
Pliego de Prescripciones Técnicas

**Mantenimiento, gestión y desarrollo de nuevas funcionalidades del programa Microsoft
Dynamics 365 para CILSA**

Fecha: abril 2024

Exp. 2422005



INDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- DESCRIPCION GENERAL
- 3.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS
- 4.- NIVELES DE SERVICIO
- 5.- INICIO DE LOS TRABAJOS

1.- OBJETO

El objeto de esta documentación técnica es exponer los servicios a prestar de soporte, mantenimiento, gestión y desarrollo de nuevas funcionalidades del programa Microsoft Dynamics 365 Finance para Centro Intermodal de Logística, S.A., S.M.E. (CILSA).

2.- DESCRIPCION GENERAL

El contrato consistirá en la prestación de servicios de administración y mantenimiento integral del programa Microsoft Dynamics 365 Finance, la renovación y mantenimiento de las licencias de Microsoft Dynamics 365 Finance y los servicios de mantenimiento de las aplicaciones complementarias así como de la infraestructura correspondiente a este entorno en modalidad *Cloud Solution Provider (CSP)* en Azure; además se incluye la realización de proyectos de mejora continua de las aplicaciones corporativas, asistencia y apoyo técnico en tareas de administración y gestión informática para CILSA.

En este sentido, CILSA ha desarrollado unas aplicaciones mediante la herramienta Power APP's de Microsoft, para la mejora y optimización de las aprobaciones requeridas en los documentos implicados en todos los flujos de trabajo de sus circuitos operativos, tales como Pedidos de compra, Acuerdos de compra, facturas de compra y diarios de pagos a proveedores/acreedores.

Así mismo, se dispone de un conjunto de informes desarrollados mediante la herramienta Power BI de Microsoft, para la representación y análisis de información financiera, de inversiones financieras y de gestión comercial de clientes.

Adicionalmente, CILSA dispone de la aplicación KOFAX integrada en Dynamics 365 Finance, mediante la cual se realiza la recepción, escaneo, registro y contabilización directa de todas las facturas de proveedores y acreedores directamente en Dynamics 365 Finance.

También se dispone de una distribución automatizada de bibliotecas, archivos, accesos y grupos de seguridad, mediante la herramienta SharePoint Online de Microsoft, de forma que se mantienen integradas y unificadas todas las tareas que tienen relación con la gestión documental de todos los procesos de negocio de cualquier departamento de CILSA.

El ámbito de actuación de la presente licitación comprende los servicios necesarios en las oficinas de CILSA y sus servidores situados en el centro de proceso de datos (CPD), situados ambos en el edificio Service Center, Avda. Ports de Europa 100, Planta 0, 08040 Barcelona, así como los servidores en Azure.

En la actualidad CILSA dispone de los siguientes equipos y servicios destinados a la aplicación:

Equipo	Alojado	Modelo	CPU	RAM	Disco	Propósito
Servidor D365FOVM	Azure	Standard DS13	8	56	3 discos de 512GB LRS de HDD estándar.	Desarrollo D365FO

Servidor	On Site (CPD	Virtualizado	4	12	1 discos de	*Sincronización
Servicios	CILSA)				150GB	archivos OneDrive
					Virtualizado	*Servicio SII Revertis
						*Servicio Kofax
						*On Premise default
						GateWay

3.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El alcance y especificaciones de los servicios mínimos, sin ser limitativos, que deberá realizar la empresa adjudicataria serán los siguientes:

3.1.- Administración del sistema

Tareas básicas y avanzadas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios, además de las bases de datos relacionadas con el funcionamiento de Microsoft Dynamics 365 Finance:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo
- Administración de estaciones de trabajo
- Administración de servidores
- Seguridad y monitorización de conexión para los usuarios
- Copias de seguridad de los datos
- Administración de los ficheros
- El servicio incluirá, como mínimo, una visita semanal en horario laboral estipulado previamente, no pudiendo reemplazarlo por asistencias remotas.

3.2.- Licencias

Dynamics 365 Finance

El proveedor de servicio será responsable de la gestión de la cuenta de Microsoft Dynamics 365 Finance de CILSA. Tramitará las renovaciones de licencias en los plazos estipulados por Microsoft y responderá económicamente por el cliente frente a Microsoft, durante toda la vigencia del contrato.

No se permite la subcontratación a terceros del mantenimiento, gestión y/o tramitación de la licencia de Microsoft Dynamics 365 Finance, que deberá ser gestionada directamente por el Adjudicatario.

A tener en cuenta que no se contempla la compra de nuevas licencias durante la vigencia del contrato.

La composición actual de la licencia es:

Descripción	Usuarios
Dynamics 365 Finance (full user)	20

Kofax

El proveedor de servicio será responsable de la gestión de la cuenta de Kofax de CILSA (aproximadamente 5.000 documentos anuales). Tramitará la renovación de la licencia en los plazos estipulados por Kofax y responderá económicamente por CILSA durante toda la vigencia del contrato.

3.3.- Servicio de mantenimiento, gestión y soporte

Se requerirá la elaboración de un plan detallado de actuación para cubrir las tareas de gestión, soporte y mantenimiento en el área de Dynamics 365 Finance, que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos:

- Soporte y Consultoría sobre el Producto ERP Dynamics 365 Finance 10.0.39 y todas las versiones posteriores, así como el entorno de gestión de CILSA (posibles mejoras o innovaciones de procesos, consultas sobre el rendimiento de procesos, consultas sobre procedimientos de trabajo, etc.).
- Formación y Helpdesk a todos los usuarios del cliente (20 usuarios).
- Modificaciones sobre el Producto Dynamics 365 Finance y su entorno
- Mantenimiento SQL, gestión de Backups y programación y seguimiento de planes de optimización con frecuencia semanal.
- Actuaciones para solventar incidencias que se consideren no críticas y puedan ser planificadas.
- Detectar problemas de rendimiento y realizar las actuaciones necesarias para restaurar la solución a un rendimiento óptimo.
- Establecimiento de reuniones de seguimiento sobre el estado del servicio semanalmente con el Cliente. En dichas reuniones se establecerán como mínimo las siguientes tareas:
 - Presentación de un informe actualizado con el detalle de los servicios realizados en curso en el formato utilizado por CILSA y consensuado con el Adjudicatario.
 - Presentación de un informe sobre el estado de las tareas y desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades en el formato aprobado por CILSA y consensuado con el Adjudicatario.
 - Elaboración de documentación de registro de incidencias y soporte donde se especifique:
 - Descripción de la incidencia.
 - Fecha y hora de registro de la incidencia.
 - Fecha y hora escalamiento de la incidencia.
 - Tiempo de respuesta para resolución de la incidencia.
 - Fecha y hora del cierre de la incidencia.

- Causas incidencia.
- Detalle de las acciones realizadas para resolver la incidencia.

Aplicaciones

Para el correcto mantenimiento y evolución de las aplicaciones indicadas en el punto 2, se requiere así mismo:

- Soporte y Consultoría sobre las aplicaciones existentes, tanto para smartphone (iOS y Android) como para escritorio.
- Mejoras evolutivas en las aplicaciones.
- Gestión de Backups.
- Actuaciones para solventar incidencias.
- Realizar las actuaciones necesarias para mantener el rendimiento óptimo de estas soluciones.

Dentro de este contrato de mantenimiento, el proveedor deberá hacerse cargo de los costes de mantenimiento, mensuales y/o anuales de la actual infraestructura CSP en Azure y de todas las licencias de Dynamics 365 Finance y Kofax.

3.4.- Infraestructuras

CILSA dispone de un servidor en Azure, utilizado como entorno de desarrollo de Dynamics 365 Finance y para aplicar/evaluar las actualizaciones periódicas de las versiones de Dynamics 365 Finance.

Adicionalmente, se dispone de un servidor en la red local dónde se han alojado los siguientes servicios relacionados con la aplicación Dynamics 365 Finance:

- Sincronización archivos OneDrive, para la integración de toda la gestión documental relacionada con Dynamics 365 (Documentos de Word, excels dinámicos, PDF's y demás tipología de archivos utilizados).
- Servicio SII, para la gestión de las comunicaciones con la AGENCIA TRIBUTARIA, tanto de la facturación de compras y ventas, como de los mensajes intercambiados con esta administración.
- Servicio KOFAX, para la integración de los servicios de OCR mediante la herramienta KOFAX, que permiten realizar el escaneo y contabilización directa de facturas de compra.
- On Premise default GateWay, para la transferencia de información de Dynamics 365 Finance a utilizar con propósitos analíticos y de gestión de Power App's.

3.4.1.- Plan de Gestión y actuación del Servicio para el soporte y mantenimiento de las infraestructuras CSP Azure correspondientes al entorno de desarrollo de Dynamics 365 Finance.

Se requerirá la elaboración de un plan detallado de actuación para cubrir las tareas de soporte y mantenimiento en el área de las infraestructuras (Azure) correspondientes directamente al entorno de desarrollo de Dynamics 365 Finance, que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos:

- Establecimiento de reuniones de seguimiento y control.
- Asesoramiento en las necesidades técnicas informáticas y de infraestructura de comunicaciones del Cliente.
- Monitorización de servicios de diagnósticos de Azure.
- Mantenimiento del Directorio Activo.
- Mantenimiento de fichero de zona de dominio (DNS).
- Gestión y optimización de las infraestructuras, máquinas virtuales, servidores y servicios.
- Creación de reglas de alerta sobre los recursos de utilización y disponibilidad.
- Dimensionamiento, seguimiento y control almacenamiento.
- Realización BackUP acorde con la política del cliente.
- Instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario.
- Configuración de extremos públicos, DNS y certificados digitales necesarios.
- Gestión de los servicios de Conexión remota.
- Control de las comunicaciones entre entornos (local, Azure y Dynamics 365).
- Mantenimiento y revisión de las reglas actuales existentes de FireWall, constatando su idoneidad.
- Gestión y sincronización de identidad entre entornos (local, Azure y Dynamics 365).
- Control ecoGestión, configuración y mantenimiento de impresoras.
- Soporte y control económicos de los servicios de la Nube de Microsoft necesarios.
- Modificaciones y mantenimiento sobre las suscripciones CSP en particular Azure.
- Optimización de los servicios de la Nube contratados.
- Control de permisos sobre la suscripción CSP.
- Asignación y dimensionamiento de recursos adicionales para cargas de trabajo elevadas.
- Informes de explotación de servicios y dimensionamiento acorde a los resultados.
- Monitorización y diagnóstico de la instalación de desarrollo de Dynamics 365 Finance.

3.5.- Gestión Documental

Actualmente Dynamics 365 Finance actúa como gestor documental de todos los documentos relacionados con la operativa del ERP, como son facturas, contratos, pedidos, etc. Dichos documentos están alojados en el entorno Azure, los cuales se deberán mantener de forma eficaz, y en consonancia con la versión activa de Dynamics 365 Finance.

3.6.- Mantenimiento y actualización de versiones de Dynamics 365 Finance

El proveedor deberá mantener, configurar, parametrizar y gestionar las infraestructuras requeridas para garantizar la aplicación de la última versión disponible de la solución actual de Dynamics 365 Finance durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Para ello, será necesario considerar lo siguiente:

- Se deben prever las tareas necesarias para realizar la actualización de versiones de la situación actual. La versión actual es Microsoft Dynamics 365 Finance, 10.0.39
- Preparar una solución de continuidad y un periodo de adaptación para validar las nuevas versiones a implementar.
- Actualización y adecuación de todas las soluciones y adaptaciones personalizadas para CILSA existentes en el entorno actual a las nuevas versiones. Para ello se deberán revisar todos los procesos actuales de negocio que CILSA tiene implementados.
- Actualización y adecuación de todos los datos históricos.
- Almacenamiento para la gestión documental directamente relacionada con las funcionalidades de Microsoft Dynamics 365 Finance en cada una de las nuevas versiones aplicadas.
- Almacenamiento, Licenciamiento y demás servicios necesarios para el correcto funcionamiento de las nuevas versiones.

Una vez validada y aplicada cada una de las nuevas versiones, se garantizará la disponibilidad de todos los datos históricos accesibles y actualizados, así como el soporte y acompañamiento requerido para garantizar el correcto funcionamiento y uso del sistema.

3.7.- Desarrollo de nuevas funcionalidades

Durante la duración del contrato y a cargo de la «bolsa económica», se prevé la implantación de mejoras en los procesos de CILSA que implican de una manera u otra la adaptación, desarrollo e implantación de soluciones en el programa Microsoft Dynamics, no siendo obligatoria su ejecución ya que se realizarán siempre que surja la necesidad por parte de CILSA de su implantación. Actualmente se han podido prever los siguientes proyectos:

- *Gestión Reportes Financieros.* Se deberá desarrollar, implementar, configurar y parametrizar una solución global que permita a los diferentes usuarios obtener la diferente información contenida en Dynamics según sus necesidades, ya sea financiera, de incidencias, etc.
- *Integración Microsoft 365.* Se deberá desarrollar una solución para la integración de Dynamics con Outlook que permita el almacenamiento de correos que traten temas comerciales en las fichas de cada cliente, así como el posterior tratamiento de esta información.
- *Escritorio personalizado.* Diseño e implantación de áreas de trabajo personalizadas y adaptadas a las necesidades y requerimientos de los usuarios del sistema para presentarlas como pantallas principales en sus sesiones de Dynamics 365 Finance para cada uno de ellos.
- *Soluciones de movilidad:*
 - *Gestión de gastos.* Se desarrollará una solución móvil para sistemas operativos IOS y Android que permita la gestión de gastos.

- **Soluciones de Business Intelligence (BI)**
 - Se desarrollará una solución de BI que permita la ejecución de reportes, Dashboards, etc., sobre las siguientes áreas: Facturación, Contabilidad, Ventas, Compras, Alquileres, Relaciones con clientes, Incidencias, ...

4.- NIVELES DE SERVICIO

En función de la naturaleza de las incidencias se establecen las siguientes criticidades:

En la solución existente actualmente Dynamics 365 Finance:

Criticidad máxima (1): Servicios que precisan de unas condiciones de disponibilidad más exigentes. Se clasifican con esta categoría los siguientes equipos y/o servicios:

SERVIDOR / SERVICIO	FUNCIÓN
Dynamics 365 Finance	Heramienta Dynamics 365 Finance
SQL	Alojar BBDD
Servicio Apps	Servicio para la APPS
Servicio Conectividad Servicio Azure	Conectividad con Azure

Criticidad mínima (2): Equipos y servicios que precisan de un nivel de servicio moderado y, por lo tanto, las condiciones pueden ser más flexibles, dentro de esta categoría están todos los equipos y/o servicios que no se han definido en la categoría de criticidad máxima.

Horario de servicio

Se considera como horario de servicio la franja diaria en que la empresa está en disposición, tanto de recibir una comunicación de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

El horario de servicio será:

- De 24 horas al día y 7 días a la semana para los equipos y servicios definidos con criticidad máxima.
- Desde las 08:00 horas a las 18:00 horas en días laborables, para el resto de los equipos y servicios.

Tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta, o tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia hasta que la empresa se dispone a resolverla.

El adjudicatario estará obligado a contemplar los siguientes tiempos de respuesta:

Inmediato para los equipos y servicios definidos con Criticidad máxima.

Para los equipos con criticidad normal, se diferenciará entre normal o urgente. Se define como avería normal aquella en que la avería afecta únicamente a la máquina estropeada. Se define como urgente aquella avería en la que uno o más empleado/s de CILSA no pueda/n desempeñar su trabajo por un problema informático.

En el momento en que CILSA avise de una avería informará del nivel crítico de la misma, pudiendo esta ser normal o urgente:

CRITICIDAD		TIEMPO DE RESPUESTA
1		Inmediato desde la notificación o conocimiento de la avería.
2	URGENTE	30 minutos desde la notificación o conocimiento de la avería
	NORMAL	2 horas desde la notificación o conocimiento de la avería

Tiempo de resolución

Tiempo de resolución, que es el tiempo transcurrido entre la notificación y la restitución de la máquina, dispositivo o servicio a su funcionamiento normal.

El adjudicatario deberá contemplar unos tiempos máximos de resolución de la avería, dependientes de su naturaleza y de su incidencia en el servicio.

CRITICIDAD		TIEMPO DE RESOLUCIÓN
1		Averías que impliquen instalación de software a nivel sistema operativo o recuperación de imágenes del sistema de back up
		Resto de averías
2	URGENTE	Averías que impliquen instalación de software a nivel sistema operativo o recuperación de imágenes del sistema de back up
		Resto de averías
	NORMAL	Averías que impliquen instalación de software a nivel sistema operativo o recuperación de imágenes del sistema de back up
		Resto de averías

Actualización de software

Consiste en la actualización de cualquiera de los productos software que así lo precisen.

Siempre que aparezca en el mercado una nueva versión o «revisión», se enviará el producto, en el plazo de un mes, junto a la documentación precisa para su evaluación por CILSA, quien decidirá su implantación de acuerdo con las directrices y planificación que se acuerde.

Copia de seguridad. Restablecimiento del servicio

El Adjudicatario establecerá un plan de contingencia para la restauración del servicio para los casos de pérdida de la infraestructura, ataque por software malicioso, ya sea intencionado o involuntario.

Seguridad de la información

El Adjudicatario presentará un plan de seguridad que garantice la confidencialidad de los datos alojados, así como su acceso por terceros cumpliendo en todo momento con el RGPD y la LOPDGDD.

5.- INICIO DE LOS TRABAJOS

Para la planificación de la puesta en marcha del mantenimiento, el adjudicatario deberá tener en cuenta que el inicio se programa para el 1 de agosto de 2024, siendo su responsabilidad recabar toda la información necesaria para la puesta en marcha del servicio en la fecha establecida.


Pere Togh
Director de Recursos y Servicios


Av. Ports d'Europa, 100 - 08040 Barcelona
CILSA
NIF A39016292