

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS E IMPLANTACIÓN DE UN  
SISTEMA CRM PARA EL CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS  
(EXPEDIENTE nº 476/2011)**

**ÍNDICE**

**CAPÍTULO I. GENERAL**

**OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

- 1. OBJETO.**
- 2. DURACIÓN.**

**CAPÍTULO II. ESPECÍFICO**

**CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

- 3. REQUISITOS TÉCNICOS.**
- 4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y PLAN DE FORMACIÓN.**
- 5. EQUIPO DE TRABAJO.**

**CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES**

- 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO.**
- 7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS.**
- 8. GARANTÍA.**

## **CAPÍTULO I. GENERAL**

### **OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**

#### **1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento convocado por el Consejo Superior de Cámaras es permitir la selección de la empresa que proveerá del suministro de licencias e implantación de un sistema CRM para el CSC definidos en el presente Pliego, de acuerdo con los términos recogidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

La colaboración entre ambas entidades se realizará en la modalidad de proyecto cerrado en tiempo y coste, fijándose por el Consejo Superior de Cámaras el alcance y planificación global prevista del proyecto, siendo el Proveedor, responsable de la ejecución del mismo.

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el proveedor contratado deberá poner a disposición del Consejo.

#### **2. DURACIÓN**

El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución de 4 meses, a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el contrato.

El ritmo de los trabajos deberá adaptarse a las peculiaridades del proyecto de SUMINISTRO DE LICENCIAS E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA CRM PARA EL CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS y, en todo caso, ajustándose a los siguientes plazos de ejecución:

**FASE 1:** Plazo máximo de finalización a los dos meses del inicio del Proyecto, con el siguiente alcance:

- ✓ Instalación del sistema CRM
- ✓ Análisis y Diseño del sistema CRM
- ✓ Gestión de beneficiarios potenciales, incluyendo la migración de información existente
- ✓ Gestión de beneficiarios, incluyendo la migración de información existente
- ✓ Gestión de contactos, incluyendo la migración de información existente
- ✓ Catálogo de Servicios configurado y cargado en el sistema CRM
- ✓ Histórico de Servicios, incluyendo la migración de la información existente
- ✓ Formularios de alta, baja y modificación de beneficiarios potenciales, beneficiarios, contactos y programas / servicios, así como la asociación de beneficiarios a programas / servicios y de la posible documentación asociada a los mismos
- ✓ Depuración de los datos
- ✓ Configuración inicial de usuarios, grupos y roles
- ✓ Interfaz de trabajo para Consejo y Cámaras con cobertura suficiente para trabajar con los distintos tipos de entidades implantados sobre el CRM
- ✓ Formación a usuarios y puesta en marcha
- ✓ Análisis de datos y extracción de información
- ✓ Soporte al arranque

**FASE 2:** Plazo máximo de finalización a los cuatro meses del inicio del Proyecto, con el siguiente alcance:

- ✓ Implantación de procesos de actualización continua de información procedente de fuentes externas (integración con sistemas externos) definidos en el punto 3.3.10:
  - Servicios Web para el envío y/o consulta de información referida a beneficiarios y contactos de un determinado programa / servicio desde sistemas externos
  - Procesos por lotes de Extracción, Transformación y Carga que reprocesen las fuentes de información externas consideradas en el proceso de migración inicial de datos con cierta periodicidad con el objeto de mantener actualizada la información correspondiente a beneficiarios y contactos de los programas / servicios
  - Importación de ficheros Excel conteniendo información de beneficiarios y contactos de un determinado programa / servicio
- ✓ Gestión de Servicios: implementación de los flujos trabajo aplicables a la gestión de la ejecución de los programas y servicios para las áreas de: Internacionalización, Emprendedores, Innovación, Turismo y Formación
- ✓ Configuración avanzada de usuarios, grupos y roles
- ✓ Interfaz de trabajo para Consejo y Cámaras con cobertura suficiente para trabajar con flujos de trabajo definidos para la prestación de los servicios
- ✓ Informes personalizados para las áreas de negocio y dirección
- ✓ Gestión de campañas de difusión

## **CAPÍTULO II. ESPECÍFICO**

### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

#### **3. REQUISITOS TÉCNICOS**

Para atender las necesidades de gestión y control existentes en relación con la ejecución de programas y prestación de servicios conjuntos a las empresas y emprendedores por parte de las Cámaras de Comercio (en adelante las Cámaras), el Consejo Superior de Cámaras (en adelante el Consejo) dispone actualmente de diferentes aplicativos o productos independientes.

Con el fin de cubrir las siguientes necesidades:

- Disponibilidad de un sistema con una base de datos centralizada de beneficiarios, con información actualizada de los mismos procedente de distintos sistemas
- Optimizar los procesos de difusión y ejecución de programas y prestación de servicios por parte de las Cámaras
- Explotar, por parte del Consejo y de las Cámaras, de manera global y unificada la información relativa a los niveles de ejecución de programas y prestación de servicios, así como de sus beneficiarios y potenciales beneficiarios

Se requiere el suministro de licencias e implantación de un sistema CRM que proporcione los medios tecnológicos necesarios de cara a obtener unos beneficios a corto y largo plazo que repercutan en una mejora en la eficiencia del trabajo de gestión de programas y prestación de servicios y una mejor atención a los beneficiarios.

Por tanto, el proyecto a desarrollar consiste en el suministro de licencias CRM y la implantación de un sistema CRM que dé cobertura a los siguientes procesos:

- Gestión de beneficiarios potenciales
- Gestión de beneficiarios y contactos
- Gestión de programas / servicios
- Relación de beneficiarios con programas / servicios
- Flujos de trabajo en la prestación de programas / servicios
- Gestión de campañas de difusión

Aunque su parametrización queda fuera del alcance el presente contrato, se requiere que la solución proporcionada de cobertura al resto de procesos habituales soportados por herramientas de tipo CRM.

Las licencias suministradas han de incluir los servicios de soporte ofrecido por el fabricante y derecho de acceso a nuevas versiones del producto suministrado durante los dos primeros años.

### 3. 1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El alcance del suministro de licencias, los servicios y tareas, según la metodología de implantación que aplique al proyecto y que la empresa licitadora deberá concretar y realizar, son los siguientes:

1. **Suministro de licencias**, mínimo de 150 licencias con capacidad de acceso a todas las funcionalidades del sistema CRM sin restricción alguna, incluyendo el acceso a servicios de soporte ofrecidos por el fabricante y derecho de acceso a nuevas versiones del producto suministrado durante los dos primeros años.
2. **Análisis del sistema CRM**, con objeto de definir el catálogo detallado de requisitos, tanto desde un punto de vista funcional como tecnológico. Los requerimientos, mínimos e identificados aquí a alto nivel, a implantar son los mencionados en el punto 3.3 *REQUISITOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS*.  
Para este propósito, la empresa adjudicataria tendrá que colaborar con las distintas áreas del Consejo Superior de Cámaras.  
Las interacciones con los distintos actores serán coordinadas por el Consejo.  
En el análisis se deberán identificar los módulos de la herramienta CRM necesarios para dar cobertura a los requerimientos especificados, así como las funcionalidades incluidas en cada uno de ellos.
3. **Diseño detallado del sistema CRM**, con el objetivo de cubrir el catálogo de requisitos obtenidos en la etapa anterior.  
Se deben realizar los diseños funcionales y técnicos de cada uno de los módulos y funcionalidades, el diseño de la interfaz gráfica (prototipos de pantallas), los documentos de arquitectura y cualquier otro documento que la empresa licitadora considere necesario para definir de forma detallada el funcionamiento de la aplicación.
4. **Construcción del sistema CRM** de acuerdo al diseño acordado, con el objetivo de obtener los componentes, plantillas, ficheros de configuración y códigos fuentes que permitan su posterior implantación en la infraestructura del Consejo.
5. **Migración de datos y desarrollo de interfaces** con terceros sistemas para la provisión de datos de beneficiarios y visión 360º generados por dichos sistemas.
6. **Pruebas del sistema**. El proveedor elaborará y ejecutará los planes de pruebas correspondientes. Además, existirá un periodo de validación por parte de los usuarios designados en el Consejo, para dar el visto bueno al paso a producción del sistema.
7. **Implantación del Sistema**. Se deberá asegurar la puesta a disposición del nuevo sistema en los entornos tecnológicos del CSC (preproducción y producción) en correcto estado de funcionamiento según requerimientos.
8. **Formación**. La formación deberá realizarse tanto a usuarios funcionales de la herramienta como a los responsables de Sistemas del CSC. Dicha formación se realizará centralizada en las oficinas del CSC pudiendo incluir en la misma a un número prudencial de personas según se estime oportuno. La formación a realizar permitirá capacitar al personal que determine el CSC para el uso

común de las funcionalidades implementadas sobre el CRM y la administración y operación de la plataforma CRM tanto desde el punto de vista de la disponibilidad del servicio como de la gestión de las configuraciones realizadas.

9. **Soporte presencial Post Implantación** durante 2 semanas del producto entregado. El equipo de implantación proporcionará soporte in situ para la recepción, análisis y resolución de Incidencias detectadas fuera de la fase de pruebas por los usuarios del sistema CRM del CSC.

Se requerirá a la empresa licitadora que defina claramente la metodología y entregables a generar, de forma que se facilite el análisis y comparativa de las propuestas presentadas.

Asimismo, la empresa licitadora tendrá que detallar los medios con los que cuenta para la realización de estas tareas, el equipo de trabajo, el cronograma incluyendo la entrega de los entregables y su política de protección de datos.

### 3. 2 PLATAFORMA TECNOLÓGICA

El licitador presentará una solución tecnológica independiente capaz de integrarse en la arquitectura de sistemas del CSC que se describe a continuación:

- Sistemas operativos
  - Microsoft Windows Server 2008 R2
  - Red Hat Enterprise Linux 5
- Capa de datos
  - Oracle 11g
  - Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition
- Capa aplicación
  - JBoss AS 5.1.0 GA en clúster
  - .NET framework 4
- Capa presentación
  - Apache Web Server 2.2.3
  - IIS 7

La solución tecnológica propuesta deberá de poder ser desplegada dentro de la arquitectura de sistemas del CSC identificada anteriormente, la cual se encuentra soportada sobre un sistema de virtualización VMWare, y el licitador garantizará dicha compatibilidad. Los posibles retrasos debidos a problemas de compatibilidad de la solución ofertada con los elementos de infraestructura referenciados no serán computables como retrasos en el proyecto achacables a CSC.

En particular el licitador presentará un modelo de solución centralizada, con interfaz de acceso vía cliente Web (mínimo Internet Explorer 7 o superior) y que cumpla con los requisitos funcionales identificados en los siguientes puntos.

La implantación del sistema CRM se planificará atendiendo a la siguiente Infraestructura:

- **Entorno de desarrollo**, deberá ser proporcionado por el adjudicatario.

- **Entorno de preproducción**, con objeto de asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación de forma previa a la puesta en marcha en el entorno de producción.
- **Entorno de producción**, que, al menos, estará formado por servidores de aplicaciones y de base de datos.

### 3. 3 REQUISITOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS

#### 3.3.1 GESTIÓN DE BENEFICIARIOS / CUENTAS

Para la gestión de beneficiarios / cuentas se hace necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos:

**BEN01:** Disponer de una Base de datos centralizada de beneficiarios / cuentas. En el ámbito del presente proyecto se distinguen dos tipologías diferenciadas de beneficiarios / cuentas: empresa y emprendedor

**BEN02:** El sistema CRM debe disponer la información de beneficiarios / cuentas de tal forma que sea posible establecer una jerarquía de registros. Por ejemplo en el caso de grupos de empresas, se diferenciará la sede matriz de las sedes sucursales.

**BEN03:** La Base de datos de beneficiarios / cuentas deberá disponer de un formulario o ficha de datos personalizada que facilite el alta, baja y mantenimiento de los datos tanto por usuarios del CSC, como por usuarios de las Cámaras a través de la interfaz de trabajo que se les habilite.

Los datos básicos que deberá contener el formulario de beneficiarios de tipo Empresa son a modo orientativo los siguientes:

- Razón social
- CIF
- Forma jurídica
- Teléfono principal
- Página Web
- Dirección
- Código postal
- Población
- Cámara a la que pertenece
- Provincia
- Comunidad Autónoma
- Representante legal
- Pagina Web
- Email
- Teléfono
- Fax
- Epígrafe IAE
- Código CNAE
- Año inicio actividad
- Volumen de empleados
- Volumen de facturación
- Volumen exportación
- Emprendedor. Cuando un emprendedor crea una empresa, deben quedar asociados ambos registros

Los datos básicos que deberá contener el formulario de beneficiarios de tipo Emprendedor son a modo orientativo los siguientes:

- Nombre y Apellidos
- DNI
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Teléfono
- Email
- Situación laboral
- Nivel de estudios
- Dirección
- Población
- Cámara a la que pertenece
- Provincia
- Comunidad Autónoma
- Empresa. Cuando un emprendedor crea una empresa, deben quedar asociados ambos registros

**BEN04:** La información asociada a la ficha del beneficiario y que será accesible para su consulta y en el caso de que sea necesario para su gestión en el sistema CRM a modo orientativo son:

- Programas / servicios prestados o en curso y estado de los mismos
- Actividades abiertas o en curso (llamadas, emails, citas...)
- Historial de actividades realizadas (llamadas realizadas al beneficiario, emails enviados, citas que se hayan tenido con el beneficiario, programas / servicios ofrecidos, campañas...)
- Notas y observaciones sobre el beneficiario

**BEN05:** Gestión de duplicados. El sistema deberá proporcionar un control de posibles duplicados de beneficiarios que facilite la depuración de los datos.

**BEN06:** En la FASE I, básica en relación con la explotación de los datos del CRM, se ha de considerar que se puedan generar extracciones de la BBDD de beneficiarios y creación de listas/grupos en el CRM por sector, subsector, selección de servicio/s, programa/s recibidos, histórico de servicios, o cualquier otro campo definido para beneficiarios, a herramientas ofimáticas, por ejemplo Excel.

**BEN07:** Para una explotación y análisis de los datos más compleja el sistema CRM deberá disponer de una herramienta de generación de informes a medida, con formato y especificaciones a determinar por las áreas de CSC y Dirección.

**BEN08:** Importación de datos. El sistema CRM deberá proporcionar una herramienta de importación de datos de beneficiarios desde Excel o ficheros .CSV para alimentar la base de datos ya existente.

### **3.3.2 GESTIÓN DE CONTACTOS**

**CON01:** Disponer de una Base de datos centralizada de las personas de contacto de los beneficiarios. Necesidad de gestión de distintos contactos en función del catálogo de programas / servicios.

**CON02:** La Base de datos de Contactos deberá disponer de un formulario o ficha de datos personalizada que facilite el alta, baja y mantenimiento de los datos tanto por usuarios del CSC, como por usuarios de las Cámaras a través de la interfaz de trabajo que se les habilite. Los datos básicos que deberá contener el formulario de Contactos son a modo orientativo los siguientes:

- Nombre y Apellidos
- Teléfono fijo
- Móvil
- Correo electrónico
- Dirección (Vía, Nº, Ciudad, Provincia)
- Tratamiento (D, D<sup>a</sup>, Sr, Sra, Srta)
- Cargo
- Departamento
- Tipo de contacto (VIP, Decisor, Administrativo, ...)
- Forma preferida de comunicación (teléfono, email, carta, fax, ...)

**CON03:** Gestión de duplicados. El sistema deberá proporcionar un control de posibles contactos duplicados que facilite la depuración de los datos.

**CON04:** Importación de datos. El sistema CRM deberá proporcionar una herramienta de importación de datos de contactos desde Excel o ficheros .CSV para alimentar la base de datos ya existente.

### 3.3.3 GESTIÓN DE BENEFICIARIOS POTENCIALES

**POT01:** Disponer de una Base de datos centralizada de los beneficiarios potenciales de programas / servicios prestados por las Cámaras

**POT02:** La Base de datos de beneficiarios potenciales deberá disponer de un formulario o ficha de datos personalizada que facilite el alta, baja y mantenimiento de los datos de empresas y emprendedores tanto por usuarios del CSC, como por usuarios de las Cámaras a través de la interfaz de trabajo que se les habilite.

**POT03:** La información asociada a la ficha del beneficiario potencial y que será accesible para su consulta y en el caso de que sea necesario para su gestión en el sistema CRM incluirá:

- Actividades abiertas o en curso (llamadas, emails, citas...)
- Historial de actividades realizadas (llamadas realizadas al beneficiario potencial, emails enviados, citas que se hayan tenido con el beneficiario potencial, programas / servicios ofrecidos, campañas...)
- Notas y observaciones sobre el beneficiario potencial

**POT05:** Gestión de duplicados. El sistema CRM deberá proporcionar un control de posibles beneficiarios potenciales duplicados que facilite la depuración de los datos.

**POT06:** Importación de datos. El sistema CRM deberá proporcionar una herramienta de importación de datos de beneficiarios potenciales desde Excel o ficheros .CSV para alimentar la base de datos ya existente.

### 3.3.4 CATÁLOGO DE SERVICIOS

Inicialmente se identifican dos categorías principales en el catálogo de servicios con un tratamiento diferenciado.

- **Programas.** Se trata de servicios cuya gestión del proceso de prestación se realiza actualmente a través de aplicaciones externas que comunicarán al CRM, mediante alguno de los mecanismos identificados en el apartado 3.3.10, el cierre de “pedidos” (participación en programas) y, en aquellos casos que aplique, el seguimiento de la prestación del servicio (fase de prestación en la que cada beneficiario se encuentra en cada momento)
- **Otros servicios.** Se trata de otros programas / servicios que no disponen actualmente de herramientas para la gestión del proceso de prestación, así como de nuevos programas / servicios cuya gestión del proceso de prestación se pretende centralizar en el CRM a través de flujos de trabajo que implementarán los procesos de gestión y seguimiento que se determinen.

**CAT01:** El sistema CRM proveerá del catálogo de servicios actualmente en vigor en CSC, y deberá permitir la creación de nuevos servicios y el mantenimiento de los existentes, así como la clasificación en familias de los mismos.

**CAT02:** El catálogo de Servicios deberá disponer de un formulario o ficha de datos personalizada para las necesidades del CSC para el alta, baja y mantenimiento de los datos. Los datos básicos que deberá contener el formulario del Servicio son, a modo orientativo:

- Nombre
- Descripción del servicio
- Área a la que pertenece el servicio
- Responsable del servicio
- Familia a la que pertenece

**CAT03:** Existirá una relación entre los servicios del catálogo y el conjunto de beneficiarios que hace uso de los mismos.

### 3.3.5 GESTIÓN DEL SERVICIO

**SERV01:** La participación en un programa o prestación de un servicio a un beneficiario se dará de alta en el sistema de forma manual una vez se conozca la aceptación formal del mismo por parte del beneficiario.

**SERV02:** Cada programa / servicio, según su tipología, deberá disponer de un formulario o ficha de datos personalizada que facilite el alta, baja y mantenimiento de los datos referidos al programa / servicio de cada beneficiario tanto por usuarios del CSC, como por usuarios de las Cámaras a través de la interfaz de trabajo que se les habilite. Los datos básicos que deberá contener el formulario del programa / servicio son, a modo orientativo:

- Identificación del programa / servicio
- Fecha inicio
- Fecha fin
- Cámara que realiza el servicio
- Estado del programa / servicio
- Recurso asignado

- Según la tipología del programa / servicio el formulario podrá contener campos adicionales

**SERV03:** Se deberá disponer de una plantilla que represente cada uno de los flujos de trabajo aplicables a procesos de prestación del catálogo de programas / servicios que se determinen en la fase de análisis / diseño del sistema CRM. Es decir, a cada servicio se le asociará una plantilla de flujo de trabajo de entre las definidas, de igual forma que se puedan aplicar a nuevo servicios que se creen en un futuro.

**SERV05:** En cualquier paso o estado de un flujo de trabajo asociado a la participación en un programa o la prestación de un servicio del catálogo se podrán adjuntar cuantos documentos sean necesarios en relación con dicha prestación.

**SERV06:** En cualquier paso o estado de un flujo de trabajo asociado a la participación en un programa o la prestación de un servicio del catálogo se podrán configurar notificaciones automáticas destinadas a alertar del cambio de estado o la existencia de una tarea pendiente dentro del flujo de trabajo.

### 3.3.6 GESTIÓN DE CAMPAÑAS

Para la gestión de campañas de difusión se hace necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos:

**GCM-01: Gestión de campañas.** El sistema CRM seleccionando deberá tener la posibilidad de dar de alta campañas, seleccionando una lista de beneficiarios / beneficiarios potenciales objetivo en base a cualquier segmentación definida. (por ejemplo una selección de empresas por sector/es, actividad/es, Cámara/s, programa/s o servicio/s recibidos, campaña/s anteriores). Una vez generada la campaña y la lista objetivo el sistema permitirá la generación automática de actividades por los diferentes canales seleccionados (email, llamadas telefónicas -sin integración automática con centralita-, cartas, citas..)

**GCP-02:** Gestión y seguimiento de las campañas

### 3.3.7 INTERFAZ DE TRABAJO CÁMARAS y CONSEJO

Los usuarios del CRM de las Cámaras y Consejo dispondrán de una interfaz Web de trabajo que, previo control de acceso y autorización, les permita desempeñar las como mínimo las actividades identificadas en los apartados:

- 3.3.1. Gestión de beneficiarios / cuentas
- 3.3.2. Gestión de contactos
- 3.3.3. Gestión de beneficiarios potenciales
- 3.3.4. Gestión del servicio

Las Campañas de difusión serán gestionadas por el CSC, así como el catalogo de servicios

Es importante hacer notar que las distintas actividades que pueden llevar a cabo los usuarios de CRM de una Cámara están restringidas a los beneficiarios y contactos de su demarcación .

### 3.3.8 INFORMES

Configuración de reportes analíticos básicos en relación con la base de beneficiarios/cuentas respecto de su tipología, acceso a productos/servicios...

El sistema CRM implantado deberá disponer de un mínimo de 6 **informes personalizados**, en general de complejidad media, a definir en la fase de análisis, entre ellos:

- Selección de empresas por sector/es, actividad/es, servicio/s recibidos, participación en campaña/s.
- Emprendedores convertidos en empresas

Para estos informes se podrán seleccionar diversos criterios a definir en la fase de análisis, entre ellos:

- Rangos de fechas
- Cámara o Cámaras

### 3.3.9 CARGA INICIAL DE DATOS

Está prevista para la implantación del sistema CRM una migración inicial de datos procedentes de fuentes de información ya existentes con el siguiente alcance:

1. **Beneficiarios Potenciales.** Las estimaciones iniciales dan una volumetría de beneficiarios potenciales (beneficiarios que no tienen servicios asociados) de aproximadamente 3.600.000 de registros.
2. **Beneficiarios y contactos.** Se enriquecerá la base de beneficiarios potenciales anterior con la información procedente de aquellos beneficiarios que ya han participado en alguno de los programas / servicios que actualmente coordina el Consejo. La volumetría de beneficiarios estaría en un entorno entre 150.000 – 180.000 registros.
3. **Servicios.** Análogamente al caso anterior se migrará al CRM la información correspondiente a la participación en programas / servicios por parte de los beneficiarios antes mencionados. La volumetría de datos estaría en un entorno similar al de los beneficiarios. De igual forma estos servicios deberán estar dados de alta en el catálogo del CRM.

**Método de Migración de datos:** el implantador del sistema CRM será el encargado de diseñar e implementar los procesos de Extracción, Transformación y Carga de la información necesarios para completar la fase de migración de datos. Dicha fase de migración contempla conceptos como el tratamiento y homogeneización de campos de tipo rango o “selector”, los cuales pueden tener listas de valores no coincidentes en las distintas fuentes de información.

Para la estimación del esfuerzo necesario para la realización de la actividad de migración de la información se establece que el número de fuentes de información distintas a tener en cuenta es de entre 15 y 20 y los formatos en los que se encuentra la información son principalmente: SQL Server (versiones 2000 y 2005), MySQL (versiones 4.1 y 5.0), Ms Access 2000, Ms Excel y Oracle Internet Directory.

El proceso de migración debe tener en cuenta fases y mecanismos de depuración de la información.

### 3.3.10 INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS Y ACTUALIZACION DE LA INFORMACION

**INT01:** Análisis, definición e implementación de los mecanismos de actualización de la información registrada en fuentes de datos externas correspondientes a beneficiarios, contactos y su participación en programas/servicios. En concreto y en relación con el ámbito del contrato se requieren los siguientes:

- ⇒ Definición e implementación de servicios Web que faciliten el trasvase automatizado (envío) y/o consulta de información relativa a beneficiarios, contactos y participación en programas / servicios, desde aplicaciones de gestión existentes en la actualidad. Esta vía será explotada por aquellos sistemas de gestión más avanzados o que gestionan un mayor volumen de beneficiarios en la medida que se vayan incorporando las modificaciones pertinentes para el establecimiento de la comunicación con el CRM. La empresa adjudicataria deberá proporcionar el servicio o servicios Web necesarios de conexión al sistema CRM para que desde los diferentes sistemas se implementen las correspondientes llamadas de envío y/o consulta de datos. No forma parte del presente contrato la realización de ningún tipo de adaptación sobre aplicaciones ya existentes.
- ⇒ Actualización periódica de la información recogida en las Base de datos asociadas a los distintos programas / servicios a través de procesos por lotes de Extracción, Transformación y Carga de información. Esta vía será explotada por aquellos sistemas de gestión menos avanzados o que gestionan un menor volumen de beneficiarios. Para implementar esta opción se podrán reutilizar aquellos procedimientos de carga definidos para la migración inicial con las modificaciones oportunas.
- ⇒ Actualización puntual de la información referida a determinados programas / servicios en base a carga de ficheros Ms Excel estandarizados. Esta vía será explotada en el caso de programas/servicios en los que la información sobre beneficiarios participantes se captura actualmente en ficheros Ms Excel (asistencia a jornadas, foros, seminarios, etc.).
- ⇒ Actualización de datos por parte de los usuarios del CRM en la prestación de los servicios.

Para la estimación del esfuerzo necesario para la realización de la actividad de integración con otros sistemas / actualización de la información procedente de fuentes externas se establece que el número de fuentes de información distintas a tener en cuenta es de entre 15 y 20 y los formatos en los que se encuentra la información son principalmente: SQL Server (versiones 2000 y 2005), MySQL (versiones 4.1 y 5.0), Ms Access 2000, Ms Excel y Oracle Internet Directory

### 3.3.11 CONFIGURACION DE USUARIOS, GRUPOS Y ROLES

Se realizará la configuración e implementación del modelo de seguridad necesario (usuarios, grupos y roles) de acuerdo al modelo organizativo definido para la gestión y el acceso a la aplicación. Para ello se solicitan los siguientes requerimientos mínimos.

**USU01:** Identificación y definición de perfiles de usuarios y grupos de usuarios necesarios en base a su relación con el catálogo de servicios, segmentación geográfica y/o de negocio –beneficiarios en su área de responsabilidad (vistas)-, roles de seguridad definidos, y necesidades o limitaciones de acceso a la información contenida en los distintos tipos de formularios.

**USU02:** Implementación y configuración en el sistema de los perfiles de usuarios y grupos de usuarios identificados durante la fase de análisis y diseño

### **3.3.12 REQUISITOS GENERALES**

El software CRM propuesto responderá necesariamente a las siguientes consideraciones:

- Suministro de licencias para solución CRM de Mercado (mínimo 150 licencias) con capacidad de acceso a todas las funcionalidades del sistema CRM sin restricción alguna, incluyendo los del acceso a servicios de soporte ofrecidos por el fabricante y derecho de acceso a nuevas versiones del producto suministrado durante los dos primeros años.
- Posibilidad de migración (aunque no sea automática) desde el modelo in house (on premise) licitado en este pliego a un modelo en la nube o SaaS (on demand), y viceversa.
- Volumetría de usuarios inicial licitada: mínimo 150 con capacidad de acceso a la funcionalidad descrita en el presente documento
- Volumetría de usuarios futurible y que por tanto ha de soportar la solución ofertada: 500-750 con capacidad de acceso a todas las funcionalidades de la solución CRM
- Accesible vía Web; plena funcionalidad. Accesible desde dispositivos móviles; funcionalidades básicas
- Multiempresa
- Multiidioma
- Arquitectura escalable, abierta a nuevas tecnologías, usos y requisitos de información
- Exportación información a formatos ofimáticos comunes
- Integración con Ms Outlook
- Capacidad analítica
- Modelos de datos dinámicos
- Capacidad de personalización de formularios, navegación, informes, listados, flujos de trabajo
- Control de accesos a nivel de módulos, funcionalidades, registros y campos de formularios
- Control de acceso de usuarios por código usuario y contraseña CRM y también validación contra sistema de autorización basado en estándares (LDAP o AD)

## **4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y PLAN DE FORMACIÓN**

El adjudicatario generará la documentación e información, tanto en formato papel como en soporte electrónico, necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada uno de los capítulos anteriormente indicados.

En concreto en relación con el alcance del presente proyecto, como mínimo los siguientes:

- Documento de análisis
  - Requisitos funcionales y no funcionales
  - Análisis funcional de la solución
  - Diagrama y detalle de casos de uso (funcionalidades, actores e interacciones)
- Documento de diseño
  - Modelo de datos
  - Diseño de pantallas
  - Procesos ETL para migración inicial y actualización información procedente de fuentes externas
- Código fuente documentado
- Scripts, librerías y Web Services de creación y actualización del modelo de datos
- Documentos de gestión y seguimiento del avance del proyecto, como mínimo: plan de proyecto, actas de reunión, informes de seguimiento, planificación de tareas y grado de consecución, identificación de riesgos, inventariado y reporte de incidencias
- Documento de diseño del plan de pruebas
- Documento de resultados del plan de pruebas
- Plan de Implantación
- Manuales de usuario
- Manuales de instalación, operación y administración
- Plan de formación. La empresa ofertante deberá proponer un plan de formación adecuado al alcance del proyecto y especialmente adaptado a los requerimientos establecidos en este sentido en el punto 3º del presente documento.

## **5. EQUIPO DE TRABAJO**

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado por un jefe de proyecto y cuantos consultores funcionales y técnicos, y personal de apoyo, estime necesarios para que el proyecto se cumpla en sus objetivos y en las fechas programadas. En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Consejo Superior de Cámaras y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El Consejo Superior de Cámaras se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con el Consejo Superior de Cámaras, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

## **6. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Para la supervisión de la marcha del proyecto por el Consejo Superior de Cámaras -el cual podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato-, se mantendrán reuniones de seguimiento con carácter periódico, aunque el CSC podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento adicionales estime necesarias para su correcto desarrollo.

La empresa ofertante deberá proporcionar al CSC, para su revisión previa y con la antelación suficiente a cada reunión periódica, el correspondiente informe de seguimiento actualizado.

## CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

### 7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

La propuesta técnica tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema:

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

Descripción del enfoque del proyecto, puntos más representativos de la solución propuesta, valor añadido que proporciona y elementos diferenciadores.

#### **DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA**

Contenido detallado de las características técnicas, de licencias y funcionales más relevantes de la solución propuesta que den respuesta concreta a las prescripciones incluidas en el punto 3º del presente documento así como permitan evaluar el conjunto de funcionalidades y capacidades ofrecidas por dicha herramienta.

#### **DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR**

Contenido detallado de la propuesta de suministro de licencias y prestación del servicio adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3º del presente documento incluyendo, la relación de las actividades y desarrollos que se pretenden llevar a cabo, así como medios propuestos para la ejecución de los mismos.

#### **PLAN DE PROYECTO**

**Metodología.** Descripción del método de trabajo propuesto para el mejor desarrollo del proyecto incluyendo, como mínimo: fase de análisis, fase de diseño, fase de construcción, fase de implantación, gestión del cambio y plan de calidad. También se presentará una relación de entregables, incluyendo una descripción del contenido de los mismos y estableciendo la matriz fases-entregables, matriz plan de calidad-entregables.

**Equipo de trabajo.** Organización del proyecto, perfiles asignados, responsabilidades y tareas. Cuantificación de los recursos asignados al proyecto en número de horas y % de participación. Asignación de los recursos por fases y tareas, así como el número de horas totales del proyecto.

**Cronograma de trabajo.** Propuesta tentativa del ritmo de trabajo incluyendo, como mínimo: tareas y subtareas, duración de cada tarea y subtarea, hitos relevantes y entregables, dependencias entre tareas, matriz tareas-entregables.

#### **INFORMACIÓN ADICIONAL**

Incluyendo toda aquella información que la empresa ofertante considere de especial interés o relevancia y que no haya sido incluida en los puntos anteriores.

El número máximo de folios admitido para el global de la propuesta es de **80** impresos a una sola cara en tamaño A4.

## **8. GARANTÍA**

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los productos desarrollados de **6 meses** a partir de la fecha de la recepción y aceptación de los mismos por parte del CSC. Durante dicho periodo el adjudicatario realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en los productos y documentación entregadas que le sean imputables.

La empresa ofertante deberá detallar el procedimiento de reporte de incidencias así como la metodología para el tratamiento de las mismas hasta su resolución.