



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y  
PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTION  
(ERP) PARA MERCAGRANADA S.A. EXPEDIENTE 1M/2017**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. TRABAJOS A DESARROLLAR</b> .....	<b>6</b>
3.1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR .....	6
3.2 REQUISITOS FUNCIONALES .....	8
3.3 SUMINISTRO DE LICENCIAS Y MANTENIMIENTO EL PRIMER AÑO.....	16
3.4 CARGA Y MIGRACION DE DATOS. ....	17
3.5 ENTREGABLES. ....	18
3.6 COMPATIBILIDAD CON LOS SISTEMAS ACTUALES DE MERCAGRANADA. ....	21
<b>4. REQUISITOS A CUMPLIR POR LOS TÉCNICOS DESIGNADOS</b> .....	<b>21</b>
<b>5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b> .....	<b>25</b>
5.1 LUGAR DE EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES Y PLAZO.....	25
5.2 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO .....	26
<b>6. SEGURIDAD</b> .....	<b>27</b>
6.1. SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD .....	27
<b>7. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA</b> .....	<b>28</b>
7.1. MEMORIA TÉCNICA .....	28

## 1. INTRODUCCIÓN

**MERCAGRANADA S.A.** tiene encomendado, como organismo público, la promoción y explotación de los Mercados Mayoristas de la ciudad de Granada así como la mejora de todos los órdenes del ciclo de comercialización de los productos alimenticios perecederos. Desde su inauguración hasta la fecha, **MERCAGRANADA S.A.** ha convertido sus instalaciones en un centro logístico y de servicios especializado en alimentación.

Las empresas instaladas en **MERCAGRANADA** abastecen de productos, además de a la provincia de Granada a poblaciones de las provincias limítrofes como Málaga, Jaén, Córdoba y Almería. Entre los servicios que presta MERCAGRANADA, S.A. a sus empresas clientes, destacan:

1. Operadores alimenticios mediante licencias administrativas de ocupación en naves de Frutas y Hortalizas, Pescados y Polivalencia
2. Servicios de frío en cámaras de mantenimiento de productos perecederos
3. Venta de hielo en escamas
4. Alquiler de módulos en naves industriales
5. Alquiler de locales de negocio en Zona de Actividades Complementarias
6. Alquiler de oficinas y derechos de superficie
7. Control de accesos. Servicio 24 horas, 365 días del año
8. Vigilancia y Seguridad. Mediante personal adscrito a los Mercados y a través de un sistema de Video vigilancia.
9. Limpieza
10. Gestión de residuos
11. Parking abonado o por horas para camiones, autobuses y caravanas.
12. Depuración de aguas residuales.
13. Auto lavado para camiones, autobuses, caravanas, turismos y vehículos industriales.
14. Formación
15. Servicios de marketing integrado. Club de fidelización usuarios y Mercalink
16. Organización de jornadas de promoción comercial
17. Cesión de la infraestructura necesaria para el desarrollo de la actividad de la Fundación Banco de Alimentos de Granada.
18. Organización de visitas para formar a la infancia en el consumo responsable de alimentos, en la gestión medioambiental sostenible y en las labores sociales

benéficas que afectan a colectivos desfavorecidos, colaborando para ello con Banco de Alimentos de Granada.

Actualmente, MERCAGRANADA S.A. carece de un sistema de información integral que de soporte a los distintos niveles administrativos de la empresa: operaciones, control y toma de decisiones.

Las herramientas informáticas en las que se basa la gestión de MERCAGRANADA S.A. son fundamentalmente Office y un sistema desarrollado internamente, basado en Access con las limitaciones propias de la herramienta. Este hecho implica que gran parte de la gestión de la información se realice mediante procesos manuales, dificultando la gestión diaria de los profesionales en sus respectivas áreas.

La situación actual de los sistemas de información de MERCAGRANADA S.A., se pueden resumir en los siguientes puntos:

- MERCAGRANADA S.A. carece de un sistema integral de gestión que dé respuesta a las necesidades de información de la empresa.
- Existe un modelo funcional muy bien definido aunque apoyado en herramientas muy básicas, y con alta intervención manual.
- La existencia de un Sistema de Planificación Estratégica muy bien definido y estructurado, MERCAEXCELENCIA, agiliza en cierta medida la toma de decisiones, si bien la alimentación manual puede conducir a errores.
- Uso de herramientas de ofimática (Access, Excel, Word, correo electrónico) que requieren un excesivo control manual.
- La organización genera y necesita disponer de una cantidad importante y crítica de documentación. Actualmente carece del soporte adecuado que simplifique tanto la catalogación como la explotación de dicha documentación.
- El seguimiento de procesos importantes se realiza de forma completamente manual.
- Los procesos de análisis de la información no cuentan con herramientas de apoyo integradas.
- La gestión eficiente del cliente y un mayor seguimiento del mismo así como el apoyo a la actividad comercial no está soportada por ningún sistema informático
- Ausencia, muy importante en la situación actual, de sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) que permitan agilizar la captación, la fidelización del cliente y seguimiento de la actividad comercial. En definitiva,

todas aquellas actividades que permitan establecer y mantener relaciones a largo plazo con los clientes.

- El seguimiento actual de cliente basado herramientas ofimáticas y en la carpeta de archivos en el servidor, es precario y limita excesivamente la funcionalidad y dificulta la gestión y la toma de decisiones.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de un técnico o grupo de técnicos certificados en la herramienta ERP (PRIMAVERA o equivalente), para la implantación del software de gestión integral de acuerdo con las necesidades de MERCAGRANADA, que de soporte a los procesos de la organización de forma centralizada y coordinada, fundamentalmente: gestión técnica de mantenimiento con personal propio y subcontratas (correctivo y preventivo) (tipo GMAO), medioambiente, seguridad, prevención de riesgos laborales, formación, limpieza e higiene, gestión de proyectos, gestión comercial y de relaciones con el cliente, aprovisionamiento, almacenes y la gestión económica-financiera y presupuestaria y gestión documental de MERCAGRANADA S.A., así como el control económico integral por centros de coste definidos por MERCAGRANADA, S.A. Se pretende mejorar la gestión y seguimiento del negocio y facilitar la toma de decisiones. Asimismo deberá facilitar el intercambio de información entre las distintas direcciones mediante la definición y automatización de procesos y minimizar las intervenciones manuales.

Se incluye dentro del objeto de este pliego la adquisición de todas las licencias necesarias para la puesta en marcha del sistema que viene definido en este pliego.

Otros aspectos a incluir dentro del proyecto son:

1. La coordinación, administración, organización y dirección de los diferentes ámbitos del proyecto; integración de equipos, procesos y sistemas. Instalación, parametrización, personalización y configuración de los diferentes módulos o aplicativos ofertados del ERP.
2. Desarrollo de interfaces y adaptaciones necesarias para la integración de las aplicaciones verticales.

3. Carga y migración de datos.
4. El desarrollo y ejecución de un plan de formación y comunicación que cubra todas las fases del proyecto, y que garantice tanto la capacitación funcional como técnica de los usuarios y profesionales de MERCAGRANADA S.A., implicados en el proyecto.
5. La documentación de las propuestas de mejoras identificadas en los procesos implantados.
6. El establecimiento de los niveles de seguridad y confidencialidad adecuados para la información manejada en el proyecto en cumplimiento de la legislación vigente.
7. Realización y entrega de toda la documentación correspondiente a cada una de las fases e hitos del proyecto, así como los correspondientes informes de seguimiento.
8. La integración de firma electrónica y descripción de las necesidades del software ERP para poder integrar otros sistemas informáticos.
9. La transición y migración de los sistemas actuales que queden sustituidos por los nuevos que los reemplacen. Por migración de datos se entenderá la carga de datos automática al nuevo Sistema así como cualquier actividad destinada a la depuración automática y carga efectiva de dichos datos en la nueva aplicación.
10. Suministro de licencias de todos los módulos y componentes necesarios del ERP propuestos, así como el mantenimiento de licencias el primer año.
11. Soporte post-arranque durante al menos 6 meses desde la entrega.

Las características principales del software de gestión integral a contratar son las siguientes:

- a) Deberá permitir crear documentos en cualquier área (compras, ventas, tesorería, contabilidad, inventario, etc), para poder personalizar el mismo a través del estándar de la herramienta, las necesidades de

MERCAGRANADA, S.A. Los documentos se podrán configurar y parametrizar de forma que MERCAGRANADA S.A., indique la relación de unos módulos con otros y como se realizaría esa relación. La parametrización a nivel de usuario deberá ser sencilla y fácil para los administradores principales de la herramienta que designe MERCAGRANADA, S.A.

- b) Se deberá poder extraer información de forma fácil a través de listas de usuario y de forma sencilla, para poder personalizar los informes finales que se requieran.
- c) Deberá ser modular y poder adquirir las licencias por módulos no por usuarios ni por bloques.

### **3. TRABAJOS A DESARROLLAR**

#### **3.1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**

El alcance del proyecto abarca:

- Gestión, seguimiento y plan de trabajo.
- Análisis, diseño, programación e implantación de la solución ERP para la gestión integral de MERCAGRANADA S.A., con las funcionalidades críticas a cubrir que se detallarán más adelante.
- Formación y documentación completa asociada a la implantación.

Asimismo, el alcance incluye los desarrollos y/o adaptaciones a medida necesarias para complementar la funcionalidad del ERP PRIMAVERA o equivalente, donde el estándar no cubra totalmente los requerimientos.

Las posibles interfaces con los sistemas subcontratados por MERCAGRANADA S.A. – Control, de accesos, medioambiente-seguridad, limpieza e higiene- con los que deba interactuar al objeto de automatizar bidireccionalmente los intercambios de información necesarios para los distintos sistemas, corriendo a cargo del adjudicatario los desarrollos a realizar en el sistema PRIMAVERA o equivalente.

Como filosofía general en la implantación, se deberá priorizar la utilización del estándar en la medida de lo posible. Para los requerimientos no cubiertos por el estándar se buscará un equilibrio entre el coste de desarrollo/mantenimiento de las posibles alternativas de desarrollo y el beneficio que aporte cada solución.

El proyecto deberá organizarse conforme a las siguientes líneas de trabajo, cuya planificación temporal deberá ser propuesta por cada licitador en su propuesta técnica:

1. Gestión y seguimiento del proyecto, incluida la gestión del cambio y gestión de riesgos en la implantación.
2. Adaptación de cada uno de los módulos funcionales, lo que implica la parametrización y/o desarrollos necesarios para la adecuación de la herramienta:
  1. Diseño del Modelo de Negocio que refleje y facilite los procesos de las áreas involucradas.
  2. Análisis y diseño de la integración del ERP en el área.
  3. Parametrización de las funcionalidades estándares del ERP implantado para dar respuesta a los procesos del diseño del Modelo de Negocio.
  4. Desarrollo de las adaptaciones necesarias en aquellos requerimientos no cubiertos por la funcionalidad estándar del ERP implantado.
  5. Soporte y apoyo en el proceso de despliegue del nuevo modelo.
  6. Redacción del Plan de Pruebas de validación del sistema implantado.
  7. Redacción del Plan de Arranque del sistema.
  8. Estabilización del Sistema.
  9. Formación a usuarios, previa a la puesta en marcha del sistema y soporte post-implantación: Esta formación deberá asegurar la consolidación del uso de todas las funcionalidades implantadas, así como el establecimiento de un periodo de soporte en el cual se pondrán en práctica los conocimientos adquiridos, realizándose un seguimiento durante y al final del proceso.

El soporte in-situ post-implantación cubrirá un **mínimo de 6 meses** tras la puesta en producción y aceptación del proyecto.

Con el fin de garantizar la calidad en los desarrollos, antes del comienzo de éstos, una persona designada por MERCAGRANADA S.A. validará los diseños realizados.



Una vez realizados los trabajos de desarrollo, éstos serán testados por el personal designado por MERCAGRANADA S.A., realizando las pruebas de usuario y de sistemas que estime oportuno para verificar la fiabilidad de los resultados y del rendimiento obtenido.

## 3.2 REQUISITOS FUNCIONALES

Los requisitos funcionales a cubrir por área son:

### Departamento técnico de servicios

- **Generación de las "Órdenes de Trabajo"** para los técnicos de mantenimiento (internos y externos), a partir de:
  - Averías e incidencias detectadas por los operadores de mercado y/o encargado y/o personal autorizado
  - En función de la urgencia
  - La programación / planificación de las tareas de mantenimiento preventivo por áreas de trabajo, mantenimiento correctivo y trabajos para terceros.
  - Tipificación de las órdenes de trabajo por centros de coste (a través de claves podrán acceder tanto personal interno como subcontratas).
  
- **Gestión de órdenes de trabajo**
  - Inclusión / Control de tiempos de reparación
  - Asignación de tareas a realizar en las "órdenes de trabajo", para mejor seguimiento del mantenimiento.
  - Inclusión / control materiales usados propios y por las subcontratas a cada orden de trabajo.
  - Imputación de costes a centros de coste a través de órdenes de trabajo: personal, medios auxiliares, contratas, cantidades parciales o totales de las diferentes facturas.
  - Gestión de expedientes o programas de mantenimiento preventivo, periódico en función de la frecuencia establecida.
  - Gestión de mantenimiento correctivo a través de la generación de órdenes de trabajo por centros de coste con posibilidad de imputación de costes tanto de mano de obra, contras, suministros, materiales...
  - Gestión de proyectos, reformas, planes o modificaciones en los edificios e instalaciones, mediante la gestión y control de tareas, tiempos e hitos.
  - Gestión de peticiones, elaboración de presupuestos y subcontratación del mantenimiento.
  - Gestión de comunicaciones con las empresas subcontratadas.
  - Integración con el módulo de compras y gestión de almacén.
  - Gestión del "libro del edificio o instalación".

- **Asignación de zonas / empleado a través de medios portátiles:** pda, Smartphone...de tal modo que el personal asignado pueda ver, acceder e imputar costes de material a todas las órdenes de trabajo que haya sido asignado.
- **Control de incidencias y averías,** pudiéndose conformar un historial de cada máquina o equipo.
  - Posibilidad de asignar horas por operario, cuantas ordenes atienden, numero de averías del equipo, así como el material utilizado
- **Gestión de almacén de repuestos**
  - Control de Stocks de repuestos y recambios
  - Control de E/S por lectura de código de barras
  - Stock mínimo por artículo inventariado
  - Registro automático de existencias a partir del registro de albaranes/ partes de trabajo.
- **Control de costes de cada "activo". Gestión de inventario de instalaciones y edificios.**
  - Definir los activos a diferentes niveles
  - Posibilidad de asignación de costes (horas/hombre, repuestos, etc...) a los diferentes niveles.
  - Imputación automática de los costes al conformar factura y/o albarán de compra de repuestos: por almacén o por orden de trabajo
  - Posibilidad de asignación tanto de costes directos como de costes indirectos (luz, agua,..)
  - Posibilidad de asociar un coste fijo por equipo más un variable dependiendo de las actuaciones sobre el mismo
- **Creación automática de partes de trabajo** programado, imputando costes de materiales, mano de obra y costes diversos asociados a la actuación. Propios y de subcontratas.
- **Informes y listados**
  - Listados de control por operario (propio y de subcontrata)/horas/servicio/operador
  - Listado de control de horas por operario (propio y subcontrata), ordenes atendidas, numero de averías del equipo, así como el material utilizado
  - Lista de revisiones realizadas a la máquina/ equipo, y cronología de revisiones pendientes de realizar con previsión de costes/ personal.
  - Listado de costes por centros de trabajo con todos los costes asociados tanto directos como indirectos
  - Indicadores de seguimiento del área.
  - Gestión y seguimiento de vencimientos: contratos de proveedores, autorizaciones, revisiones de productos (extintores), edificios( revisiones por OCA de instalaciones)
- **Gestión de proveedores de material y subcontratas.**
  - Mantenimiento de proveedores
  - Calificación / homologación de proveedores
- **Gestión de artículos**

- Precios de compra / artículo
- Stock mínimo / artículo (si es inventariable)
- Tipología de artículos
- **Gestión de las compras**

El módulo de gestión de compras debe facilitar la adquisición directa e indirecta de productos y servicios y establecer una capacidad de compras centralizada para toda la organización para dar soporte a las políticas y procesos de adquisición. Permitirá administrar el ciclo completo de adquisición, desde la orden de compra planificada a la confirmación y cambio de una orden de compra.

  - Ciclo de compras completo: solicitud de ofertas y respuestas, contratos y solicitudes de compra, pedidos, recepciones, devoluciones, facturación.
  - Planificación de compras y aprovisionamientos: Generación automática de solicitud de pedidos de compra a partir del stock mínimo planificado por equipo
  - Planificación de entregas y recepciones.
  - Validación / aprobación de las solicitudes de comprar en función del importe
  - Conformación de factura de compras a partir de los albaranes registrados
  - Posibilidad de asociar diferentes albaranes de entrega a una misma factura de compras
  - Imputación automática de costes al validar la factura imputándola a una orden de trabajo o a un centro de coste
  - Asociación de documentos al pedido de compra, fácilmente consultables
  - Contabilización automática de la factura
  - Emisión de documentos de pago (Pagarés, Cheques, Transferencias)
  - Estadísticas de valoración y clasificación de proveedores.
  - Catálogo de tarifas parametrizable con proveedor.
  - Gestión y seguimiento de pedidos abiertos: incidencias y autorizaciones de pago.
  - Planificación de las condiciones de pago.
  - Campañas masivas de pago.
  - Parametrización de procesos de pago.
  - Integración con gestor documental para la documentación asociada a este módulo
  - Informes y cuadros de mando.
- **Gestión de ofertas**
  - Generación de la oferta para envío a proveedores
  - Registro de condiciones y precios ofertados por los proveedores
  - Propuesta de la mejor oferta
  - Registro documentos asociados
- **Gestión de Concursos públicos**
  - Registro de pliegos técnicos y administrativos
  - Registro de expedientes

- Asignación de documentación a expedientes
- Registro de propuestas técnicas recibidas
- Acceso / consulta por expediente / cualquier documento asociado al expediente
- **Registro de Entrada / Salida electrónico**
  - Registrar entrada y registrar salida
  - Escaneo de documentos
  - Tipología de asuntos
  - Impresión de las entradas / salidas
  - Consultas y listados
  - Envío automático de correo electrónico
  - Vinculación automática, en su caso, con el cliente
- **Gestión de proyectos:** ayudará a tener mayor control sobre la programación, recursos y aspectos financieros tanto de proyectos a corto como a largo plazo, ya sean internos o externos.
  - Gestión automatizada de proyectos y análisis de costes.
  - Posibilidad de estructurar jerárquicamente los proyectos.
  - Estimaciones flexibles.
  - Directorio de trabajo y listas de distribución ilimitada.
  - Especificaciones para puestos de trabajo específicos o modificación de los existentes.
  - Administración de recursos y programación de proyectos.
  - Gestión y distribución de documentación relacionada con el proyecto.
  - Creación de agendas y debates de las reuniones.
  - Creación de informes, consultas y acceso a informes prediseñados.
  - Cotización de proyectos. Base de conocimiento de costes que permita tener en cuenta los precios de obras y equipamiento para futuros proyectos.
  - Informes, listados e Indicadores.
- Gestión de tiempos efectivos por proyecto y personas asignadas.
- Registro inicio proyecto, gestión e imputación de tareas, costes, tiempos: asociar compras a proyectos, definir presupuestos, calendarios de tareas, gestión de agenda.
- Registro de tiempo dedicado a cada proyecto por las distintas personas que lo trabajan.
- El sistema permitirá consultar proyectos pasados para poder crear nuevos proyectos a partir de uno anterior.

## Comercial y Comunicación

- **Sistema de Gestión de relación con los clientes**
  - Ficha para clientes potenciales con la inclusión de campos de interés en la negociación con el potencial cliente. Incluir alarmas que faciliten el seguimiento de las negociaciones
  - Fichas para clientes actuales completa en las que se incluyan datos como: relación o línea de negocio que la vincula con la merca,

facturación, antigüedad, impagos, etc. Alarmas para fecha renovación contratos

- Posibilidad de incluir nuevos campos en ambas fichas
- Resumen estadístico que facilite el control y registro de actividad de los clientes actuales, escandallo de costes y márgenes de cada cliente o línea de negocio
- Catálogo de productos disponibles con fotografías y ficha técnica
- Gestión de agenda y contactos del Área Comercial, gestión de tiempo dedicado a cada cliente potencial.
- Segmentación de los clientes que permita la planificación de campañas comerciales y de publicitarias tales como: envío de mailing, cartas, encuestas, tele marketing, etc.
- Definición de campañas, incorporar lista de clientes afectados sobre los que se quiera realizar una acción.
- Gestión de agenda y contactos Área Comunicación compartida con la agencia de publicidad
- Gestión de tiempos efectivos y costes dedicados a cada plan de acción, a campañas publicitarias o promocionales o evento
- Registro inicio de cada campaña o evento promocional, gestión e imputación de tareas, costes, tiempos dedicados por las personas que lo trabajan Agencia y MERCAGRANADA S.A.
- Realizar campañas de marketing y redes sociales específicas para cada tipo de cliente
- Tienda web incorporar sistemas de cobro seguro via Paypal de productos como bonos, etc.

## Atención al cliente

Este módulo ayudará sobre todo a administrar de forma integral los clientes y fortalecer las relaciones con los mismos.

- **Gestión de Incidencias**
  - Registro / Gestión de incidencias
    - Por tipología, fecha, descripción, área - zona
    - Vinculación con cliente (en su caso)
    - Asociación de acciones correctoras (sólo en su caso)
  - Consultas e informes por cliente, tipología, etc...
  - Generación automática de órdenes y partes de trabajo (en su caso)
- **Oficina Virtual**
  - Integración con los sistemas:
    - Gestión de clientes
    - Control de accesos
  - Acceso restringido (usuario/contraseña)
- **Gestión de clientes**
  - Gestión de datos de clientes. Al menos se tendrán que contemplar los datos que se tienen en la actualidad. A saber:
    - Básica (dirección, correo, teléfonos, representante, etc...)
    - Tipología de clientes (parametrizable)

- Actividad (fecha de alta)
  - Número de trabajadores que tienen en MERCAGRANADA S.A., asesoría, ámbito comercial (nacional, municipal, provincial, regional)
  - Tipo de distribución (mayoristas puros, integración del canal de distribución)
  - Establecimientos,
  - Si sirven a domicilio
  - Productos en exclusividad.
  - Relación entre mayorista (operadores) y minoristas (usuarios detallistas, HORECO u otro tipo) que operan en MERCAGRANADA S.A.
  - Importante tener asociado los espacios (un cliente puede tener varios espacios) que tiene asignados, clasificados por actividades metros, precio, etc...
  - Vehículos de clientes.
  - Posibilidad de crear nuevos campos.
  - Gestión de comunicaciones vía correo postal, telefónicas, Email, SMS, whatsapps, etc.
  - Trazabilidad completa de las operaciones del cliente, hasta llegar a la consulta del documento físico – factura, pago, etc...
  - Documentación asociada al cliente: convenios, etc... Esta documentación ha de ser de fácil acceso
  - Los convenios vinculados con el cliente también pueden ser consultados fácilmente desde la herramienta.
  - Bajas de clientes (paso a inactivo), indicación de fecha de baja y motivo de baja
  - Gestión del ciclo de ventas de los módulos/locales/parcelas: presupuestos, contratos, órdenes firmes, pedido, asignación, planificación de entrega, facturas. Deberá incluir un gestor de expedientes para el seguimiento de la facturación de los servicios.
  - Configurador de productos y servicios personalizable.
  - Control de crédito y valoración de riesgo de los clientes.
  - Gestión de tarifas parametrizables según múltiples criterios.
  - Gestión de todo el proceso de cobro de facturas.
  - Gestión y seguimiento de solicitudes: antigüedad, análisis de riesgo, estadísticas, gestión de entrega y recepción del cliente.
  - Proceso de pago definido por tipo de transacción
  - Gestión de quejas y reclamaciones de clientes.
  - Integración con gestor documental para la documentación asociada a este módulo.
  - Listados, consultas e indicadores.
- **Gestión de cobro**
    - Gestión de cobro por recibo, talón, pago en caja
    - Generación del recibo a partir de facturas pendientes de pago
    - Emisión de recibos de cobro (original y copia)

- Posibilidad de anotación de comentarios, gestiones realizadas asociadas al pago
- Posibilidad de imprimir el mandato sepa asociado al cliente.
- Posibilidad de asociar documentos al cobro
- Consultas e informes
- **Control de accesos y seguridad**
  - Gestión de presupuestos de “bono” de acceso por cliente y matrículas.
  - Generación automática de la factura a partir de la aceptación del pedido
  - Posibilidad de asociar documentos al presupuesto
  - Consulta de documentos
- **Venta de hielo**
  - Gestión del almacén de hielo
  - Gestión de tarifas para el artículo hielo, por kilos y por tipo de cliente
  - Gestión de entradas, recepción de pedidos a partir del pedido de compra
  - Actualización de las existencias a partir de los pedidos de venta (albaranes de venta)
  - Consulta de ventas por cliente
- **Arqueo de caja de parking**
  - Arqueos de caja por operario y franja horaria

## **Económico - Financiero**

- **Control presupuestario**
  - Elaboración de presupuestos, internos y para terceros.
  - Control y seguimiento
- **Gestión de contratos**
  - Gestión del cliente
  - Fechas, asociadas: inicio, vencimiento, preavisos, prórrogas, periodos de denuncia, etc...
  - “Producto / servicio” e importes asociados
  - Situación financiera del cliente (endeudamiento, impagados)
  - Gestión de avisos y alertas
  - Gestión de prórrogas
  - Gestión de penalizaciones
- **Gestión de facturación**
  - Facturación general automática
  - Programaciones de facturación.
  - Integración de publicidad en las facturas.
  - Posibilidad de agrupación de albaranes en una sola factura
  - Facturación electrónica.



- Gestión de envío de facturas por correo electrónico automáticas.
- **Gestión del cobro**
  - Gestión de remesas
  - Gestión de impagados: liquidación de intereses de demora, asignación de gastos de devolución, requerimientos de pago, seguimiento de acciones, así como todas las herramientas necesarias para llevar un correcto seguimiento tanto de las tareas realizadas como por realizar en este aspecto.
  - Descuentos financieros
  - Gestión de cobro e impagados automática. Informes y alertas.
- **Gestión Contable**
  - Contabilidad General
  - Contabilidad analítica
  - Contabilidad financiera.
  - Contabilidad de costes y por proyectos. (Única factura con contabilización de costes por líneas de factura)
  - Generación de módulos de IVA y Retenciones
  - Generación de informes financieros
  - Gestión de Tesorería
  - Gestión del Inmovilizado
  - Análisis de riesgo
- **Gestión de productos**
  - Tratamiento de productos
  - Informes estadísticos
- Bancos: Formatos de intercambio de información con entidades financieras: "cuadernos bancarios".
- Gestión de impuestos Formularios de intercambio de información con organismos oficiales (AEAT, Registros Mercantiles, etc.) en diferentes formatos (papel, soporte magnético, envío telemático, etc.)
- Gestión de pagos:
  - Generación de documentos de pago (listado de transferencias y cheques)
  - Generación de libramientos u órdenes de pago, procesos de aprobación y ejecución material de transferencias por el banco mediante firma en destino de los apoderados.
  - Preparación, control y envío directo de archivos de remesas de pago.
  - Control y seguimiento de la situación de documentos órdenes de pago.
- Informes y consultas.

## **Secretaría de dirección**

- Gestión de citas gerente
- Reuniones ejecutivas internas



- Reuniones órganos de gobierno
- Coordinación de actos jurídicos
- Expedientes sancionadores y adjudicaciones, traspasos, renunciaciones y cambios de denominación
  
- Requisitos generales de la gestión documental.: creación de hipervínculos con ruta al servidor interno o FTP.

### **3.3 SUMINISTRO DE LICENCIAS Y MANTENIMIENTO EL PRIMER AÑO.**

#### **Suministro de licencias:**

El adjudicatario deberá suministrar todas las licencias software necesarias para implementar la solución ERP propuesta en los entornos requeridos. Esto implica el suministro de todos los componentes ofertados del ERP, así como de las herramientas o productos software necesarios para la operatividad del sistema en los términos descritos en el presente pliego.

Los licitadores deberán describir en su oferta técnica la relación detallada de todos los elementos software ofertados, incluyendo en la oferta económica el detalle de costes correspondiente a esta partida.

Dado que el número de licencias podrá depender del modelo de licenciamiento de la solución propuesta, las licencias ofertadas deberán soportar al menos el siguiente volumen de usuarios:

- Acceso completo a las funcionalidades del ERP: Máximo 5 personas.
- Acceso interno parcial a funcionalidades de los distintos módulos: Toda la plantilla

#### **Mantenimiento de licencias 1er año**

Al inicio del proyecto se suministrarán las licencias mínimas necesarias para el desarrollo del mismo y el resto de licencias (según acuerdo con MERCAGRANADA) estarán supeditadas a la puesta en producción de cada uno de los módulos relacionados. El mantenimiento de las licencias contratadas comenzará a partir de la recepción del ERP por parte de MERCAGRANADA S.A.

### **3.4 CARGA Y MIGRACION DE DATOS.**

La oferta deberá describir la propuesta de carga de nuevos datos maestros y migración de datos existentes, para que la puesta en producción de los nuevos sistemas se realice sin pérdida de la información disponible en los sistemas que serán sustituidos.

La migración de datos deberá realizarse con la profundidad histórica y con las adaptaciones de integridad referencial necesarias para garantizar la plena funcionalidad del nuevo sistema desde su puesta en producción.

El adjudicatario realizará un análisis de la información existente en las aplicaciones actualmente en explotación y que serán remplazadas por el sistema objeto de este pliego para determinar la estrategia de migración. Cabe destacar que se espera, en la medida de lo posible, que los datos maestros residan y sean gestionados por el ERP.

Una vez identificada la información y los formatos en los que se encuentra, el adjudicatario realizará, probará y documentará los procesos necesarios para la migración de la información existente a la nueva estructura y elaborará un plan de migración.

El Sistema deberá contener en el momento de su puesta en marcha todos los datos que sean requeridos para asegurar una plena y óptima utilización por parte de los usuarios.

De esta manera esto implica que el adjudicatario deberá:

- Asumir en el alcance de esta tarea la migración de los datos actualmente gestionados por las aplicaciones a las que sustituirá el nuevo sistema ERP.
- Diseñar y Planificar adecuadamente la tarea, tanto del punto de vista conceptual como operativo.
- Desarrollar los procedimientos informáticos requeridos para la carga en el nuevo Sistema de los datos.
- Controlar el resultado final del proceso, garantizando la consecución de los resultados que se hayan previsto.

- Se deben definir e implantar todos los procesos necesarios para cargar y mantener la integridad de todos los datos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema ERP.

Respecto a la información histórica se realizarán las actuaciones necesarias para que puedan ser consultadas para realización de informes, cuadros de mando y otras herramientas de análisis que se consideren oportunas desde la dirección de MERCAGRANADA.

### **3.5 ENTREGABLES.**

Durante la ejecución del proyecto se deberá obtener al menos los siguientes productos:

Para la Gestión y seguimiento del proyecto:

1. Planificación
2. Informes de seguimiento.

Para la solución técnica de cada una de las áreas de gestión, se deberán obtener los siguientes productos:

1. Análisis de Requisitos del Sistema
2. Modelo de Negocio Propuesto: deberá describirse la solución propuesta y la forma en la que cubrirá cada una de las necesidades y requerimientos planteados. Se deberán detallar las funcionalidades del sistema propuesto, con particular referencia a las de los correspondientes sistemas que van a sustituir. Se deberán describir los requerimientos técnicos del nuevo sistema.
3. Arquitectura de la Solución Propuesta.
4. Módulos del ERP utilizados
5. Propuesta de parametrización a realizar del sistema
6. Documentación completa sobre los desarrollos adicionales a realizar.
7. Número de licencias ofertadas y distribución o funcionalidad sobre los usuarios.
8. Carga y migración de datos.  
Deberá describirse la propuesta de carga de nuevos datos maestros y migración de datos existentes, para que la puesta en producción de los nuevos sistemas se realice sin pérdida de la información disponible en los sistemas que serán sustituidos. La migración de datos deberá realizarse con la profundidad histórica y con las adaptaciones de integridad referencial

necesarias para garantizar la plena funcionalidad del nuevo sistema desde su puesta en producción.

**9. Plan de Pruebas de Validación del Sistema.**

**10. Plan de Arranque del Sistema y soporte post-arranque durante al menos 6 meses desde la entrega.** Tras la puesta en producción de cada uno de los módulos en sus respectivas fases, la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de soporte post-arranque para todos aquellos usuarios afectados por cada una de las puestas en producción modulares. Se incluirá la propuesta de soporte post-arranque tras la puesta en producción de cada uno de los módulos o herramientas asociadas al sistema ERP presentado, detallando el alcance, recursos asignados, dedicaciones, plazo y aquellas cuestiones que el licitador quiera proponer

**11. Plan de Formación.** La propuesta incluirá un plan de formación como elemento clave en el proyecto para asegurar la adecuada transmisión del conocimiento y la correcta implantación del proyecto.

Para ello, será necesario formar, por un lado, al personal técnico involucrado en el desarrollo y, por otro, a todos los usuarios finales de aquellas áreas usuarias de las nuevas funcionalidades implantadas en MERCAGRANADA S.A. acorde en el tiempo con la implantación de las mismas.

La formación del personal técnico y usuarios correrá a cargo de la empresa adjudicataria y contemplará los siguientes aspectos:

- o Perfiles de las personas: se deberá tener en cuenta para establecer e impartir el plan de formación y sus contenidos, el perfil del personal al que se dirigirá la formación, los puestos que desempeñan, así como su experiencia y conocimiento previo. El Plan de formación para el personal técnico deberá garantizar el conocimiento y uso por parte de éste de las herramientas o paquetes suministrados para la realización del proyecto, así como la prestación del adecuado soporte tecnológico. Se deberá formar mínimo a 3 personas a nivel de parametrización (nivel más elevado que el de usuario).
- o Objetivos de formación: teniendo en cuenta los perfiles identificados y las necesidades de formación, deberán identificarse los objetivos a alcanzar por el proceso formativo. Si fuese necesario para la concreción de los objetivos, se llevará a cabo un análisis de impacto

para conocer qué funciones van a cambiar y que supondrá para cada usuario el cambio

- o Diseño de los cursos: descripción del tipo de formación, teniendo en cuenta los condicionantes del calendario, número de personas a formar y logística disponible en MERCAGRANADA S.A. La formación deberá impartirse en MERCAGRANADA S.A. y en el horario laboral de las distintas áreas.
- o Logística: se determinarán los recursos materiales y humanos necesarios para impartir los cursos, realizar las diferentes actividades que se programen y las características necesarias del lugar donde se desarrollarán las sesiones de formación.
- o Material de los cursos: La empresa adjudicataria proporcionará el material necesario al alumno para el correcto seguimiento de los cursos y el estudio posterior. El contenido de los cursos variará atendiendo a la naturaleza de los mismos, estando orientados a la formación práctica del usuario o personal técnico. La Dirección del Proyecto podrá, en cualquier momento, realizar en la forma que estime conveniente evaluaciones y control de calidad de los cursos impartidos

12. Manuales de formación para cada uno de los procesos alcance del proyecto

13. La relación de los productos anteriores puede ser completada por el licitador en función de la solución presentada en la oferta técnica de la presente licitación.

14. Cada empresa licitadora deberá describir los servicios que ofrecen en sus ofertas, especificando alcance, recursos asignados, dedicaciones, plazo y aquellas cuestiones que el licitador estime oportunas. Cabe destacar que este servicio deberá estar compuesto por uno o varios perfiles técnicos con sobrados conocimientos en los módulos puestos en producción, a tiempo parcial o completo y deberá ser presencial en las dependencias de MERCAGRANADA S.A.

15. Se describirá el plan de formación propuesto, detallando la organización de grupos de usuarios, horas lectivas, contenidos, etc. Se describirán los

materiales didácticos y en su caso, la utilización o puesta a disposición de medios auxiliares, como aula virtual, etc.

### **3.6. COMPATIBILIDAD CON LOS SISTEMAS ACTUALES DE MERCAGRANADA.**

Los sistemas que actualmente utiliza MERCAGRANADA S.A. son:

- Windows Server 2008 R2 y versiones posteriores.
- Versión 2010, 2013 de Microsoft Office y versiones posteriores.: Excel, Access, Word.
- Compatible para documentación estándares: Word, Excel, pdf, jpg, videos, etc. O bien enlace a servidor interno.
- Accesible desde todos los equipos con los permisos que se asignen.
- Exportación e importación.
- Terminales con Windows 7 y Windows 10.

## **4. REQUISITOS A CUMPLIR POR LOS TÉCNICOS DESIGNADOS**

Se describirá el equipo de trabajo propuesto, con detalle de la organización del equipo, capacitación, roles, funciones asignadas y planificación de tareas y dedicaciones efectivas. Los datos del currículum incluirán información respecto a conocimientos, formación, certificaciones del fabricante de la herramienta y proyectos recientes en los que se ha participado destacando la implantación de ERP similares. De esta forma, también se deberá destacar, en el caso que la hubiera, la experiencia en la implantación de ERP, en cualquier entidad relacionada con MERCAGRANADA o empresa similares.

Los perfiles definidos para la realización de estas tareas deben poseer al menos las siguientes características:

- 1) **Director del Proyecto.** Se encargará del control y seguimiento del proyecto, gestión de riesgos y toma de decisiones de acciones preventivas, toma de decisiones durante la ejecución del proyecto que afecten al plan del proyecto,

resolución de conflictos con el objetivo de velar en todo momento por la ejecución del proyecto con la garantía de calidad y en los plazos y precios definidos. Esta persona será el interlocutor con MERCAGRANADA por parte de la empresa licitadora, y encargado de las tareas de supervisión y coordinación de las tareas propias del proyecto.

o **Requerimientos profesionales**

- Titulación superior o equivalente
- Amplio conocimiento en la gestión de servicios de soporte ERP con más de 3 años de experiencia
- Amplio conocimiento en el desarrollo de proyectos complejos
- Capacidad de gestión y coordinación de equipos
- Conocimientos del sector público

2) **Equipo de proyecto:** Será el equipo encargado de las actividades descritas en el presente pliego. Las empresas licitadoras deberán garantizar y justificar la capacidad de disponer de un número de personas suficiente para abordar las actividades técnicas y funcionales en los plazos previstos de ejecución de los trabajos. Como mínimo deberá constar de:

a) **Consultor de la solución técnica. Jefe del proyecto.**

- o Interlocutor único del proyecto para la Dirección Facultativa del proyecto.
- o Control y seguimiento del proyecto global.
- o Coordinación de posibles inter-proyecto.
- o Análisis y gestión de riesgos globales.
- o Consolidación de información de estado y evolución del proyecto.
- o Supervisión y aprobación, antes del pase a los comités, de los informes que se realicen.
- o Coordinación y supervisión de informes solicitados.
- o Coordinación y comunicación entre las partes involucradas en el desarrollo del proyecto.
- o Da soporte para el alineamiento de los objetivos entre el proyecto y los de MERCAGRANADA S.A.
- o Realiza las actas de las reuniones en las que participa, según la decisión de MERCAGRANADA S.A. en cada momento.

- Supervisar que toda la información de gestión del proyecto esté actualizada, tomando las medidas que vea necesarias para que así sea.
- Realiza las labores de actualización de la información-documentación.
- Cualquier otra tarea que se derive de lo expuesto en este pliego y que no esté expuesta explícitamente.
- **Requerimientos profesionales**
  - Titulación superior o equivalente
  - Experiencia en implantación de soluciones ERP de al menos 3 años
  - Conocimiento de los módulos del ERP a implantar objeto de la licitación.

#### **b) Programador**

- **Requerimientos profesionales**
  - Conocimiento en entornos de programación de los lenguajes de programación requeridos de al menos TRES años.
- **Principales tareas**
  - Labores de programación y pruebas

Adicionalmente el licitador podrá incorporar en su equipo de trabajo algún otro perfil, que bajo su experiencia y acorde con el enfoque de la solución que proponga, ayude a conseguir los objetivos del proyecto y la implantación exitosa de la solución.

#### **Modificaciones en la composición del equipo de trabajo**

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al responsable que asigne al proyecto MERCAGRANADA S.A., siendo potestad suya solicitar, si entiende que existen razones que lo aconsejen, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo por otros, de al menos, el mismo perfil, respetando en todo caso un preaviso mínimo de quince días.



Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito a MERCAGRANADA S.A. con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta y proponiendo varios candidatos de un nivel igual o superior al del recurso que sustituya. El cambio deberá ser aprobado, necesariamente y con carácter previo a hacerlo efectivo, por el Responsable de la empresa. La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse con un preaviso de quince días. En el caso de tratarse de personas no incluidas en la propuesta, la autorización por parte de MERCAGRANADA S.A. requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio del Director Técnico esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto no serán facturables.

La designación de técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada, a petición de MERCAGRANADA S.A., y en este caso, el adjudicatario se obliga a proponer otras personas, de idéntica categoría, y con circunstancias personales y profesionales, al menos, idénticas a las inicialmente propuestas.

La elección por MERCAGRANADA S.A. de ésas u otras personas no alterará en ningún caso el precio ofertado por la adjudicataria.

### **Jornada laboral y lugar de realización de los trabajos.**

Los trabajos requeridos en el presente pliego serán prestados en las instalaciones de MERCAGRANADA S.A. o en las de la empresa adjudicataria (dependiendo de la dinámica o evolución del proyecto durante las diferentes fases de ejecución del proyecto).

En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de MERCAGRANADA S.A., el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa

contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, MERCAGRANADA S.A. proporcione medios.

La jornada de trabajo será de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca con MERCAGRANADA S.A. No obstante, en circunstancias excepcionales y cuando, a criterio MERCAGRANADA S.A., la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancias del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

## **5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

### **5.1 LUGAR DE EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES Y PLAZO**

Los trabajos se realizarán principalmente en las dependencias de MERCAGRANADA S.A., si bien, el adjudicatario podrá realizar algunas actividades en sus propias instalaciones siempre y cuando esto no interfiera en la correcta ejecución del proyecto.

La Administración, mediante oportuna notificación, señalará el comienzo de los trabajos, con el fin de que el contratista pueda proceder a su ejecución.

El plazo de ejecución del presente contrato será de 12 meses más 6 meses de soporte tras el arranque a contar desde la orden de inicio emanada de MERCAGRANADA S.A., que nunca podrá ser anterior a la formalización del

documento contractual administrativo. En cualquier caso la fecha de comienzo del curso del plazo señalado será la de la firma del contrato de ejecución.

## **5.2. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO**

La actuación del adjudicatario será supervisada por la persona que en su momento que designe MERCAGRANADA S.A. Para ello, se formará un Comité Director formado por los responsables designados por MERCAGRANADA S.A., así como por responsables de la empresa licitadora, con el fin de facilitar el seguimiento de las fases del proyecto, garantizar el cumplimiento de plazos y gestionar la toma de decisiones.

El adjudicatario vendrá obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca MERCAGRANADA S.A. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas en el Comité Director.

Se establecerá un calendario de reuniones de seguimiento cuya frecuencia se establecerá de mutuo acuerdo entre la dirección del proyecto por parte de MERCAGRANADA S.A. y la empresa adjudicataria.

En estas reuniones de seguimiento la empresa licitadora deberá presentar como mínimo los informes de progreso del proyecto identificando los problemas detectados en el desarrollo del mismo así como las posibles alternativas.

La dirección del proyecto por parte de MERCAGRANADA S.A. podrá solicitar en cualquier momento la realización de una reunión de seguimiento, cuando circunstancias sobrevenidas lo aconsejen.

La finalización de cada fase u otros productos intermedios que se definan en la metodología propuesta deberá contar con la aprobación del Director del Proyecto como requerimiento para acometer la siguiente fase.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de lo establecido en el presente pliego de Bases Técnicas y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo o se refiera a órdenes que hayan sido impartidas por escrito y advirtiéndole que son esenciales para el buen fin del contrato, se considerará causa de resolución del mismo.

## 6. SEGURIDAD

### 6.1. SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se verá obligado a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

La propiedad intelectual del producto obtenido en la colaboración del presente expediente, será de la Administración.

La empresa adjudicataria se compromete a preservar la confidencialidad de cualquiera de los datos a los que tuviera acceso. En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos de la Ley Orgánica LOPD 15/99, estando el personal del contratista obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte MERCAGRANADA S.A..

- Protección de datos: La solución deberá cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD).
- El sistema debe incorporar mecanismos de auditoría para el control de acceso y un registro de los intentos de conexión.
- Deberá disponer de un registro (log) donde se almacenen las incidencias y eventos que ocurran en el sistema. En este fichero de trazas quedará constancia permanente de los accesos al sistema y de las acciones más agresivas del usuario, tales como la eliminación de ficheros o el borrado de grandes cantidades de información.
- La administración de la seguridad deberá de estar basada en roles, con herramientas que faciliten su definición y mantenimiento, así como la asignación de los usuarios o grupos de usuarios a roles con la posibilidad de definir roles compuestos. La aplicación deberá de permitir a través de los roles definir qué acciones podrá realizar cada usuario.
- Todas las transacciones que se realicen con el exterior se establecerán siempre bajo protocolo seguro (SSL).

## 7. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta presentada por el adjudicatario deberá ser lo más detallada posible, de forma que permita su análisis y valoración según los criterios de adjudicación y/o selección que se determinen para este expediente.

La oferta técnica deberá incluir:

- SOBRE B: Memoria técnica: que incluya todos los apartados mencionados.

Las ofertas se valorarán utilizando estos datos. El adjudicatario será el único responsable de las consecuencias que la falta u omisión de alguno de los datos anteriormente indicados pueda generar en la valoración de ofertas.

Así mismo, el adjudicatario deberá entregar la documentación que le sea requerida por el órgano de contratación como parte del "Pliego de Cláusulas Particulares" o formalización del contrato correspondiente a este expediente.

### 7.1. MEMORIA TÉCNICA

La empresa licitadora expondrá en la Memoria Técnica el alcance detallado del proyecto, así como la metodología a utilizar, su enfoque de gestión de proyecto y gestión del cambio, el plan y el equipo de proyecto, solicitados en este pliego técnico. Adicionalmente, también deberá incluir las prestaciones adicionales sobre las obligaciones incluidas en los pliegos.

Como **mínimo** deberá presentar la siguiente documentación:

- A. Productos ofertados y propuesta de licencias de conformidad con lo establecido en el pliego técnico.
  - Valoración funcional del producto ofertado.
  - Valoración tecnológica del producto ofertado.
  - Propuesta de licencias y cobertura.
  - Compatibilidad con la infraestructura tecnológica de MERCAGRANADA S.A.
- B. Propuesta de proyecto de implantación de conformidad con lo establecido en el pliego técnico apartado 3.
- C. Propuesta de integración de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones técnicas.
- D. Propuesta de carga y migración de datos conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones técnicas.
- E. Propuesta de plan de formación, conforme al pliego de condiciones técnicas.
- F. Propuesta de soporte post-arranque.

- G. Metodología de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones técnicas.
- H. Valor técnico del equipo de trabajo de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones técnicas: horas de dedicación, cantidad de recursos, cualificación de los mismos en las áreas que participarán.
- I. Producto ofertado y propuestas de licencias. N° de instalaciones de producto en España, número de usuarios de producto en España.
- J. Referencias de la empresa implantadora. Implantaciones realizadas de la solución ofertada en cuanto exceda de lo mínimo exigido en pliegos, disponibilidad de técnicos certificados en la solución, cobertura y distribución geográfica de la empresa implantadora.