



**SERVICIO DE MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO Y
DESARROLLO DE NUEVOS
PROYECTOS PARA EL CRM
MICROSOFT DYNAMICS 365**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

DICIEMBRE 2022

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO	3
2. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN	4
2.1.1. Mantenimiento Correctivo	4
2.1.2. Mantenimiento Evolutivo	5
2.1.3. Proyectos	6
2.1.4. Actualizaciones del sistema	6
2.1.5. Mantenimiento preventivo	7
2.1.6. Gestión de usuarios y permisos	7
2.2. ENTORNO Y APLICACIONES DENTRO DEL ALCANCE	7
2.2.1. Servidor de Aplicaciones de Dynamics 365	7
2.2.2. Aplicativos dentro del alcance	9
3. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO	12
3.1. Gestión del mantenimiento correctivo	12
3.2. Gestión de peticiones de evolución	12
3.3. Gestión de proyectos	12
3.4. Mantenimiento preventivo	12
3.5. Gestión de usuarios	13
4. Acuerdos de Nivel de Servicio	13
4.1. Tiempo de resolución de incidencias	13
4.2. Tiempo de respuesta a solicitudes de mantenimiento evolutivo	14
5. PERFILES REQUERIDOS	14
MB-910: Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)	15
MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant	15
MB-230: Microsoft Dynamics 365 Marketing Functional Consultant	15
6. SERVICIO	16
6.1. RESPONSABILIDAD DEL OFERTANTE	16
6.2. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
6.3. LIMITACIONES EN EL SERVICIO	16
6.4. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	16
6.5. IDIOMA	16
6.6. GARANTÍA	16



6.7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 16

6.7.1. Confidencialidad y publicidad del servicio..... 17

6.7.2. Propiedad intelectual 17

6.7.3. Seguridad y protección de datos 17

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

TMB ha implantado y puesto en producción una herramienta de gestión de clientes (un CRM, Customer Relationship Management) que permite registrar todas las interacciones con los clientes orientada a tres áreas: la gestión comercial, el marketing y la atención al cliente.

El uso del CRM forma parte de una **estrategia orientada al cliente en la que todas las acciones tienen el objetivo final de mejorar la atención y las relaciones con clientes actuales y potenciales**. La herramienta y la orientación al cliente proporcionan resultados demostrables, tanto para disponer de una gestión comercial estructurada, que potencia la productividad en las ventas, como para ofrecer un conocimiento profundo del cliente que permite plantear campañas de marketing más efectivas y su fidelización.

Así pues, los usuarios actuales del CRM se concentran en las áreas de Marketing, Comercial y Atención al Cliente de TMB. El mantenimiento del sistema es responsabilidad del área de Sistemas de Información de TMB, con el soporte de una Oficina Técnica contratada a un proveedor especializado.

Este documento recoge las necesidades que TMB requiere para realizar el servicio de **mantenimiento evolutivo, normativo, correctivo y nuevos proyectos** de su Customer Relationship Management basado en la tecnología de Microsoft Dynamics.

2. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El presente contrato tiene como objetivo mantener y evolucionar la plataforma e integraciones actuales para dar soporte ininterrumpido a los usuarios y adaptarse a sus necesidades que pueden cambiar a lo largo del tiempo.

Se consideran cuatro tipos principales de servicio incluidos en el contrato:

- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Evolutivo
- Proyectos
- Mantenimiento preventivo
- Actualizaciones del sistema
- Gestión de usuarios y permisos

2.1.1. Mantenimiento Correctivo

Se define como un error o defecto funcional y/o técnico a una diferencia entre las especificaciones del sistema y su funcionamiento, incluyendo cualquier anomalía debido a requerimientos implícitos de usabilidad, rendimiento y eficiencia, y cuando esta diferencia se produce a causa de errores en la configuración del sistema o del desarrollo de programas.

Se incluye dentro del mantenimiento correctivo el diagnóstico y la corrección de cualquier error de funcionamiento, tanto funcional como técnico, de la aplicación, tanto si se deriva de la configuración, parametrización o del desarrollo a medida o las integraciones.

Queda incluido, dentro del mantenimiento correctivo, la resolución de los datos incorrectos a causa de una incidencia, así como los provenientes de errores en los procesos de migración.

El proceso de ejecución de Mantenimiento Correctivo incluye, como mínimo, estas acciones necesarias para la resolución de las incidencias del sistema notificadas por el usuario:

- Recepción de la incidencia
- Diagnóstico de la incidencia
- Análisis de impacto y de las modificaciones a realizar
- Desarrollo de la solución; incluyendo acciones de mejora del código para prevenir errores o mejorar el rendimiento
- Pruebas
- Eventual corrección de los datos
- Actualización de la documentación

El adjudicatario tendrá que utilizar las herramientas que TMB designe en cada momento para el registro de las incidencias, resultado de las pruebas y gestión de los defectos asociados.

Dentro de esta definición de mantenimiento correctivo hay que tener en cuenta que se incluirá también:

1. Mantenimiento de la Power Platform de Microsoft, para llevar a cabo la gestión de usuarios, grupos de seguridad, power apps, power automate, aplicaciones de productividad y aplicaciones de negocio de Dynamics 365.
2. Gestión de actualizaciones de USD (Unified Service Desk) en caso de incompatibilidades producidas por cambios de versión del sistema operativo u otros motivos.
3. Planificación y gestión del cambio de conexiones para el buen funcionamiento de las integraciones, en caso de que TMB modifique su política de seguridad en la plataforma de Microsoft o en cualquiera de las aplicaciones que se integran con el CRM. También en caso de cambios en los métodos de autenticación de alguna de las aplicaciones que forman parte del CRM de TMB por parte del fabricante:
 - Garantizar que todas las conexiones a aplicaciones de TMB se hagan por OAuth, Token... y nunca con autenticación básica.
 - Estar informado de los posibles cambios en el modelo de autenticación por parte de Microsoft que puedan afectar al buen funcionamiento de las integraciones.
 - Gestión de expiraciones de usuarios de aplicación o tokens. Gestión de las caducidades.

2.1.2. Mantenimiento Evolutivo

Corresponde a los servicios dedicados a la evolución, mejora e incremento de funcionalidad de las aplicaciones e integraciones que requieran un esfuerzo inferior a 40h. El mantenimiento evolutivo comprende todas las tareas necesarias desde una nueva petición hasta la puesta en producción: análisis de requerimientos, diseño técnico y arquitectura de aplicaciones, desarrollo, pruebas, soporte a la puesta en marcha y soporte de consultas. Incluye la participación en proyectos de otros ámbitos que impacten en el CRM y necesiten de actuaciones en el entorno.

Se consideran evolutivos las mejoras de un servicio ya implantado de cara a evolucionar el sistema hacia versiones más sólidas, manejables y robustas, siempre como respuesta al feedback recibido del uso del sistema por los usuarios finales del servicio, incidencias pasadas producidas durante un periodo de tiempo, así como nuevas peticiones realizadas por los usuarios finales demandando nuevos aspectos y funcionalidades.

Así pues, el Mantenimiento Evolutivo incluye todas las actividades necesarias para la construcción de una solución que cumpla los requerimientos funcionales y técnicos de las mejoras a implantar y por lo tanto las actividades necesarias para implantar estas soluciones.

Las actividades a realizar son, como mínimo:

- Análisis de los requerimientos funcionales /Diseño Funcional
- Diseño Técnico
- Desarrollo
- Pruebas

- Formación
- Puesta en marcha
- Soporte post productivo
- Soporte técnico orientado a la resolución de problemas que puedan surgir durante la operación del sistema o la integración con otros módulos de este sistema o de otros sistemas.

2.1.3. Proyectos

Las peticiones de evolutivos de los sistemas actuales cuyo esfuerzo necesario supere las 40 horas, tendrán la consideración de proyectos.

Los proyectos comprenden todas las tareas necesarias desde una nueva petición hasta la puesta en producción: análisis de requerimientos, diseño técnico y arquitectura de aplicaciones, desarrollo, pruebas, soporte a la puesta en marcha y soporte de consultas.

Las actividades a realizar son, como mínimo:

- Análisis de los requerimientos funcionales /Diseño Funcional
- Diseño Técnico
- Desarrollo
- Pruebas
- Formación
- Puesta en marcha
- Soporte post productivo
- Soporte técnico orientado a la resolución de problemas que puedan surgir durante la operación del sistema o la integración con otros módulos de este sistema o de otros sistemas.
- Reporting periódico del estado del proyecto

2.1.4. Actualizaciones del sistema

Si bien las actualizaciones de Dynamics 365 las lleva a cabo Microsoft, el adjudicatario deberá anticiparlas y analizar posibles impactos en el entorno de TMB, en Coordinación con la Oficina Técnica del Servicio.

Microsoft publica actualizaciones para Dynamics 365 Marketing más o menos todos los meses, con una actualización importante cada seis meses. El adjudicatario debe estar al día de las actualizaciones importantes y de las fechas de despliegue de las mismas en el entorno de TMB, anticipándose a detectar nuevas funcionalidades que puedan interferir en las personalizaciones y desarrollos realizados, así como, informar al cliente de nuevas utilidades que puedan ser de interés para los usuarios del sistema.

2.1.5. Mantenimiento preventivo

Dentro de mantenimiento preventivo se incluyen todas las actividades que tienen como objetivo evitar que aparezcan errores o se den situaciones de interrupción en la operación del CRM.

Entre ellas, se pueden considerar:

1. Monitorización de la URL de acceso al entorno de producción de MS Dynamics 365.
2. Monitorización de la ocupación de espacio de BBDD, de archivos y de logs de la plataforma. En caso de que la ocupación sea elevada, detectar qué tablas son las que ocupan más espacio y analizar la posibilidad de historificación de sus datos, o la adquisición de nuevas licencias de BBDD.
3. Monitorización de las interfases con los diferentes sistemas conectados, bien sea a través del sistema BigQuery, proporcionado y mantenido por TMB, como a través de Web API de las aplicaciones conectadas.

Así pues, el mantenimiento preventivo incluye tanto actividades periódicas como actividades derivadas de estas, puntuales para evitar que se produzcan incidencias, brechas de seguridad o otras alteraciones en el funcionamiento del sistema.

Dentro de Mantenimiento preventivo se deberá incluir el control del uso de las licencias de CRM Dynamics, levantamiento de alertas y posibles gaps entre el uso y las licencias contratadas.

2.1.6. Gestión de usuarios y permisos

El adjudicatario será responsable de la gestión de usuarios (altas / bajas / modificaciones) y sus permisos asociados, según las peticiones de TMB.

El departamento de sistemas de TMB será el encargado de crear el usuario en el AD de Microsoft, y el adjudicatario será el encargado de agregarlo en el grupo de seguridad especificado y comprobar que disponga de las licencias necesarias para acceder a las aplicaciones de productividad y de negocio que necesite.

El adjudicatario deberá otorgar los roles de seguridad de acceso a las aplicaciones de Dynamics 365 solicitadas por TMB.

2.2. ENTORNO Y APLICACIONES DENTRO DEL ALCANCE

El servicio a ofrecer por el ofertante deberá cubrir los entornos de desarrollo siguientes:

2.2.1. Power Platform de Microsoft

Mantener la plataforma de Microsoft de TMB a través del Centro de Administración de Power Platform, un portal unificado en el que el adjudicatario deberá gestionar los entornos y configuraciones para Power Apps, Power BI, Power Automate, Customer Voice, Portals, Virtual Agents, Dataverse y las aplicaciones de Dynamics 365.

Las tareas de mantenimiento son:

- Creación y administración de entornos
- Análisis de las métricas para las aplicaciones de MS Power Platform
- Gestión de recursos de MS Power Platform
- Integración de datos en Dataverse
- Puertas de enlace de datos
- Directivas de datos
- Administración de las Power Apps
- Administración de Power Automate
- Administración de Power BI
- Administración de Portals

2.2.2. Servidor de Aplicaciones de Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 es una aplicación Web gestionada OnCloud que da respuesta a la necesidad de tener una visión 360º de los clientes de TMB tanto a los usuarios de Atención al Cliente como de Marketing.

La aplicación de Customer Service actualmente está trabajando mediante el “Unified Service Desk” recibiendo información de los diferentes sistemas (Zendesk, TMB residents, T-Movilitat....) y los agrupa en un registro único de cliente que permite que todos los usuarios que utilizan la aplicación puedan ver los datos relevantes del cliente en un único formulario.

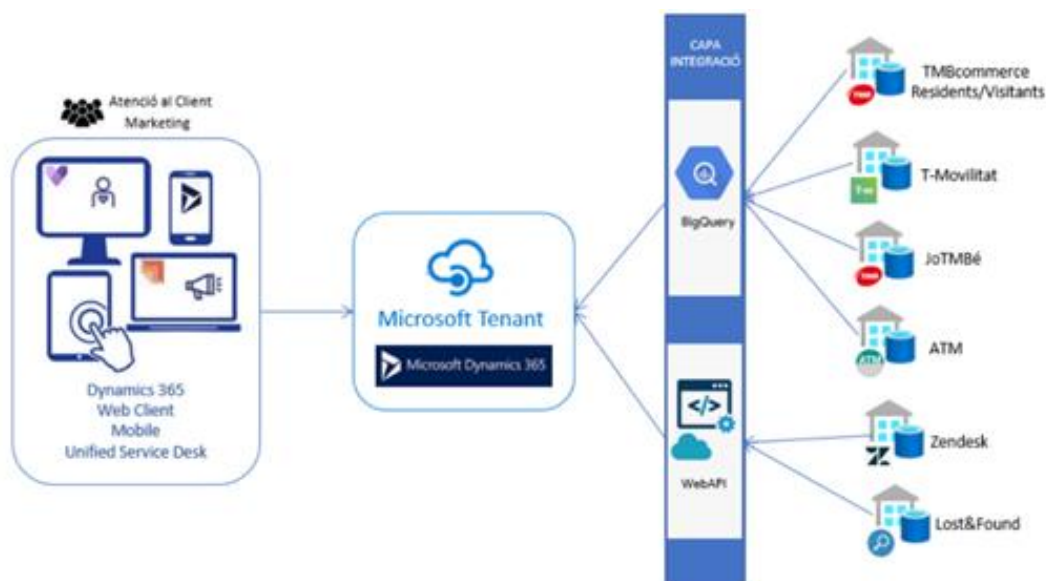
Adicionalmente a la visualización unificada de los datos de cliente, estos pueden ser explotados en campañas de marketing, en recorridos de cliente, para la realización de encuestas, avisos de alertas de servicio, etc., por parte de los usuarios del departamento de marketing que tengan los permisos adecuados, mediante el módulo de Dynamics 365 para Marketing.

2.2.2.1. Diagrama de procesos

La aplicación recibe datos de los siguientes sistemas.

- TMBcommerce Residents: mediante BigQuery
- TMBcommerce Visitants: mediante BigQuery
- T-Mobilitat: mediante BigQuery
- JoTMBé: mediante BigQuery
- ATM: mediante BigQuery
- Zendesk: mediante Webservice
- Lost&Found: mediante Webservice (todavía no se encuentra en producción)

La integración entre los diferentes sistemas y BigQuery se realiza en ciclos de sincronización de 15 minutos.



2.2.2.2. Descripción funcional

Las aplicaciones que envían datos al sistema están integradas con Dynamics 365 mediante la herramienta de la Power Platform de Microsoft, Power Automate.

Se han configurado diferentes conexiones para cada uno de los sistemas:

- Dynamics 365: A través de OAuth mediante Client Secret ID.
- “Zendesk” a través de Web API.
- “Lost&Found” a través de Web API.
- “TMBcommerce Residents/Visitants”, “T-Movilitat”, “JoTMBé” y “ATM” mediante BigQuery mantenido por TMB.

Con las integraciones que se han mencionado anteriormente, el CRM recopila la información necesaria para:

- Atender las peticiones de los usuarios de forma personalizada y ágil
- Crear recorridos de cliente para todos los servicios que ofrecen y así poder fidelizarlos
- Obtener el grado de satisfacción de los clientes a través de encuestas
- Enviar alertas de servicio a los usuarios suscritos a líneas de Bus/Metro de manera automatizada o de forma manual
- Segmentar a los clientes para realizar acciones de marketing digital

2.2.3. Aplicativos dentro del alcance

A continuación, se detallan los objetos de mantenimiento del contrato.

2.2.3.1. Dynamics 365 Customer Service & Marketing (B2C)

Mantenimiento de la plataforma a todos los niveles de configuración:

- **Configuración del sistema.**
- **Seguridad:**
 - Una única Unidad de Negocio
 - Diferentes roles de seguridad
 - Asignación de roles de seguridad a nuevos usuarios
- **Mantenimiento de la plataforma:**
 - Trabajos del sistema
 - Auditoría
 - Control del espacio en base de datos
 - Control del consumo de interacciones de marketing

Entidades implantadas y que requieren mantenimiento:

- **Contacto:** Entidad principal.
 - Formularios distintos para atención al cliente y márketing (Visión 360º)
 - Campos personalizados para la tipificación de Clientes
 - Reglas de negocio para mostrar u ocultar información según el cliente sea Resident / No Resident
 - Alta de contactos a través de importación de otros sistemas
 - Reglas de detección de duplicados
 - Preferencias de comunicación
 - Información relacionada:
 - Órdenes de venta
 - Periodos bonificados
 - Solicitudes
 - Detalle de objetos perdidos
 - Alertas de servicio
 - Impactos de Marketing
 - **Casos:** Entidad utilizada para almacenar la información de Zendesk. Esta entidad es de solo lectura.
 - **Entidades personalizadas:** Entidades maestras para recopilar información del resto de orígenes de datos. Son entidades de solo lectura.

Funcionalidades implantadas:

- **Customer Service:** De Customer Service se utiliza únicamente el acceso desde de Unified Service Desk. La funcionalidad para la resolución de casos reside en Zendesk. En Customer Service se centralizan todos los datos del cliente para que el Departamento de Atención al cliente tenga una visión 360º.
- **Marketing:**
 - Diferentes centros de subscripción a Newsletter, o a avisos de bus y metro para diferentes líneas.
 - Segmentos dinámicos.
 - Customer Journeys siguiendo la estrategia del departamento de Marketing.
 - Automatismos creados a partir de la funcionalidad estándar de Customer Journey para las alertas/avisos de bus y metro.

- Plantillas de Customer Journeys para alertas de bus y metro manuales.
- Plantillas de e-mail.
- Landing Pages.
- Envíos masivos de e-mail.
- Resultados de campañas de e-mail.
- Creación y envío de encuestas a través de Customer Voice.
- Resultados de las encuestas.

2.2.3.2. Integraciones

- Power Automate:
 - Mantenimiento de las conexiones a otros sistemas.
 - Mantenimiento de Flows recurrentes para integración con otros sistemas.
 - Edición de Flows para añadir o eliminar mapeos de campos entre sistemas.
- Integración de Casos de Zendesk vía WEB API
- Integraciones de datos de Residentes y Visitantes a través de Big Query
 - Integración de datos de Ventas (TMBCommerce) (Órdenes de venta y Periodos bonificados) a través de BigQuery
- Integración de Objetos Perdidos de Lost&Found vía WEB API.
- Exportación de interacciones de marketing a un Blob Storage de Azure para disponer de los datos en los sistemas internos de TMB.

Todas estas integraciones deberán ser mantenidas por el adjudicatario a excepción de BigQuery, que está bajo la responsabilidad de los equipos de TMB. A pesar de ello, el adjudicatario deberá colaborar en el diagnóstico de incidencias y desarrollo de evolutivos que afecten a BigQuery.

2.2.3.3. USD (Unified Service Desk)

USD es un escritorio integrado que nos va a permitir acceder a toda la información de clientes navegando entre distintas aplicaciones aportando una visión 360.

El acceso a USD es necesario hacerlo con un usuario unificado, con el que acceder a todas las aplicaciones que se configurarán en el escritorio de USD.

TMB ha escogido el inicio de sesión único a través de Keycloak.

Las aplicaciones a las que el USD da acceso son:

- Zendesk
- Lost&Found
- E-commerce

La instalación del USD en los equipos de los usuarios la realiza TMB a partir de un manual de usuario. Es responsabilidad del adjudicatario dar soporte a esta instalación, así como actualizar el manual de usuarios en caso de actualizaciones y cambios en el funcionamiento de la aplicación.

3. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

3.1. Gestión del mantenimiento correctivo

Los usuarios y otros stakeholders darán de alta las incidencias a través de la herramienta de ticketing corporativa, desde el acceso de alta de ticket CRM.

El adjudicatario recepcionará las incidencias, las analizará y dará respuesta a las mismas según los ANS pactados. Será responsabilidad del adjudicatario recabar la información necesaria para realizar el análisis pertinente.

3.2. Gestión de peticiones de evolución

1. Las peticiones de evolución de la plataforma se identificarán a través de reuniones periódicas internas entre los usuarios clave de cada área y los coordinadores de la aplicación.
2. Para los evolutivos seleccionados, se solicitará valoración de estas al encargado del mantenimiento del CRM (Adjudicatario). Los usuarios clave del CRM en TMB darán de alta a través de una entrada específica en la herramienta de ticketing corporativa (Peticiones – Peticiones de evolutivos) la solicitud de evolutivos de los que quieren obtener valoración. Estos tickets se asignarán directamente al proveedor de CRM (Adjudicatario).
3. El encargado del mantenimiento del CRM (Adjudicatario) recibirá estas solicitudes a través de la herramienta de ticketing corporativa y entregará la valoración a TMB mediante el sistema que TMB determine. Es probable que para la realización de la valoración sea necesario que el encargado del mantenimiento del CRM (Adjudicatario) hable con el usuario clave para hacer un análisis que le permita elaborar la valoración. Para ello podrá solicitar el soporte de la Oficina Técnica.
4. Si la valoración no excede las 40h, la petición será tratada como mantenimiento evolutivo mientras que si excede las 40h tendrá la consideración de proyecto.
5. Una vez recibida la valoración, TMB y la Oficina Técnica la ratificarán y los usuarios clave del CRM de TMB junto con los coordinadores de la aplicación, decidirán internamente si aprueban o no la ejecución del evolutivo/proyecto y uno informarán al encargado del mantenimiento del CRM (Adjudicatario) vía e-mail.

3.3. Gestión de proyectos

Se consideran proyectos las evoluciones del sistema cuyo esfuerzo exceda de 40 horas. Cuando la valoración exceda este esfuerzo y sea aprobada por TMB.

Para la gestión de los proyectos se utilizarán las herramientas y metodologías propias de TMB.

3.4. Mantenimiento preventivo

Las tareas preventivas periódicas así como el esfuerzo estimado para realizarlas serán propuestas por el adjudicatario al inicio del contrato siguiendo la oferta presentada y serán revisadas en los comités de seguimiento para ajustarlas a la realidad.

En caso de que el adjudicatario detectase la necesidad de una actuación urgente derivada de una tarea periódica, deberá contactar con la Oficina Técnica para su aprobación y desarrollo.

3.5. Gestión de usuarios

Las peticiones relacionadas con usuarios sólo las podrán solicitar los usuarios clave del CRM de TMB. El canal de solicitud es la herramienta de ticketing corporativa, donde dispondrán de una entrada específica para este tipo de solicitud, que será asignada automáticamente al equipo de mantenimiento de TMB.

El CST revisará que el usuario esté dado de alta en el AD de TMB y lo añadirá al grupo de pertenencia correspondiente.

El CST asignará el tiquet al encargado del mantenimiento del CRM (Adjudicatario) para que asigne los perfiles de seguridad correspondientes al CRM.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio

A continuación, se definen los acuerdos de nivel de servicio, en adelante ANS (o en inglés SLA – Service Level Agreement), objeto de este contrato.

Estos acuerdos están estrechamente relacionados con los requisitos definidos en este documento y tienen como objetivo establecer unos parámetros de calidad para que las expectativas de TMB en el servicio, estén en línea con el servicio que ofrezca el adjudicatario.

4.1. Tiempo de resolución de incidencias

Se define el tiempo de resolución de una incidencia como el tiempo, medido en horas, que transcurre desde que TMB comunica al adjudicatario el error hasta que el adjudicatario lo resuelve. El tiempo máximo permitido dependerá del nivel de prioridad de la solicitud.

En la siguiente tabla se muestran los tiempos máximos permitidos de tramitación en función del nivel de prioridad:

Nivel de prioridad	Tiempo máximo permitido
Urgente	4 horas
Normal	24 horas
Baja	72 horas

4.2. Tiempo de respuesta a solicitudes de mantenimiento evolutivo o proyectos

En relación al servicio de mantenimiento evolutivo y proyectos, se definen los siguientes tiempos con el fin de fijar un acuerdo de nivel de servicio:

- Tiempo de confirmación de recepción: es el tiempo transcurrido entre la solicitud por parte de TMB y la confirmación de su recepción e inicio de los trabajos de valoración por parte del adjudicatario.
- Tiempo máximo permitido para la valoración: es el tiempo transcurrido entre la petición de TMB y la estimación de esfuerzo proporcionada por el adjudicatario.

Nivel de prioridad	Tiempo de confirmación de recepción	Tiempo máximo permitido para la valoración
Urgente	24 h	1 semana
Normal	72 h	2 semanas
Baja	1 semana	4 semanas

5. PERFILES REQUERIDOS

Los licitadores deberán detallar los recursos que formarán parte del equipo de trabajo para la realización de los servicios descritos en esta contratación, así como sus funciones.

Los perfiles requeridos para la cobertura del servicio deberán tener los conocimientos y el nivel de experiencia especificado en la matriz de conocimientos requeridos anexa. El nivel requerido se clasifica en nivel Básico (B), nivel Medio (M) y nivel Experto (E).

Para considerar que se tiene un nivel Básico (B), un nivel Medio (M) o un nivel Experto (E) se establece de forma aproximada la cantidad de horas dedicadas durante los últimos 3 años a cada uno de los conocimientos que se detallan en la matriz de conocimientos requeridos anexa. Para un nivel Básico (B) se deberán haber dedicado un mínimo de 1.000 horas específicas al conocimiento requerido. Para un nivel Medio (M) se deberán haber dedicado un mínimo de 2.500 horas específicas al conocimiento requerido. Para un nivel Experto (E) se deberán haber dedicado un mínimo de 4.000 horas específicas al conocimiento requerido.

TMB se reserva el derecho de examinar la idoneidad de los miembros del equipo o solicitar la documentación necesaria para asegurar el cumplimiento de requisitos.

Además de estos conocimientos los perfiles deberán acreditar esta antigüedad y titulación:

Perfil 1: Jefe de Proyecto CRM Microsoft Dynamics

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Jefe de Proyectos en ámbito tecnológico similar	Mínimo 3 años
Conocimientos	- Gestión de proyectos - Gestión del cambio - Gestión de equipos multidisciplinares - Gestión del riesgo - Ámbito funcional similar	Experiencia mínima 5 años
Certificaciones	MB-910: Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)	

Perfil 2: Analista Programador CRM Microsoft Dynamics Customer Service

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Analista Programador Senior en CRM Microsoft Dynamics en Customer Service	Mínimo 3 años
Certificaciones	MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant	

Perfil 3: Analista Programador CRM Microsoft Dynamics Marketing

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Analista Programador Senior en CRM Microsoft Dynamics en Marketing	Mínimo 3 años
Certificaciones	MB-230: Microsoft Dynamics 365 Marketing Functional Consultant	

Perfil 4: Administrador de la MS Power Platform

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como administrador de la plataforma de Microsoft Power Platform	Mínimo 2 años
Certificaciones	PL-200: Microsoft Power Platform Functional Consultant	

6. SERVICIO

6.1. RESPONSABILIDAD DEL OFERTANTE

El ofertante se compromete a disponer de personal de servicio cualificado y estable para cumplir con sus obligaciones acordadas en la presente contratación. Deberán asegurar en todo momento los conocimientos solicitados y de cliente y se hará cargo de los traspasos de conocimiento necesarios y específicos de cliente durante la duración del contrato.

6.2. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las tareas correspondientes al proyecto se podrán realizar en las dependencias de TMB o en las del proveedor. En caso de optar por las dependencias del proveedor deberá asegurar una comunicación fluida asignando de forma permanente un teléfono y un sistema de mensajería instantánea, así como vídeo conferencia cuando pueda ser requerida.

6.3. LIMITACIONES EN EL SERVICIO

En caso que existieran limitaciones, el ofertante deberá explicitarlas por escrito.

6.4. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Previamente al inicio de la contratación se definirán los protocolos de seguimiento y *reporting* que TMB desee aplicar para este servicio.

Se designará un coordinador máximo del servicio por parte del ofertante y de TMB para solventar cualquier tema que afecte al correcto funcionamiento del servicio contratado. Se prevé realizar reuniones semanales de seguimiento con la finalidad de garantizar y mejorar los niveles de calidad.

Se hará llegar a TMB mensualmente una relación de todas las jornadas consumidas por cada uno de los perfiles contratados.

Asimismo se hará un seguimiento continuo del servicio para verificar su funcionamiento.

6.5. IDIOMA

El adjudicatario deberá desarrollar los sistemas, las interfaces de usuario y la documentación de las aplicaciones en una las dos lenguas cooficiales de Cataluña: catalán o castellano, la que aplique en cada caso y en casos excepcionales en las dos.

6.6. GARANTÍA

Se debe garantizar el equipo y conocimiento establecidos en este documento.

Si en cualquier momento en el transcurso de la ejecución del servicio, el seguimiento continuado indica que el servicio no es satisfactorio, se rescindirá el contrato.

6.7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

6.7.1. Confidencialidad y publicidad del servicio

El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto de los datos o la información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato.

Cualquier comunicado de prensa o de inserción en los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a TMB deberá aprobarlo previamente el cliente.

6.7.2. Propiedad intelectual

TMB adquirirá en exclusiva la propiedad intelectual de todo el material que sea elaborado por el adjudicatario en ejecución del contrato y en particular, de todos los derechos de propiedad intelectual patrimonial, industrial y de imagen que deriven del mismo incluida la explotación en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, del trabajo elaborado por el adjudicatario o sus empleados en ejecución del contrato, reservándose TMB cualquier otra facultad anexa al derecho de propiedad intelectual o industrial.

Será propiedad de TMB el resultado de los servicios así cuantos materiales y documentos se realicen en cumplimiento del contrato.

TMB será titular de todos los derechos referidos en el párrafo anterior por el plazo máximo legal permitido y la única organización que por tal concepto podrá explotar y comerciar con el trabajo desarrollado en ejecución del Contrato, antes o después de su finalización, correspondiente a los autores materiales del mismo únicamente los derechos morales que les reconoce la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

A los efectos previstos en los dos párrafos anteriores, el adjudicatario se compromete a la entrega de toda la documentación funcional y técnica, así como materiales y entregables generados durante la prestación del servicio y en el proceso de análisis, diseño, desarrollo, implantación y pruebas de las mismas. Toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos por el adjudicatario en ejecución del contrato serán propiedad de TMB, en el poder quedarán a la finalización del contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas, entidades o empresas.

El adjudicatario responderá del ejercicio pacífico de TMB en la utilización del software y otros derechos proporcionados por el adjudicatario con motivo del contrato y será responsable de toda reclamación que pueda presentar un tercero por estos conceptos contra TMB y deberá indemnizar TMB por todos los daños y perjuicios que ésta pueda sufrir por esta causa. En todo caso las relaciones jurídicas derivadas del contrato se establecerán entre TMB y el adjudicatario. TMB no estará contractualmente vinculada con personas diferentes del adjudicatario.

6.7.3. Seguridad y protección de datos

El adjudicatario de los servicios se compromete a cumplir los requisitos de seguridad, de protección de datos y de continuidad aplicables al objeto del contrato especificado en:

- La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal, la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Adicionalmente, el adjudicatario se compromete a:

- Cumplir con las directivas tecnológicas, de seguridad y de calidad que establezca el cliente.
- Implementar las medidas, los procesos, y los requerimientos que el cliente suele licitar a tal fin y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
- Facilitar toda aquella información que el cliente requiera para que pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.

Por motivos de garantizar la seguridad, cualquier compartición de recursos técnicos (infraestructura, hardware, etc.) utilizados en el marco de la ejecución del contrato será previamente justificada al cliente con un informe de análisis de beneficios y de riesgos, que este deberá aprobar.

Los adjudicatarios utilizarán la red, el hardware y / o software propiedad de TMB exclusivamente para el uso o el beneficio de TMB.

Albert Torralba
Director de Soluciones Corporatives