

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MIGRACIÓN, IMPLANTACIÓN Y SOPORTE RELATIVO A LA SOLUCIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIAL (ERP) SIGCAM.

Entidad Contratante:

CAMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE LA RIOJA

Avenida Gran Vía nº 7, piso 7º, 26002 Logroño (La Rioja)

Telf : 941248500

CIF: Q2673001J

Servicio:	Migración, implantación y soporte relativo a la solución de gestión empresarial SIGCAM
Procedimiento:	Abierto
Tramitación:	Ordinaria
Expediente:	TIC/1/2026
Responsable Técnico:	Manuel Troya Santamaría

Cláusula 1ª. Objeto del contrato.

1. El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de migración, implantación y soporte relativo a la solución de gestión empresarial (ERP) SIGCAM.

CPV: 72262000-9 Servicios de desarrollo de software.

CPV: 72263000-6 Servicios de implementación de software.

CPV: 72265000-0 Servicios de configuración de software.

CPV: 72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software.

2. La solución de gestión empresarial (ERP) Microsoft Dynamics NAV 2009, en adelante denominada “NAV 2009”, es la herramienta de gestión económico-financiera de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de La Rioja, utilizada en determinadas áreas funcionales a través del desarrollo personalizado de gestión “SIGCAM”.

La versión de MS Dynamics NAV 2009 actualmente instalada se concreta en las siguientes funcionalidades:

a.- Gestión Financiera. Contiene diferentes apartados con el fin de gestionar la contabilidad, que incluye:

- o Grupos registro, proveedor, cliente, producto, IVA.
- o Divisas, dimensiones, diarios, periodificaciones.
- o Tesorería, activos fijos, presupuestos contables (plan contable y liquidación de presupuestos).
- o Impuestos, IVA, IS, informativos
- o Importación de nóminas.
- o Contabilidad analítica e informes financieros.

b.- Gestión Compras Módulo en el cual se adquieren los servicios principalmente, ya que en la mayoría de los casos no existen productos a inventariar. Incluye:

- o Productos, almacenes (Sedes).
- o Oferta, pedido, albarán, factura, abonos.
- o Formatos de documentos.
- o Informes de compras.
- o Gestión de adquisición servicios (expedientes de contratación).

c.- Gestión Ventas. Módulo en el cual se emiten principalmente los servicios ya que normalmente no se emiten procesos, los cuales contengan productos a inventariar. Incluye:

- o Productos, almacenes (Sedes).
- o Oferta, pedido, albarán, factura, abonos.
- o Formatos de documentos.
- o Informes de ventas y gestión de la emisión de servicios.

El módulo SIGCAM en su versión 2009 incluye las siguientes funcionalidades:

d.- Gestión de Actividades. Solución en la cual se realizan las diferentes actividades, formación, gestión eventos, jornadas, reserva salas, etc.:

- o Cursos de formación *in situ*, externos, presenciales y *online*.
- o Gestión de eventos.
- o Jornadas y seminarios.
- o Reserva de salas y otros recursos.

e.- Legalización de Documentos. Generación de los servicios de legalización de expedientes, en sus diferentes documentos y tipologías, con el objetivo de potenciar y facilitar las actividades comerciales. Incluye:

- o Cuadernos ATA.
- o Certificados de origen.
- o Legalización de facturas.
- o Certificaciones.
- o Gestión de avales.
- o Visados.

f.- Gestión Registros IAE. Importación de los registros de empresas, tipificados por códigos CNAE y por su composición, a partir del fichero DATECO generado por la AEAT, con el fin de gestionar la información a terceros y generar el censo de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de La Rioja. Incluye:

- o Gestión de información DATECO con la AEAT, incluyendo la importación DATECO con la AEAT y censos de IAE.
- o Gestión de información comercial.
- o Gestión de relaciones de negocio.
- o Censo cameral.

g.- Gestión de Documentación. Gestiona la documentación y ficheros, bien recibidos o entregados, con el detalle de fecha y horas, para cada uno de los diferentes procedimientos. Incluye:

- o Gestión del registro de documentación (entrada/salida/consultas).
- o Asignación de registro al contacto, cliente, proveedor.
- o Asignación de registro a grupo de usuarios/usuario.
- o Gestión del estado de los registros (abiertos/completados).
- o Informes de registros de documentación.

h.-Gestión de Contactos- Modulo CRM de Business Central

- o Gestión de contactos
- o Segmento de Contactos
- o Estadística de actividad comercial
- o Trazabilidad de Relaciones

3. A partir de aquí, las prestaciones que debe desarrollar el contratista son las siguientes:

a.- La actualización de NAV 2009 y el desarrollo SIGCAM a la última versión de Microsoft Dynamics 365 Business Central SaaS publicada a fecha de migración, incluyendo la funcionalidad especificada en los apartados :

- a,b,c,e,f y g del apartado 2 de la Cláusula 1ª del PPT , incluyendo además en el apartado a.- la implementación de la funcionalidad SII para cubrir el requerimiento referente a Verifactu en su reporte a AEAT.

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

b.- Validaciones del sistema y arranque.

c.- Servicios de Análisis de procesos y necesidades.

d.- Desarrollos e integraciones precisas para la adecuación de la solución a las necesidades de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de La Rioja(Apartados alcance a fecha de Migración e, f, g y h) .

e.- Todos los servicios de soporte a usuarios y mantenimiento correctivo, adaptativo en relación con el resto de las prestaciones de este contrato, durante todo el periodo de su duración.

En todo caso, se deberá ofrecer soporte como mínimo 9x5 en horario laboral español, exceptuando festivos nacionales de, al menos, lunes a jueves de 8:00 h a 17:00 h. , Viernes de 8:00 h a 14.30 h.

Las incidencias se clasificarán según su criticidad:

- Nivel ALTO: El servicio está interrumpido, o una funcionalidad crítica no está funcionando adecuadamente.
- Nivel MEDIO: Supone la no disponibilidad de alguno de los servicios o funcionalidades, en el momento en que impide un funcionamiento global correcto del sistema.
- Nivel BAJO: Supone una disminución de cualquier índole en el funcionamiento del servicio.

Tiempo de respuesta de las incidencias:

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

- Tiempo de respuesta para incidencias de nivel ALTO: 2 horas. • Tiempo de resolución: 8 horas.
- Tiempo de respuesta para incidencias de nivel MEDIO: 4 horas. • Tiempo de resolución: 48 horas.
- Tiempo de respuesta para incidencias de nivel BAJO: 6 horas. • Tiempo de resolución: 7 días naturales.

f.- Formación completa y soporte a los usuarios designados por la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de La Rioja, con el alcance y número de sesiones exigidos por aquélla.

g.- Provisión y mantenimiento de actualización de las licencias de *software* que seguidamente se enumeran, durante todo el periodo de duración del contrato, a excepción de las licencias de MS 365 Office que se provisionarán a partir del 01/01/27:

LICENCIAS BC SaaS	nº usuarios
Licencias tipo Essential	5
Producto Adaptación a SII	1
Producto Actualización SIGCAM	1
Licencias MS 365 Office ESTANDAR	8
Licencias MS 365 Office DEFENDER	8

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

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

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

Cláusula 2ª. Adscripción de medios.

El contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato, al menos, 1 jefe de proyecto, 1 funcional y 1 consultor técnico.

Cláusula 3ª. Tratamiento de la información.

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

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