



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL ERP MICROSOFT DYNAMICS NAV, ASÍ COMO MODIFICACIONES EN LA DLL, PARA LA EMPRESA PÚBLICA OBRAS DE MADRID. GESTIÓN DE OBRAS E INFRAESTRUCTURAS, S.A.”**

## I.- OBJETO DEL CONTRATO

OBRAS DE MADRID. GESTIÓN DE OBRAS E INFRAESTRUCTURAS, S.A. (en adelante OBRAS DE MADRID) llevó a cabo la implantación de la herramienta Microsoft Dynamics NAV.

Con el objetivo de garantizar el servicio así como la constante evolución y mejora de esta aplicación es necesaria la contratación de un mantenimiento correctivo y evolutivo/adaptativo que asegure la evolución y buen funcionamiento de esta

## II.- ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación se enumera a continuación:

- 1) LICENCIAMIENTO DE MICROSOFT DYNAMICS NAV 2009 Y MBS NAVISION 5.0.
- 2) MANTENIMIENTO CORRECTIVO (PREVIO ANALISIS DEL ESTADO ACTUAL)
- 3) SOPORTE EVOLUTIVO.
- 4) MANTENIMIENTO MENSUAL DEL SERVIDOR SQL.
- 5) CAMBIOS EN LA DLL

Los requerimientos mínimos exigidos al adjudicatario son los que se detallan a continuación.

### 1) RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO (BREP)

Para que OBRAS DE MADRID tenga garantizada la actualización del ERP es necesaria la renovación del BREP. Esta renovación se materializa mediante un cargo, que con carácter anual, Microsoft realiza a través de un Partner.

En la actualidad OBRAS de MADRID no tiene su BREP al día. **La propuesta de licenciamiento deberá cubrir el período no actualizado, así como el tiempo de duración del contrato.**

Este licenciamiento garantiza que el ERP esté siempre actualizado en todas aquellas mejoras que Microsoft incorpore.

OBRAS DE MADRID dispone de la solución tecnológica Navision desde el año 2010, siendo la versión actual Microsoft Dynamics NAV 2009 R2.

Adicionalmente dispone de la versión Microsoft Business Solution – Navision en su versión 5.0.



**Para la versión 2009 con número de licencia 5357469 hay 15 usuarios y para la versión 5.0 con número de licencia 5739598 hay 15 usuarios.**

Ambas versiones del ERP tienen un alto grado de personalización, existiendo varios desarrollos específicos para la gestión de las tareas administrativas y operativas de OBRAS DE MADRID.

Existe una interface entre ambas versiones de Navision para la integración de proyectos, proveedores, facturación y pagos. También existe una interface de integración entre la herramienta Pixelware y la versión 5.0 de Microsoft Business Solution – Navision.

Ambas licencias no tienen el CAV en vigor por lo que será necesario actualizar la licencia desde la fecha de caducidad de las mismas hasta la fecha de firma del contrato. Las licencias de Microsoft Dynamics Nav 2009 está caducada desde el 28 de mayo de 2018 y la licencia de Microsoft Business Solution – Navision 5.0 está caducada desde el 24 de mayo de 2018.

## **2) MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

- Es necesario realizar un análisis del estado actual teniendo en cuenta las conexiones entre los programas Navision/Encargos/Financiero y los desarrollos a medida y conexiones con otros módulos, como el de RRHH.
- 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.

Este servicio incluye 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 del usuario.

Se trata de un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos.

Este servicio incluye la realización para OBRAS DE MADRID de los desarrollos necesarios o en su caso distribución a OBRAS DE MADRID de los desarrollos ya elaborados para resolver las incidencias del software.



- El servicio de consultas se prestará en horario laboral vía email y telefónica.
- Servicio destinado a instalar en OBRAS DE MADRID los “parches”, mejoras de producto, actualizaciones para mantener el buen funcionamiento y, en lo posible, adelantarse a incidencias que puedan aparecer así como mejorar su rendimiento. Este soporte incluirá un servicio de consultas en horario laboral sobre personalizaciones o cambios a implantar por personal de OBRAS DE MADRID que no requieran desarrollos a medida.

A estos efectos se entiende por “incidencia” cualquier problema de funcionamiento, irregularidad, fallo o anomalía de configuración del software, de cualquier naturaleza o causa, que incide y perjudica su uso y normal funcionamiento, que disminuye su rendimiento o funcionalidad y que afecta negativamente al servicio.

Se pueden clasificar en dos tipos:

- a. CRÍTICA: LA QUE IMPIDE EL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE O EL TRABAJO DE LOS USUARIOS. ES DECIR, LA QUE AFECTA A LAS FUNCIONALIDADES PRINCIPALES DEL SOFTWARE.
- b. NO CRÍTICA: LA QUE NO IMPIDE EL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE, ES DECIR AFECTARÍA A FUNCIONALIDADES SECUNDARIAS POR LO TANTO LOS USUARIOS PODRÍAN CONTINUAR REALIZANDO SU TRABAJO.

Se entiende por servicio de desarrollos a medida (en adelante “Desarrollo/s”) al servicio destinado a dar respuesta a nuevas necesidades y/o cambios que puedan surgir que requieran realizar desarrollos del software a medida y que por su complejidad no puedan ser realizados por personal de OBRAS DE MADRID.

El adjudicatario deberá disponer de un Centro de Atención al Usuario o herramienta de ticketing, desde donde se gestionen las comunicaciones de incidencias entre OBRAS DE MADRID y el adjudicatario, de modo que pueda realizarse un seguimiento de todas y cada una de las incidencias trasladadas.

El prestador del servicio deberá ser Gold Partner de Microsoft Dynamics NAV y con experiencia demostrable en empresas del mismo ámbito.

El servicio se realizará siguiendo el calendario laboral de Madrid, en caso de que el adjudicatario no preste el servicio de esta ciudad, deberá anualmente comunicar el calendario laboral que sea de aplicación.

El horario general del servicio será como mínimo durante todo el año:



- De lunes a jueves de 9:00 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00 horas. los viernes y vísperas de festivo de 8:30 a 14:30 horas.
- Sábados, domingos y festivos sin servicio.

La comunicación de la incidencia será siempre mediante correo electrónico al centro de atención al usuario dispuesto por el adjudicatario, pudiendo en los casos que la incidencia lo requiere realizar comunicación telefónica por parte del usuario con el consultor o consultores que el adjudicatario ponga a disposición de OBRAS DE MADRID.

Las incidencias podrán ser resueltas de forma remota, bajo las premisas técnicas de OBRAS DE MADRID en cuanto a conexión.

Mensualmente el adjudicatario deberá remitir un informe con la totalidad de incidencias enviadas por los usuarios y que al menos deberá de contar con la siguiente información:

- Código de incidencia
- Técnico responsable
- Fecha de apertura
- Estado
- Motivo espera
- Descripción de la incidencia
- Tipo de incidencia
- Contacto que solicita incidencia
- Tiempo de resolución

Además de los trabajos anteriores, el adjudicatario deberá incluir dentro del mantenimiento, de manera ilimitada, al menos los siguientes servicios:

- Corrección de errores de los usuarios en la introducción de datos, errores del sistema o de la aplicación.
- Resolución de incidencias en las conexiones entre Navision y el resto de plataformas.
- Soporte a los usuarios para la resolución de dudas y consultas.
- Modificación y ajustes de informes o formularios.
- Adaptación de la base de datos, tanto funcional como técnica, ante cambios legislativos.
- Documentación de todas las modificaciones realizadas y efectos que pueda tener sobre otros aplicativos.
- Instalación de parches y modificaciones de objetos.
- Las modificaciones que el licitador realice derivadas de las incidencias de soporte siempre serán en el rango personalizado de la licencia de OBRAS DE MADRID.





### **Clasificación de las incidencias**

Las incidencias, serán clasificadas en Nivel y Tipo, según las características de cada una de ellas:

El nivel de la incidencia será establecido por el licitador de 1 a 3, siendo 1 las más sencillas y 3 las más complejas de resolución.

#### **Incidencias Nivel 1**

Son incidencias sencillas, del tipo, modificación de dato por un error del usuario, ajustes sencillos en un informe, dar acceso a un usuario, error sencillo del ERP, etc..Es decir incidencias que no suponen ningún cambio a nivel de código ni modificación funcional importante.

#### **Incidencias Nivel 2**

Se trata de incidencias de nivel medio, ajuste funcional o de un informe, modificación menor de un proceso ya existente, problemas de conexión con otro aplicativo, error de un usuario o del aplicativo que pueda suponer alguna modificación en la funcionalidad.

#### **Incidencias Nivel 3**

Se trata de incidencias graves que supongan una modificación a nivel de código o sistema, o que supongan un cambio funcional importante.

Requisitos mínimos del procedimiento de notificación y escalado de incidencias:

- Teléfono, email, para reporte de incidencias.
- Designar una persona responsable de la cuenta.

Requisitos mínimos de los de servicios de soporte (niveles de servicio):

- Cobertura de lunes a viernes para comunicar incidencias en horario laboral de 8.00 a 18.00h.
- Tiempo máximo de respuesta telefónica/email: no podrá ser superior a dos horas.
- Tiempo máximo de respuesta in-situ: cuando se requiera no podrá ser superior a 48 horas.
- Para incidencias críticas el equipo de soporte trabajará 24 horas al día en la resolución.



### 3) SOPORTE EVOLUTIVO

Servicio de desarrollos a medida: servicio destinado a dar respuesta a nuevas necesidades y/o cambios que puedan surgir que requieran llevar a cabo desarrollos del software a medida y que por su complejidad no puedan ser realizados por personal de OBRAS DE MADRID

De antemano, resulta complejo estimar las tareas evolutivas que va a requerir OBRAS DE MADRID durante el periodo de vigencia del contrato, por lo que para abordar éstas, se establece una bolsa de 100 horas para cada año de duración del contrato.

Así pues, no existe un alcance de desarrollos garantizado, si no que estos evolutivos se harán con cargo a esta bolsa de horas, conforme al procedimiento que se describe a continuación.

Las solicitudes de desarrollos evolutivos serán realizadas por el Responsable del Proyecto al adjudicatario, que deberá dar respuesta indicando el número de horas que serán necesarias para el desarrollo solicitado, además de exponer en su propuesta las modificaciones que esto supone en los casos que se modifique una funcionalidad o las implicaciones que tenga en el caso de que la modificación afecte a alguna de las conexiones existentes entre Navision y otras plataformas.

La propuesta debe ser aceptada por OBRAS DE MADRID, y si es así, el despliegue del desarrollo se realizará siguiendo las indicaciones.

Los encargos se realizan en función de necesidades, no existiendo compromiso para abordar desarrollos el resto de las horas. En el caso de no consumirse la totalidad de las horas establecidas, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el adjudicatario.

El alcance de cada encargo realizado bajo este epígrafe incluirá el diseño, la construcción, las pruebas y la implantación en los entorno de OBRAS DE MADRID (preproducción y producción) de los casos de uso que se indiquen en cada encargo.

La planificación de cada encargo detallará los perfiles dedicados, el esfuerzo y la duración de al menos las siguientes tareas:

- Gestión del proyecto
- Diseño
- Implementación
- Pruebas
- Formación
- Migración de datos y procedimientos de convivencia, si fuera el caso.

En cada desarrollo, asimismo, deberán indicarse los requerimientos técnicos necesarios para el buen funcionamiento del mismo.



#### **4) MANTENIMIENTO MENSUAL DEL SERVIDOR SQL**

MS SQL es el motor de base de datos donde se aloja el ERP MS Dynamics.

OBRAS DE MADRID precisa que el licitador detalle las labores de mantenimiento del mismo, que se llevarán a cabo con carácter mensual a lo largo de la duración del contrato.

Las tareas a realizar serían las siguientes:

- Revisión de los back-up de SQL.
- Revisión del Plan de Mantenimiento.
- Revisión de los tamaños de las Bases de Datos.
- Verificación del rendimiento de las Bases de Datos.
- Informe mensual de las acciones realizadas.

#### **5 CAMBIOS EN LA DLL**

En 2018 se incorporaron dos nuevas empresas en Navision, por lo que se han realizado una serie de cambios en Microsoft Dynamics Navision y la herramienta Pixelware.

Para que dichas modificaciones funcionen, hay también que adaptar el programa que realiza la integración entre ambas aplicaciones o "DLL".

Es necesaria la modificación de la interface lbernavision.dll de integración entre la solución Pixelware y Navision.

### **III.- EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo aportado por el adjudicatario deberá de estar formado como mínimo por la siguiente estructura de roles:

- Director de proyecto. Máximo responsable del contrato por el adjudicatario. Será el interlocutor con OBRAS DE MADRID y será el responsable del equipo y de los trabajos.
- Jefe de proyecto. Responsable técnico y de gestión del proyecto.
- Analista Funcional / Analista Técnico / Programador. Serán los responsables de la realización de las tareas de análisis, diseño y desarrollo, definición del plan de pruebas, desarrollo de pruebas unitarias, documentación, soporte a la implantación y formación.



- Tester. Responsable de la realización de las pruebas y control de calidad de los productos resultantes.
- Ingeniero de Sistemas, Responsable del punto 5) "Mantenimiento mensual de SQL".

Los perfiles de dichos recursos estarán adaptados a las funciones y tareas que deban desarrollar, siempre de acuerdo con OBRAS DE MADRID. El adjudicatario tendrá en cuenta el nivel de adaptación a las necesidades del proyecto, en cuanto al conocimiento del negocio, de la tecnología y de los sistemas de información de soporte al mismo.

En el caso de que el adjudicatario se vea en la necesidad de modificar el equipo de trabajo propuesto en la oferta durante el transcurso del proyecto deberá comunicarlo con antelación a OBRAS DE MADRID. El nuevo equipo deberá cumplir los requisitos de solvencia en su caso exigidos, que en ningún caso será inferior ni en número ni en cualificación al indicado en la oferta.

#### IV. MODELO DE RELACIÓN

En lo que respecta al soporte correctivo, la comunicación será entre el usuario y el Consultor/Analista, para las incidencias de Nivel 1.

Para las incidencias de nivel 2 y 3 la comunicación será entre el Jefe o Director de proyecto del adjudicatario y el responsable de OBRAS DE MADRID.

En lo relativo al soporte evolutivo, la comunicación será también entre el Jefe o Director de Proyecto del adjudicatario y de OBRAS DE MADRID.

Al menos una vez cada trimestre tendrá lugar una reunión de seguimiento entre los usuarios y el equipo de trabajo del adjudicatario, con el fin de analizar la calidad del servicio y los problemas o incidencias que existan, si es que las hay.

En Madrid a 8 de marzo de 2019



Marta Casal Cansino  
Responsable Departamento RRHH y  
Régimen Interior



