



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “MIGRACIÓN DE MICROSOFT DYNAMICS NAV 2017 Y MÓDULO SIGCAM A MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL, IMPLANTACIÓN DE LOS MÓDULOS DE MÁRKETING Y VENTAS Y MANTENIMIENTO DE DICHAS SOLUCIONES”

## 1. Objeto del contrato

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las bases que han de regir la convocatoria del concurso por procedimiento abierto, para la contratación del servicio de migración de Microsoft Dynamics NAV 2017 y el Módulo específico SIGCAM para Cámaras de Comercio a Microsoft Dynamics 365 Business la implantación de los módulos de Márketing y Ventas junto con el mantenimiento correctivo y evolutivo de dichas aplicaciones.

## 2. Características del servicio

La herramienta de gestión informática Microsoft Dynamics NAV 2017, en adelante denominada “NAV 2017”, es la herramienta de gestión económico-financiera de la Cámara de Comercio de Mallorca, en adelante “la Cámara”, utilizada en determinadas áreas funcionales a través del módulo de gestión “SIGCAM”. La Cámara pretende añadir a la gestión financiera y cadena de suministro los módulos de Márketing y Ventas para mejorar la relación con los miembros y clientes.

La versión de MS Dynamics NAV 2017 actualmente instalada se concreta en las siguientes funcionalidades:

- **Gestión Financiera.** Contiene diferentes apartados con el fin de gestionar la contabilidad, que incluye:
  - o Grupos Registro, Proveedor, Cliente, Producto, IVA.
  - o Divisas, Dimensiones, Diarios, Periodificaciones.
  - o Tesorería, Activos Fijos, Presupuestos Contables.
  - o Impuestos, IVA, Sociedades, Informativos
  - o Importación Nóminas, Informes Financieros.
- **Gestión Compras.** Módulo en el cual se adquieren los servicios principalmente, ya que en la mayoría de los casos no existen productos a inventariar. Incluye:
  - o Productos, Almacenes (Sedes).
  - o Oferta, Pedido, Albarán, Factura, Abonos.



- Formatos Documentos.
- Informes Compras, gestión adquisición servicios.
- **Gestión Ventas.** Módulo en el cual se emiten principalmente los servicios ya que normalmente no se emiten procesos, los cuales contengan productos a inventariar. Incluye:
  - Productos, Almacenes (Sedes).
  - Oferta, Pedido, Albarán, Factura, Abonos.
  - Formatos Documentos.
  - Informes Ventas, gestión emisión servicios.

El módulo **SIGCAM** en su versión 2017 incluye las siguientes funcionalidades:

- **Gestión Actividades.** Solución en la cual se realizan las diferentes actividades, formación, gestión eventos, jornadas, reserva salas, etc.
  - Formación, Cursos In Situ, Externos, Presenciales y OnLine.
  - Gestión Eventos.
  - Jornadas, Seminarios.
  - Reserva Salas, Recursos.
- **Legalización de Documentos.** Generación de los servicios de legalización de expedientes, en sus diferentes documentos y tipologías, con el objetivo potenciar y facilitar las actividades comerciales. Incluye:
  - Certificado Origen.
  - Legalización Facturas.
  - Certificaciones.
  - Cuadernos ATA.
  - Gestión Avaluos.
  - Visados
- **Gestión Registros IAE.** Importación de los registros de empresas, tipificados por códigos CENAE y por su composición, a partir del fichero DATECO generado por AEAT, con el fin de gestionar la información a terceros y generar el censo de la Cámara. Incluye:
  - Gestión información DATECO.
  - Gestión Información Comercial.
  - Gestión Relación Negocio.
  - Censo Cámara.



- **Gestión Documentación.** Gestiona la documentación y ficheros, bien recibidos o entregados, con el detalle de fecha y horas, para cada uno de los diferentes procedimientos. Incluye:
  - Gestión Registro Documentación, Entrada / Salida / Consultas.
  - Asignación Registro a Contacto, Cliente, Proveedor.
  - Asignación Registro a Grupo Usuarios / Usuario.
  - Gestión Estado Registros, Abiertos / Completados.
  - Informes Registros Documentación.

Los dos nuevos módulos de MS Dynamics 365 a implementar son:

- **Marketing: Customer Insights – Journeys.** Módulo para ejecutar campañas de marketing multicanal para atraer a los posibles interesados. Estas campañas pueden incluir correo electrónico, web, eventos, mensajes de texto y canales personalizados.
- **Ventas: Sales.** Módulo para administrar globalmente el proceso de ventas:
  - Clientes potenciales
  - Oportunidades
  - Ofertas
  - Pedidos
  - Facturas

El adjudicatario deberá proceder a la actualización de NAV 2017 y el módulo SIGCAM a la última versión de Microsoft Dynamics 365 Business Central. Dicha actualización deberá hacerse al inicio del periodo contractual, debiendo estar finalizada en un plazo no superior a 6 meses desde la formalización del contrato.

Los módulos de Márketing y Ventas podrán implementarse tras la fase de actualización de NAV 2017 a 365 BC, con un plazo máximo de ejecución no superior a los 3 meses.

Además de la migración de NAV 2017 a 365 BC se debe contemplar la migración de los datos desde el actual CRM al Módulo Márketing.

El adjudicatario se obliga a la realización de las tareas de soporte a usuarios y el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de las aplicaciones objeto de este pliego, así como a la gestión del mantenimiento anual de actualización de las licencias de software durante un periodo de 24 meses a contar desde la formalización del



contrato. Dicho periodo de tiempo podrá ser ampliado por un plazo máximo de 36 meses de forma anual.

Los licitadores deberán acreditar ser empresas autorizadas y certificadas por MICROSOFT para el desarrollo y mantenimiento de MS DYNAMICS BUSINESS CENTRAL y poder dar el soporte y mantenimiento al resto de aplicaciones de software incluidas en el pliego.

### 3. Prestación del servicio a realizar

El servicio se compone de los siguientes apartados indivisibles:

- Migración de versión de Microsoft Dynamics NAV 2017 y el módulo SIGCAM a Microsoft Dynamics 365 BC.
- Implantación de los Módulos Márketing y Ventas de Microsoft Dynamics 365 y migración de los datos existentes.
- Formación a los usuarios/as designados por la Cámara.
- Soporte a usuarios y mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de las aplicaciones incluidas en el pliego.
- Mantenimiento de las licencias MS DYNAMICS 365 (Business Central, Marketing Customer Insights - Journeys, Ventas - Sales) para todos los módulos implementados.

#### 3.1 Migración de versión de Microsoft Dynamics NAV 2017 y el módulo SIGCAM

La Cámara desea actualizar la actual versión de su software de gestión para el área Económico-financiera: Microsoft Dynamics NAV 2017, con el módulo SIGCAM a las versiones actuales: Microsoft Dynamics 365 Business Central con el módulo SIGCAM.

Es por ello, por lo que se prevé la migración y actualización de dicho software al inicio del contrato ya que la versión actualmente instalada pronto dejará de estar soportada por Microsoft. El adjudicatario se obligará a realizar dicha actualización de software en un plazo no superior a los doce meses a contar desde el momento de la formalización del contrato.

Tabla resumen de los datos a migrar:

Tamaño actual de la base de datos	37 GB
Tablas estándar que se migrarán	143



Tablas personalizadas	104
Informes personalizados	108

### 3.2 Implantación de los Módulos Márketing y Ventas de Microsoft Dynamics 365

El adjudicatario deberá implementar MS Dynamics 365 Customer Insights – Journeys y MSDynamics 365 Sales.

La Implantación Dynamics 365 Customer Insights – Journeys incluirá:

- Configuración inicial entorno y aplicación
- Modelo de seguridad – usuarios, roles y permisos
- Modelo de datos (Cuentas, Contactos, Campañas, ROI, Eventos, ...)
- Integración Sharepoint
- Encuestas
- Lógica de negocio (flujos, reglas de negocio)
- Informes, cuadros de mando en herramienta
- Importación y carga inicial de datos
- Apoyo al arranque
- Formación a Usuarios Clave

Para Customer Insights – Journeys se tendrán que migrar los datos actualmente existentes en el CRM MDIRECTOR del que dispone actualmente la Cámara.

También se deberán integrar los datos procedentes de Navision 2017 (NAV):

Como punto de partida, se integrarán estas entidades:

- Clientes (Cuentas, Contactos, Direcciones) → Bidireccional
- Productos y Tarifas → De NAV a CRM
- Pedidos → De CRM a NAV
- Tablas maestras (países, tipificaciones, etc.) → de NAV a CRM

En cuanto a MS Dynamics 365 Sales, la implantación incluirá:

- Modelo de seguridad – usuarios, roles y permisos



- Modelo de datos (Cuentas, Contactos, Leads, Oportunidades, Ofertas, Pedidos, Casos, ...)
- Integración con MS Sharepoint
- Lógica de negocio (flujos, reglas de negocio)
- Informes, cuadros de mando en herramienta
- Importación e Integración ERP de Clientes, productos, tarifas, pedidos.
- Formación a Usuarios Clave

### 3.3 Formación a los usuarios/as

El adjudicatario deberá realizar las sesiones de formación para cada módulo y su operativa a los usuarios clave designados por la Cámara. Las sesiones deberán tener una duración de mínimo 2h y se pondrán a disposición de la Cámara las grabaciones de cada una.

El número mínimo de sesiones de formación será:

- Finanzas: 10 sesiones
- Cadena de suministros: 6
- Sigcam: 8 sesiones
- Márketing: 10 sesiones
- Ventas: 10 sesiones
- Traspaso de datos: 3 sesiones

### 3.4 Soporte a usuarios y mantenimiento correctivo y adaptativo

El soporte de consultas deberá atender dudas y otras necesidades de los usuarios claves una vez realizado el arranque del sistema en producción.

El uso de estas horas se realizará mediante sesiones remotas donde se resuelvan las dudas planteadas por los usuarios claves según demanda. El licitador deberá incluir en la propuesta un número MÍNIMO de 50 horas de soporte.

Además, el proyecto tendrá 3 meses de garantía para la solución de las incidencias provocadas por los desarrollos realizados por el adjudicatario. Esta garantía cubrirá el diagnóstico y la resolución del mal funcionamiento del sistema.

#### **Acuerdo Nivel Servicio:**

Se deberá ofrecer soporte como mínimo 9x5 en horario laboral español, exceptuando festivos nacionales, de al menos, de lunes a viernes de 8:00 h a 17:00 h.



Las incidencias se clasificarán según su criticidad:

- Nivel ALTO: El servicio está interrumpido, o una funcionalidad crítica no está funcionando adecuadamente.

- Nivel MEDIO: Supone la no disponibilidad de alguno de los servicios o funcionalidades, en el momento en que impide un funcionamiento global correcto del sistema.

- Nivel BAJO: Supone una disminución de cualquier índole en el funcionamiento del servicio.

#### **Tiempo de respuesta de las incidencias:**

Los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias serán los siguientes:

- Tiempo de respuesta para incidencias con prioridad ALTA: 2 horas.
  - Tiempo de resolución: 8 horas.
- Tiempo de respuesta para incidencias con prioridad MEDIA: 4 horas.
  - Tiempo de resolución: 48 horas.
- Tiempo de respuesta para incidencias con prioridad BAJA: 6 horas.
  - Tiempo de resolución: 7 días.

#### **Disponibilidad del sistema**

Se deberá garantizar al menos un 99,9% de disponibilidad del sistema Microsoft Dynamics 365 Business Central.

### **3.5 Mantenimiento de las licencias de software actuales y suministro de las nuevas**

El licitador deberá incluir en su propuesta el mantenimiento anual de actualización de las licencias de software de las aplicaciones incluidas en el pliego y que a continuación se detallan, des de la fecha alta y durante toda la vigencia del contrato:

- Licencias en vigor y que se han de renovar a fecha 29/06/25
  - o 5 licencias MS Dynamics 365 Business Central ESSENTIALS
  - o 2 licencias MS Dynamics 365 Business Central TEAM MEMBER
- Licencias nuevas a la firma del contrato:



- 1 MS Dynamics 365 Customer Insights – Journeys T1 Interacted People
- 3 MS Dynamics 365 Sales Enterprise
- 1 Power Apps per app plan

La capacidad para envío de interacciones (emails, landing pages, etc..) deberá ser mínimo de 10.000 contactos de la base de datos.

Las licencias se irán activando según la necesidad de la Cámara y tendrán una validez desde la fecha de activación hasta el final del cumplimiento del contrato.

En el caso de que el licitador proponga en su propuesta técnica la utilización de cualquier software adicional a las licencias de Microsoft indicadas, el coste de estas licencias no podrá suponer un coste adicional para la Cámara, por lo que ese coste para toda la duración del contrato deberá estar incluido y agregado en la oferta global presentada para el licenciamiento.

La capacidad de tráfico de datos incluida en el sistema será la que se corresponda de forma gratuita con el licenciamiento activado de Microsoft en cada momento. Sin perjuicio de que dicha capacidad se vea incrementada por Microsoft.

En la propuesta técnica deberá indicarse la capacidad de tráfico de datos que sería asignada al sistema con todas las licencias indicadas activadas, así como la capacidad de tráfico de datos que se asigna por cada tipo de licencia. Todo esto independientemente de que en el futuro esta capacidad asignada de forma gratuita pudiera ser aumentada por Microsoft.

La capacidad de almacenamiento de datos incluida en el sistema será la que se corresponda con el licenciamiento activado de Microsoft en cada momento. Sin perjuicio de que dicha capacidad se vea incrementada por Microsoft.

## 4. Tratamiento de la información

### 4.1 Retención

Se deberán garantizar al menos los 28 días de retención de la información incluidos en el servicio estándar, así como las herramientas de backup necesarias para la recuperación y reposición de dicha información al sistema Microsoft Dynamics 365 Business Central.



## 4.2 Ubicación

Los servidores que alojen todos los servicios contratados deberán estar ubicados dentro del territorio de la UE, y si es viable, en España. La Cámara entiende que Dynamics 365 tiene calificación alta de conformidad con el ENS, según la documentación pública proporcionada por el fabricante (Microsoft).

## 5. Plazo de ejecución

La empresa adjudicataria dispondrá de 9 meses para la completa ejecución del proyecto objeto de este pliego.

El licitador deberá presentar su Planificación del Proyecto propuesto en su Propuesta Técnica, comprometiéndose a iniciar el mismo en un máximo de cinco días naturales a contar desde la fecha de firma del contrato, y al cumplimiento de los hitos indicados con sus correspondientes requisitos.

## 6. Confidencialidad y protección de datos

El adjudicatario se compromete a mantener absolutamente confidencial toda la información obtenida de la Cámara (tanto verbalmente como por escrito) en relación a la información accedida, con carácter enunciativo y no limitativo, y siendo parte de esta, toda información relativa a operaciones, metodologías, procesos, desarrollos, know-how, información sobre la actividad de la Cámara, y cualquier otra información incluida o relativa a la que se tenga acceso dentro del objeto del presente pliego (la "Información Confidencial").

El adjudicatario será responsable de la actuación de sus empleados, cesionarios, subcontratistas o asesores que hayan tenido acceso a la Información Confidencial, cuando incumplan las obligaciones de confidencialidad aquí establecidas, reservándose la Cámara las acciones legales pertinentes en defensa de sus intereses con relación al quebranto de confidencialidad.

El adjudicatario garantiza (i) que la Información Confidencial a la que ha tenido acceso será protegida con las medidas de seguridad adecuadas para prevenir que la Información Confidencial sea revelada a terceros; y (ii) que tendrá y procurará que sus



empleados tengan el grado de cuidado y realicen las acciones necesarias para cumplir con las obligaciones de confidencialidad asumidas bajo esta cláusula.

#### 6.1 Datos de carácter personal:

El adjudicatario, para la realización de las actividades objeto del presente contrato, se compromete a:

- Informar a su personal de que está totalmente prohibido acceder a datos personales cuyo responsable es la Cámara, quedando sujeto en todo caso a la obligación de guardar secreto profesional respecto de los datos de carácter personal a los que pueda o haya podido tener acceso, con motivo de la prestación del servicio prohibiéndose expresamente su divulgación.
- Responder personalmente de las infracciones en que hubiera incurrido, en caso de incumplimiento del párrafo anterior.

Las obligaciones de confidencialidad del adjudicatario subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con la Cámara.

La entidad partícipe reconoce que la Cámara queda exonerada de cualquier responsabilidad que se pudiera generar por el incumplimiento por parte de la entidad partícipe, en el caso de que los datos personales sean comunicados o utilizados incumpliendo las estipulaciones del presente documento.

En el caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del presente Pliego, el adjudicatario será considerada como responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como de cualquier reclamación que por los interesados se interponga, y de la indemnización que, en su caso, procediere a favor del afectado que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.