

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE UN CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA MIGRACIÓN DEL ACTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO A UNA VERSIÓN ACTUALIZADA EN MODALIDAD SAAS

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN NÚMERO 12/2025

1. Introducción

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Gran Canaria (en adelante, la "Cámara"), es una Corporación de Derecho Público dedicada a la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, de los servicios, la industria y la navegación y la consolidación del tejido económico de la isla, además de ser un órgano consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas, tutelado por la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos del Gobierno de Canarias.

La Cámara se encuentra en pleno proceso de automatización de sus procesos internos cuya piedra angular será la modernización y optimización de su sistema de Planificación de Recursos Empresariales que permita modernizar e integrar las tareas relacionadas con las distintas actividades desarrolladas por la entidad y adaptarse de una manera ágil a las novedades del entorno y las nuevas necesidades que puedan surgir.

Con tal objetivo, se ha realizado una auditoría funcional previa que ha determinado la necesidad de migrar su actual sistema ERP Microsoft Dynamics NAV 2009 (en adelante, NAV) a una nueva versión plenamente actualizada y operativa en modalidad SaaS, que asegure la continuidad operativa y la adaptación a los requerimientos tecnológicos actuales.

Con la actualización de su ERP la Cámara busca mejorar el control de su gestión desde diferentes enfoques: gerencial, financiero, controlling, marketing, etc. a través de una solución sólida y estable. Los objetivos de dicha solución incluyen:

- Proveer de solidez a la estructura presupuestaria, contable y analítica de la entidad.
- Llevar a cabo la transformación digital de la organización, sentando unas nuevas bases, más sólidas y capaces de contribuir y adaptarse al desarrollo de la organización con vistas al crecimiento futuro.
- Servir de marco para la implementación de otras herramientas empresariales que contribuyan tanto a la toma de decisiones como a la reducción de tareas repetitivas:
 - Implementación de un CRM
 - Integración B2B y/o B2C
 - Herramientas de Business Intelligence (cuadros de mandos).
 - Gestión documental.
- Facilitar y mejorar el entorno de trabajo y las tareas de los usuarios a través de:
 - Una configuración de Roles y Permisos ajustados al trabajo asignado.

- Un acceso descentralizado
- Mejorar toda la gestión de operaciones.
- Mejorar la integración entre el ERP y las diferentes plataformas externas.
- Mejorar el sistema de gestión de presupuestos.
- Automatización de tareas repetitivas.
- Mejorar la calidad de los datos y promover la política de Dato Único.
- Mejorar la comunicación entre departamentos.
- Mejorar la disponibilidad de datos que permitan construir indicadores con los que evaluar el rendimiento (KPIs).
- Afianzar el cumplimiento de normativa relativa a la protección de datos.
- Fomentar la administración electrónica.
- Aprovechar las ventajas que ofrece la nube en términos de operatividad, actualización permanente y evolución tecnológica del sistema, con las consiguientes eficiencias operativas al prescindir de la necesidad de servidores en local (mantenimiento, reducción del consumo eléctrico, etc.).

Todas las mejoras expresadas deben ir acompañadas de medidas que tengan en cuenta la criticidad de ciertos circuitos:

- Confección y seguimiento de Presupuestos
- Control de Proyectos
- Relaciones con los usuarios (CRM).
- Gestión de expedientes de contratación.
- Gestión de Cobros y Pagos.
- Flujos de aprobación de gastos.

- Conciliación bancaria
- Consolidación de datos
- Cuadros de Mando de Business Intelligence.

1 Objeto

El objeto de este expediente es la contratación de una consultora proveedora de SaaS, que se encargue de la migración del actual sistema ERP NAV a una nueva versión actualizada en modalidad SaaS, incluyéndose entre las tareas:

- Migración de todos los datos necesarios (históricos, maestros, saldos y configuraciones).
- Parametrización e implantación de nuevas funcionalidades.
- Integración con las plataformas y herramientas digitales actuales de la Cámara (indicadas en el apartado 5.2 de este pliego).
- Puesta en marcha del sistema.
- Licenciamiento
- Formación al personal clave y usuarios finales.
- Soporte y garantía tras la puesta en producción.

2 Descripción del entorno y situación actual

Previo a definir el alcance de la presente contratación, a continuación, se ofrece una descripción contextual del entorno operativo y de gestión actual, que sirva de base para una comprensión integral de las necesidades, desafíos específicos y aspectos más relevantes para la implementación exitosa del sistema ERP.

La Cámara cuenta actualmente con 8 departamentos, cada uno con su personal y programas asociados:

- Financiero y Administración
- Comercio Interior y Empleo
- Comunicación
- Formación
- Innovación y Transformación Digital
- Internacional
- Jurídico
- Turismo

Además, la Cámara cuenta con tres servicios adicionales: Creación de Empresas, Ventanilla Única Empresarial y la Unidad de Gestión de Ayudas.

Estos servicios, junto con el resto de los departamentos y áreas funcionales de la entidad, se encuentran coordinados bajo la Secretaría General y la Dirección General, conforme a la estructura organizativa establecida por la Cámara.

La Cámara de Comercio desarrolla su actividad principal en su sede central, situada en la calle León y Castillo, nº 24, en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

Además, dispone de otras dos ubicaciones de su propiedad en las que se prestan servicios tanto propios como para terceros: un centro de negocios y vivero de empresas en la calle Francisco Gourié, nº 107, y un inmueble actualmente alquilado a un tercero calle León y Castillo, nº 20.

La estructura presupuestaria se organiza en varios niveles, de forma que el presupuesto de la Cámara agrupa los presupuestos de cada uno de los departamentos y, éstos a su vez, los de los programas que ejecutan. Este presupuesto, por tanto, se define por departamento y partida presupuestaria, asignándose posteriormente a los distintos programas ejecutados por los diferentes departamentos.

Los programas que son financiados por las subvenciones y/o convenios se cierran a final de cada ejercicio, existiendo algunos puntuales con carácter plurianual.

Para cada ejercicio se define un presupuesto base que no se modifica durante el ejercicio, salvo condiciones excepcionales, requiriendo cualquier modificación la aprobación explícita de los órganos de gobierno de la Cámara.

Como cualquier empresa pública o privada, la Cámara está obligada a mantener una contabilidad financiera rigurosa y completa.

El registro detallado de cada operación, incorporando dimensiones analíticas clave como departamento, proyecto, línea de negocio y categoría de gasto, es fundamental para garantizar la integridad y granularidad de los datos financieros, permitiendo una clasificación precisa de cada transacción dentro de la estructura organizativa.

Respecto a la facturación electrónica, actualmente la Cámara no dispone de una solución específica por lo que las facturas electrónicas se crean manualmente utilizando el programa Facturae.

En el ámbito de los ingresos, la mayor parte provienen de programas y proyectos en colaboración con las Administraciones Públicas. Cada departamento es responsable de la ejecución de los mismos cuyas actividades se engloban en sus objetivos y atribuciones. La gestión implica un proceso de justificación de actuaciones detallado con desglose de gastos e ingresos.

La Cámara proporciona también servicios privados bajo demanda: alquiler de espacios, emisión de certificados digitales, emisión de documentos para la exportación, etc. Asimismo, cada departamento, dentro de sus atribuciones, ofrece servicios de apoyo a las empresas.

La Cámara maneja operaciones en divisas que, aunque poco frecuentes, requieren un manejo específico en términos contables y de gestión de riesgos cambiarios.

Actualmente, la Cámara utiliza Microsoft Dynamics NAV 2009 (versión SIGCAM) con 10 usuarios nominales con acceso por credenciales Windows. NAV está personalizado con módulos de gestión financiera y contable, presupuestaria, proyectos, subvenciones, activos fijos, tesorería, nóminas (integradas desde terceros), marketing y relación con clientes, cursos y eventos, recursos humanos, censos, gestión documental, ventas, compras y genera informes básicos desde SQL Reporting Services (SRL).

Se utilizan documentos (Excel, Word y Pdf) para ciertas tareas que deberán integrarse en la nueva versión de la herramienta. Existen múltiples integraciones activas (portal web, portal del empleado, sede electrónica, entre otros).

3 Alcance de la contratación

El alcance del contrato comprende la ejecución integral del proyecto de migración e implantación de una nueva versión de ERP en la Cámara, abarcando todas las fases necesarias para garantizar su correcto funcionamiento. En particular, incluye:

- Realización de tareas de consultoría funcional y técnica para identificar y validar los procesos clave que deben ser replicados o mejorados en el nuevo entorno.
- Elaboración de un plan de trabajo detallado que contemple todas las fases del proyecto: análisis, diseño, parametrización, pruebas, formación, despliegue y soporte.

- Provisión de los entornos necesarios (desarrollo, preproducción y producción) en modalidad cloud (SaaS) y configuración inicial de la plataforma conforme a las necesidades de la Cámara.
- Migración de datos garantizando la integridad, coherencia y trazabilidad de la información histórica, así como su validación por parte de los usuarios clave.
- Adaptación e integración de todas las funcionalidades específicas actualmente en uso (gestión contable, fiscal, presupuestaria, de subvenciones, etc.) a la nueva solución de ERP.
- Formación técnica y funcional a los usuarios para asegurar una transición eficiente y sin interrupciones en los procesos críticos de la organización.
- Prestación del soporte necesario durante la fase posterior a la puesta en marcha para resolver incidencias, realizar ajustes y garantizar la operatividad del sistema.
- Acompañamiento en la mejora continua mediante la incorporación de nuevas funcionalidades o desarrollos evolutivos.
- Proveer todas las licencias necesarias en base a los roles de usuarios que se definan para realizar un uso efectivo de la solución y sus diversas funcionalidades.

4 Requerimientos funcionales

A continuación, se indican los requerimientos funcionales de cada uno de los módulos identificados:

4.1 Gestión financiera

La implantación de la nueva versión de ERP debe abarcar la gestión financiera de la Cámara, partiendo de una parametrización estándar que debe ser adaptada según las necesidades específicas detectadas durante el análisis previo y configuración.

El proyecto contempla la migración de una única empresa, con un periodo contable natural (1 de enero a 31 de diciembre), y la carga de saldos pendientes del ejercicio anterior para clientes, proveedores, bancos y plan de cuentas. Se deberá utilizar el Plan General de Contabilidad vigente, manteniendo la numeración actual de cuentas y la estructura de seis dígitos en cuentas auxiliares, así como la configuración de dimensiones obligatorias para la gestión analítica de gastos e ingresos.

Se requiere la correcta parametrización de los grupos de registro (clientes, proveedores, productos, IVA/IGIC), adaptados a la actividad de prestación de servicios, incluyendo la gestión de IGIC y exenciones según la normativa aplicable. El sistema deberá permitir la gestión de dimensiones globales (departamento, actividad) y otras adicionales para presupuestos y proyectos, facilitando el análisis de costes y la segmentación de la información. Además, será necesario configurar diarios contables, series documentales,

periodificación de gastos e ingresos, y asegurar la generación de informes financieros basados en movimientos contables y presupuestarios.

El proveedor deberá garantizar la adaptación de estas funcionalidades a las particularidades de la entidad y su operativa diaria.

4.2 Tesorería – cartera

La solución de tesorería debe gestionar de manera integral los cobros y pagos, permitiendo la configuración de términos y formas de pago para ventas y compras, así como la generación automática de movimientos y vencimientos a partir de los documentos registrados. El sistema debe facilitar la gestión de cuentas bancarias, incluyendo conciliación bancaria, importación y exportación de ficheros SEPA, y el seguimiento de saldos en tiempo real. Se requiere la capacidad de agrupar documentos para realizar cobros y pagos masivos mediante remesas y órdenes de pago, con generación de los correspondientes ficheros bancarios y gestión de los distintos estados (preparación, registro, cierre), todo ello conforme a la normativa SEPA.

Además, es imprescindible que el sistema permita la conciliación automática de pagos a través de la importación de extractos bancarios, la compensación de saldos entre clientes y proveedores, y la obtención de previsiones de tesorería por cuenta bancaria y periodo, incluyendo la gestión de flujos de caja.

Estas funcionalidades deberán adaptarse a la operativa y necesidades de la Cámara, garantizando la automatización de procesos y la trazabilidad de todas las operaciones de tesorería.

4.3 Activos fijos

La solución deberá permitir la gestión integral de los activos fijos, incluyendo la configuración inicial del maestro de activos, la creación de fichas individuales para cada activo (vivos y amortizados en balance), y la carga de saldos y datos históricos relevantes con mantenimiento de numeración actual. Será necesario configurar al menos un libro de amortización, parametrizando el cálculo anual (360/365 días) y su integración contable, que se activará tras la carga inicial de datos para evitar descuadres entre los módulos de activos y contabilidad.

El sistema debe soportar la gestión de altas, bajas y ventas de activos, permitiendo tanto la baja directa (por desecho) como la venta mediante factura, con cálculo automático de amortización pendiente hasta la fecha de baja si corresponde. Además, debe contemplar la asignación de ubicaciones y empleados responsables, la parametrización de métodos de amortización y la gestión de diarios para registrar movimientos y ajustes manuales cuando sea necesario.

Se requiere que la solución facilite la trazabilidad, control físico y contable del inmovilizado, la correcta dotación de provisiones y la generación de informes sobre el estado, movimientos y amortización de los activos fijos, adaptándose a la operativa y volumen actual de la Cámara.

4.4 Presupuestos contables

La solución deberá permitir la creación y gestión de múltiples presupuestos contables, posibilitando el uso de diferentes versiones y revisiones para un mismo periodo, así como la elaboración de presupuestos simples o detallados utilizando cuentas contables y hasta seis dimensiones (dos globales y cuatro adicionales). El sistema debe facilitar la copia de presupuestos a partir de datos reales o presupuestos anteriores, aplicando factores de ajuste según las necesidades de la entidad, y permitir la exportación a Excel para su edición y posterior importación, agilizando la colaboración y el análisis.

La plataforma debe garantizar la comparación entre cifras reales y presupuestadas, permitiendo analizar desviaciones y generar informes financieros personalizados, utilizando la estructura del plan de cuentas de la Cámara como base para los presupuestos. Además, la solución debe contemplar la gestión y análisis de presupuestos por dimensiones, y la integración con herramientas de análisis como Power BI para informes avanzados.

4.5 Fiscalidad e impuestos

La solución implantada debe cubrir la gestión fiscal y tributaria de la Cámara, permitiendo la gestión y presentación de los principales impuestos y declaraciones requeridas. El sistema debe facilitar la gestión de retenciones de IRPF en facturas de compra, generando los movimientos contables e informes necesarios para la presentación de los modelos 111 y 190, así como la posibilidad de instalar extensiones específicas para automatizar y facilitar la generación de informes y el seguimiento de retenciones. Para el IGIC, el sistema debe permitir la configuración y generación de la información para la presentación de los modelos 420 y 425, gestionando los diferentes grupos de IGIC y permitiendo el registro y cálculo de los movimientos de IVA, con la opción de marcar los movimientos ya declarados.

En cuanto al Impuesto de Sociedades (modelos 200 y 202), la solución debe permitir su gestión a través de movimientos contables y diarios específicos, facilitando la extracción de la información necesaria para su cálculo y presentación. Además, el sistema debe permitir la generación y gestión de declaraciones informativas como los modelos 347 y 415, mediante informes adaptados o extensiones específicas, y la generación de los ficheros en formato TXT para su presentación ante la AEAT (o en cualquier otro formato requerido por esta). Todo ello debe poder integrarse con la funcionalidad estándar de informes financieros de la solución, permitiendo la elaboración de balances, cuentas de pérdidas y ganancias y comparativas entre ejercicios, adaptando los informes a la estructura contable y necesidades analíticas de la entidad.

La solución debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, la automatización de procesos para minimizar errores y tareas manuales, y la flexibilidad para adaptarse a cambios normativos o necesidades específicas de la Cámara.

4.6 Gestión nóminas

La solución deberá permitir la gestión integral de nóminas, incluyendo la creación de fichas de empleados con todos los datos personales, laborales y contables necesarios. Se requiere la importación y contabilización automática de nóminas en donde se mapeen conceptos salariales, asignar cuentas contables y vincular dimensiones analíticas para cada empleado, asegurando la correcta imputación de los costes y su trazabilidad. El sistema debe facilitar la generación de los asientos contables de nómina, el registro de pagos mediante generación de ficheros SEPA para entidades bancarias y la liquidación automática de los movimientos pendientes de los empleados.

Asimismo, la solución debe integrar y registrar la gestión de control de presencia, partes de horas, gastos y ausencias, permitiendo la importación de datos en tiempo real mediante API desde aplicaciones externas, como el portal del empleado que utiliza actualmente la Cámara (aplicación TimeView). Se requiere la funcionalidad de generar partes de horas para su firma y justificación ante proyectos, así como el registro y control de ausencias, vacaciones y fichajes diarios, asegurando la correcta imputación horaria de cada persona trabajadora a los proyectos en los que esté imputada y el cumplimiento normativo. La solución debe ser flexible para adaptarse a la operativa actual y facilitar la automatización y control de todos los procesos relacionados con la gestión de personal y nóminas de la Cámara.

4.7 Compras

La solución propuesta debe gestionar de forma integral el ciclo de compras de la Cámara, enfocándose principalmente en la adquisición de servicios y materiales. La gestión se realiza a través de cuentas contables, no productos, salvo casos puntuales como los cuadernos ATA, que pueden gestionarse como productos tipo servicio. Es imprescindible la correcta parametrización de las partidas presupuestarias mediante dimensiones, permitiendo la imputación de gastos a áreas, departamentos, proyectos y subvenciones, tanto en cabecera como en líneas de los documentos.

El sistema debe permitir la creación, registro y control de ofertas, pedidos, albaranes, facturas y abonos, con series documentales diferenciadas y adaptadas a los procedimientos internos. Se requiere la gestión unificada de proveedores, evitando duplicidades, y la posibilidad de mantener los códigos actuales para facilitar la migración.

La solución debe contemplar la digitalización y anexo de documentos físicos, la autorización de gastos por responsables y el registro de información relevante (proveedor, concepto, procedencia, etc.) en los documentos de compra. Además, debe facilitar la integración con la gestión documental y la automatización del circuito de aprobación de gasto y registro propio en la plataforma.

Se requerirá la capacidad de generar informes analíticos y de control sobre los movimientos de compras, segmentando por dimensiones y permitiendo la exportación a hojas de cálculo (por ejemplo, Excel) o integración con herramientas como Power BI para análisis avanzados. La solución debe

adaptarse a la operativa actual de la entidad, optimizando la trazabilidad, el control presupuestario y la eficiencia en el proceso de compra.

4.8 Ventas

La solución debe gestionar la emisión y registro de ventas de servicios y materiales, priorizando la facturación de servicios como formación, emisión de certificados, alquiler de aulas y oficinas, gastos comunes, venta de bases de datos empresariales, catering y servicios multimedia o informes. El registro se realizará principalmente a través de cuentas contables, aunque se deberán configurar productos de tipo "Servicio" para un mayor control de volúmenes gestionados. Es fundamental la separación de documentos según origen (público o privado), gestionada mediante dimensiones, y la correcta parametrización de series documentales para ofertas, pedidos, albaranes, facturas y abonos, siguiendo la estructura y codificación definida por la Cámara.

Cada cliente contará con una única ficha, evitando duplicidades, y se deberán mantener los códigos actuales para facilitar la migración de saldos vivos. Los documentos de venta deben mostrar el código de producto, grupo IGIC y dimensiones (departamento y actividad) en cada línea, asegurando la trazabilidad y el análisis de márgenes por actividad. La facturación de formación se realizará desde el módulo específico de formación, integrándose con el circuito general de ventas. Todos los documentos deberán mantener una estructura homogénea y permitir la impresión de presupuestos y ofertas, así como la generación y control de informes analíticos sobre los movimientos registrados, con posibilidad de exportación a hojas de cálculo o herramientas de Business Intelligence para análisis avanzados.

4.9 Facturación electrónica

El adjudicatario deberá garantizar que la solución implantada esté plenamente adaptada a la nueva normativa de facturación electrónica vigente en España, cumpliendo con todos los requisitos técnicos, legales y de interoperabilidad que establecen la Ley "Crea y Crece" y su desarrollo reglamentario. La solución deberá permitir la emisión, recepción, conservación y remisión de facturas electrónicas en los formatos y estándares oficiales (incluyendo UBL, Facturae, XML CII y EDIFACT), así como la integración con la plataforma pública de facturación electrónica gestionada por la Agencia Tributaria, y asegurar la autenticidad e integridad de las facturas mediante firma electrónica avanzada o procedimientos EDI. Esta adaptación deberá estar totalmente implementada y operativa antes de la fecha límite de entrada en vigor de la obligación para la Cámara, de forma que se garantice el cumplimiento normativo desde el primer día de aplicación de la nueva regulación

4.10 Gestión de la formación

El módulo de formación que se desarrolle debe permitir la gestión integral de actividades formativas dirigidas a personas, incluyendo la inscripción de alumnos, asignación de recursos (material, personal, aulas), gestión de cursos, matrículas, alquileres y reservas, y facturación asociada.

Actualmente, la Cámara utiliza este módulo principalmente para facturar matrículas, creando cursos y asignando alumnos para posteriormente emitir las facturas correspondientes, utilizando productos configurados con precios y categorías para agilizar la gestión administrativa.

Se requiere la integración entre el sitio web de inscripciones actual y el ERP para optimizar el proceso, permitiendo la transferencia automática de datos de inscripciones a cursos y matrículas, así como con las correspondientes pasarelas de pago. Lo habitual es que la facturación deba realizarse una vez cobrada la acción formativa, registrando el pago de forma automática. Además, la solución debe facilitar el envío masivo de información sobre la oferta formativa a los alumnos y permitir la gestión de informes y listados necesarios para el control y justificación de las acciones formativas, adaptándose al volumen actual de cursos y matrículas gestionados por la entidad.

4.11 Gestión de eventos

El módulo de gestión de eventos deberá permitir la organización y control de actividades programadas por la Cámara, como jornadas, misiones comerciales, proyectos y otros eventos empresariales. La solución debe facilitar la gestión de inscripciones, contactos, asignación de recursos (clientes, proveedores, empleados), y la evaluación de eventos mediante cuestionarios. Cada inscripción debe estar vinculada a un cliente, permitiendo la facturación individualizada de la participación en los eventos, con la gestión de precios correspondiente, así como la posibilidad de trabajar con varias series de facturación en función de cada evento que se realice.

Actualmente, las inscripciones se realizan a través de la web y se introducen manualmente en el sistema, por lo que en la solución propuesta se debe poder realizar la integración automática de datos al ERP para optimizar el proceso. Además, el sistema debe sincronizar los eventos con aplicaciones externas para su visualización en las instalaciones, facilitando la información a los asistentes sobre la ubicación y detalles de cada evento.

4.12 Reserva de salas

La solución debe permitir la gestión eficiente de los recursos de la Cámara, especialmente la reserva y alquiler de salas, aulas y otros materiales necesarios para cursos, eventos y actos internos camerales. El sistema debe posibilitar la creación de fichas de recursos, identificando su tipo (profesor, aula, material, personal, suministros) y sus características básicas, así como la reserva manual o automática de uno o varios recursos, especificando código, descripción, fechas, duración y días de uso.

Debe incluir funcionalidades para consultar la disponibilidad y evitar solapamientos, permitiendo visualizar el calendario de reservas por fechas, cursos, recursos y tipo de recurso. Además, se requiere la capacidad de analizar la rentabilidad de cada recurso, especialmente de las salas, en función de las horas de utilización, facilitando así la toma de decisiones y la optimización del uso de los espacios y materiales disponibles.

4.13 Legalización de documentos

La solución debe permitir la gestión y legalización de documentos comerciales requeridos por los clientes, como Cuadernos ATA, Certificados de Origen, legalización de facturas, certificaciones, avales y visados.

El proceso debe estar integrado en el circuito estándar de ventas de la herramienta, utilizando las fases de oferta, pedido, albarán y factura, y permitiendo la vinculación y trazabilidad de los documentos originales y sus referencias en cada etapa. Para los Cuadernos ATA y otros certificados, se crearán productos de tipo servicio, facilitando el control de volúmenes y la generación de estadísticas anuales.

La solución debe permitir adjuntar documentación relevante, gestionar estados y fechas de entrega, y registrar información de comercio exterior (modo de transporte, agente, puerto, etc.), así como generar informes de certificados por país y destino. Se deberá automatizar el proceso de facturación, tanto de forma individual como masiva, y la posibilidad de analizar el contenido y la rentabilidad de cada servicio mediante categorías de producto y campos personalizados (como peso o número de certificado). Además, la solución debe estar preparada para integrarse en el futuro con plataformas digitales externas para la gestión electrónica de certificados, adaptándose a los procedimientos y normativas que establezca la Cámara de Comercio de España.

4.14 Gestión de registros IAE

La solución debe permitir la importación y gestión de datos del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) procedentes de los ficheros enviados por la Agencia Tributaria (DATECO), automatizando la actualización periódica de altas y bajas de empresas en el censo de la Cámara. Los datos importados deben integrarse en el maestro de contactos, permitiendo su segmentación por empresas y personas, y la asignación de códigos organizacionales y epígrafes IAE a cada registro.

La herramienta debe facilitar la elaboración y venta de listados de información comercial basados en los datos censales, permitiendo la consulta, filtrado y análisis de los registros, así como la generación de presupuestos y facturación de estos servicios a los clientes. Se precisará la capacidad de segmentar los contactos por intereses y sectores, realizar envíos masivos de información y adjuntar documentos relevantes. Además, la solución debe adaptarse a la operativa actual con Camerdata, garantizando la actualización y fiabilidad de la base de datos empresarial, y cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

4.15 Expedientes de contratación

La solución debe permitir la gestión integral de los expedientes de contratación de la Cámara, facilitando la solicitud y registro de ofertas para la adquisición de servicios o productos, así como la comparación y selección de la oferta adjudicada. El sistema debe contemplar la creación de un expediente con cabecera y líneas, donde se registren las distintas ofertas recibidas, su estado (entregada, adjudicada, rechazada, etc.), los importes

ofertados y la vinculación con los documentos de compra (pedidos, facturas, abonos, etc.).

Se requiere que la solución permita asociar documentación relevante a cada expediente, gestionar el ciclo completo desde la solicitud hasta la adjudicación, y, tras seleccionar la oferta ganadora, generar automáticamente el pedido de compra correspondiente. Además, debe posibilitar la notificación automática al proveedor adjudicatario y mantener la trazabilidad de todos los documentos y decisiones tomadas en el proceso. Se precisará la integración con extensiones específicas para la gestión de expedientes y la capacidad de analizar los importes y estados de los expedientes, asegurando el cumplimiento de los procedimientos internos y la transparencia en la contratación.

4.16 Gestión de documentación

La solución debe facilitar la gestión centralizada y eficiente del registro oficial de documentos de entrada y salida en la Cámara, integrando tanto documentos digitales como físicos. Se requiere que el sistema permita registrar documentos con atributos unificados para facilitar búsquedas ágiles, incluyendo tipo de documento, descripción, palabras clave, contacto asociado, fecha, expediente, dimensiones, tipo de tarea, legajo y empleados relacionados. Además, debe permitir la asignación de documentos a usuarios o grupos de usuarios, con control de accesos y permisos según roles.

El sistema debe contar con una solución OCR para la importación de documentos relacionados, tales como contratos, facturas de compra, relaciones de pago, etc., permitiendo al usuario integrar la información en el sistema sin necesidad de introducirla a mano.

La solución debe ser capaz de gestionar la creación, asignación, seguimiento y finalización de tareas relacionadas con documentos, incluyendo la generación automática de notificaciones y justificantes de entrega o salida.

La solución debe permitir vincular documentos entre sí, controlar estados y prioridades, y evitar la eliminación accidental de registros vinculados a clientes o proveedores. Además, debe dar la posibilidad de asignar documentos de registro de entrada y salida a un expediente, y que sirva de repositorio. Para la gestión documental, se podrán utilizar repositorios externos mediante soluciones complementarias, que permitan almacenar y clasificar documentos sin incrementar el tamaño de la base de datos, y posibiliten la digitalización certificada para garantizar valor legal y fiscal de los documentos digitalizados.

Finalmente, la solución debe ofrecer funcionalidades estándar de informes y análisis mediante listas filtradas y cuadros de mando para consultar la actividad documental y el seguimiento de tareas, adaptándose a las necesidades operativas y normativas de la Cámara.

4.17 Gestión de subvenciones

El módulo de gestión de subvenciones del ERP debe permitir, como mínimo, el registro centralizado de todas las convocatorias de ayudas relevantes para

la organización, facilitando la consulta y el seguimiento de cada una de ellas. Debe contemplar la creación y tramitación de solicitudes, permitiendo adjuntar la documentación necesaria y realizar un seguimiento del estado de cada expediente, así como gestionar las subsanaciones y la aportación de documentos adicionales cuando sea requerido.

Asimismo, el módulo debe estar integrado con el sistema contable del ERP para reflejar automáticamente el impacto económico de las subvenciones concedidas, permitiendo el control de pagos, posibles devoluciones y reintegros. Es imprescindible que facilite la gestión de la justificación de las ayudas, permitiendo almacenar y organizar toda la documentación justificativa, así como alertar sobre los plazos de presentación y cumplimiento de condiciones.

El sistema debe garantizar la trazabilidad de todas las acciones realizadas, gestionando los permisos de acceso según los perfiles de usuario y asegurando el cumplimiento de la normativa de protección de datos. Por último, debe ofrecer la posibilidad de generar informes básicos sobre el estado de las solicitudes, las subvenciones concedidas y las justificaciones presentadas, proporcionando una visión clara y actualizada de la gestión de ayudas dentro de la organización.

4.18 Informes de gestión

La solución debe cubrir la generación y análisis de informes de gestión en todas las áreas clave de la Cámara, sustituyendo progresivamente los informes actuales desarrollados en SQL Report Services y Excel por funcionalidades estándar y personalizadas de la nueva plataforma. Se requiere que el sistema permita la creación de informes financieros, de ventas, formación, subvenciones, censo y gerencia, con la capacidad de personalizar la apariencia, incluir gráficos y adaptar los filtros y segmentaciones según las necesidades de cada área.

La solución debe facilitar la explotación de datos mediante listas filtradas, el botón de análisis y la definición de plantillas de columnas para informes financieros y comparativas entre movimientos contables y presupuestos. Para informes más complejos o cuadros de mando, se deberán proponer herramientas como Power BI, especialmente en áreas como el censo de empresas, donde la explotación avanzada de datos puede requerir funcionalidades adicionales. Además, se deberá implantar extensiones específicas para libros de facturas emitidas y recibidas, y asegurar la posibilidad de exportar los informes a Excel para análisis adicionales.

La solución debe contemplar la migración y adaptación de los informes actualmente utilizados por los usuarios, garantizando que los nuevos informes cubran todas las necesidades operativas y de control, y permitir la generación de dashboards para la dirección con información financiera y de ventas de servicios privados. La herramienta propuesta debe permitir la automatización de la actualización de datos y la flexibilidad para incorporar nuevos informes a medida que evolucionen los requerimientos de la Cámara.

4.19 CRM

El módulo CRM que se implante debe cumplir con los siguientes requisitos funcionales y operativos:

- Gestión integral de contactos y clientes:
 - Almacenamiento centralizado y actualizado de la información de contactos, empresas, clientes y entidades relacionadas, permitiendo la depuración y actualización de registros para mantener una base de datos fiable y segmentada asegurando la calidad de la información almacenada.
- Histórico y trazabilidad de la relación:
 - Registro de todas las interacciones, solicitudes, comunicaciones y actividades realizadas con cada contacto o cliente, generando un histórico completo y accesible para los usuarios autorizados.
- Explotación y segmentación avanzada de la información:
 - Herramientas para segmentar y clasificar contactos según intereses, sectores, ubicación, actividad o cualquier otro criterio relevante, facilitando la creación de segmentos dinámicos para acciones comerciales, informativas o institucionales.
- Integración con plataformas de email marketing y automatización:
 - Conexión nativa o mediante integraciones (API) con herramientas de email marketing para el envío de correos electrónicos personalizados y masivos, con soporte para plantillas, automatización de envíos y seguimiento de campañas.
 - Posibilidad de automatizar flujos de comunicación y campañas a partir de eventos, segmentos o acciones concretas, incluyendo pruebas A/B y análisis de resultados.
- Conexión con formularios web y generación de formularios personalizados:
 - Capacidad para crear y gestionar formularios web vinculados a campañas, eventos o acciones específicas, integrando los datos recibidos directamente en el CRM y permitiendo la automatización de procesos posteriores.
- Estadísticas y análisis de resultados:
 - Extracción y visualización de estadísticas e informes sobre la actividad comercial, la interacción con los contactos, la eficacia de campañas y el comportamiento de los segmentos, con paneles personalizables y exportación de datos a herramientas tipo Excel y Power BI.
- Conectividad multicanal:
 - Integración con plataformas de mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, etc.) y redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn), permitiendo la comunicación y seguimiento de interacciones desde el propio CRM.

- Automatización y personalización de procesos:
 - Automatización de tareas repetitivas, asignación de leads, scoring de contactos, generación de alertas y avisos, y personalización de workflows adaptados a las necesidades de la Cámara.
- Cumplimiento normativo y seguridad:
 - Adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), gestión de permisos y perfiles de usuario, y registro de consentimientos para el envío de comunicaciones.
- Otras funcionalidades:
 - Gestión de eventos, campañas, encuestas y newsletters.
 - Integración con la web corporativa y otras plataformas institucionales.
 - Acceso multicanal y en la nube, con interfaz intuitiva y soporte para dispositivos móviles.

Estas capacidades permitirán a la Cámara optimizar la gestión de sus relaciones institucionales y comerciales, mejorar la segmentación y personalización de sus comunicaciones, y aumentar la eficacia de sus acciones de marketing y atención a empresas y emprendedores.

4.20 Datos a migrar

A continuación, se detallan las bases de datos y conjuntos de información del sistema actual que deberán ser migrados a la nueva plataforma, priorizando aquellos datos vivos y relevantes para la operativa de la Cámara, y estableciendo los criterios para su carga y validación en el nuevo entorno.

- Saldo Plan de Cuentas:
 - Carga de saldos a 31/12/2025 o periodo contable anterior (incluyendo cuentas de los grupos 6 y 7).
 - Se realizará asiento de regularización para comprobar resultados y facilitar informes comparativos.
- Saldo Clientes:
 - Carga de saldos pendientes de cobro a 31/12/2025 o periodo contable anterior.
 - Registros cargados como "Efecto" para facilitar la gestión de cartera y remesas.
 - Imputaciones de pagos/reembolsos según corresponda.
- Saldo Proveedores:
 - Carga de saldos pendientes de pago a 31/12/2025 o periodo contable anterior.
 - Registros cargados como "Efecto" para gestión de cartera y órdenes de pago.
 - Imputaciones de pagos/reembolsos según corresponda.
- Saldo Bancos:
 - Carga de saldos bancarios a 31/12/2025 o periodo contable anterior.
- Activos Fijos:

- Carga de fichas y movimientos de activos con valor neto contable o totalmente amortizados a 31/12/2025 o periodo contable anterior.
 - Carga de saldos contables del grupo 2 y fichas de activos para gestión.
- Datos de Gestión:
 - Registros de gestión que deban procesarse en el ERP se introducirán manualmente.
 - Se recomienda procesar el máximo de registros en el sistema actual antes de la migración.
- Datos Maestros:
 - Clientes: Información completa de clientes corporativos y particulares, incluyendo datos generales, direcciones, datos de comunicación, responsables asignados, condiciones comerciales, datos bancarios, históricos de ventas y cualquier información relevante para la gestión y relación comercial. Es fundamental garantizar la unicidad de cada registro y la correcta asociación de contactos y direcciones.
 - Proveedores: Datos maestros de proveedores, tales como razón social, CIF/NIF, direcciones, datos de contacto, condiciones de pago, cuentas bancarias, histórico de compras y cualquier otra información necesaria para la gestión eficiente de las relaciones de aprovisionamiento.
 - Trabajadores y empleados: Registros de empleados con información personal, laboral y de contacto, asignaciones de departamentos o áreas, roles y cualquier otro dato relevante para la gestión interna de recursos humanos y la trazabilidad de procesos internos.
 - Contactos asociados: Incluye personas de contacto vinculadas a empresas, clientes potenciales, colaboradores y otros terceros relevantes, asegurando que se migren tanto los datos generales como los específicos de la relación (cargo, área, datos de comunicación, histórico de interacciones, etc.).
- Datos Históricos:
 - Creación de maestros réplica para migrar históricos de facturas, abonos y movimientos contables.
 - Navegación y consulta de históricos basada en número de documento.
 - Inclusión de vínculos para acceder a documentos digitalizados.

5 Requerimientos técnicos

La implantación de la solución propuesta deberá realizarse en **modalidad SaaS**, garantizando así la independencia respecto a infraestructuras locales y permitiendo el acceso seguro y eficiente desde cualquier dispositivo y ubicación.

Se exige una alta disponibilidad del servicio, estableciéndose un mínimo del 99,9% para el entorno de producción, salvo las ventanas de mantenimiento previamente acordadas.

La solución debe asegurar la protección y confidencialidad de los datos, así como la escalabilidad y flexibilidad necesarias para adaptarse a la evolución de las necesidades organizativas de la Cámara, permitiendo ajustes progresivos en la configuración sin comprometer la coherencia con los procesos actuales ni con futuros desarrollos.

Asimismo, la solución deberá ofrecer capacidades tecnológicas avanzadas, tales como la integración nativa o mediante extensiones de herramientas de inteligencia artificial, aprendizaje automático y análisis predictivo, ya sea dentro de la propia aplicación o a través de herramientas externas, pero pertenecientes a una misma suite. También deberá garantizar la facilidad de personalización y el grado de verticalización que la solución pueda ofrecer, asegurando su adaptación óptima a las particularidades y requerimientos de la entidad.

5.1 Roles, usuarios y licencias

El sistema debe implementar una administración integral de usuarios que abarque:

- Configuración de roles personalizados con asignación precisa de permisos, filtros de acceso y registros de auditoría.
- Definición de perfiles operativos, asociando cada usuario a roles específicos que determinen su acceso a datos, funcionalidades y tareas.
- Entornos personalizados por rol, donde cada perfil disponga de un espacio de trabajo exclusivo con acceso restringido a las herramientas y datos asignados.

Control Granular de Permisos:

- Asignación específica de privilegios (lectura, edición, creación) mediante conjuntos configurables o permisos individuales, incluso dentro de un mismo rol.
- Seguridad contextualizada basada en el perfil operativo del usuario, el tipo de dato o el contexto de la acción, equilibrando protección y usabilidad.

Estándares de Seguridad Avanzados:

- Cifrado integral: En tránsito (TLS/SSL) y en reposo (AES-256), con soporte para claves gestionadas por el cliente (BYOK).
- Autenticación multifactor (MFA) integrada, compatible con aplicaciones autenticadoras, tokens físicos o biométricos.
- Restricciones por dirección IP para accesos críticos y detección proactiva de anomalías mediante análisis conductual en tiempo real.
- Replicación geográfica automatizada y backups periódicos verificables, garantizando continuidad ante contingencias.

Integración con Servicios de Identidad:

- Solución de directorio activo para centralizar la gestión de identidades, accesos y políticas de seguridad.

- Sincronización bidireccional con sistemas locales, si aplica, mediante protocolos estándar (LDAP, SAML, OAuth).

Operatividad y Auditoría:

- Gestión ágil del ciclo de vida de usuarios: Provisionamiento/desprovisionamiento centralizado, con desactivación inmediata ante bajas o cambios de rol.
- Registro detallado de actividades: Trazabilidad completa de modificaciones, accesos y eventos críticos, con alertas programables.

Este enfoque debe garantizar un modelo de seguridad Zero Trust, adaptado a las necesidades dinámicas de la Cámara, facilitando así el cumplimiento de normativas como el RGPD y estándares ISO 27001.

Para el presente contrato se ha estimado la contratación de un total de **diez (10) licencias de usuario**. No obstante, dicha cantidad no limita la posible adquisición de licencias adicionales en caso de que resulten necesarias durante la vigencia del contrato. Las licencias a contratar deberán corresponder a la modalidad avanzada, que garantice el acceso y uso completo de todas las funcionalidades de la herramienta propuesta.

5.2 Integraciones con otras plataformas

El sistema deberá permitir la integración en tiempo real con aplicaciones externas mediante API REST, garantizando la transmisión segura de datos tanto para la grabación como para la consulta, utilizando el protocolo de autenticación OAuth 2.0.

Además, se exige compatibilidad con la impresión automática y desatendida de documentos generados desde el ERP hacia impresoras locales, permitiendo la configuración de colas de impresión y la gestión remota del proceso.

Asimismo, el sistema debe ser compatible con gestores documentales (como, por ejemplo, Microsoft SharePoint o soluciones equivalentes), facilitando el almacenamiento, consulta y gestión de archivos electrónicos.

También se requiere la capacidad de intercambiar documentos con sistemas externos que no cuenten con integración por servicios web, asegurando así la flexibilidad y continuidad en los flujos documentales de la organización.

5.2.1 Integración con el sitio web de la Cámara

El sistema propuesto deberá permitir la integración bidireccional y en tiempo real con el sitio web de la Cámara, facilitando el intercambio seguro de datos y la automatización de procesos clave. Esta integración deberá posibilitar la sincronización y actualización de bases de datos, así como la conexión con formularios web para la inscripción a cursos, gestión y pago de matrículas, alquileres de salas y otras acciones relevantes, permitiendo que la información registrada en la web se refleje automáticamente en el ERP y viceversa.

Además, se requiere la capacidad de generar y gestionar formularios personalizados desde el ERP, así como la integración con pasarelas de pago y

sistemas de notificaciones, asegurando la trazabilidad y el control de todas las operaciones realizadas a través de la web institucional.

5.2.2 Sede Electrónica y Registro General Electrónico

La solución deberá permitir la integración segura y eficiente con la Sede Electrónica y el Registro General Electrónico de la Cámara, garantizando el cumplimiento de la Ley 39/2015 y la normativa vigente en materia de administración electrónica. Esta integración deberá posibilitar el intercambio automatizado de datos y documentos entre el ERP y la sede electrónica, permitiendo la presentación, recepción y gestión de solicitudes (como flujos de aprobación), escritos y comunicaciones a través del registro electrónico, así como la anotación y trazabilidad de los registros de entrada y salida generados desde el propio sistema.

El sistema deberá ser capaz de interoperar con los servicios electrónicos y procedimientos administrativos definidos en la sede electrónica, facilitando la generación y transmisión de justificantes de registro, el almacenamiento seguro de la documentación asociada y la integración con los sistemas de identificación y firma electrónica utilizados por la entidad. La conexión entre el ERP y la sede electrónica/registro general deberá realizarse mediante API / servicios web seguros, asegurando la autenticación, integridad y confidencialidad de la información intercambiada, y permitiendo la automatización de los procesos administrativos, la actualización en tiempo real de los expedientes y la obtención de estadísticas e informes sobre la actividad registrada.

El sistema debe estar preparado para permitir las futuras integraciones con plataformas estatales o autonómicas, así como la facilidad de configuración y mantenimiento de la conexión entre el ERP y el entorno de administración electrónica de la Cámara.

5.2.3 Portal del empleado

La solución propuesta deberá permitir la integración segura y en tiempo real con el portal del empleado utilizado actualmente por la Cámara para la gestión de recursos humanos, control de presencia, solicitudes de vacaciones, gestión de ausencias y otras funciones asociadas a la administración de personal.

Esta integración deberá facilitar el intercambio bidireccional de datos relevantes, como información de empleados, registros de asistencia, solicitudes y aprobaciones, así como la actualización automática de los datos de nómina y recursos humanos en ambos sistemas.

La conexión entre el ERP y el portal del empleado deberá realizarse mediante APIs seguras, garantizando la autenticación y protección de la información intercambiada. Deberá tener la capacidad de sincronización automática de datos y la posibilidad de ampliar la integración para cubrir nuevas funcionalidades que puedan implantarse en el portal del empleado. Además, la solución deberá asegurar la trazabilidad de las operaciones y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información.

5.2.4 Plataformas de email marketing

La solución propuesta deberá permitir la integración con plataformas de email marketing facilitando el envío automatizado y personalizado de comunicaciones y campañas promocionales a la base de datos de la Cámara.

Esta integración deberá garantizar la sincronización en tiempo real de contactos, clientes y segmentos entre el ERP y la plataforma de email marketing seleccionada, permitiendo la gestión centralizada de listas, la creación de segmentos dinámicos y la actualización automática de datos.

El sistema deberá soportar la creación y programación de campañas de correo electrónico, el uso de plantillas personalizables, la automatización de envíos y la monitorización de resultados (aperturas, clics, bajas, etc.), integrando los datos de retorno directamente en el ERP para su análisis y explotación. Asimismo, se exigirá la compatibilidad con la gestión de formularios de suscripción y la posibilidad de realizar envíos masivos cumpliendo con la normativa vigente de protección de datos y consentimiento expreso de los destinatarios.

La solución debe permitir la integración mediante APIs, la capacidad de segmentación avanzada y la posibilidad de ampliar la integración a otros canales de comunicación digital, como aplicaciones de mensajería instantánea, asegurando la trazabilidad y el control de todas las acciones de marketing realizadas desde la plataforma ERP.

5.2.5 Integración bancaria

La solución propuesta deberá ofrecer integración nativa y segura con las principales plataformas bancarias, permitiendo la sincronización automática y en tiempo real de cuentas y transacciones bancarias dentro del ERP. El sistema deberá ser compatible con la importación de ficheros bancarios estándar (como Norma 43) y soportar la conexión con bancos nacionales e internacionales, cumpliendo con los requisitos de seguridad y la normativa PSD2. Además, deberá permitir la disponibilidad de flujos de trabajo personalizables para la automatización de procesos bancarios, la generación de alertas y notificaciones en tiempo real, y la integración con herramientas de análisis y reporting financiero avanzadas.

Se exigirá que la solución garantice la transmisión segura de datos, el cumplimiento de las normativas vigentes y la escalabilidad necesaria para adaptarse a los cambios en los requerimientos bancarios y operativos de la Cámara.

5.2.6 Programa de facturación

Se requiere integración nativa o mediante módulos complementarios, según sea necesario, con plataformas de gestión fiscal como el Suministro Inmediato de Información (SII) de la Agencia Tributaria Canaria o el sistema VeriFactu.

El sistema debe ser capaz de integrarse, por defecto o mediante módulos a implantar, con FACe, tanto para la facturación a la Administración Pública como para la facturación entre empresas (FACeB2B).

5.2.7 Portales de Cámara de España

La solución deberá permitir la integración completa y segura con los portales institucionales de Cámara de España como, por ejemplo, el portal digital para la gestión de cuadernos ATA.

Estas integraciones deben posibilitar el intercambio automatizado de datos y documentos conforme a los estándares y procedimientos definidos por Cámara de España.

5.3 Gestión de datos y copias de seguridad

El sistema debe permitir activar un control de cambios que facilite la identificación de los cambios realizados en ciertos campos de alta sensibilidad, configurables por el administrador, así como la activación y desactivación de dicho control de manera sencilla.

El sistema debe proporcionar las herramientas requeridas para la realización de las tareas de exportación, modificación y eliminación de datos para cumplimiento de la normativa RGPD, así como auditar la privacidad de dichos datos.

Se deben realizar, al menos, las siguientes copias de seguridad de los datos:

- Copia completa semanal
- Copia diferencial todos los días
- Copias transaccionales cada 10 minutos

Las copias de seguridad deben tener un periodo de retención configurable entre 30 días y 12 meses (30 días, 3, 6, 9 o 12 meses).

Debe ser posible descargar al menos 10 copias mensuales de la base de datos.

5.4 Monitorización

El sistema debe contar con capacidades de telemetría para monitorizar el rendimiento y detectar comportamientos anómalos en la gestión de los entornos, la aplicación o las extensiones. Mediante la monitorización de la telemetría se deben poder visualizar las actividades realizadas y la salud general de los entornos, la aplicación y las extensiones con el objetivo de diagnosticar problemas y analizar operaciones que afecten al rendimiento.

La Telemetría incluirá, entre otras:

- Ejecución de informes
- Visualización de páginas
- Errores de permisos
- Emails enviados
- Intentos de inicio de sesión
- Ejecución de procesos programados
- Peticiones de servicios web
- etc.

Esta telemetría debe facilitar su análisis mediante cuadros de mando de Business Intelligence y programar alertas sobre cualquier evento del entorno sobre el que sea necesario tomar una acción.

5.5 Producción y mantenimiento

Se debe mantener el sistema siempre en producción y actualizado con las últimas actualizaciones del producto liberadas por el fabricante, e incluyendo nuevas funcionalidades y cambios legislativos para asegurar que el sistema se mantenga actualizado y cumpla con las normativas vigentes.

El sistema debe permitir desarrollos a medida integrados mediante extensiones que aseguren la actualización del código estándar y la adaptación del código integrado a las características de funcionalidad y seguridad de las nuevas versiones.

6 Equipo de trabajo

El licitador acompañará en la documentación general el modelo de organización del equipo de trabajo asignado a la ejecución del proyecto, con identificación de los interlocutores que se encargarán de forma directa de la ejecución del contrato. Esto incluye:

- Organigrama funcional, en el que se especifique la categoría profesional y currículum, como mínimo, de los siguientes perfiles:
 - ✓ Un jefe de proyectos con experiencia acreditada mínima de siete años en la realización de este tipo de proyectos, siendo esta persona la encargada de dirigir el mismo, manteniendo un contacto diario con el técnico de la Cámara designado al efecto.
 - ✓ Tres programadores con experiencia acreditada mínima de cinco años en la implantación de este tipo de sistemas.
 - ✓ Un analista funcional con experiencia acreditada mínima de cinco años con conocimientos financieros y técnicos.
- Relación innominada detallada del personal dedicado al presente contrato, indicando su categoría (incluido nivel de certificaciones en fabricante) y condiciones laborales (horarios, turnos, residencia habitual, etc.).

En caso de tener que llevar a cabo un cambio en el equipo de trabajo a lo largo de la duración del contrato, la formación y experiencia del nuevo personal será como mínimo la ofrecida en la oferta inicial para el técnico sustituido, siendo obligación del adjudicatario la transferencia completa del conocimiento sin cargo alguno para la Cámara.

Las tareas necesarias de adaptación al proyecto, al entorno de trabajo o la formación en productos y/o versiones debidas a las sustituciones serán por cuenta del adjudicatario. La comunicación de la sustitución de cualquier técnico de pertenencia al servicio deberá realizarse al menos con 15 días de antelación a que se haga efectivo el cambio.

7 Plan de migración y puesta en marcha

El licitador debe ofrecer un planteamiento global para obtener el objetivo marcado, debiendo incluir en el proyecto todas las acciones y recursos que considere necesarios para culminar en tiempo y forma los requerimientos funcionales y técnicos, incluidas personalizaciones específicas, flujos de trabajo y automatizaciones, e integración con sistemas externos, según se ha descrito en este pliego.

Para ello, en su propuesta deberá detallar como abordará cada una de estas fases:

1. Lanzamiento del proyecto
2. Análisis técnico y funcional
3. Instalación y parametrización del sistema
4. Preparación y migración de datos
5. Despliegue en entorno de pre-producción
6. Pruebas, validación y ajustes
7. Plan de formación a usuarios
8. Elaboración y entrega de documentación: guías y manuales
9. Implantación en modo producción
10. Finalización de la migración y puesta en marcha

7.1 Plazo específico para la migración contable

La empresa adjudicataria deberá garantizar que la migración de toda la información contable del sistema actual a la nueva solución esté finalizada, verificada y operativa antes del 1 de enero de 2026. Este requisito es esencial para que la Cámara pueda iniciar el nuevo ejercicio fiscal gestionando la contabilidad íntegramente en la nueva plataforma, evitando así la coexistencia de datos y operaciones contables en dos sistemas distintos.

La migración deberá incluir la carga de saldos, movimientos y datos maestros necesarios para la operativa contable y financiera, así como la validación y comprobación de la integridad de la información migrada. El adjudicatario será responsable de coordinar y ejecutar todas las acciones necesarias para que, a partir del 1 de enero, la Cámara pueda operar con normalidad en el nuevo sistema, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando la continuidad del servicio sin interrupciones ni duplicidades en la contabilidad.

8 Post-migración

8.1 Soporte y atención de consultas e incidencias

El adjudicatario deberá proporcionar, durante toda la vigencia del contrato, un servicio de soporte destinado a resolver cualquier tipo de consulta, incidencia o necesidad que puedan plantear los usuarios clave de la Cámara tras la puesta en marcha del sistema en producción.

El servicio de soporte no tendrá limitación en el número de intervenciones o solicitudes atendidas durante la vigencia del contrato, garantizando una atención ágil y eficaz ante todas las situaciones que puedan surgir.

Estará disponible bajo demanda y podrá ser solicitado por los usuarios clave de la Cámara a través de los canales de comunicación que resulten más adecuados en cada caso, tales como videollamada, teléfono, correo electrónico o atención presencial (este último previa planificación con el adjudicatario en caso de ser necesario).

Asimismo, el licitador deberá detallar en su propuesta las características del servicio de soporte ofrecido y centro de atención al usuario (CAU), garantizando la atención eficaz de las consultas e incidencias relacionadas con el nuevo sistema y asegurando la satisfacción y autonomía de los usuarios en el uso de la solución implantada.

8.1.1 Acuerdo Nivel Servicio:

Se deberá ofrecer soporte continuo como mínimo en horario laboral español, exceptuando festivos nacionales, de al menos, de lunes a viernes de 8:00 h a 16:00 h (hora canaria).

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 con prioridad ALTA: 1 hora.
 - Tiempo de resolución: 7 horas.
- Tiempo de respuesta para incidencias con prioridad MEDIA: 4 horas.
 - Tiempo de resolución: 48 horas.
- Tiempo de respuesta para incidencias con prioridad BAJA: 6 horas.
 - Tiempo de resolución: 7 días.

8.1.2 Disponibilidad del sistema

Se deberá garantizar al menos un 99,9% de disponibilidad del sistema.

8.1.3 Soporte durante el despliegue de la solución

Durante la fase de despliegue se deberá prestar un servicio de soporte integral específico correctivo y continuado desde el día de la puesta en marcha y durante un periodo de garantía de seis (6) meses.

Este servicio atenderá las necesidades de soporte correctivo de los desarrollos realizados dentro de las especificaciones bajo las que se diseñaron, permitiendo además asegurar un nivel de servicio que cumpla con las necesidades de la Cámara atendiendo a la prioridad declarada en cada caso.

Esta garantía cubrirá el diagnóstico y la resolución del mal funcionamiento del sistema.

8.2 Evolutivos

La implantación del ERP debe ir acompañada de un plan de soporte y mantenimiento evolutivo para documentar y aprobar necesidades adicionales detectadas durante el arranque o durante el devenir del contrato.

Se pondrá a disposición de la Cámara una bolsa de **200 horas al año** para desarrollos evolutivos que permitirá implementar cambios en los desarrollos realizados o añadir nuevas funcionalidades no contempladas inicialmente.

Será la Cámara quien solicite, en su caso, el uso de estas horas y quien determine la asignación según sus necesidades.

Estas horas solo se abonarán al adjudicatario en el caso de que sean utilizadas.

9 Garantía

Los licitadores deberán estar reconocidos como partner del fabricante del ERP propuesto, para garantizar la calidad de las personalizaciones, adaptaciones y desarrollos a realizar, el mayor aprovechamiento de las características de la solución y el soporte directo del fabricante para problemas críticos que no puedan ser resueltos por el propio partner.

Se deberá indicar el nivel de la asociación como partner del fabricante (gold, silver, etc.).

El adjudicatario será responsable de la gestión adecuada de las licencias durante la duración del contrato, incluida la renovación oportuna de las licencias y el mantenimiento de registros precisos de todas las licencias adquiridas.

Al finalizar el contrato, el adjudicatario deberá transferir todas las licencias de los productos comerciales a la Cámara sin costo adicional, no pudiendo retener ninguna licencia al finalizar el contrato, ni ejercer ningún derecho de retención sobre las mismas por ningún motivo. Dicha transferencia deberá completarse dentro de un período de tiempo determinado de un (1) mes después de la terminación del contrato. El adjudicatario cooperará plenamente con la Cámara durante el proceso de transferencia de las licencias, lo que implica proporcionar la documentación relevante, asistencia técnica y cualquier otra información necesaria para facilitar una transición fluida.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de las disposiciones relacionadas con la gestión y transferencia de las licencias se considerará una violación material del contrato, con las consecuencias que de ello se deriven.

10 Confidencialidad

Durante toda la ejecución del proyecto de migración, el adjudicatario estará obligado a mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la

información y documentación a la que acceda, directa o indirectamente, en el marco del contrato.

Esta obligación abarca tanto los datos personales como la información técnica, comercial, financiera o de cualquier otra índole, independientemente del soporte en el que se encuentren, y se extiende incluso tras la finalización del contrato, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, y la normativa sectorial aplicable en España.

El adjudicatario se compromete a utilizar los datos y la información exclusivamente para la correcta ejecución del contrato, adoptando todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar su confidencialidad, integridad y seguridad, conforme a la legislación vigente y a los estándares internacionales reconocidos, como la norma ISO 27001. Queda expresamente prohibido comunicar, ceder o divulgar a terceros, total o parcialmente, la información a la que tenga acceso, salvo autorización expresa y por escrito de la Cámara. Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar que todo el personal implicado en el proyecto conoce y asume el deber de secreto profesional, y responderá solidariamente de cualquier incumplimiento de esta obligación por parte de sus empleados o subcontratistas.

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad será considerado causa grave de resolución contractual y podrá dar lugar a las sanciones y responsabilidades previstas en la normativa vigente.