de Compras de Cantur, S.A. Este software requiere una actualización y mantenimiento constante tanto de las licencias que requiere como del propio software para la resolución de incidencias del mismo (actualizaciones, bugs, cambios normativos, ...) y de la base de datos SQL sobre la que está instalado.

Periódicamente se procede a la contratación de los servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento del software y de la base de datos sobre la que pivota para continuar gestionando la contabilidad y las compras de Cantur óptimamente, renovando igualmente el mantenimiento de Microsoft de la licencia de MS Dynamics 365 Business Central y SQL Server y de la licencia del módulo de facturación electrónica.

2. OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego tiene por objeto describir los trabajos, las condiciones y criterios técnicos que regirán el Contrato de **“RENOVACIÓN DE LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN MS DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL Y BASE DE DATOS SQL Y RENOVACIÓN LICENCIA MS DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL, SQL SERVER Y MÓDULO FACTURAE”**.

La ejecución del contrato se realizará conforme a lo previsto en el presente Pliego y a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP). En caso de discrepancia entre el contenido de ambos pliegos, prevalecerá lo dispuesto en el PCP.

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es garantizar el correcto funcionamiento del software de gestión empresarial MS Dynamics 365 Business Central, mediante la contratación de los servicios relacionados con la actualización y mantenimiento del mismo, soporte técnico, desarrollos evolutivos, formación y suministro de licencias del sistema ERP MS Dynamics 365 Business Central.

Constituye el objeto del presente procedimiento la prestación de los siguientes servicios:

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

- Migración de la actual versión Microsoft Dynamics BC 14 con desarrollos en programación C/AL a la última versión de producto Microsoft Dynamics BC 22 o superior en extensiones, de modo que resulte una versión de Microsoft Dynamics BC cloud friendly.
- Mantenimiento MS Dynamics 365 Business Central y actualizaciones normativas adaptadas a MS Dynamics 365 Business Central, así como soporte técnico a usuarios.
- Mantenimiento y copias de seguridad diarias de la bbdd SQL Server de MS Dynamics 365 Business Central.
- Mantenimiento, actualización y suministro de licencias del producto actual.
- Mantenimiento, actualización y suministro de licencias del módulo de factura electrónica.
- Desarrollos evolutivos.

3.1 Descripción del sistema implementado

El ERP MS Dynamics 365 Business Central v14 que Cantur, S.A. tiene implantado desde el año 2004 consta de todos los módulos estándar de esta versión.

Cantur, S.A. durante estos años ha diseñado, desarrollado y parametrizado a medida diferentes funcionalidades y/o módulos para dar cobertura a diferentes procesos de negocio de la organización. A continuación, se detallan los más reseñables:

- Módulo de factura electrónica para emisión de facturas a clientes y recepción de facturas a proveedores.
- Módulo adhoc de expedientes de contratación.
- Módulo de carga de pedidos de venta en formato .txt.
- Cartas de pago a proveedores.
- Integración con la plataforma Tiqueting de venta de las entradas de las instalaciones Parque de la Naturaleza de Cabárceno y Teleférico de Fuente De.
- Integración con el software de gestión de hostelería de 26 puntos de venta.
- Integración con el software de gestión de 9 tiendas de souvenirs.

Al inicio del contrato, la empresa adjudicataria realizará un análisis detallado de la base de datos MS Dynamics 365 Business Central identificando todas las personalizaciones y desarrollos particulares de Cantur, S.A., entregando un documento con el alcance y resultado del mismo.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

3.2 ENTORNO tecnológico ACTUAL

En la siguiente tabla se detallan las tecnologías de servidor homologadas por Cantur, S.A.:

| | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| ERP | MS Dynamics 365 Business Central v14 |
| Base de Datos | SQL Server |
| Servidor de Aplicaciones | Microsoft Windows |
| Acceso Remoto | LogMeIn |
| Puestos de cliente | Windows 10 |



Acerca de Microsoft Dynamics 365 Business Central

Microsoft Dynamics 365 Business Central
Versión ES Business Central 14.31
14.0.48027.0

© 2019 Microsoft. Todos los derechos reservados.

Se autoriza el uso de este producto a:

5259804
CANTUR SA
Po DE PEREDA 32

SANTANDER 0

[Consulte la información de su licencia](#)
[Ver la declaración de privacidad](#)
[Condiciones de uso y notificaciones de terceros](#)

Advertencia: este programa está protegido por las leyes de derechos de autor y otros tratados internacionales. La reproducción o distribución no autorizada de este programa, o de cualquier parte del mismo, está penada por la ley con severas sanciones civiles y penales, y será objeto de todas las acciones judiciales que correspondan.

Microsoft Dynamics NAV | Connected to Dynamics 365 Business Central

La empresa adjudicataria desplegará el entorno de desarrollo en sus instalaciones.

4. ALCANCE DEL CONTRATO

La sociedad Cantur, S.A. requiere la contratación de los servicios de migración, actualización y mantenimiento de MS Dynamics 365 Business Central y de su base de datos, servicio de soporte técnico y mantenimiento, servicios de transición tecnológica y de conocimiento de cambio de partner, servicios de configuración e instalación del certificado SSL en el servidor MS Dynamics 365 Business Central y servicios de desarrollos evolutivos.

A continuación, se describe la necesidad concreta de renovación de los mantenimientos actuales:

4.1 **Migración de la actual versión Microsoft Dynamics BC a última versión cloud friendly.**

Se deberá de incluir por parte del partner los servicios necesarios para migrar la actual versión del ERP de CANTUR, **Microsoft Dynamics BC 14 con desarrollos en programación C/AL, a la última versión de producto Microsoft Dynamics BC 22 en extensiones.** La aplicación resultante deberá de ser cloud friendly, aunque se implantará en versión on-premise en primera instancia manteniendo las aplicaciones y servicios necesarios en los servidores que provea Cantur, S.A. Los servicios contemplados por el implantador deberán de incluir una partida de horas suficiente para la correcta formación de los usuarios de Cantur, S.A. una vez migrada la aplicación.

A continuación, se reflejan detalles técnicos de la implantación actual:

| Tipo objeto | Nº |
|--------------------------------|-----------|
| Tablas standard modificadas | 59 |
| Tablas nuevas desarrolladas | 47 |
| Pages standard modificadas | 95 |
| Pages nuevas desarrolladas | 96 |
| Reports standard modificadas | 16 |
| Reports nuevos desarrolladas | 15 |
| Code-unit standard modificadas | 7 |
| Code-unit nuevas desarrolladas | 40 |
| Querys nuevas desarrolladas | 1 |
| Xmlports nuevos desarrolladas | 18 |

Durante el proceso de migración y posterior mantenimiento del sistema, el implantador tendrá acceso a datos muy confidenciales propiedad de CANTUR. **La privacidad y salvaguarda de estos datos es algo especialmente relevante y, por tanto, se requiere que el posible implantador disponga de la certificación**

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

ISO 27.001 así como estar certificado en el Esquema Nacional de Seguridad categoría ALTA, en la forma prevista en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En caso de no disponer de ambas certificaciones, el partner deberá de presentar un informe detallado de su operativa para garantizar la privacidad y seguridad del proceso de implantación y posterior soporte.

4.2 Mantenimiento y soporte técnico de sistemas de Gestión MS Dynamics 365 Business Central:

El objetivo de este servicio es atender y solventar las incidencias remitidas por los usuarios de MS Dynamics 365 Business Central en Cantur. Los servicios que incluye este contrato son, entre otros:

- Recepción y resolución de consultas o incidencias.
- Servicio de Soporte para la recepción y resolución de incidencias, peticiones, quejas y reclamaciones relacionadas con la plataforma MS Dynamics 365 Business Central. Este servicio se compone de:
 - Atención Telefónica y/o On-Line de Primer Nivel mediante Sistemas Homologados de Soporte para la apertura, documentación y tipificación de Incidencias de Soporte.
 - Resolución de Incidencias y Comunicación a cliente de Segundo Nivel de servicio.
 - El Servicio de asistencia técnica (SAT) que realizará de forma telemática, pudiéndose realizar el servicio en la sede de Cantur, S.A. para realizar las reparaciones in situ que sean necesarias.
- Servicio de mantenimiento periódico preventivo.
- Escalado y trazabilidad de errores a Microsoft.
- Soporte técnico especializado al equipo del departamento de TI de Cantur, S.A.
- Corrección de errores técnicos de MS Dynamics 365 Business Central, ya sean de su parte estándar o de las personalizaciones.
- Redirigir otras peticiones (formación, modificaciones, nuevos módulos, ...).
- Instalación del certificado SSL alojado en el servidor de MS Dynamics 365 Business Central que se renueva anualmente y, con esa renovación, es necesario reinstalarlo en el servidor MS Dynamics 365 Business Central.

4.3 Mantenimiento de BBDD SQL Server.

El objetivo de este servicio es mantener activa, actualizada y optimizada la base de datos alojada en SQL server de Cantur, S.A. utilizada para el servicio de producción de MS Dynamics 365 Business Central,

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

así como la realización diaria de su copia de seguridad, mediante una serie de tareas preventivas incluidas en el contrato:

- Gestión y propuestas de resolución ante ALERTAS del sistema SQL Server.
- Seguimiento y reducción de ficheros log.
- Seguimiento y análisis de parámetros de los ficheros de almacenamiento.
- Realización, seguimiento y comprobación de los Ficheros de Copias de Seguridad diarios de la base de datos SQL Server sobre la que pivota MS Dynamics 365 Business Central.
- Comunicación diaria por correo electrónico de confirmación de realización de las copias.
- Exportación del fichero de copia de seguridad diario a través del Servicio AZURE BACKUP a repositorio en Azure (espacio actual utilizado: 1 Tb).
- Comunicación diaria por correo electrónico de confirmación de alojamiento correcto en Azure del fichero diario de copia de seguridad.
- Mantenimiento de copias de las bases de datos de SQL server de los últimos 20 días.
- Seguimiento de inventario los objetos del sistema y tamaño de los mismos (Evolución).
- Seguimiento y Análisis de ficheros de Traza.
- Seguimiento de la fragmentación en la Base de Datos.
- Realización de una importación y exportación de backup de base de datos para verificación de ficheros.
- Realización de una recreación del entorno MS Dynamics 365 Business Central en un entorno externo con prueba de operatividad.
- Bolsa de horas de servicio apoyo en el improbable caso de desastre y reconstrucción del sistema de producción.

4.4 Renovación mantenimiento licencia MS Dynamics 365 Business Central y SQL Server (BREP*)

Es necesario mantener siempre la renovación del mantenimiento de la licencia de MS Dynamics 365 Business Central y SQL Server (BREP*) con el objeto de tener actualizadas las versiones y cambios normativos que permiten el correcto funcionamiento de MS Dynamics 365 Business Central.

**EL BREP o Business Ready Enhancement Plan es un seguro de licenciamiento que otorga el derecho a actualización a nuevas versiones que amplían la funcionalidad de Dynamics, lo cual es fundamental para mantener el negocio actualizado y preparado con tecnología optimizada que permita a la organización responder a los cambios. Mantener el BREP actualizado es necesario para proteger la inversión, ya que*

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

también representa el soporte a la versión adquirida (hasta 10 años). Cuando se tiene un BREP desactualizado para migrar a una versión futura, se deberá pagar todo el BREP atrasado y la penalización correspondiente, perdiendo también la opción de la lista de precios protegida, por lo tanto, el valor del licenciamiento será calculado con la lista de precios actual.

A continuación, se muestra el **detalle de licencia actual de MS Dynamics 365 Business Central y SQL Server**:

| Información de licencia: Microsoft Dynamics 365 Business Central | |
|--|---|
| Microsoft Software License Information | |
| Copyright (C) 2007-2018 Microsoft Corporation. All rights reserved | |
| ***** | |
| VOICE Account Number | : 5259804 |
| Licensed to | : CANTUR SA |
| | Po DE PEREDA 32 |
| | SANTANDER |
| | 0 |
| | Spain |
| Product Line | : Microsoft Dynamics 365 Business Central on premises |
| Product Edition | : Premium |
| Product Version | : 14 |
| Country | : Spain |
| Language | : English (US) |
| Created Date | : 9/29/2021 10:23:18 AM (-07:00) |
| ***** | |
| Name | Amount |
| ----- | |
| Country Code: Spain | 1 |
| Dyn365 Business Central Codeunits (each) | 45 |
| Dyn365 Business Central Pages (100) | 100 |
| Dyn365 Business Central Pages (each) | 50 |
| Dyn365 Business Central Premium | 12 |
| Dyn365 Business Central Premium - Upgrade | 24 |
| Dyn365 Business Central Queries (100) | 100 |
| Dyn365 Business Central Reports (100) | 100 |
| Dyn365 Business Central Reports (each) | 25 |
| Dyn365 Business Central Tables (10) | 40 |
| Dyn365 Business Central XML Ports (100) | 100 |
| Dyn365 Business Central XML Ports (each) | 25 |
| MSSQLServer 2019 Std Runtime ALG 1CAL | 12 |
| MSSQLServer 2019 Std Runtime ALG 1SVR | 2 |
| ***** | |

La oferta de los licitadores deberá incluir las siguientes licencias de MS Dynamics 365 Business Central

On Premise:

- **36 licencias de Microsoft Dynamics 365 Business Central on premises Premium. Cantur, S.A. dispone actualmente de estas licencias.**

El adjudicatario del contrato deberá de disponer de la acreditación correspondiente por Microsoft para el suministro de licencias MS Dynamics 365 BC.

4.5 Renovación mantenimiento licencia módulo factura E (BREP*)

Con el objeto de tener el mantenimiento de la licencia del módulo de facturación electrónica siempre actualizada ante cualquier posible cambio normativo, migración de versión de MS Dynamics 365 Business Central, ..., es necesario estar al corriente de contratación del BREP del módulo de factura electrónica que Cantur, S.A. tiene adquirido.

4.6 Desarrollos evolutivos

Además de los trabajos definidos y fijados en el servicio, **Cantur, S.A. desea contar con una bolsa de horas para el desarrollo de evolutivos de los módulos descritos o posibles nuevos desarrollos hasta el final del contrato o hasta el consumo de la bolsa de horas.** Este mantenimiento se orienta a los desarrollos necesarios para atender las nuevas funcionalidades solicitadas por Cantur, S.A. o modificaciones de las funcionalidades existentes que les permitan agilizar y mejorar su gestión y procesos. También incluye la adaptación de la solución a las nuevas versiones del software de base, asegurando su compatibilidad y correcto funcionamiento, aprovechando al máximo las nuevas prestaciones del producto.

Este mantenimiento deberá incluir al menos las siguientes tareas:

- Cambios en la configuración realizada.
- Adaptaciones en la aplicación actual.
- Desarrollo de nuevos objetos.
- Desarrollo de las nuevas funcionalidades que se requieran para las aplicaciones referidas, así como las adaptaciones funcionales y tecnológicas necesarias.
- Realización de nuevos desarrollos adicionales que se requieran interrelacionado con aplicaciones desarrolladas por terceros.
- Elaboración de manuales de usuario, documentación técnica y funcional de las adaptaciones realizadas
- Formación a usuarios finales con y sin experiencia.

Adicionalmente, el mantenimiento evolutivo objeto de este contrato estará estructurado en, al menos, los siguientes hitos para cada necesidad:

- Análisis funcional y técnico de los cambios, mejoras y nuevas funcionalidades solicitadas.
- Aprobación por parte de los usuarios clave de Cantur, S.A. del análisis y diseño del desarrollo, así como de la estimación de horas a invertir en los mismos.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

- Desarrollo de las modificaciones a la solución (programación, configuración y/o parametrización), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Desarrollo de las pruebas de integración.
- Soporte en la implantación/integración.
- Documentación de todas las pruebas del sistema.
- El mantenimiento de las documentaciones técnicas y funcionales de la solución.

Actualmente Cantur, S.A. tiene identificados los siguientes desarrollos que es necesario acometer al inicio del contrato:

- Desarrollo PDF de Cartas a proveedores firmado digitalmente con el certificado de usuario del remitente de la carta (puede variar y deberá recoger el certificado digital de usuario del equipo) y con pie de firma de Cantur, editable en todo momento.
- Desarrollo fusión código módulo FacturaE para documentos de compra. Actualmente Cantur, S.A. emite facturación electrónica, pero no puede recibir esta facturación electrónica al no tener fusionado esa parte de código del módulo en su estructura de base de datos actual.

El adjudicatario deberá poner a disposición del proyecto las plataformas necesarias para llevar a cabo los desarrollos evolutivos del mismo. Estas plataformas deberán cubrir los siguientes aspectos.

- Arquitectura necesaria para la puesta en marcha del proyecto, tanto física como virtual.
- Pruebas de integración con nuevas aplicaciones no contempladas en el Servicio de mantenimiento.
- Instalación y puesta en marcha en el entorno de producción.
- Entrega de manual de usuario incluyendo los nuevos desarrollos.

La estimación de este servicio se valora en 240 horas máximo a utilizar durante la duración máxima del contrato. Para todas las solicitudes de evolutivo de Cantur, S.A., el licitador deberá realizar una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo, además de contemplar el grado de adaptación que supone respecto al modelo implantado.

4.7 Servicios de transición tecnológica y de conocimiento de cambio

El adjudicatario deberá acometer un análisis pormenorizado de la infraestructura y funcionalidad implantada para recopilar toda la información disponible, elaborando un análisis detallado de todos los

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

servicios actuales objeto de este contrato, así como de los sistemas y tecnologías utilizados, creando un plan de transición que garantice todos los servicios actuales en las mismas condiciones.

Las propuestas deberán describir la(s) metodología(s) con las cuales se desarrollarán los trabajos asociados al contrato, señalando tanto las tareas a realizar por el adjudicatario como aquellas que debiera llevar a cabo Cantur, S.A. para el correcto desarrollo del mismo, si es que fueran necesarias.

La adjudicataria deberá asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento. Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Cantur, S.A., toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como los eventuales problemas que puedan plantearse.

Así mismo deberá asegurar esta transferencia tecnológica y de conocimiento a la siguiente empresa adjudicataria, en caso de no resultar ganadora de la siguiente licitación del presente contrato.

4.8 Condiciones especiales del contrato

El licitador deberá contar con las infraestructuras, equipamiento y recursos humanos necesarios para hacer frente a la atención presencial necesaria en la migración de versión del software, fundamentalmente en las fases de análisis e implantación, y en la atención de las incidencias de las aplicaciones objeto de este contrato en un radio inferior a 100 Km., cuando se requiera la atención de las mismas in situ.

El licitador presentará en el SOBRE A de su oferta una declaración responsable de que, en el caso de resultar Adjudicatario del contrato, dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la atención presencial que se requiera en las fases de migración de la versión actual y de las incidencias que así lo requieran por imposibilidad de resolución en remoto, todo ello sin implicar coste adicional alguno para Cantur, S.A.

4.9 Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

En este capítulo, se detalla el alcance del acuerdo de nivel de servicio que el licitador deberá describir detalladamente en su oferta técnica y que deberá ajustarse, como mínimo, a lo contemplado en este capítulo del PPTP, pudiendo ampliarlo / mejorarlo para aumentar la calidad del servicio que proporcione.

4.9.1 Tipos de mantenimiento

A continuación, se describirán los tipos de mantenimiento que afectan a todo el objeto de contrato:

- *Mantenimiento correctivo:* Son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software.
- *Mantenimiento preventivo:* Son aquellas tareas consistentes en la revisión constante del software para detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro y anticiparse a ellos resolviéndolos previamente. Para ello, se utilizarán herramientas de monitorización para vigilar el software del sistema, alertando cuando el comportamiento no sea el deseado. Así mismo se realizarán tareas preventivas de registro de eventos para posteriores análisis. El adjudicatario planteará una solución técnica para ofrecer este servicio de mantenimiento a través de la monitorización.
- *Mantenimiento adaptativo:* Son las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, certificados electrónicos, etc. incluida la actualización de las versiones tanto de los productos utilizados como del software base. Asimismo, se incluyen todas las integraciones que fueran precisas, en su caso, con los sistemas de información a desarrollar dentro de Cantur, S.A.
- *Mantenimiento evolutivo:* Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en un producto software para cubrir la expansión o cambio en las necesidades funcionales o no funcionales del sistema.
- *Mantenimiento perfectivo:* Son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia. El servicio de mantenimiento perfectivo realizará cambios en el sistema para mejorar rendimiento de procesos, optimización de índices o servidores, etc. El adjudicatario efectuará el despliegue de nuevas versiones que optimicen problemas de rendimiento o lentitud en la realización de determinadas tareas por parte del usuario.

Se incluye en el mantenimiento el despliegue de nuevas versiones del producto, sin cargo alguno, desarrolladas durante el periodo de mantenimiento vigente y relativo a los siguientes aspectos:

- Nuevas versiones derivadas de cambios de ley en la forma en la que están definidos en el sistema desplegado.
- BugFix detectados por el control de calidad del producto.
- Mejoras adicionales incorporadas a las funcionalidades desplegadas en el sistema realizadas por el adjudicatario e incorporadas en el producto.

4.9.2 Procedimiento del servicio de mantenimiento

El servicio de mantenimiento del contrato de soporte BC debe estar basado en las mejores prácticas ITIL y debe hacer una propuesta personalizada basada en Acuerdos de Nivel de Servicio (En adelante, ANS), los cuales serán consensuados y sometidos a revisiones periódicas que garanticen el proceso de mejora continua. Los ANSs deberán contemplar las métricas, indicadores de calidad, así como las penalizaciones asociadas a los posibles incumplimientos.

La empresa deberá contar con un Centro de Atención al Cliente para la atención de incidencias y consultas, asegurándose las siguientes características y/o necesidades:

- El adjudicatario deberá proporcionar, directamente, un servicio de soporte técnico telefónico y por email en el que puedan resolverse dudas e incidencias sobre las funcionalidades y configuración del sistema.
- Soporte mínimo requerido 8x5 (8 horas 5 días a la semana) de 09 a 17 horas.
- Habrán de realizarse necesariamente fuera del horario habitual de las oficinas centrales todas aquellas tareas que en otro caso pudieran provocar pérdidas de servicio.

La comunicación de las incidencias por parte de los usuarios de Cantur, S.A. se realizará por vía telefónica y/o por correo electrónico, disponiendo el adjudicatario de un sitio web de gestión de las mismas donde los usuarios del servicio puedan realizar un seguimiento de la atención y evolución de las mismas.

Mediante esta tarea se deberá prestar servicio de asistencia y soporte a los usuarios de Cantur, S.A. en el uso de las aplicaciones, herramientas de consulta y configuración del sistema.

Este servicio deberá incluir los siguientes niveles de soporte:

1. Nivel 1: Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (teléfono, correo electrónico). Nivel de soporte inicial responsable de las incidencias básicas del usuario.
2. Nivel 2: Técnicos especializados, preparados para recibir las comunicaciones que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible, resolverán la incidencia en el momento de recibir el correo electrónico o la llamada telefónica, utilizando una base de conocimiento, la experiencia en el manejo del sistema MS Dynamics 365 Business Central y las configuraciones, parametrizaciones y estructura de base de datos necesarias. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

3. Nivel 3: Técnicos expertos, darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y realizando los cambios que sean necesarios en las aplicaciones y componentes, incluyendo posibles modificaciones de código fuente u objetos de base de datos.

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

1. **Recepción y registro de la petición.** El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud y su registro.
2. **Priorización y catalogación de las peticiones.**
 - a. Todas las solicitudes serán priorizadas en función de su criticidad en los siguientes niveles:
 - i. Altas /Críticas: Aquellas incidencias que corresponden a un corte del servicio o bien que afecta gravemente a sus características:
 - ii. Medias: Aquellas que afectan al servicio en una gran medida, pero no impiden la utilización del mismo:
 - iii. Bajas: Aquellas que tienen un escaso impacto en las características del servicio:
 - b. Adicionalmente, todas las solicitudes serán catalogadas básicamente en dos tipos de peticiones:
 - i. Solicitudes. Peticiones de cambios en el aplicativo de tipo correctivo. Con el objetivo de que cada área priorice sus solicitudes se creará un nuevo campo llamado “Orden de prioridad”. Únicamente se podrá establecer un orden del 0 al 10. El responsable de la consistencia del contenido de dicho campo será la persona encargada de priorizar las solicitudes en cada área. La empresa proveedora atenderá las solicitudes en base a este valor de priorización. Se dividirán en las siguientes tipologías:
 - ii. Peticiones de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades. Las solicitudes que requieran desarrollo únicamente las podrán dar de alta las personas indicadas por Cantur, S.A. al comienzo del contrato.
3. **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 siguientes pautas:
 - a. Establecer la prioridad de la demanda respecto de otras recibidas con anterioridad.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

b. Evaluar el impacto que tiene la petición recibida, en el caso de las peticiones de desarrollo. En estos casos, 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 a emplear. Asimismo, deberá aparecer la repercusión en otras áreas o funcionalidades de la aplicación.

4. Resolución y cierre de la petición. La solicitud se dará por finalizada y cerrada en el momento en que el solicitante de Cantur, S.A. acepte su resolución.

4.9.3 Niveles de calidad de servicio

El tiempo máximo de respuesta ante incidencias será, para todas ellas, de un máximo de 1 hora en el tiempo de soporte estipulado, entendiendo que este tiempo comprende el periodo entre la llamada o correo del usuario de Cantur, S.A. y el alta de la incidencia y asignación de la misma a un técnico para su atención.

El tiempo máximo de resolución de incidencias, atendiendo a la tipificación de éstas en función de su prioridad, se define de la siguiente manera:

- **Altas /Críticas:** Aquellas incidencias que corresponden a un corte del servicio o bien que afecta gravemente a sus características:
 - 2 horas siempre que no requiera actuación in-situ,
 - En el caso de que se requiera una actuación in-situ el tiempo máximo será de 4 horas.
- **Medias:** Aquellas que afectan al servicio en una gran medida, pero no impiden la utilización del mismo:
 - 4 horas siempre que no requiera actuación in-situ,
 - En el caso de que se requiera una actuación in-situ el tiempo máximo será de 8 horas.
- **Bajas:** Aquellas que tienen un escaso impacto en las características del servicio:
 - 8 horas siempre que no requiera actuación in-situ,
 - En el caso de que se requiera una actuación in-situ el tiempo máximo será de 24 horas.

Así, el contrato de mantenimiento propuesto deberá adscribirse a la atención de incidencias en un tiempo determinado en función de la criticidad de las mismas, tal y como se ha definido anteriormente, ya sea mediante atención remota ya sea mediante atención presencial cuando las circunstancias así lo requieran.

4.10 Fases del contrato

A continuación, se describirán las principales fases de prestación de los servicios objeto de este contrato.

El licitador deberá incluir en su oferta técnica un documento de “Fases del contrato” explicitando y detallando el modelo, metodología y fases e hitos de implantación y puesta en marcha del servicio.

4.10.1 Puesta en marcha del servicio

Se estima una duración de unos 20 días para que el licitador adjudicatario realice los trámites administrativos necesarios con Microsoft para convertirse en el partner de la solución completa MS Dynamics 365 BC de Cantur, S.A. y para que el equipo que preste el servicio adquiera los conocimientos básicos de la funcionalidad existente en el sistema de información y las particularidades de los procedimientos de tramitación existentes en Cantur, S.A., además de las limitaciones tecnológicas de la misma.

Para el desarrollo de los trabajos, Cantur, S.A. proporcionará la información al equipo que preste el servicio además de toda la documentación (manuales funcionales y documentos de análisis) de los que dispone.

Durante esta fase además se concretará lo siguiente:

- Acordar la metodología de trabajo para la prestación del servicio.
- Concretar el uso de las herramientas empleadas por el equipo técnico para la prestación del servicio.
- Establecer mecanismo de mejora de los procesos definidos para una mayor eficiencia de los mismos.
- Definir la periodicidad de las reuniones de seguimiento, así como los informes a reportar sobre la prestación del servicio. A la finalización de esta fase, se comenzarán a aplicar los ANS definidos en el apartado anterior.

4.10.2 Prestación del servicio

Durante esta fase se aplicarán las métricas definidas en el ANS y se desarrollará el trabajo en base a la metodología y procesos definidos en la fase de puesta en marcha del servicio. También se contemplarán las transferencias de conocimiento que se estimen oportunas como consecuencia de los evolutivos y mejoras que se realicen en el entorno tecnológico del proyecto.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

Por último, se propondrán e implantarán las medidas de eficacia y eficiencia que se estimen oportunas para mejorar la calidad del servicio prestado, en base a lo que se acuerde en las reuniones de seguimiento.

4.10.3 Migración de versión de MS Dynamics 365 BC

Las fases de ejecución de las que constará la implantación de cada uno de los bloques funcionales descritos serán las siguientes:

- **Fase de Análisis funcional detallado:** Partiendo de los requisitos funcionales indicados en el presente pliego, se deberá profundizar en cada uno de los aspectos con el objetivo de disponer de las funcionalidades que deberá soportar la solución de un modo detallado. Para ello, será necesaria la celebración de diversas reuniones presenciales con el objeto de que el análisis sea lo más exhaustivo y detallado posible.

El adjudicatario deberá entregar el Documento de análisis funcional detallado (AFD) que deberán firmar ambas partes para dar por finalizada esta fase.

- **Fase de Diseño funcional y técnico:** Se deberá elaborar el diseño técnico sobre el que se soportarán las funcionalidades detalladas analizadas en la fase anterior. En esta fase se implementarán todos los requisitos funcionales especificados en el AFD y servirá de guía para la construcción y pruebas de los desarrollos necesarios.

- **Fase de Construcción:** A continuación, se desarrollarán y/o parametrizarán y/o integrarán los componentes necesarios asociados a la solución conforme a los resultados obtenidos en fases anteriores.

El adjudicatario deberá entregar el Documento de diseño y construcción (DDC) que deberán firmar ambas partes para dar por finalizada esta fase.

- **Fase de Pruebas:** Durante esta fase, se realizarán las pruebas necesarias para verificar el funcionamiento de las personalizaciones o desarrollos sobre las soluciones estándar realizados en la fase de construcción. Las pruebas que se llevan a cabo durante la construcción del producto son un elemento crítico para la garantía de calidad del mismo, y representa una revisión final de las especificaciones, del diseño y de la codificación.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

Así mismo, el adjudicatario deberá realizar una demostración del funcionamiento de la solución completa requerida para que Cantur, S.A. pueda evaluarla y confirmar su adecuación a las necesidades explicitadas en este pliego. Así, redactará un *Informe de aceptación de la solución* que deberán firmar ambas partes para dar por finalizada esta fase.

- **Fase de Implantación:** En esta etapa se deberán desarrollar aquellas actividades necesarias para la puesta en marcha de la solución (despliegue, formaciones, apoyo in-situ, ...). Su objetivo principal es el paso a producción de la versión actualizada en las instalaciones de Cantur, S.A. Serán necesarias diversas actuaciones presenciales por parte del adjudicatario con el objeto de que tanto la formación como el apoyo posterior a la misma garanticen el correcto funcionamiento de la versión migrada.

Esta etapa constará de dos subfases:

- ✓ **Despliegue de la solución aportada:** Puesta en marcha de la solución.
- ✓ **Formación:** Esta sub-fase deberá comprender dos tipos de formación:
 - **Formación a Usuarios Técnicos:** Orientada a los usuarios técnicos componentes del Departamento de TI de Cantur, S.A. Esta formación deberá realizarse en tres etapas diferenciadas:
 - Antes del despliegue: Deberá proporcionarse formación completa en la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución.
 - Durante el despliegue: El servicio de informática de Cantur, S.A. deberá estar presente en la fase de despliegue colaborando con el adjudicatario en la misma y poniendo en práctica la formación recibida antes del despliegue.
 - **Formación a Usuarios Finales:** Orientada principalmente al usuario final, ya que este punto tendrá un peso importante en el éxito de la migración. En este plan de formación, también se han de incluir formaciones específicas para los administradores.

Una vez finalizada la implantación de la solución tecnológica, el adjudicatario deberá entregar el Documento de Finalización y Entrega (DFE) que deberán firmar ambas partes para dar por finalizada esta fase e incluir las incidencias que pudieran surgir en el servicio de mantenimiento.

4.10.4 Devolución del servicio

Esta etapa se iniciará dos meses antes de la finalización del contrato, y consistirá en la transferencia del conocimiento que quede pendiente a Cantur, S.A., o la empresa adjudicataria del siguiente contrato de mantenimiento. También se adoptarán las decisiones que se estimen oportunas para determinar la finalización de los trabajos que estén en curso y que se vean comprometidos por la finalización del servicio.

5. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Durante la duración del contrato, como resultados de los trabajos realizados, el licitador deberá proporcionar a Cantur, S.A. la siguiente documentación:

1. Servicios de mantenimiento del sistema MS Dynamics 365 BC:

- Informes de mantenimiento preventivo: Se indicará las acciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de acciones a realizar
- Informes de mantenimiento correctivo: Se indicará el error detectado, la causa y la solución, así como todos los pasos y resultados generados para solucionarlo.
- Actualizaciones en la documentación existente en base a las modificaciones derivadas de acciones de mantenimiento.

2. Servicio de mantenimiento de las bases de datos SQL Server:

- Informe diario de verificación de copia de seguridad correcta en nube.
- Informe semanal de copias de seguridad almacenadas en nube.
- Informes de mantenimiento preventivo: Se indicará las acciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de acciones a realizar.
- Informes de mantenimiento correctivo: Se indicará el error detectado, la causa y la solución, así como todos los pasos y resultados generados para solucionarlo.
- Actualizaciones en la documentación existente en base a las modificaciones derivadas de acciones de mantenimiento.

3. Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades del sistema MS Dynamics 365 BC:

- Documentos de análisis funcional y diseño técnico.
- Plan de pruebas e informe de resultado de las pruebas.
- Documentación de la implementación de cada mejora o nueva funcionalidad.
- Actualización de la documentación del sistema MS Dynamics 365 Business Central.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

- Código fuente resultante de la implantación, así como de cualquier actualización de versión o modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato, en su caso.
- Documentación y formación de usuario final.

4. Asistencia y soporte a usuarios de Cantur, S.A.:

- Informe periódico de tareas realizadas.
- Informes de servicio (volúmenes de llamadas, consultas, incidencias y peticiones de cambios, ANS).

5. Suscripción de la licencia BREP:

- Renovación de las licencias BREP de Cantur, S.A.

Cualquier modificación de las aplicaciones llevará implícita una actualización de la correspondiente documentación (manual de instalación, manual de administración, manual de usuario...) sin un sobrecoste adicional. La documentación generada durante la ejecución del contrato es de propiedad exclusiva de Cantur, S.A. sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de Cantur, S.A., que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario.

6. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

El licitador deberá presentar su oferta técnica desarrollando los siguientes capítulos:

1. Resumen ejecutivo de la propuesta. Se realizará una breve descripción global y en conjunto de la ejecución del proyecto. Máximo 5 páginas.
2. Calidad técnica de la propuesta. Este capítulo contendrá una descripción detallada de cada una de las áreas descritas en el capítulo de alcance del presente PPTP:
 - a. Migración de la actual versión Microsoft Dynamics BC a última versión cloud friendly.
 - b. Mantenimiento y soporte técnico de sistemas de gestión MS Dynamics 365 Business Central.
 - c. Mantenimiento de BBDD SQL server.
 - d. Renovación mantenimiento licencia MS Dynamics 365 Business Central y SQL SERVER.
 - e. Renovación mantenimiento licencia módulo FacturaE.
 - f. Desarrollos evolutivos.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

- g. Servicios de transición tecnológica y de conocimiento de cambio.
3. Fases del contrato.
4. Servicio soporte y mantenimiento (ANS):
 - a. Cuadro ANS.
 - b. Descripción y características del servicio de soporte y mantenimiento.
5. Equipo de trabajo a disposición del contrato.

7. VALOR ESTIMADO MÁXIMO DEL CONTRATO

El valor estimado máximo del contrato asciende a la cantidad de **NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y UN EUROS CON VEINTICINCO CÉNTIMOS DE EURO (99.391,25 €)**, IVA excluido:

| Valor estimado máximo del contrato | Importe sin IVA | Importe con IVA |
|---------------------------------------|--------------------|---------------------|
| Presupuesto base de licitación | 99.391,25 € | 120.263,41 € |

En este importe se consideran incluidas todas las actividades necesarias para completar los trabajos indicados en el pliego, así como los gastos que se deriven de la realización de éstos. Así, estarán incluidos todos los gastos debidos a impuestos, pagas extraordinarias, complementos, pluses, gratificaciones, locomoción, desplazamientos, dietas, parte proporcional de vacaciones, seguridad social, gastos generales de empresa y beneficio industrial y, en general, todos los gastos necesarios para el desarrollo del servicio a proporcionar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 101.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el importe indicado se desglosa en los siguientes conceptos:

- Los costes derivados de las normativas laborales: 34%
- Los gastos generales de estructura: 15%
- El beneficio industrial: 6%.
- Otros costes derivados de la ejecución material de los servicios: 45%

Durante el desarrollo del contrato Cantur, S.A. podrá establecer controles de calidad sobre la actividad realizada y los servicios prestados. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder al abono del importe de los trabajos.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

El precio del contrato no podrá ser objeto de revisión. En el caso de que tenga lugar un eventual aumento o disminución en el plazo de ejecución del contrato, este hecho NO implicará un incremento o decremento en el precio total estimado para el contrato de servicio.

8. EQUIPO DE TRABAJO

El licitador especificará los recursos humanos dedicados al proyecto, así como los perfiles y roles profesionales de los mismos. No será preciso que tengan dedicación a tiempo completo al contrato siendo suficiente con que estén a disposición cuando las necesidades así lo requieran.

Los recursos implicados en el proyecto serán cuantos recursos técnicos y funcionales estime necesarios el adjudicatario para la realización de los trabajos con la dedicación necesaria para la buena marcha de los mismos.

Para ello el equipo de trabajo propuesto estará equilibrado en cuanto a conocimientos para dar respuesta a los objetivos recogidos en el capítulo “Alcance del contrato” del presente pliego y a los criterios de solvencia técnica recogidos en el mismo. Este personal contará con las competencias, conocimientos y cualificaciones necesarios según la vigente, y posterior si la hubiere, normativa al respecto; y a lo largo del desarrollo del mismo el Responsable del Contrato podrá solicitar su relevo o sustitución debidamente motivado.

Los licitadores deberán describir en sus ofertas el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio. En general, deberán presentar:

- Perfiles que forman parte del equipo de trabajo.
- Funciones específicas de cada uno de los perfiles dentro del equipo.
- Currículum de los perfiles propuestos, así como dedicaciones y funciones de los mismos.
- En su caso, copias de las certificaciones adecuadas y necesarias para sus funciones.

Los perfiles propuestos por el adjudicatario deberán adecuarse a los servicios detallados en el presente pliego, y se incorporarán en la fecha de inicio del contrato, que se determinará de conformidad con lo establecido en la presente memoria.

Durante la ejecución del proyecto el adjudicatario no podrá modificar la composición del equipo encargado del contrato sin el consentimiento explícito de Cantur, S.A., que deberá evaluar la necesidad o conveniencia de cualquier modificación del equipo.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos de los perfiles que se incorporen, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la no facturación de los trabajos realizados en estas condiciones y la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

Además, en el caso de que sea necesario realizar una sustitución de un recurso, el adjudicatario se compromete a remplazar dicho recurso por otro de igual perfil en un plazo no superior a 15 días laborables.

9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Se propone realizar una valoración, sobre 100 puntos, distribuidos en los siguientes criterios:

- **Criterios NO evaluables mediante fórmulas** (dependiendo de un juicio de valor) se valorarán sobre un **máximo de 40 puntos**. Será preciso obtener una puntuación igual o superior a 30 puntos para pasar a la fase de valoración mediante criterios evaluables mediante fórmulas.
- **Criterios evaluables automáticamente mediante cifras o la aplicación de fórmulas** se valorará sobre un **máximo de 60 puntos**.

La valoración de los criterios se realizará a partir del análisis de la documentación entregada como oferta en cumplimiento de lo indicado en el pliego de prescripciones técnicas y condiciones particulares, empleando la metodología de puntuación que se detallará en los siguientes capítulos.

La valoración global se realizará en dos fases completamente diferenciadas, sumando la puntuación obtenida en los criterios no evaluables mediante fórmulas en una primera fase con la puntuación de los criterios evaluables mediante fórmulas en una segunda fase.

Será preciso que **las propuestas incluyan documentación válida que justifique todos los puntos anteriores**, para la valoración de cada uno de los puntos a valorar.

9.1 Criterios no evaluables mediante fórmulas.

En la evaluación de los diferentes criterios subjetivos dependientes de juicios de valor, se emplearán los siguientes porcentajes aplicados a la puntuación máxima con que se pondera cada criterio o, en su caso, subcriterio en función del nivel de cumplimiento de los elementos específicos de valoración para cada criterio:

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

| Porcentaje ¹ | Índice de valoración |
|-------------------------|---|
| Hasta 20% | Insuficiente: Existe grado de cumplimiento de los elementos de valoración, pero es insuficiente o por debajo del adecuado. |
| 40% | Suficiente: Cumplimiento normal o adecuado de los elementos de valoración. |
| 60% | Bueno: Cumplimiento por encima de la media de los elementos de valoración. |
| 80% | Notable: Cumplimiento muy satisfactorio de los elementos de valoración. |
| 100% | Óptimo: Se satisface de forma óptima el cumplimiento de todos los elementos de valoración. |

1 Porcentaje de puntuación sobre el máximo de puntos correspondiente en cada criterio.

Se valorará **entre 0 y 40 puntos**, puntuándose las ofertas de acuerdo con los criterios resumidos en el siguiente cuadro y detallados a continuación de este:

| Sobre B: Criterios NO evaluables mediante fórmulas | | 40 puntos |
|--|--|-----------|
| B.1 | Resumen ejecutivo de la propuesta | 3 Puntos |
| B.2 | Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP. | 16 Puntos |
| B.3 | Fases del contrato | 6 Puntos |
| B.4 | Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS) | 10 Puntos |
| B.5 | Equipo de trabajo a disposición del contrato | 5 Puntos |

9.1.1 Resumen ejecutivo de la propuesta (máximo 3 Puntos)

En este capítulo, el licitador detallará los aspectos fundamentales de la oferta y sus elementos de valor añadido esenciales, conteniendo la información más relevante para la evaluación de la oferta por Cantur, S.A. según los criterios de adjudicación publicados.

9.1.2 Calidad técnica de la propuesta (máximo 16 Puntos)

Se tendrá en cuenta la solución ofertada, su adecuación a los requerimientos del pliego y a Cantur, S.A. de acuerdo a los siguientes puntos:

| 2 | Calidad técnica conforme a los requerimientos detallados en el alcance del PPTP. | 16 Puntos |
|-----|--|-----------|
| 2.1 | Alcance funcional | 14 |
| 2.2 | Calidad y claridad de la propuesta | 2 |

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

- Alcance funcional (máximo 14 puntos): Enfoque global y plan director del alcance solicitado y su adecuación a la infraestructura y servicios actuales disponibles en Cantur, S.A.

Se valorará para cada apartado la descripción de tareas, el desarrollo expuesto de la solución aportada, el enfoque detallado de la solución, las herramientas y metodologías propuestas y los resultados esperados.

- Calidad y claridad de la propuesta (máximo 4 puntos): En este apartado se valorará la calidad global y detallada de la propuesta, así como su adecuación a las exigencias de los pliegos objeto de este contrato. Se valorará igualmente que la propuesta sea clara y se estructure conforme a los puntos funcionales descritos en el PPTP tanto globales como concretos y conforme a lo descrito en el capítulo de estructura de las ofertas técnicas.

9.1.3 Fases del contrato (máximo 6 Puntos)

Este capítulo deberá estar estructurado tal y como se detalla en el PPTP y se valorará de la siguiente forma:

- Descripción de ejecución y contenido de cada una de las fases detallando diagrama de Gantt o similar para evaluar el desarrollo estimado de cada una de ellas.
- Documentación a entregar. Se evaluará que el licitador describa completamente el contenido y formato de los documentos mínimos que se exigen en este contrato conforme al capítulo del PPTP que lo detalla.

| 3 | Fases del contrato | 6 Puntos |
|-----|---|----------|
| 3.1 | Descripción de ejecución y contenido de cada una de las fases | 5 |
| 3.2 | Documentación a entregar | 1 |

9.1.4 Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS) (máximo 10 Puntos)

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo propuesto se valorará conforme al siguiente cuadro:

| 4 | Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS) | 10 Puntos |
|-----|---|-----------|
| 4.1 | Servicio de soporte y Mantenimiento (ANS) | 3 |
| 4.2 | Cuadro ANS | 5 |

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

- Descripción y características del servicio de soporte y mantenimiento será valorado con un máximo de 3 puntos.
- La elaboración del cuadro completo de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) conforme a los requerimientos exigidos en el PPTP se valorará con un máximo de 5 puntos.

9.1.5 Equipo de trabajo a disposición del contrato (máximo 5 Puntos)

En este apartado se valorará el equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador para este contrato, así como su adecuación al mínimo exigido en el capítulo a tal efecto de este PPTP, donde se indica que licitadores deberán describir en sus ofertas el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio. En general, deberán presentar:

- Perfiles que forman parte del equipo de trabajo.
- Funciones específicas de cada uno de los perfiles dentro del equipo.
- Currículum de los perfiles propuestos, así como dedicaciones y funciones de los mismos.
- En su caso, copias de las certificaciones adecuadas y necesarias para sus funciones.

9.2 Criterios evaluables mediante fórmulas.

Se valorará **entre 0 y 60 puntos**, puntuándose las ofertas de acuerdo con un único criterio:

9.2.1 Oferta Económica (máximo 60 puntos).

La evaluación de las ofertas económicas se hará en base a la rebaja sobre el presupuesto de licitación, puntuándose las ofertas de acuerdo a la siguiente fórmula:

| Sobre C: Criterios evaluables mediante fórmulas | | 60 Puntos |
|---|---|-----------|
| C.1 | Oferta económica Fórmula: $PUNTOS\ obtenidos = 60 * (OFERTA\ MÁS\ BAJA) / (OFERTA\ LICITADOR)$ | 60 Puntos |

$$PUNTOS\ obtenidos = 60 * (OFERTA\ MÁS\ BAJA) / (OFERTA\ LICITADOR)$$

Obtendrá cero puntos la oferta que presente precio igual al valor estimado del contrato, y obtendrá 100 puntos la oferta que presente un menor precio.

10. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Los trabajos a llevar a cabo serán los siguientes:

- Servicio de migración y actualización de versiones. Este servicio estará presente en toda la duración del contrato debido a los posibles cambios normativos y tecnológicos que pudieran producirse. En un inicio, será necesario una migración completa del sistema a una tecnología cloud friendly que podrá mantenerse a lo largo de los casi cuatro años del contrato. Previsiblemente, pasado este periodo sea necesario volver a realizar una migración a tecnología cloud completa siguiendo el roadmap previsto por Microsoft para MS Dynamics 365 Business Central.
- Servicio de soporte técnico y mantenimiento. Este servicio estará presente en toda la duración del contrato.
- Servicios de transición tecnológica y de conocimiento de cambio de partner. Este servicio se iniciará el primer día del contrato y tendrá una duración máxima de 2 meses.
- Servicios de instalación del certificado SSL en el servidor MS Dynamics 365 Business Central. Este servicio se prestará anualmente en el momento de renovación del certificado.
- Servicio de mantenimiento BREP de las licencias actuales. Este servicio se prestará anualmente.
- Servicio de desarrollos evolutivos. Este servicio estará presente en toda la duración del contrato. Se efectuará a través de una bolsa de horas a consumir en función de las necesidades de Cantur, S.A.

10.1 Duración del contrato.

La duración contemplada en la tabla adjunta es el plazo adecuado para la ejecución de los servicios de desarrollo de nuevos requerimientos indicados por Cantur, S.A., además de entenderse el tiempo adecuado para que Cantur, S.A. pueda probar los mantenimientos de la aplicación con el soporte, ayuda y formación de la empresa adjudicataria y especialista de la solución y mantenimiento.

Con el objeto de unificar todas las fechas de los servicios incluidos en este contrato, se establecen los siguientes plazos de duración con fecha inicio (la actual) y fecha fin (fecha de renovación ajustada a la fecha de renovación BREP de licencia MS Dynamics 365 Business Central imperativa por Microsoft):

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

| Nº | Concepto | Duración contrato | | |
|----|--|-------------------|------------|--------------------|
| | | Fecha inicio | Fecha Fin | Duración |
| 1 | Migración versión Microsoft Dynamics BC | 31/01/2024 | 20/05/2027 | 39 meses y 19 días |
| 2 | Contratos de mantenimiento de MS Dynamics NAV | 31/01/2024 | 20/05/2027 | 39 meses y 19 días |
| 3 | Contratos de mantenimiento de BBDD SQL Server Premium | 01/02/2024 | 20/05/2027 | 39 meses y 19 días |
| 4 | BREP MS Dynamics NAV | 21/05/2024 | 20/05/2027 | 35 meses y 29 días |
| 5 | BREP Módulo de factura electrónica | 18/02/2024 | 20/05/2027 | 39 meses y 2 días |
| 6 | Desarrollos evolutivos | 31/01/2024 | 20/05/2027 | 39 meses y 19 días |
| 7 | Servicios de instalación de certificado SSL en Servidor NAV. | 25/10/2024 | 20/05/2027 | 30 meses y 25 días |
| 8 | Servicios de transición tecnológica y de conocimiento de cambio de partner.* | 31/01/2024 | 20/05/2027 | 39 meses y 19 días |

La ejecución del contrato será de modo: CONCURRENTE, todos los servicios se iniciarán una vez firmado el contrato y se llevarán a cabo a la vez según las fechas de inicio contempladas en la tabla anterior y siendo la fecha de finalización de todos ellos 20/05/2027, según indica en la tabla, para unificar todos los plazos a la fecha de vencimiento de la licencia que CANTUR posee de Microsoft y que necesariamente se renueva anualmente desde el 21 de mayo, fecha de inicio de dicha licencia.

10.2 Duración máxima del contrato:

La duración máxima del contrato será de 39 meses y 29 días.

11. ABONO DEL CONTRATO

El abono de los servicios se realizará conforme a la práctica general de la Sociedad y previa presentación de la factura correspondiente a cada servicio prestado y documentación solicitada de acuerdo con la legislación aplicable y conformidad de Cantur, S.A.

Adicionalmente, el abono del contrato se realizará previa presentación de factura emitida por el adjudicatario conforme a lo siguiente:

- Para los servicios de migración:
 - 10% al inicio de la migración.
 - 80% durante las fases de migración repartido por el peso específico de cada fase en jornadas. El licitador deberá especificar en su propuesta el esfuerzo dedicado a cada fase (horas/recurso) y el coste asociado a cada fase.
 - 10% a la finalización de la migración.

Expediente nº: 23.0816.CA.SE

- Para los BREP de licencias: Factura prepago 1 mes antes de la caducidad del BREP a solicitud del adjudicatario presentando la correspondiente factura.
- Para los servicios de mantenimiento: Facturación mensual anticipada detallando los servicios incluidos.
- Para los servicios de desarrollos evolutivos:
 - 20% a la aceptación del análisis y diseño de cada desarrollo.
 - 80% a la finalización y puesta en producción de cada desarrollo con la aceptación de Cantur, S.A.

12. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO

El cálculo del valor estimado del contrato se ha realizado atendiendo a los precios de mercado vigentes para mantenimiento de software similares a los del objeto del contrato.

13. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Los trabajos a llevar a cabo serán los siguientes:

- Servicio de soporte técnico y mantenimiento. Este servicio estará presente en toda la duración del contrato.
- Servicios de transición tecnológica y de conocimiento de cambio de partner. Este servicio se iniciará el primer día del contrato y tendrá una duración máxima de 2 meses.
- Servicios de instalación del certificado SSL en el servidor MS Dynamics 365 Business Central. Este servicio se prestará anualmente en el momento de renovación del certificado.
- Servicio de mantenimiento BREP de las licencias actuales. Este servicio se prestará anualmente.
- Servicio de desarrollo evolutivo. Este servicio estará presente en toda la duración del contrato. Se efectuará a través de una bolsa de horas a consumir en función de las necesidades de Cantur, S.A.

La ejecución del contrato será de modo: CONCURRENTE, todos los servicios se iniciarán una vez firmado el contrato y se llevarán a cabo a la vez según las fechas inicio contempladas en la tabla anterior y siendo la fecha de finalización de todos ellos el 19/05/2024, según indica en la tabla, sin incluir las posibles prórrogas.

14. PLAN DE SALIDA

Un mes antes de la finalización del contrato el adjudicatario entregará a Cantur, S.A. un informe con una descripción detallada de las tareas necesarias para traspasar los trabajos y sistemas a una potencial nueva adjudicataria de la contratación, para ello se adjuntará todos los manuales necesarios y arquitectura de todos los nuevos desarrollos implantados y los mantenidos.

15. DEFINICIONES Y COMPETENCIAS

- **Director del Contrato:** CANTUR, S.A., designará a la responsable del departamento de TI como director del Contrato, que tendrá como misión dirigir el desarrollo y el cumplimiento del mismo, así como recibir los trabajos contratados.
- **Adjudicatario:** Persona física o jurídica adjudicataria del presente contrato.
- **Delegado del Adjudicatario:** Aquel representante que el Adjudicatario designe para ejercer las funciones de interlocutor del mismo con Cantur, S.A., asumiendo la responsabilidad y representatividad del Adjudicatario durante el desarrollo del contrato.

16. INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario, sus compañías filiales o participadas, sus respectivos directivos y empleados, así como las personas que el adjudicatario designe para la realización de las funciones y prestación de los Servicios (en adelante, el "Personal Asignado"), tratarán de modo confidencial cualquier información, independientemente de su naturaleza y del formato en el que ésta se contenga, que le sea proporcionada por Cantur, S.A., o tenga conocimiento de la misma con ocasión de la prestación de los Servicios objeto de la presente oferta.

Dicha información confidencial no podrá ser revelada a terceros, ni publicada, ni usada por el adjudicatario salvo con la finalidad de ejecutar las actuaciones objeto de este contrato sin el consentimiento expreso y por escrito de Cantur, S.A.

No se considerará Información Confidencial la información que sea del dominio público.

17. CONCLUSIÓN

Estimando que el presente Documento cumple con los supuestos que determina la legislación vigente, se da traslado de este a la Dirección General de la Sociedad, para su aprobación y efectos consecuentes, si procede.

Santander, a 21/11/2023

Redactora:

Fdo.: Cristina De Julián Álvarez
Directora Dpto. TI de Cantur, S.A.