

CONTRATO

entre

INFOAVAN SOLUCIONES, S.L.

y

INNOBASQUE – Agencia Vasca de la Innovación
INNOBASQUE – Berrikuntzaren Euskal Agentzia

Zamudio, a 4 de diciembre de 2015

ÍNDICE

LAS PARTES	2
INTERVIENEN.....	2
EXPONEN	2
CLÁUSULAS	3
1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. NATURALEZA DE LOS TRABAJOS BÁSICOS	3
3. DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO	3
4. PERSONAL	4
5. RESPONSABILIDAD	4
6. PLAZO DE EJECUCIÓN	4
6.1. PLAZO Y PLAN DE TRABAJO	4
7. HONORARIOS	4
7.1. IMPORTE	4
7.2. CONCEPTOS INCLUIDOS.....	4
7.3. SUPUESTOS ESPECIALES.....	5
8. FORMA DE PAGO	5
8.1. MOMENTO DE PAGO	5
9. OTRAS OBLIGACIONES DE LA PROPIEDAD.....	5
10. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONSULTOR.....	5
11. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO.....	6
11.1. RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO.....	6
11.2. CONSECUENCIAS DE LA RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO	6
12. DESISTIMIENTO DE LA PROPIEDAD	7
12.1. DESISTIMIENTO Y NOTIFICACIÓN	7
12.2. CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO.....	7
12.3. DESISTIMIENTO PARCIAL.....	7
13. DAÑOS A TERCEROS	8
14. RESPONSABILIDAD DEL CONSULTOR.....	8
15. SEGUROS	8
16. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	8
16.1. CESIÓN.....	8
16.2. DERECHOS DE TERCEROS	8
17. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN	8
18. CONFIDENCIALIDAD	9
19. COMUNICACIONES	9
20. JURISDICCIÓN.....	11

En Zamudio a 4 de diciembre de 2015

LAS PARTES

- I. De una parte: D. José María Villate Blanco, en calidad de Director General, con domicilio profesional en Zamudio, c/ Laida Bidea, edificio 214 y con D.N.I. 14.927.663-L.
- II. Y de otra parte: Julián Javier Cristóbal Gracia, en calidad de Administrador Único con domicilio profesional en Montearagón, 7, 9, 11 en 28033 Madrid, y con D.N.I. 00.387.724-J.

INTERVIENEN

- I. D. José María Villate Blanco en nombre y representación de la Sociedad Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación – Innobasque, Berrikuntzaren Euskal Agentzia con N.I.F. G-48997159 y domicilio social en Zamudio, inscrita en el Registro General de Asociaciones del País Vasco. Sus facultades resultan de escritura pública otorgada el 12 de septiembre de 2007 ante el Notario de Bilbao. D. José Ignacio Uranga Otaegui bajo el número 2352 de su protocolo En lo sucesivo se denominará la "Propiedad".
- II. Don Julián Javier Cristóbal Gracia en nombre y representación de INFOAVAN SOLUCIONES, S.L. con C.I.F. B-83963066, con domicilio en Madrid en la calle Montearagón, 7, 9, 11. Sus facultades resultan de escritura pública otorgada el 16 de abril de 2004 ante el Notario de Madrid D. Alfonso Madrilejos Fernández bajo el número 1233 de su protocolo. En lo sucesivo se denominará el "Consultor".

Ambas partes, según intervienen, se reconocen poder y capacidad legal bastantes para obligarse en los términos del presente contrato, por lo que, puestas previamente de acuerdo, libremente

EXPONEN

- I. Que la Propiedad se dedica a favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario, y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca.
- II. Que la Propiedad requiere la prestación de determinados servicios de consultoría que posibiliten tener una solución CRM que permitiese sacar el mayor provecho



a los datos de las entidades, tanto socias como colaboradoras, con las que trabajan y los de sus contactos, teniendo una base de datos unificada que recoja de forma visible la mayor cantidad de información posible, gestionando las comunicaciones con los mismos y su participación en eventos, proyectos y grupos de trabajo.

- III. Que el Consultor es una sociedad dedicada a la prestación de servicios y trabajos de consultoría, que cuenta con un plantel de profesionales con capacidad suficiente para llevar a cabo los trabajos, y está interesado en ejecutar los trabajos a que se refiere el expositivo anterior, con arreglo y sujeción a las cláusulas del presente contrato.

En virtud de cuanto antecede, las partes han acordado celebrar el presente Contrato de Consultoría y Asistencia (el "Contrato"), que se regirá por las siguientes

CLÁUSULAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente contrato la Propiedad encarga al Consultor, que acepta el encargo recibido, la realización de los trabajos para la implantación de Dynamics CRM 2015 para Innobasque (en lo sucesivo se denominará los "Trabajos Básicos").

2. NATURALEZA DE LOS TRABAJOS BÁSICOS

Las partes manifiestan expresamente que los Trabajos Básicos a que se refiere el presente contrato suponen la realización de una obra por parte del Consultor, pactándose expresamente, por consiguiente, que las obligaciones del Consultor, en relación con dichos Trabajos Básicos, son obligaciones de resultado.

3. DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO

Forman parte del Contrato los siguientes documentos:

- (i) La propuesta de servicios presentada por el Contratista, de la que se acompaña copia como **Anexo I**
- (ii) El Contrato denominado "de encargo de tratamiento", en cumplimiento de la normativa de Protección de Datos Personales y, principalmente, el art. 12 de la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de la que se acompaña copia como **Anexo II**.



4. PERSONAL

Los Trabajos Básicos serán prestados por el Consultor utilizando el equipo profesional y humano que resulte necesario para hacer posible su cumplimiento en forma y plazo. En todo caso, el Consultor deberá asignar a la ejecución de los Trabajos Básicos el personal y equipo humano que consta en su Oferta Económica detallada en el Anexo I (en adelante, el "Equipo").

El Consultor manifiesta expresamente que los miembros del Equipo tienen suficiente experiencia y capacitación profesional para llevar a cabo la totalidad de los Trabajos Básicos.

El Consultor no podrá reducir el número de miembros de su Equipo o sustituir a cualquiera de los mismos sin contar con el previo consentimiento por escrito de la Propiedad. En los casos de sustitución de miembros del Equipo, el Consultor entregará a la Propiedad el nombre, capacitación profesional y curriculum vitae del nuevo miembro.

5. RESPONSABILIDAD

En las relaciones entre la Propiedad y el Consultor, el Consultor asume toda la responsabilidad por la ejecución, inejecución o cumplimiento defectuoso por parte de su Equipo. El Consultor se asegurará de que todos los miembros del Equipo conozcan los términos del presente contrato.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

6.1. Plazo y plan de trabajo

Se fija como plazo total de ejecución de los servicios contratados y como plazo parcial de ejecución de cada uno de sus elementos el/los que resulta/n del período contenido en el Calendario, presentado por el Consultor en su Propuesta recogida en el Anexo I.

Todos los plazos establecidos en el presente contrato se entienden referidos a días naturales.

7. HONORARIOS

7.1. Importe

El importe máximo de los honorarios a cobrar por el Consultor por la realización de los Trabajos Básicos (los "Honorarios") se fija en 69.970 euros, IVA no incluido.

7.2. Conceptos incluidos

Los Honorarios incluyen la totalidad de los Trabajos Básicos contenidos en este contrato y, por tanto, el Consultor no tendrá derecho al cobro de cantidad

alguna por ningún concepto, con independencia de la cifra citada, a salvo de lo establecido para determinados gastos en las estipulaciones siguientes.

Con carácter meramente enunciativo se hace constar que los honorarios comprenden todos los gastos, excepto los gastos de desplazamiento cuyo tratamiento aparece en el apartado 8.2 de la oferta y que, en ningún caso excederán de los 1.500 euros.

7.3. Supuestos especiales

En caso de (i) desistimiento por parte de la Propiedad o (ii) resolución del Contrato por incumplimiento de la Propiedad, los Honorarios a satisfacer por la Propiedad serán los que correspondan a los trabajos efectivamente realizados y aprobados por la Propiedad, en conformidad con los criterios contenidos en la Cláusula 8.1 del contrato.

En caso de resolución de contrato por incumplimiento del Consultor se aplicará lo establecido en la Cláusula 11 del contrato.

8. FORMA DE PAGO

8.1. Momento de pago

Los Honorarios pactados se liquidarán y pagarán contra la entrega de la correspondiente factura mediante transferencia bancaria y de acuerdo a las condiciones de pago indicadas en la oferta.

Las facturas se abonarán en un plazo de 30 días a contar desde la fecha factura y tras el visto bueno de finalización de trabajo por parte de la propiedad, salvo la primera correspondiente al 256 cuyo pago se realizará a la aceptación de la propuesta.

Los pagos a cuenta de Honorarios no suponen en modo alguno que la obra a ejecutar por el Consultor se haya encargado por partes.

9. OTRAS OBLIGACIONES DE LA PROPIEDAD

En relación con la realización de los Trabajos Básicos que constituyen el objeto del presente contrato, la Propiedad se obliga a facilitar al Consultor cuantas informaciones estén en su poder y sean necesarias para la mejor comprensión o ejecución de los Trabajos Básicos que el contratista se obliga a realizar.

10. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONSULTOR

Sin perjuicio de lo dispuesto en las restantes cláusulas del presente Contrato, el Consultor se obliga a cumplir en la ejecución del presente contrato las siguientes obligaciones:

- (a) Ejecutar los Trabajos Básicos que constituyen el objeto del presente contrato conforme a las reglas del arte, con la diligencia correspondiente a profesionales del mayor nivel.
- (b) Estar al corriente en el pago de todas las cuotas, impuestos, seguros, salarios y, en general, en todas las obligaciones sociales y laborales que le correspondan como profesional y/o empresario, relevando por estos conceptos de toda responsabilidad a la Propiedad, quien en todo momento podrá solicitar del Consultor que le acredite el cumplimiento de tales obligaciones.
- (c) Ejecutar su trabajo conforme a las instrucciones contenidas en el presente Contrato.
- (d) Ejecutar los Trabajos Básicos en el plazo señalado, y mantener el ritmo de ejecución de los mismos conforme al Calendario de Trabajo, sin incurrir en retrasos.
- (e) Permitir el examen, control e información de los Trabajos Básicos en todo momento a la Propiedad, por sí o por persona que éste pueda designar.

11. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

11.1. Resolución por incumplimiento

Serán causas de resolución del presente contrato, sin perjuicio del derecho de la parte que lo hubiere cumplido a exigir su cumplimiento, el incumplimiento total o parcial por cualquiera de las partes de todas o algunas de las obligaciones derivadas del presente contrato, y especialmente el incumplimiento de los plazos de ejecución de los Trabajos Básicos o la falta de pago de las cantidades debidas.

Tan pronto como se produzca un incumplimiento, tal como se define en la presente Cláusula, la parte no incumplidora notificará a la parte incumplidora dicho incumplimiento; la resolución del contrato se producirá de pleno derecho si la parte incumplidora no ha comenzado a subsanar dicho incumplimiento dentro de un plazo de siete (7) días a contar de la fecha de la notificación o si aquélla no se ha completado en el plazo de quince (15) días a contar de la fecha de dicha notificación.

11.2. Consecuencias de la resolución por incumplimiento

Cualquiera de las causas de resolución dará derecho, en su caso, a la otra parte, a la indemnización de los daños y perjuicios correspondientes.

Si el incumplimiento fuera imputable al Consultor, éste vendrá obligado además a:

- (a) Satisfacer a la Propiedad cualesquiera importes que el mismo se viese obligado a pagar al nuevo consultor como consecuencia de la sustitución (como por ejemplo, por el estudio, análisis y asimilación).

- (b) A opción de la Propiedad, a entregar copias de toda la documentación producida o elaborada por el Consultor o que el Consultor posea, en relación con los Trabajos Básicos.
- (c) Devolver a la Propiedad cualesquiera pagos que éste haya realizado a cuenta de los Trabajos Básicos pendientes de finalización a la fecha de la resolución.
- (d) Si se ha exigido garantía: Además, el incumplimiento imputable al Contratista llevará aparejada la pérdida la garantía prestada para la correcta ejecución del presente Contrato.

12. DESISTIMIENTO DE LA PROPIEDAD

12.1. Desistimiento y notificación

Será igualmente causa de resolución del presente contrato el desistimiento unilateral total o parcial de la Propiedad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1594 del Código Civil, sin necesidad de justa causa o de pago de indemnización alguna.

En tal supuesto, la Propiedad deberá notificar al Consultor, con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha de efectividad de la resolución, su voluntad de desistir del contrato.

12.2. Consecuencias del desistimiento

A partir de la fecha de efectividad de la resolución por desistimiento, la liquidación de las relaciones entre la Propiedad y el Consultor, sin perjuicio de lo dispuesto en cualquier otra Cláusula de este contrato, se regirá por las siguientes normas:

- (a) El Consultor cesará inmediatamente de realizar cualquier otro trabajo en relación con la elaboración de los Trabajos Básicos.
- (b) El Consultor entregará a la Propiedad copia de toda la documentación producida o elaborada por el Consultor, o que el Consultor posea, en relación con los Trabajos Básicos.
- (c) La Propiedad pagará al Consultor, una vez efectuadas las correspondientes liquidaciones y comprobaciones, los honorarios devengados hasta aquel momento, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 8.1.

12.3. Desistimiento parcial

Lo dispuesto en esta Cláusula será igualmente aplicable, con las debidas adaptaciones, al supuesto en que la Propiedad decida resolver parcialmente el presente contrato.

13. DAÑOS A TERCEROS

Serán de cuenta del Consultor todos los daños propios o que se causen a la Propiedad o a terceros, como consecuencia del cumplimiento defectuoso de cualquiera de sus obligaciones.

14. RESPONSABILIDAD DEL CONSULTOR

Cualesquiera defectos de los Trabajos Básicos deberán ser subsanados de manera inmediata por el Consultor, sin que dichas subsanaciones puedan suponer coste adicional alguno para la Propiedad.

15. SEGUROS

Serán a cargo del Consultor todos los daños producidos en el desarrollo de sus trabajos, cualquiera que sea su naturaleza y volumen.

El Consultor suscribirá y mantendrá en vigor durante el curso del presente Contrato un Seguro de Responsabilidad Civil.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL

16.1. Cesión

Por el presente contrato el Consultor cede a favor de la Propiedad todos sus derechos de autor y de propiedad intelectual en general correspondientes a las creaciones del Consultor, los planos, dibujos, especificaciones y documentos preparados en virtud del presente Contrato. La cesión de los derechos de propiedad intelectual no tendrá límite temporal alguno y se entenderá incluida en los Honorarios a cobrar por el Consultor. A tales efectos la Propiedad estará legitimada para modificar, transformar, reproducir, distribuir, publicar, exponer, utilizar los Trabajos Básicos y explotar en general la obra del Consultor.

El Consultor se obliga a incluir esta Cláusula en sus contratos con sus colaboradores.

16.2. Derechos de terceros

El Consultor se compromete a no violar o infringir ningún derecho de propiedad intelectual ajeno en la ejecución de los trabajos y servicios contenidos en el presente contrato.

17. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN

El Consultor no podrá ceder, total o parcialmente, los derechos y obligaciones derivadas del Contrato ni subcontratar, total o parcialmente, los servicios objeto del mismo sin el previo consentimiento escrito de la Propiedad y sin haber obtenido del tercero la cesión de los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los

Estudios encargados en favor de la Propiedad, en los términos previstos en la Cláusula anterior.

El incumplimiento por el Consultor de esta obligación facultará a la Propiedad para resolver el presente Contrato.

Los Subcontratistas actuarán en todo momento bajo la supervisión y control del Consultor, obligándose éste a imponerles y hacerles cumplir todas las obligaciones asumidas por él en el presente Contrato.

El Consultor responderá solidariamente de las obligaciones que asuman los Subcontratistas, aun en el caso de mediar autorización expresa de la Propiedad. Asimismo, el Consultor mantendrá indemne a la Propiedad de los daños y perjuicios que pudiese sufrir la misma, directa o indirectamente, por la actuación de dichos Subcontratistas.

Los actos, errores o negligencias en el cumplimiento de las obligaciones laborales y sindicales de cualquier Subcontratista, de sus representantes, empleados o trabajadores, no serán imputables en ningún caso a la Propiedad, quien podrá repetir contra el Consultor si alguna de las consecuencias de estos supuestos le fuera imputada

La Propiedad podrá ceder su posición contractual, así como todos o parte de sus derechos y obligaciones, sin que para ello sea necesario el previo consentimiento del Consultor.

18. CONFIDENCIALIDAD

El Consultor se compromete a mantener toda la información que le sea suministrada por la Propiedad en virtud del presente Contrato, así como la información obtenida de terceros mediante la recogida de datos, en secreto y a no revelarla a ninguna persona física o jurídica, con la única excepción del personal de su plantilla a cargo de los trabajos, de tal forma que no llegue a ser conocida por terceros ni siquiera debido a negligencia y a no reproducir, transformar y, en general, hacer uso de la información que le suministre la Propiedad sino con objeto de dar el debido cumplimiento a los servicios contratados.

Asimismo, para cualquier tratamiento de datos de carácter personal, el Consultor se compromete al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/99 de Protección de datos de carácter personal de 13 de diciembre.

A tal fin, se acompaña al presente contrato el documento que figura en el Anexo II a firmar por las partes.

19. COMUNICACIONES

Las comunicaciones que realicen las partes entre sí en ejecución del presente Contrato podrán efectuarse por escrito, teléfono (con confirmación escrita), por vía electrónica

o por cualquier otro medio válidamente aceptado por ambas partes y deberán remitirse a las direcciones que a continuación se relacionan:

+

(a) *La Propiedad:*

Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación – Innobasque, Berrikuntzaren Euskal Agentzia

Atención: Jesús Urquiza Echeandia

Laida Bidea, Edificio 203 – 48170 Zamudio

Email: jurkiza@ Innobasque.com

(b) *El Consultor:*

INFOAVAN SOLUCIONES S.L.

Atención: Julián Javier Cristóbal Gracia

c/ Montearagón, 7, 9, 11 – 28033 Madrid

email: jcristobal@infoavan.com

Cualquiera de las partes podrá cambiar de dirección a efectos de notificaciones en cualquier momento, comunicando dicho cambio mediante correo certificado a la otra parte.

20. JURISDICCIÓN

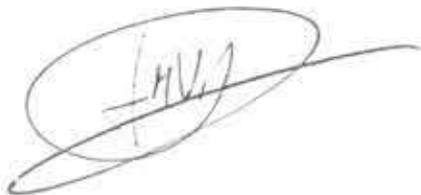
Respecto a cualquier disputa o desacuerdo que pueda surgir entre las partes sobre la interpretación del presente Contrato o sobre su cumplimiento, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales civiles de Bilbao.

Y EN PRUEBA DE CONFORMIDAD, las partes firman el presente Contrato y sus documentos anexos en dos ejemplares y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

La Propiedad

P.p.

D. José María Villate Blanco



El Consultor

P.p.

D. Julián Javier Cristóbal Gracia



ANEXO I



**Propuesta para la Implantación de Dynamics CRM
para Innobasque**



Madrid, Diciembre de 2015

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Antecedentes.....	4
1.2. Situación actual.....	5
1.3. Objetivos.....	8
1.4. Planteamiento del proyecto	12
2. SOBRE MICROSOFT DYNAMICS CRM.....	13
3. SOBRE CLICKDIMENSIONS.....	15
4. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA.....	16
4.1. Fases de implantación de la solución propuesta.....	16
4.2. Conceptos de las entidades principales	20
4.3. Adecuación funcional de la solución	23
5. ALCANCE DE LA SOLUCIÓN	28
5.1. Gestión de entidades socias y sus contactos.....	28
5.2. Gestión de entidades colaboradoras y sus contactos	29
5.3. Gestión de Innobasque y sus trabajadores	29
5.4. Gestión de usuarios registrados	30
5.5. Gestión de órganos de gobierno	30
5.6. Gestión de eventos.	31
5.7. Gestión de proyectos.....	33
5.8. Gestión de grupos de trabajo	34
5.9. Gestión de marketing digital	34
5.10. Gestión de incidencias	36
5.11. Integración de datos con otros sistemas existentes en Innobasque.....	36
5.12. Información en el CRM, Monitorización e Informes	39
6. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	40
6.1. Equipo de Trabajo.....	40

6.2. Formación.....	41
6.3. Fases de realización	42
6.4. Documentación	44
6.5. Lugar de trabajo y medios materiales	44
7. CALENDARIO	45
8. CONDICIONES ECONÓMICAS	46
8.1. Resumen económico servicios Infoaván	46
8.2. Costes adicionales.....	47
8.3. Condiciones generales	47
8.4. Condiciones de pago	47
9. GARANTÍA.....	48
10. CONFIDENCIALIDAD	48
HOJA DE ACEPTACIÓN DE LA OFERTA.....	50
Anexo A: Requerimientos instalación Dynamics CRM (Onpremise).	51
Requerimientos hardware	51
Requerimientos de Software.....	52

1. INTRODUCCIÓN

Innobasque, la Agencia Vasca de la Innovación, es una asociación privada, sin ánimo de lucro, creada para coordinar e impulsar la innovación en Euskadi en todos sus ámbitos, para fomentar el espíritu emprendedor y la creatividad.

Innobasque está formada por los agentes de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación, empresas privadas, instituciones públicas vascas, representantes institucionales de empresarios y trabajadores vascos y organizaciones de toda naturaleza relacionadas con la innovación.

Innobasque ofrece una potente plataforma y red de colaboración para todos estos agentes, a través de la cual desarrollar actividades que promuevan los valores y actitudes asociados a la innovación en la sociedad vasca, acciones que difundan en el exterior la imagen de la Euskadi innovadora, polo avanzado de I+D+i, y todas aquellas que contribuyan a generar dinámicas de innovación en las empresas y organizaciones vascas

Desde Innobasque se plantean la necesidad de tener una solución CRM que permitiese sacar el mayor provecho a los datos de las entidades, tanto socias como colaboradoras, con las que trabajan y los de sus contactos, teniendo una base de datos unificada que recogiese de forma visible la mayor cantidad de información posible, gestionar las comunicaciones con los mismos y su participación en eventos, proyectos y grupos de trabajo.

En base a lo anterior Innobasque ha solicitado a Infoaván Soluciones (en adelante Infoavan) la preparación y presentación de una Propuesta de Proyecto de implantación de Microsoft Dynamics CRM (en adelante MSCRM) integrado con el add-on ClickDimensions

En respuesta a esta solicitud Infoaván ha realizado un diagnóstico previo de las necesidades de información a partir de los datos proporcionados por Innobasque. Fruto de este diagnóstico previo es la oferta de servicios que se presenta a lo largo de este documento con un alcance definido.

1.1. Antecedentes

Con objeto tanto de que Innobasque pudiera evaluar la funcionalidad estándar que Microsoft Dynamics CRM proporciona, como de que Infoaván Soluciones pudiera recopilar información acerca de los requerimientos de negocio de Innobasque en relación a la implantación de MSCRM, se han mantenido las siguientes sesiones de trabajo.

- Presentación de la funcionalidad de Dynamics CRM 2015 celebrada en las oficinas de Innobasque el pasado 30 de septiembre.
- Presentación y demostración de la funcionalidad de Marketing Social Engagement celebrada en remoto el pasado 13 de octubre
- Sesión de toma de datos celebrada en las oficinas de Innobasque el día 28 de octubre.

Además de estas sesiones de trabajo Infoaván e Innobasque han intercambiado información en varias conversaciones telefónicas y a través de diferentes envíos de correo electrónico. Entre esta información destaca los siguientes documentos:

- Documento de trabajo *"Necesidades generales y de órganos de gobierno (Social CRM)"* que Innobasque proporcionó a Infoaván el día 22 de Octubre.
- Documento de trabajo *"Indicadores Plan de Gestión"* que Innobasque entregó a Infoaván el día 22 de Octubre.

1.2. Situación actual

Dentro de los elementos que conforman la red Innobasque, los socios son una parte esencial.

La base social se Innobasque está formada por entidades (personas jurídicas) que consideran la innovación como una prioridad estratégica para ellas.

En la actualidad Innobasque cuenta con una aplicación, denominada **ATTEST**, para la gestión de sus socios y de las cuotas de los mismos.

Nombre	Nombre Comercial	CIF/NIF	Alta Socio	Clase de Socio
ASOCIACIÓN COOPERATIVAS		04041914	19/12/2007	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOTEX GESTION, S.L.		895206190	10/11/2006	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN ETIC PARA LA INVESTIGACIÓN INTERTEK ETIC		095242052	19/12/2007	Agencias Científicas Tecnológicas y Organizaciones
ASOCIACIÓN ETIK ELKARTIA		095467247	24/04/2008	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN CIC BIOGUNE		095229142	19/12/2007	Agencias Científicas Tecnológicas y Organizaciones
ASOCIACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN CIC BIONAGUNE		020703840	19/12/2007	Agencias Científicas Tecnológicas y Organizaciones
ASOCIACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN CIC NANOGUNE		020903446	19/12/2007	Agencias Científicas Tecnológicas y Organizaciones
ASOCIACIÓN CENTRO INTERNACIONAL E CIENPI		001460094	07/02/2011	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN CENTRO INTERNACIONAL E CIENPI		095646014	22/02/2013	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN CLUSTER DE INDUSTRIAS D AQLINA		043763058	30/11/2008	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN CONSORCIO INTELIGENCIA CIB		095602757	02/06/2014	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN CREATIVITY ZIBULUM BEK		095511200	24/11/2008	Agencias Científicas Tecnológicas y Organizaciones
ASOCIACIÓN DE CONECTIVOS Y PROYECTO ADPPE		048403141	19/06/2009	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS Y DIRECTivos AED		048202535	09/12/2008	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS Y DIRECTivos AED		048049407	09/05/2008	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS Y DIRECTivos AED		020054359	02/06/2009	Representantes Institucionales de Empresas
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE SOFTWARE ESLE		001300780	11/04/2008	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE FUNDACIONES DEL PAÍS VASCO AFVFP		048185060	05/06/2008	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE INDUSTRIAS DE LA LANA		079019257	23/12/2011	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES ATPI-INTERTO		095160743	24/04/2009	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE INSTALADORES Y MANTENIDORES DE SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES INTAGI		020933897	26/05/2008	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE MANTENIDORES DE SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES ELKOR		040503045	30/04/2012	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN DE PADRES DE AFECTADOS APFAE		001029502	30/10/2006	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN EHUAKOR		040049032	15/05/2008	Agencias Científicas Tecnológicas y Organizaciones
ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE TRANSPORTE AVIETA		048421743	28/12/2010	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIONES VASCOAS		001413084	26/01/2009	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIONES VASCOAS		078216818	19/12/2007	Empresas, Entes Públicos de Derecho Privado

De esta manera la información registrada en relación a los socios corresponde tanto a la entidad socias como a cada uno de los contactos relacionados con ella, de la que además se guarda un histórico

con objeto de poder evaluar la evolución del socio en función de la variación de sus datos en el tiempo.

Desde esta aplicación también se gestiona la participación que los socios tienen en los órganos de gobierno de Innobasque, persona que ostenta la representación, con qué cargo lo hace y fechas de inicio y fin de la representación.

ATTEST proporciona cierto nivel de reporting, aunque hay algunos de los informes finales solicitados por usuarios que tienen que ser modificados o consolidados manualmente.

ATTEST trabaja en colaboración con otra aplicación adicional, **Eurowin**, que Innobasque utiliza para la elaboración de la contabilidad y donde reside la información económica relacionada con la facturación de cuotas a socios.

Dentro de su estrategia de comunicación y socialización, Innobasque cuenta en con una página web en la que publica información relativa a proyectos, eventos, socios, etc.



La web va dirigida a tres perfiles de usuarios:

- Visitantes. Son aquellos usuarios anónimos que visitan la página y que pueden acceder al contenido público de la misma.
- Usuarios registrados. Son aquellos visitantes que han accedido a un proceso de registro, en el que proporcionan su nombre y correo electrónico y establecen su contraseña. Los usuarios registrados tienen acceso a información a la que no tienen acceso los visitantes.

- **Socios:** Son aquellos visitantes que pertenecen a una entidad socia. Los socios pueden actualizar cierta información personal y, si además son usuarios administradores, pueden por un lado modificar algunos datos de la entidad socia a la que pertenecen y por otro incluir contenidos que serán publicados en la web de Innobasque.



Con objeto de promover el networking entre sus socios, Innobasque cuenta con una plataforma, denominada **Sphiral**, que despliega una red social propia en la que los contactos de las entidades socias y colaboradoras pueden participar creando grupos de trabajo, organizando eventos, etc.

El acceso a Sphiral está limitado a los contactos de las entidades socias y entidades colaboradoras. De manera excepcional se puede proporcionar un código de acceso a usuarios registrados en la web.

De esta manera la acción de Innobasque en relación a sus socios redunda en la existencia de eventos, grupos de trabajos y proyectos.

Los **eventos** pueden diferenciarse en función de quien los organiza y el medio usado para su organización. De este modo se distinguen los siguientes tipos de eventos:

- **Eventos organizados por Innobasque.** Su convocatoria y el proceso de inscripción se realiza desde la propia web de Innobasque. Los asistentes puede ser usuarios registrados, socios o visitantes a los que para inscribirse se les solicita el correo electrónico. Innobasque hace seguimiento de la asistencia a estos eventos a través de su plataforma de gestión de eventos.
- **Eventos organizados por socios de Innobasque.** Su convocatoria se realiza desde la web de Innobasque, pero la responsabilidad tanto de la inscripción como de la gestión del curso es del socio. Innobasque no hace seguimiento de los asistentes a dichos eventos.
- **Eventos organizados desde Sphiral.** Dichos eventos pueden estar relacionados con un grupo de trabajo o no. Innobasque hace seguimiento manual de la asistencia a dichos eventos.

Los grupos de trabajo, son grupos de usuarios Sphiral. Los grupos pueden estar creados de manera predeterminada (por ejemplo el grupo de trabajo asociado a la Junta Directiva de Innobasque) o pueden ser creados por cualquier usuario de la plataforma. Estos grupos pueden ser abiertos a cualquier usuario de la plataforma o cerrado (con acceso limitado a un grupo de usuarios de la plataforma).

Los **proyectos** son de tipología variopinta y pueden responder a proyectos relativos a escuelas de innovación, proyectos generadores de dinámicas, etc.

En los proyectos participan los contactos de las entidades socias. Pueden tener tanto eventos como grupos de trabajo relacionados. Del mismo modo un proyecto puede tener resultados.

1.3. Objetivos

Así pues la funcionalidad soportada por la nueva solución contemplará las siguientes áreas de gestión.

1.3.1. Gestión de entidades socias y sus contactos.

Dicha gestión tiene por objetivo:

- El registro de los datos de las diferentes entidades socias.
- El agrupamiento de entidades socias en grupos.
- El registro de los datos de los diferentes contactos pertenecientes a una entidad socia.
- El registro de las empresas con las que un contacto de una entidad socia está relacionado.
- El registro del histórico (versionado) de los datos de una entidad socia cuando determinado subconjunto de dichos datos cambien.
- El registro de Registro de la representación que las entidades socias y sus contactos ostentan en los órganos de gobierno de Innobasque.
- Ofrecer los siguientes informes:
 - Informe de socios con posibilidad de filtrado por cualquiera de los campos del socio.
 - Informe de facturación anual por cuotas de socio.
 - Informe de altas y bajas de socio.

1.3.2. Gestión de entidades colaboradoras y sus contactos

Dicha gestión tiene por objetivo:

- El registro de los datos de las diferentes entidades colaboradoras.
- El registro de los datos de los diferentes contactos pertenecientes a una entidad colaboradora.

1.3.3. Gestión de Innobasque y sus trabajadores

Dicha gestión tiene por objetivo:

- El registro de los datos de Innobasque como entidad.
- El registro de los contactos (plantilla) de Innobasque.
- El registro de la representación que Innobasque y sus contactos ostentan en los órganos de gobierno de entidades socias o colaboradoras.

1.3.4. Gestión de usuarios registrados

Dicha gestión tiene como objetivo:

- El registro de los datos de los usuarios registrados en la web de Innobasque y las organizaciones a la que pertenecen.
- La conversión de un usuario registrado en el contacto de una entidad socia, tanto existente como de nueva creación.

1.3.5. Gestión de órganos de gobierno

Dicha gestión tiene como objetivo:

- El registro de los órganos de gobierno tanto de Innobasque como de entidades.
- El registro de cargos para órgano de gobierno
- Informe de miembros de los órganos de gobiernos en un momento determinado.

1.3.6. Gestión de eventos

Dicha gestión tiene como objetivo:

- El registro de eventos
- El registro de contactos invitados.
- El registro de contactos de entidades socias y colaboradoras o empleados de Innobasque que participan en el evento.
- El registro de contactos inscritos
- El registro de contactos asistentes
- Ofrecer indicadores relativos a:
 - Número de entidades con intención de asistencia
 - Número de entidades con asistencia real

- Número de personas con intención de asistencia
- Número de personas con asistencia real

1.3.7. Gestión de proyectos.

Dicha gestión tiene como objetivo:

- Registro de proyectos.
- Registro de entidades socias o colaboradoras y los contactos de las mismas que participan en el proyecto.
- Registro de empleados de Innobasque que participan en el proyecto.
- Registro de grupos de trabajos relacionados con el proyecto.
- Registros de los eventos asociados al proyecto.
- Registro de los resultados conseguidos como consecuencia de la ejecución del proyecto.
- Ofrecer los siguientes indicadores:
 - Número de entidades participantes en el proyecto de forma activa (por lo menos uno de los contactos de la entidad participa en el proyecto).
 - Número de contactos de entidades participantes en el proyecto.

1.3.8. Gestión de grupos de trabajo

Dicha gestión tiene como objetivo:

- Registro de los grupos de trabajo
- Registros de las entidades socias y sus contactos participantes en los diferentes grupos de trabajo.
- Registro de empleados de Innobasque que participan en los diferentes grupos de trabajo.
- Ofrecer los siguientes indicadores:
 - Número de entidades participantes en el grupo de trabajo de forma activa (por lo menos uno de los contactos de la entidad participa en el proyecto).
 - Número de contactos de entidades participantes en el grupo de trabajo.

1.3.9. Gestión de marketing digital

Dicha gestión tiene como objetivo:

- La gestión de campañas, selección del público objetivo y segmentación

- La gestión las comunicaciones con las dichas entidades y sus contactos mediante el envío de correos electrónicos y/o newsletters con contenido rico en formato y de contenido dinámico en función de las características individuales de cada destinatario.

El contenido de dichos envíos podrán dirigir a los destinatarios a diferentes páginas web, formularios de datos de contacto, encuestas,... de los que la solución debería obtener los datos de seguimiento generados por el usuario: aperturas de correos, clics sobre enlaces, visitas de páginas web, datos registrados en formularios y encuestas, archivos descargados, etc.

- El Seguimiento y reporting de los datos generados por el usuario: Aperturas de correos electrónicos, clics sobre enlaces, visitas de páginas web, datos registrados en formularios y encuestas, archivos descargados, etc.
- La definición de programas de nurturing que permitan gestionar de manera automatizada las respuestas de los destinatarios a los envíos realizados a los mismos.

1.3.10. Gestión de incidencias

Dicha gestión comprende:

- Registro de incidencias tanto detectadas proactivamente por el personal de Innobasque como reportadas por entidades socias.
- Gestión de investigación y resolución de las incidencias registradas.

1.3.11. Integración con otros sistemas existentes en Innobasque

- ATTEST

Esta integración debe permitir que:

- Las entidades socias creadas y modificadas en CRM se creen y modifiquen, respectivamente, de manera automatizada en ATTEST.
- Los datos modificados en ATTEST relativos a entidades socias sean replicados en CRM

- Eurowin

Esta integración de permitir que:

- Los datos económicos de las entidades socias sean replicadas en CRM cuando son modificadas en Eurowin.

- Web de Innobasque.

Esta integración debe permitir que:

- Las entidades socias y colaboradoras creadas en CRM genere una ficha de entidad en la web para dicha entidad.

- Los contactos de una entidad socia o colaboradora creados en CRM generen un perfil de socio registrado en la web para dicho contacto
- Los datos de las entidades socias en CRM sean replicados en la ficha de la entidad en la web.
- Los datos de los contactos de una entidad socia modificados en CRM sean replicados en el perfil de socio registrado de dicho contacto en la web.
- Los datos de entidades socias o colaboradoras modificados por la propia entidad en la web de Innobasque sean replicados en CRM como una solicitud de modificación, que deberá ser revisada y que en caso de solicitud supondrá la modificación de los datos de la entidad socia en CRM
- Los datos de contactos de entidades socias o colaboradoras modificados por los propios contactos en la web de Innobasque a través de sus perfiles de socios registrados sean replicados en CRM.
- Sphiral
 - Esta integración debe permitir que:
 - Los grupos de trabajo creados, modificados y eliminados en Sphiral sean creados, modificados y desactivados en CRM
 - Los contactos de entidades socias y colaboradoras añadidos a o eliminados de los grupos de trabajo en Sphiral sean añadidos o desactivados en CRM
 - Los eventos creados, modificados y eliminados en Sphiral sean creados, modificados y desactivados en CRM
 - Las contactos de entidades socias y colaboradoras inscritas en los eventos de Sphiral sean replicadas en CRM.
- Plataforma de eventos
- Office 365
 - Integración de MSCRM con Exchange para la sincronización de contactos y actividades.
 - Integración de MSCRM con Share Point para dotar de capacidad de gestión documental a la aplicación.

1.4. Planteamiento del proyecto

Infoaván propone un proyecto de implantación organizado en las siguientes etapas:

1. **Análisis detallado y diseño.** Se contempla una fase de análisis más detallado, junto con Innobasque, del proyecto a implantar. Fruto de este trabajo se entregará un **documento de diseño funcional y técnico** de la aplicación que será revisado y aceptado antes de acometer las siguientes etapas.
2. **Desarrollo y Prototipado.** En esta etapa se incluirá la construcción sobre MSCRM del modelo de información, roles y procesos. El prototipo resultante será una **solución funcional con datos de**

prueba sobre MSCRM, que ya incluirá la práctica totalidad de los procesos requeridos y que será presentada y entregada a Innobasque para que puedan hacerse pruebas de usuario para su aceptación.

3. **Puesta en marcha.** Comprende todas las tareas necesarias para el paso de prototipo a **solución completa funcionando en producción con datos reales**: desarrollo y ejecución de los programas de integración de datos, disposición del software listo para su uso en la infraestructura donde vaya a ser instalado con datos reales y soporte a los usuarios en su inicio con la nueva solución

2. SOBRE MICROSOFT DYNAMICS CRM

Microsoft Dynamics CRM es una solución para la gestión de las relaciones con las empresas, socios u otras entidades y contactos y que permite el desarrollo adaptado a de los procesos de gestión identificados dentro de los objetivos de este proyecto en una fase inicial, y posibilidades de la incorporación de nuevos procesos en un futuro. Todos los usuarios de la aplicación pueden compartir la información, y gestionar más fácilmente todo el ciclo de relación con los distintos perfiles de seguridad.

MSCRM permite establecer un modelo de datos adaptado a cada organización y procesos de organización eficientes y homogéneos. La aplicación cuenta con potentes herramientas que permiten obtener visibilidad y análisis de la actividad realizada y los resultados obtenidos.

Además de las funcionalidades citadas, MSCRM tiene los siguientes servicios asociados a la plataforma de la aplicación:

- Flexibilidad del modelo de datos y de lógica de la organización para adaptar la aplicación a las necesidades de la Innobasque actuales y que pudieran ir apareciendo en el futuro.
- Herramientas de segmentación (obtención de listas de marketing) fáciles y potentes. Envío de mails desde la propia herramienta (a través del email router o SMTP) a la base de datos de contactos.
- Herramientas de reporting a nivel de usuario para realizar búsquedas y listados operativos, informes, charts, y toda la potencia de SQL Server para programadores y queries complejas. Integración con Excel como hojas de cálculo o tablas dinámicas que se conectan automáticamente a la base de datos para poder actualizarse con los mismos sin necesidad de tediosas descarga de datos manuales.
- Herramientas para la carga de datos mediante ficheros (contactos, etc.) dentro de la aplicación que tengamos en hojas Excel o ficheros de texto con formato csv.
- Integración con otras herramientas Microsoft: Outlook, Word (combinación de correspondencia), Excel (entrada y salida de información), Business Intelligence.
- Automatización de procesos, a través del Workflow (flujos de trabajo) que realiza actividades, avisos, modificación de datos si se dan ciertas condiciones.

- Gestión de la seguridad, habilitando el acceso de múltiples usuarios con restricciones de acceso a los datos configurables por rol del usuario y unidad organizativa.
- Gestión de duplicados, mediante el funcionamiento de la herramienta que incorpora de forma estándar MSCRM.
- Herramientas para desarrollar complementos y aplicaciones a la medida de las necesidades de cada organización, que podrán irse migrando a las diferentes versiones que Microsoft publique. MSCRM funciona como una plataforma de desarrollo rápido de soluciones.
- Auditoria de cambios para analizar el historial de un registro en particular, ver un resumen de los cambios de información en un registro, o para cumplir con la normativa reguladora. Realice un seguimiento de los cambios realizados en un registro o un campo, o realizados por un usuario. MSCRM crea automáticamente registros para los cambios que se controlan.
- Posibilidad de la incorporación de herramientas de terceros para ampliar las funcionalidades de la solución (email tracking, gestión documental basada en Sharepoint, etc).

3.SOBRE CLICKDIMENSIONS

La solución propuesta incluye la integración de ClickDimensions para la automatización de la gestión de la comunicación y marketing.

ClickDimensions es una solución de automatización de Marketing como servicio en la nube que añade a MSCRM capacidades de edición de mailings, tracking de campañas y de navegación web, puntuación de clientes, Información social y lanzamiento de encuestas.

ClickDimensions permite:

- Descubrir quién está interesado en sus productos
- Cuantificar el nivel de interés de sus clientes y prospectos
- Tomar las acciones correctas en el momento adecuado
- Conocer y seguir el comportamiento de sus clientes desde el punto de vista del marketing

La solución comprende seis áreas funcionales:

- **Email Marketing:** Permite crear, enviar y realizar seguimiento de emails vistosos de forma rápida y sencilla. Permite enviar e-mails masivos a listas de marketing, o emails individuales manualmente o lanzados automáticamente por el motor de flujos de trabajo de MSCRM. Dispone de funcionalidad Test A/B para determinar la manera óptima de proceder a un envío masivo de correo electrónico. Las acciones de seguimiento se reflejan en CRM de forma que los resultados serán visibles y accionables. Usando las plataformas de ClickDimensions para el envío de emailing y liberando al cliente de la gestión de listas negras de correo electrónico.
- **Web Tracking:** permite la capacidad de descubrir quién se interesa por qué productos, porque podrá consultar en CRM la actividad en su sitio web de visitantes anónimos e identificados.
- **Lead Scoring:** como ClickDimensions hace seguimiento de la actividad de cada individuo en su sitio web, cada visitante acumula automáticamente una puntuación basada en su número de visitas, páginas vistas y más información. Esta puntuación se basa en valores por defecto que se pueden configurar, pudiendo asignar mayores valores a ciertas páginas.
- **Surveys and Forms:** ClickDimensions facilita la integración de formularios y encuestas de su sitio web en Microsoft Dynamics CRM. Cuando un visitante completa un formulario, su email se valida contra todas las direcciones mail de CRM para evitar datos duplicados en su aplicación.
- **Social Discovery:** ClickDimensions aviva la información de sus clientes y contactos en CRM aportando de forma automática información reciente que esté disponible en las redes sociales. Rastreando LinkedIn, Facebook, Twitter y otras fuentes sociales, Clickdimensions Social Discovery le facilita el conocimiento de la gente y la posibilidad de ver qué tienen en común.
- **Nurture Program:** Permite crear programas de nurturing mediante un interfaz sencillo, de manera que la gestión de la respuesta de los destinatarios de envíos de correo pueda ser automatizada

ClickDimensions es una solución 100% SaaS que funciona en la plataforma Microsoft Windows Azure, por lo que solo es necesaria la instalación sobre el servidor de MSCRM, no siendo necesario instalar ningún software adicional en el PC del usuario.

4. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA

Para cubrir los objetivos identificados, se plantea como solución la parametrización de Microsoft Dynamics CRM 2015 online.

Con objeto de facilitar y acelerar la implantación de la solución, se propone que dicha implantación sea realizada en diferentes fases.

En este capítulo se detallan cada una de las fases propuestas, las principales entidades que se usarán en la aplicación y un resumen de la adecuación funcional de la solución.

4.1. Fases de implantación de la solución propuesta

Con objeto de facilitar la implantación de la aplicación, se propone que el despliegue de la misma se realice en diferentes fases, según se detalla en este capítulo.

Para cada una de las fases se describe tanto las áreas de gestión como los trabajos de parametrización y desarrollo que incluyen.

4.1.1. Fase 1

El objetivo de esta fase es la rápida implantación de MSCRM, dotándolo con funcionalidad para la gestión de entidades y contactos, marketing digital, la gestión de incidencias, la gestión de eventos, proyectos y grupos de trabajo y la integración con la web de Innobasque, Sphiral y la plataforma de eventos de Innobasque. Adicionalmente se configurara la integración con el Office 365 de Innobasque.

Así pues, en esta fase del proyecto se acometerán la implantación de las siguientes áreas de gestión:

- Gestión de entidades socias y sus contactos
- Gestión de entidades colaboradoras y sus contactos
- Gestión de órganos de gobierno
- Gestión de marketing digital
- Gestión de incidencias
- Gestión de eventos
- Gestión de proyectos

- Gestión de grupos de trabajo
- Integración con Office 365

Dicha implantación implicará la realización de los siguientes trabajos de parametrización y/o desarrollo:

- Parametrización de la entidad cuenta para permitir el registro de datos de entidades socias y colaboradoras.
- Parametrización de la entidad contacto para permitir el registro de los datos de los contactos de entidades socias y colaboradoras, usuarios registrados y empleados de Innobasque
- Creación y parametrización de una nueva entidad para el almacenamiento de los datos históricos de la entidades socias y colaboradoras.
- Desarrollo de un automatismo que guarde en el histórico los datos de las entidades cuando estos cambien.
- Creación y parametrización de nuevas entidades para el almacenamiento de
 - los órganos de gobierno,
 - sus cargos y
 - la representación que los contactos de las entidades socias e Innobasque ostenten.
- Configuración de la funcionalidad de segmentación y listas de campaña.
- Parametrización de la entidad caso para permitir el registro de incidencias de las entidades socias y sus contactos.
- Configuración de ClickDimensions.
- Creación y parametrización del modelo de seguridad basados en el estándar de MSCRM (unidades de negocio, roles, usuarios).
- Desarrollo de un interfaz de integración para que los datos de una entidad socia modificados en MSCRM sean replicados en ATTEST.
- Desarrollo de un interfaz de integración para que los datos de una entidad socia modificados en ATTEST sean replicados en MSCRM.
- Desarrollo de un interfaz de integración para que los datos económicos de una entidad socia modificados en Eurowin sean replicados en CRM.
- Desarrollo de los siguientes informes:
 - Informe de socios con posibilidad de filtrado por cualquiera de los campos del socio.
 - Informe de facturación anual por cuotas de socio.
 - Informe de altas y bajas de socio.

- Desarrollo de un interfaz de integración que cree una ficha de entidad socia en la web de Innobasque cuando dicha entidad es creada en MSCRM.
- Desarrollo de un interfaz de integración que cree un perfil de socio registrado en la web de Innobasque cuando se cree un contacto asociado a una entidad socia.
- Desarrollo de un interfaz de integración que replique los cambios en los datos de una entidad socia realizados en MSCRM en la ficha de la misma en la web de Innobasque.
- Desarrollo de un interfaz de integración que replique los cambios en los datos de un contacto de una entidad socia realizados en MSCRM en el perfil de socio registrado en la web de Innobasque.
- Desarrollo de interfaz de integración que replique los cambios en los datos de una ficha de entidad socia de la web de Innobasque en MSCRM.
- Desarrollo de interfaz de integración que replique los cambios en los datos del perfil de un socio registrado de entidad socia de la web de Innobasque en MSCRM.
- Creación de una nueva entidad que permita el registro de las solicitudes de modificación de la información de una entidad socia desde la web de Innobasque.
- Desarrollo de un flujo de trabajo para la aprobación de solicitudes de modificación de la información de una entidad socia.
- Creación y parametrización de nuevas entidades que permitan:
 - El registro de los datos de eventos.
 - El registro de los datos de los contactos de entidades o usuarios registrados inscritos en los diferentes eventos.
- Desarrollo de un interfaz de integración que cree los eventos creados en MSCRM en la plataforma de eventos de Innobasque.
- Desarrollo de un interfaz que replique en la plataforma de eventos de Innobasque los cambios realizados en los datos de los eventos registrados en MSCRM.
- Desarrollo de un interfaz de integración que actualice los datos de asistencia de un contacto inscrito en un evento cuando esta asistencia sea registrada en la plataforma de eventos de Innobasque.
- Desarrollo de un automatismo que calcule el número de entidades y contactos con intención de asistencia a y asistencia real a un evento determinado.
- Parametrización de entidades de ClickDimensions para permitir el registro en eventos desde formularios de ClickDimensions.
- Desarrollo de flujos de trabajo que gestionen el registro de los contactos en un evento desde formularios de ClickDimensions
- Creación y parametrización de nuevas entidades que permitan:

- El registro de proyectos.
- El registro de las entidades y contactos vinculados a un proyecto.
- El registro de los eventos relacionados con un proyecto.
- El registro de los grupos de trabajo relacionados con un proyecto
- El registro de los resultados de un proyecto
- Desarrollo de un automatismo que calcule el número de entidades y contactos participantes en un evento determinado.
- Creación y parametrización de nuevas entidades que permitan:
 - El registro de grupos de trabajo
 - El registro de las entidades y contactos miembros de un grupo de trabajo.
- Desarrollo de un automatismo que calcule el número de entidades y contactos pertenecientes en un grupo de trabajo determinado.
- Desarrollo de un interfaz de integración que creen en MSCRM los grupos de trabajo creados en Sphiral.
- Desarrollo de un interfaz de integración que replique en MSCRM los datos de los grupos de trabajos modificados en Sphiral.
- Desarrollo de un interfaz de integración que añada a o elimine de un grupo de trabajo en MSCRM a un contacto añadido como miembro de un grupo de trabajo en Sphiral
- Desarrollo de un interfaz de integración que cree en MSCRM los grupos de trabajo creados en Sphiral.
- Desarrollo de un interfaz de integración que replique en MSCRM los datos de los grupos de trabajos modificados en Sphiral.
- Desarrollo de un interfaz de integración que cree en MSCRM los eventos creados en Sphiral.
- Desarrollo de un interfaz de integración que replique en MSCRM los datos de los eventos cambiados en Sphiral.
- Desarrollo de un interfaz de integración que agregue o desagregue en MSCRM los contactos inscritos o cuya inscripción sea anulada en Sphiral.
- Configuración de la integración con Office 365.
 - Configuración de la integración con Exchange.
 - Configuración de la integración con Share Point.

4.1.2. Fase 2

El objetivo de esta fase será la replicación de la información de MSCRM en el sistema de Business Intelligence de Innobasque:

Dicha implantación implicará la realización de los siguientes trabajos de parametrización y/o desarrollo:

- El desarrollo de un interfaz para la replicación de las entidades socias y colaboradoras registradas en MSCRM en el sistema de BI de Innobasque.
- El desarrollo de un interfaz para la replicación de los datos históricos de las entidades socias y colaboradoras registrados en MSCRM en el sistema de BI Innobasque.
- El desarrollo de un interfaz para la replicación de los contactos de las entidades socias y colaboradoras, usuarios registrados y los empleados de Innobasque registrados en MSCRM en el sistema de BI de Innobasque.
- El desarrollo de un interfaz para la replicación de los eventos registrados en CRM, junto con los contactos inscritos y sus datos de asistencia, en el sistema de BI de Innobasque.
- El desarrollo de un interfaz para la replicación de los proyectos registrados en CRM; junto con los contactos (y sus entidades socias y colaboradoras) participante en el mismo, los eventos y grupos de trabajo asociados y los resultados de los mismos; en el sistema de BI de Innobasque.
- El desarrollo de un interfaz para la replicación de los grupos de trabajo registrados en CRM, junto con los cantos (y sus entidades socias y colaboradoras)

4.2. Conceptos de las entidades principales

A continuación se introducen los **conceptos de las entidades principales de información involucradas en la solución**, de cara a clarificar el uso y nomenclatura de dichas entidades para encajarlas en los requerimientos de Innobasque.

4.2.1. Entidad Cuenta

Sería la entidad apropiada para ser usada como soporte de información de las entidades socias y colaboradoras de Innobasque. Sobre esta entidad se registraría toda la información habitual del cliente, incluyendo los datos que provengan desde la base de datos intermedia usada como fuente de información.

4.2.2. Entidad Contacto

Esta entidad es utilizada para registrar información de diferentes personas de contacto: contactos de entidades socias, contactos de entidades colaboradoras y empleados de Innobasque.

4.2.3. Entidad Actividades

Es la entidad estándar de MSCRM donde se gestionan los diferentes tipos de actividades, comunicaciones o interacciones realizadas con cuentas y contactos, estas se clasifican en: tareas, correo electrónico, citas, llamadas, carta y fax.

4.2.4. Entidad Campañas

Las campañas son contenedores de toda la información, tareas de planeamiento (Tareas necesarias para realizar la campaña) y actividades de campaña (Actividades multicanal asociadas con campañas específicas, como cartas, correos electrónicos o llamadas de teléfono) necesarias para que se gestionen y agrupen las comunicaciones masivas que se dirigen hacia los clientes, contactos y/o clientes potenciales almacenados en MSCRM. Sobre esta entidad además se gestionan las diferentes tareas que son necesarias para llevar a cabo la misma. La funcionalidad de esta entidad es usada para controlar y agrupar, entre otros, los correos electrónicos (de anuncios, eventos, etc.) que se realizan sobre un conjunto de objetivos (clientes, contactos o clientes potenciales) sobre el que desea hacerse comunicaciones masivas.

4.2.5. Entidad Listas de Marketing (segmentación)

Las listas de marketing permitirán definir, gestionar y explotar las diferentes segmentaciones que se necesiten realizar sobre los clientes, contactos y clientes potenciales. Donde se podrán definir diferentes parámetros de segmentación, basados en la información almacenada en los atributos de las diferentes entidades, y utilizarlas para campañas o futuras campañas.

4.2.6. Entidad Plantillas de correo

Es la entidad definida en ClickDimensions para la definición de plantillas de correo electrónico. Las plantillas de correo son usadas para definir el diseño de futuros correos electrónicos, proporcionando varios diseñadores gráficos y posibilitando definir características de la plantilla tales como usuario o cuenta de correo de envío, campaña relacionada, etc.

4.2.7. Entidad Correos a enviar

Es la entidad definida en ClickDimensions para la definición de los correos electrónicos a enviar. Dichos correos electrónicos pueden ser diseñados a partir de una plantilla de correo o desde cero mediante las mismas herramientas disponibles para las plantillas de correo.

4.2.8. Entidad Correos enviados

En esta entidad se registran los correos electrónicos enviados y a través de ella se puede tener acceso a los resultados del envío entregas, rebotes,... y lo eventos capturados por ClickDimensions en relación a la acción de los destinatarios de un correo electrónico: aperturas totales y únicas, clics totales y únicos,...

4.2.9. Entidad de contenido web

ClickDimensions permite definir desde esta entidad distintas piezas de marketing tales como formularios, encuestas, landing pages, etc.

A través de esta entidad se puede acceder a los formularios o encuestas cumplimentadas por los usuarios y a los valores especificados para cada uno de los campos que las componen.

4.2.10. Entidad Casos

La entidad *Caso* es la entidad idónea para el registro de cualquier acción de atención al cliente llevada a cabo, ya sea por solicitud de un socio o identificada de manera proactiva por Innobasque.

4.2.11. Entidad Evento

La entidad Evento será creada con objeto de permitir el registro de los eventos gestionados por Innobasque o su red.

Relacionada a esta entidad, existirán otras que permita registrar los contactos de entidades socias inscritos y participantes en el evento.

4.2.12. Entidad Proyecto

La entidad Proyecto será creada con objeto de permitir el registro de los proyectos definidos en el ámbito de la red Innobasque.

Relacionada a esta entidad, existirán otras que permita registrar los contactos de entidades socias, eventos, grupos de trabajo y resultados del proyecto.

4.2.13. Entidad Grupo de trabajo.

La entidad Proyecto será creada con objeto de permitir el registro de los proyectos definidos en el ámbito de la red Innobasque.

Relacionada a esta entidad, existirán otras que permita registrar los contactos de entidades socias, eventos pertenecientes.

4.3. Adecuación funcional de la solución

Una vez revisados los requerimientos expresados por Innobasque. Las soluciones a implementar podrían basarse en alguna o varias de las siguientes capacidades de MSCRM:

- **Funcionalidades estándar (FS):** Funcionalidades existentes en la solución.
- **Personalizaciones (P):** Construidas a partir de la herramienta de personalización de soluciones.
- **Desarrollos (D):** Integrados con la plataforma según se describe en el SDK de la herramienta.
- **Componentes de terceros (C):** Contratación o uso de componentes adicionales de terceros fabricantes.

Dentro del alcance del proyecto planteado, se incluyen los siguientes puntos cubiertos en una primera fase, los cuales se pueden resumir en la siguiente tabla:

Requerimiento	Adecuación	Observaciones
Fase 1		
Parametrización de la entidad cuenta para permitir el registro de datos de entidades socias y colaboradoras.	P	
Parametrización de la entidad contacto para permitir el registro de los datos de los contactos de entidades socias y colaboradoras, usuarios registrados y empleados de Innobasque	P	
Creación y parametrización de una nueva entidad para el almacenamiento de los datos históricos de la entidades socias y colaboradoras.	P	
Creación y parametrización de nuevas entidades para el almacenamiento de los órganos de gobierno, sus cargos y la representación que los contactos de las entidades socias e Innobasque ostenten.	P	
Configuración de la funcionalidad de segmentación y listas de campaña.	P	
Parametrización de la entidad caso para permitir el registro de incidencias de las entidades socias y sus contactos.	P	

Requerimiento	Adecuación	Observaciones
Creación y parametrización de nuevas entidades que permitan el registro de los datos de eventos y el registro de los datos de los contactos de entidades o usuarios registrados inscritos en los diferentes eventos.	P	
Parametrización de entidades de ClickDimensions para permitir el registro en eventos desde formularios de ClickDimensions.	P	
Creación y parametrización de nuevas entidades que permita el registro de grupos de trabajo y de las entidades y contactos miembros de un grupo de trabajo.	P	
Creación y parametrización de nuevas entidades que permitan el registro de proyectos, de las entidades y contactos vinculados a un proyecto, de los eventos relacionados con un proyecto, de los grupos de trabajo relacionados con un proyecto y de los resultados obtenidos.	P	
Creación y parametrización del modelo de seguridad basados en el estándar de MSCRM (unidades de negocio, roles, usuarios).	P	
Desarrollo de un automatismo que guarde en el histórico los datos de las entidades cuando estos cambien.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración para que los datos de una entidad socia modificados en MSCRM sean replicados en ATTEST.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración para que los datos de una entidad socia modificados en ATTEST sean replicados en MSCRM.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración para que los datos económicos de una entidad socia modificados en Eurowin sean replicados en CRM.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que cree una ficha de entidad socia en la web de Innobasque cuando dicha entidad es creada en MSCRM.	D	

Requerimiento	Adecuación	Observaciones
Desarrollo de un interfaz de integración que cree un perfil de socio registrado en la web de Innobasque cuando se cree un contacto asociado a una entidad socia.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que replique los cambios en los datos de una entidad socia realizados en MSCRM en la ficha de la misma en la web de Innobasque.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que replique los cambios en los datos de un contacto de una entidad socia realizados en MSCRM en el perfil de socio registrado en la web de Innobasque.	D	
Desarrollo de interfaz de integración que replique los cambios en los datos de una ficha de entidad socia de la web de Innobasque en MSCRM.	D	
Desarrollo de interfaz de integración que replique los cambios en los datos del perfil de un socio registrado de entidad socia de la web de Innobasque en MSCRM.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que active el acceso de una entidad socia a Sphiral	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que desactive el acceso de una entidad socia a Sphiral	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que active el acceso de un contacto de una entidad socia a Sphiral	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que desactive el acceso de un contacto de una entidad socia a Sphiral	D	
Desarrollo de los siguientes informes: Informe de socios con posibilidad de filtrado por cualquiera de los campos del socio, Informe de facturación anual por cuotas de socio e Informe de altas y bajas de socio.	D	
Desarrollo de un automatismo que calcule el número de entidades y contactos con intención de asistencia a y asistencia real a un evento determinado.	D	
Desarrollo de un automatismo que calcule el número de entidades y contactos participantes en un evento determinado.	D	

Requerimiento	Adecuación	Observaciones
Desarrollo de un interfaz de integración que cree los eventos creados en MSCRM en la plataforma de eventos de Innobasque.	D	
Desarrollo de un interfaz que replique en la plataforma de eventos de Innobasque los cambios realizados en los datos de los eventos registrados en MSCRM.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que actualice los datos de asistencia de un contacto inscrito en un evento cuando esta asistencia sea registrada en la plataforma de eventos de Innobasque.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que cree en MSCRM los eventos creados en Sphiral.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que replique en MSCRM los datos de los eventos cambiados en Sphiral.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que agregue o desagregue en MSCRM los contactos inscritos o cuya inscripción sea anulada en Sphiral.	D	
Desarrollo de flujos de trabajo que gestionen el registro de los contactos en un evento desde formularios de ClickDimensions	D	
Desarrollo de un automatismo que calcule el número de entidades y contactos pertenecientes en un grupo de trabajo determinado.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que creen en MSCRM los grupos de trabajo creados en Sphiral.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que replique en MSCRM los datos de los grupos de trabajos modificados en Sphiral.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que añada a o elimine de un grupo de trabajo en MSCRM a un contacto añadido como miembro de un grupo de trabajo en Sphiral	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que cree en MSCRM los grupos de trabajo creados en Sphiral.	D	
Desarrollo de un interfaz de integración que replique en MSCRM los datos de los grupos de trabajos modificados en Sphiral.	D	

Requerimiento	Adecuación	Observaciones
Desarrollo de un automatismo que calcule el número de entidades y contactos pertenecientes en un proyecto determinado.	D	
Fase 2		
El desarrollo de un interfaz para la replicación de las entidades socias y colaboradoras registradas en MSCRM en el sistema de BI de Innobasque.	D	
El desarrollo de un interfaz para la replicación de los datos históricos de las entidades socias y colaboradoras registrados en MSCRM en el sistema de BI Innobasque.	D	
El desarrollo de un interfaz para la replicación de los contactos de las entidades socias y colaboradoras, usuarios registrados y los empleados de Innobasque registrados en MSCRM en el sistema de BI de Innobasque.	D	
El desarrollo de un interfaz para la replicación de los eventos registrados en CRM, junto con los contactos inscritos y sus datos de asistencia, en el sistema de BI de Innobasque.	D	
El desarrollo de un interfaz para la replicación de los proyectos registrados en CRM; junto con los contactos (y sus entidades socias y colaboradoras) participante en el mismo, los eventos y grupos de trabajo asociados y los resultados de los mismos; en e	D	
El desarrollo de un interfaz para la replicación de los grupos de trabajo registrados en CRM, junto con los cantos (y sus entidades socias y colaboradoras)	D	

5. ALCANCE DE LA SOLUCIÓN

Para cubrir las necesidades de la Innobasque, el alcance contemplado para el proyecto consiste en, la instalación, parametrización y desarrollo sobre Microsoft Dynamics CRM 2015 Online (**MSCRM**) de los procesos que permitan realizarse las siguientes funciones:

5.1. Gestión de entidades socias y sus contactos.

Este área de gestión comprende los procesos de negocio y requieren la parametrizaciones y/o desarrollos que se detallan a continuación:

- El registro de los datos de las diferentes entidades socias.
La información propia de las entidades socias será almacenada en la entidad *Cuenta* de MSCRM. Dicha entidad será parametrizada adecuando tanto el modelo de datos como el diseño del formulario y las vistas de sistema de dicha entidad.
- El agrupamiento de entidades socias en grupos.
La información propia de los grupos será almacenada en la entidad *Cuenta*. Un entidad socia podrá estar relacionada con su grupo de manera que una grupo pueda tener varas entidades socias y una entidad socia pertenezca a un único grupo.
Esta funcionalidad estará cubierta por funcionalidad estándar de la aplicación.
- El registro de los datos de los diferentes contactos pertenecientes a una entidad socia.
La información propia de los contactos de las entidades socias será almacenada en la entidad *Contacto* de MSCRM. Dicha entidad será parametrizada adecuando tanto el modelo de datos como el diseño del formulario y las vistas de sistema de dicha entidad
- El registro de las empresas con las que un contacto de una entidad socia está relacionado.
Un contacto solo podrá pertenecer a una entidad social, pero podrá estar relaciona con ninguna, una o más entidades.
Esta funcionalidad estar cubierta por la funcionalidad de conexiones que proporciona de manera estándar la aplicación.
- El registro del histórico (versionado) de los datos de una entidad socia cuando determinado subconjunto de dichos datos cambien.
La aplicación guardará el histórico de los valores de un determinado conjunto de campos de una entidad cuando estos sean modificados, de manera que se pueda establecer la fecha en la que cambio un valor.
Este histórico se guarda a efectos de ser explotado posteriormente.

Esta funcionalidad será cubierta mediante la creación de una nueva entidad (*Histórico de entidad*), su adecuación y la modificación de su formulario y sus vistas del sistema. Adicionalmente se desarrollará un automatismo que genere guarde los valores de los campos de los que se quiere guardar el histórico.

- Desarrollo de tres informes de complejidad media:
 - Informe de socios con posibilidad de filtrado por cualquiera de los campos del socio.
 - Informe de facturación anual por cuotas de socio.
 - Informe de altas y bajas de socio.

5.2. Gestión de entidades colaboradoras y sus contactos

Este área de gestión comprende los procesos de negocio y requieren la parametrizaciones y/o desarrollos que se detallan a continuación:

- El registro de los datos de las diferentes entidades colaboradoras.

La información propia de las entidades colaboradoras será almacenada en la entidad *Cuenta* de MSCRM. Dicha entidad será parametrizada adecuando tanto el modelo de datos como el diseño del formulario y las vistas de sistema de dicha entidad.

- El registro de los datos de los diferentes contactos pertenecientes a una entidad colaboradora.

La información propia de los contactos de las entidades colaboradoras será almacenada en la entidad *Contacto* de MSCRM. Dicha entidad será parametrizada adecuando tanto el modelo de datos como el diseño del formulario y las vistas de sistema de dicha entidad

5.3. Gestión de Innobasque y sus trabajadores

Este área de gestión comprende los procesos de negocio y requieren la parametrizaciones y/o desarrollos que se detallan a continuación:

- El registro de los datos de Innobasque como entidad.

La información propia Innobasque será almacenada en la entidad *Cuenta* de MSCRM. Dicha entidad será parametrizada adecuando tanto el modelo de datos como el diseño del formulario y las vistas de sistema de dicha entidad.

- El registro de los contactos (plantilla) de Innobasque.

La información propia de los contactos (plantilla) de Innobasque será almacenada en la entidad *Contacto* de MSCRM. Dicha entidad será parametrizada adecuando tanto el modelo de datos como el diseño del formulario y las vistas de sistema de dicha entidad

Algunos de los contactos serán adicionalmente usuarios de CRM, por lo que también estarán registrados como tal en la aplicación.

En orden a identificar aquellos empleados de Innobasque que se encuentran registrados como usuarios se definirá una relación desde la entidad *Contacto* con la entidad *Usuario*

5.4. Gestión de usuarios registrados

Este área de gestión comprende los procesos de negocio y requieren la parametrizaciones y/o desarrollos que se detallan a continuación:

- El registro de los datos de los usuarios registrados en la web de Innobasque y las organizaciones a la que pertenecen.

La información propia de los usuarios registrados será almacenada en la entidad *Contacto* de MSCRM. Dicha entidad será parametrizada adecuando tanto el modelo de datos como el diseño del formulario y las vistas de sistema de dicha entidad

La organización a la que pertenecen se guardará como un campo más de la entidad *Contacto*.

- La conversión de un usuario registrado en el contacto de una entidad socia, tanto existente como de nueva creación.

La conversión de un usuario registrado será un proceso, ejecutado bajo demanda de un usuario de MSCRM, sobre el registro de un usuario registrado y que convertirá dicho usuario en contacto de una entidad socia ya existente, a elegir por el usuario de MSCRM, o de nueva creación a partir de la información de la organización existente en propio registro del usuario registrado.

Dicho proceso será cubierto por un desarrollo implementado a tal efecto.

5.5. Gestión de órganos de gobierno

Este área de gestión comprende los procesos de negocio y requieren la parametrizaciones y/o desarrollos que se detallan a continuación:

- El registro de los órganos de gobierno tanto de Innobasque como de entidades.

La información de los órganos de gobierno tanto de Innobasque como de entidades socias será almacenada en una entidad de nueva creación.

Esta entidad estará relacionada con la cuenta (entidad socia o Innobasque) a la que pertenece el órgano de gobierno.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario y de sus vistas de sistema y la creación de una nueva vista para mostrar los Órganos de Gobierno de una entidad en el formulario de cuenta.

- El registro de cargos para órgano de gobierno

La información de los cargos de los distintos órganos de gobierno, tanto de Innobasque como de entidades socias, será almacenada en una entidad de nueva creación.

Esta entidad estará relacionada con el órgano de gobierno a la que pertenece el cargo.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario y de sus vistas de sistema y la creación de una nueva vista para mostrar los cargos de un órgano de gobierno su formulario.

- El registro de Registro de la representación que las entidades socias y sus contactos ostentan en los órganos de gobierno de Innobasque.

La información de la representación en los órganos de gobierno de Innobasque ostentados por un contacto de una entidad socia será almacenada en una entidad de nueva creación (Representación OOGG).

Esta entidad estará relacionada con el contacto que ostenta la representación, la entidad a la que pertenece el contacto, el órgano de gobierno en el que se ostenta la representación y el cargo que se desempeña.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario y de sus vistas de sistema y la creación de nuevas vistas para mostrar las representaciones ostentadas en los formularios de cuentas, contactos y órganos de gobierno.

- El registro de la representación que Innobasque y sus contactos ostentan en los órganos de gobierno de entidades socias o colaboradoras.

La información de la representación en los órganos de gobierno de entidades socias ostentados por un empleado de Innobasque socia será almacenada en una entidad de nueva creación.

Esta entidad estará relacionada con el contacto que ostenta la representación, la entidad en la que ostenta el cargo, el órgano de gobierno en el que se ostenta la representación y el cargo que se desempeña.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario y de sus vistas de sistema y la creación de nuevas vistas para mostrar las representaciones ostentadas en los formularios de cuentas, contactos y órganos de gobierno

5.6. Gestión de eventos.

Este área de gestión comprende los procesos de negocio y requieren la parametrizaciones y/o desarrollos que se detallan a continuación:

- Registro de proyectos.

La información de los eventos organizados en el ámbito de la red Innobasque será almacenada en una entidad de nueva creación.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad (*Evento*), de su formulario y de sus vistas de sistema.

- El registro de los eventos en los que una entidad (socia, colaboradora o el propio Innobasque) y sus contactos participan.

La información de los eventos en los que participa un contacto de una entidad socia será almacenada en una entidad de nueva creación (*Inscripción en evento*).

Esta entidad estará relacionada con el contacto que participa en el evento, la entidad a la que pertenece el contacto y el evento en el que se participa.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario y de sus vistas de sistema y la creación de nuevas vistas para mostrar los eventos en los que se participa en los formularios de cuentas y contactos.

- El registro de la representación que Innobasque y sus contactos ostentan en los órganos de gobierno de entidades socias o colaboradoras.

La información de la representación en los órganos de gobierno de entidades socias ostentados por un empleado de Innobasque socia será almacenada en una entidad de nueva creación.

Esta entidad estará relacionada con el contacto que ostenta la representación, la entidad en la que ostenta el cargo, el órgano de gobierno en el que se ostenta la representación y el cargo que se desempeña.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario y de sus vistas de sistema y la creación de nuevas vistas para mostrar las representaciones ostentadas en los formularios de cuentas, contactos y órganos de gobierno

- Ofrecer los siguientes indicadores:
 - Intención de asistencia:
 - Número de entidades registradas en un evento (por lo menos uno de los contactos de la entidad registrado en el evento).
 - Número de contactos de entidades registrados en un evento.
 - Asistencia real:
 - Número de entidades asistentes en un evento (por lo menos uno de los contactos de la entidad asiste al evento).
 - Número de contactos de entidades asistente a un evento.

Tanto el número de entidades como el número de sus contactos participantes en eventos, tanto en lo que se refiere a intención de asistencia como a asistencia real, serán almacenados en campos de la entidad Evento y su valor será calculado mediante la ejecución automatismos, desarrollados a tal efecto, cada vez que un contacto sea relacionado o deje de estar relacionado con un proyecto.

5.7. Gestión de proyectos.

- Registro de proyectos.

La información de los proyectos organizados en el ámbito de la red Innobasque será almacenada en una entidad de nueva creación (*Proyecto*).

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario y de sus vistas de sistema.

- El registro de los proyectos en los que una entidad (socia, colaboradora o el propio Innobasque) y sus contactos participan.

La información de los proyectos en los que participa un contacto de una entidad socia será almacenada en una entidad de nueva creación (*Participación en proyecto*).

Esta entidad estará relacionada con el contacto que participa en el proyecto, la entidad a la que pertenece el contacto y el proyecto en el que se participa.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario y de sus vistas de sistema y la creación de nuevas vistas para mostrar los proyectos en los que se participa en los formularios de cuentas y contactos.

- Registro de los resultados conseguidos como consecuencia de la ejecución del proyecto.

El resultado de los diferentes proyectos será almacenado en una entidad de nueva creación.

La nueva entidad estará relacionado con el proyecto al que se vincula el resultado.

La parametrización incluye la adecuación de la nueva entidad, de su formulario, de sus vistas de sistema y la creación de una vista para mostrar los resultados de un proyecto en el formulario del mismo.

- Ofrecer los siguientes indicadores:

- Número de entidades participantes en el proyecto de forma activa (por lo menos uno de los contactos de la entidad participa en el proyecto)
- Número de contactos de entidades participantes en el proyecto.

Tanto el número de entidades participantes como el número de sus contactos involucrados en un proyecto serán almacenados en sendos campos de la entidad Proyecto y su valor será calculado mediante la ejecución de un automatismo, desarrollado a tal efecto, cada vez que un contacto sea relacionado o deje de estar relacionado con un proyecto.

La gestión de campañas se realizará a través de la funcionalidad estándar de gestión de campañas, que se soporta sobre la entidad Campaña y otras relacionadas que permite el registro de toda la información de la campaña, las actividades de planificación de la misma, público objetivo al que se dirige, junto con las actividades dirigidas a dicho público.

La selección del público objetivo se realizará mediante el uso de la listas de marketing, que permite la selección de entidades y contactos en función de criterios de segmentación aplicados sobre los datos de dichas entidades y contactos.

- La gestión las comunicaciones con las entidades y sus contactos mediante el envío de correos electrónicos y/o newsletters con contenido rico en formato y dinámico en función de las características individuales de cada destinatario.

Para el envío de correos electrónicos se utilizará la plataforma de ClickDimensions.

Aparte de esta plataforma, Clickdimensions permitirá la creación de plantillas de correo electrónico cuyo contenido tendrá un aspecto vistoso (incluyendo texto, imágenes, enlaces a diferentes páginas web y formularios) y que será de carácter personalizable (incluirá información individualizada del destinatario del correo) y dinámico (el contenido variará en función de la información del destinatario del mismo, tal y como género, áreas de interés, idioma preferido,...)

Cada envío podrá asociarse a una campaña de marketing y una o más listas de marketing.

No se contempla dentro del alcance de esta propuesta la creación de ninguna plantilla de correo electrónico.

- El Seguimiento y reporting de los datos generados por el usuario: Aperturas de correos electrónicos, clics sobre enlaces, visitas de páginas web, datos registrados en formularios y encuestas, archivos descargados, etc.

La funcionalidad de ClickDimensions registrará las aperturas y clics realizados por los destinatarios de los correos electrónicos.

Del mismo modo ClickDimensions registrar las visitas en páginas web y las interacciones de los usuarios a través de los formularios web.

Esta información será visible no sólo a nivel de destinatario, sino a nivel de envío y campaña.

- La definición de programas de nurturing que permitan gestionar de manera automatizada las respuestas de los destinatarios a los envíos realizados a los mismos.

Los programas de nurturing podrán ser configurados de acuerdo a la funcionalidad estándar de ClickDimensions, proporcionando acciones tales y como:

- Envío de correos electrónicos.
- Esperas.
- Notificación a usuarios mediante el envío de correos electrónicos.
- Asignación de registros a usuarios.
- Inclusión o exclusión de contactos en listas de marketing.

- Ejecución de flujos de trabajo de MSCRM

No se contempla dentro del alcance de esta propuesta la creación de ninguna plantilla de correo electrónico.

5.10. Gestión de incidencias

Este área de gestión comprende los procesos de negocio y requieren la parametrizaciones y/o desarrollos que se detallan a continuación:

- Registro de incidencias tanto detectadas proactivamente por el personal de Innobasque como reportadas por entidades socias.

La información relativa a las incidencias registradas en el sistema se almacenará en la entidad *Caso* de MSCRM. Dicha entidad será parametrizada adecuando tanto el modelo de datos como el diseño del formulario y las vistas de sistema de dicha entidad.

- Gestión de investigación y resolución de las incidencias registradas.

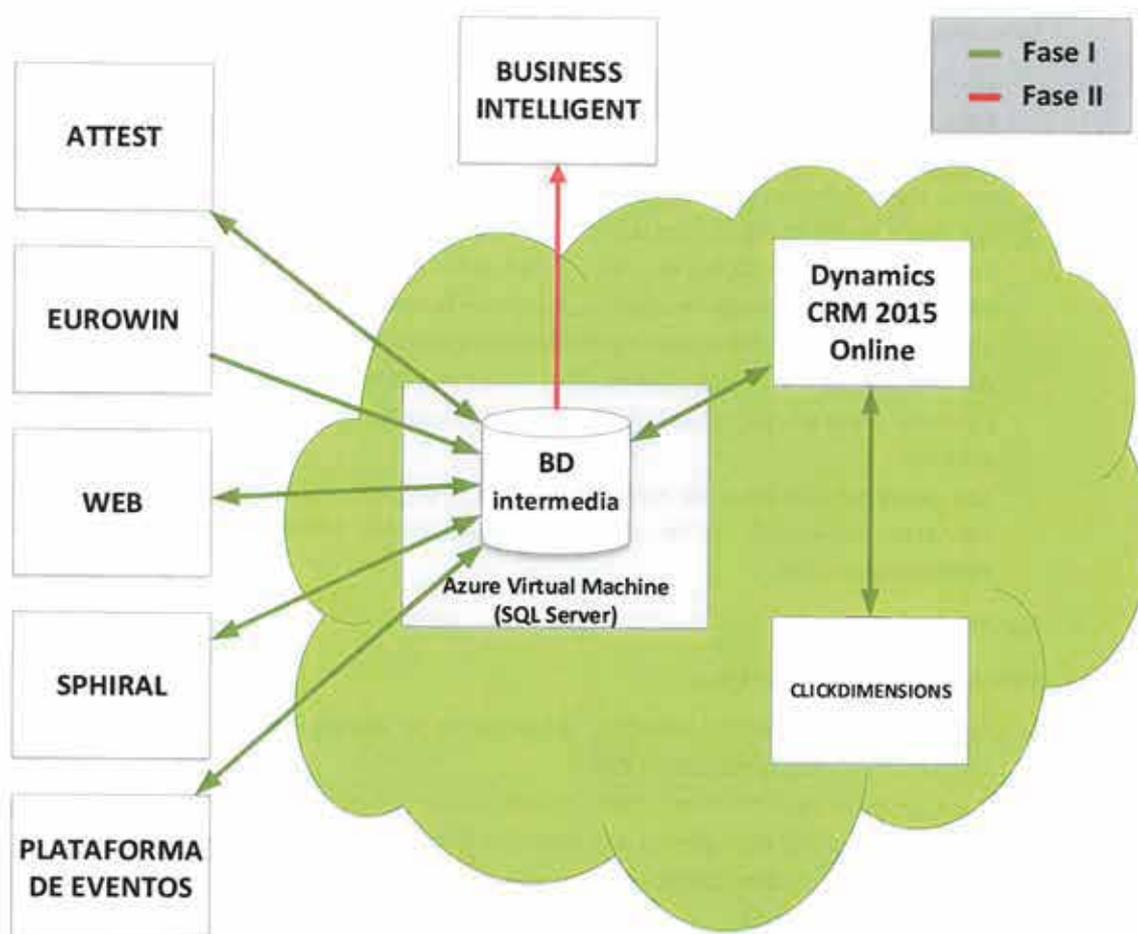
Todo el proceso de creación, investigación y resolución de las diferentes incidencias registradas se hará de manera manual y haciendo uso de la funcionalidad estándar de MSCRM.

Dicha gestión permitirá las siguientes acciones:

- La gestión de casos relacionados con entidades y sus contactos
- Creación de casos hijos, combinar casos en uno o identificar casos relacionados
- Registro de las actividades llevadas a cabo con las entidades y sus contactos en relación al caso
- La tipificación de casos por prioridad, asunto del caso,...

5.11. Integración de datos con otros sistemas existentes en Innobasque

El esquema de integración entre CRM y otros sistemas de Innobasque se muestra en la siguiente figura:



La integración se hará mediante el uso de una base de datos intermedia que se usará el intercambio
A continuación se detalla las integraciones a implementar con cada uno de los sistemas existentes.

- **ATTEST**

Esta integración permitirá que:

- Las entidades socias creadas y modificadas en CRM se creen y modifiquen, respectivamente, de manera automatizada en ATTEST.
- Los datos modificados en ATTEST relativos a entidades socias sean replicados en CRM

- **Eurowin**

Esta integración permitirá que:

- Los datos económicos de las entidades socias sean replicadas en CRM cuando son modificadas en Eurowin.

- **Web de Innobasque.**

Esta integración permitirá que:

- Las entidades socias y colaboradoras creadas en CRM genere una ficha de entidad en la web para dicha entidad.
- Los contactos de una entidad socia o colaboradora creados en CRM generen un perfil de socio registrado en la web para dicho contacto
- Los datos de las entidades socias en CRM sean replicados en la ficha de la entidad en la web.
- Los datos de los contactos de una entidad socia modificados en CRM sean replicados en el perfil de socio registrado de dicho contacto en la web.
- Los datos de entidades socias o colaboradoras modificados por la propia entidad en la web de Innobasque sean replicados en CRM como una solicitud de modificación, que deberá ser revisada y que en caso de solicitud supondrá la modificación de los datos de la entidad socia en CRM
- Los datos de contactos de entidades socias o colaboradoras modificados por los propios contactos en la web de Innobasque a través de sus perfiles de socios registrados sean replicados en CRM.

• **Sphiral**

Esta integración permitirá que:

- Los grupos de trabajo creados, modificados y eliminados en Sphiral sean creados, modificados y desactivados en CRM
- Los contactos de entidades socias y colaboradoras añadidos a o eliminados de los grupos de trabajo en Sphiral sean añadidos o desactivados en CRM
- Los eventos creados, modificados y eliminados en Sphiral sean creados, modificados y desactivados en CRM
- Las contactos de entidades socias y colaboradoras inscritas en los eventos de Sphiral sean replicadas en CRM.

• **Plataforma de eventos**

Esta integración permitirá que:

- Los eventos creados, modificados y eliminados en MSCRM, sean creados, modificados, eliminados en la plataforma de eventos de Innobasque.
- Los asistentes incluidos o excluidos como inscritos en un evento en la plataforma de eventos de Innobasque, sean replicados en MSCRM.

Se contempla dentro del alcance la carga inicial de los datos de entidades socias y sus contactos. Para ello Infoaván proporcionará plantillas que serán usadas para realizar dicha carga. La preparación de la información a incluir y la calidad de la misma será responsabilidad de Innobasque.

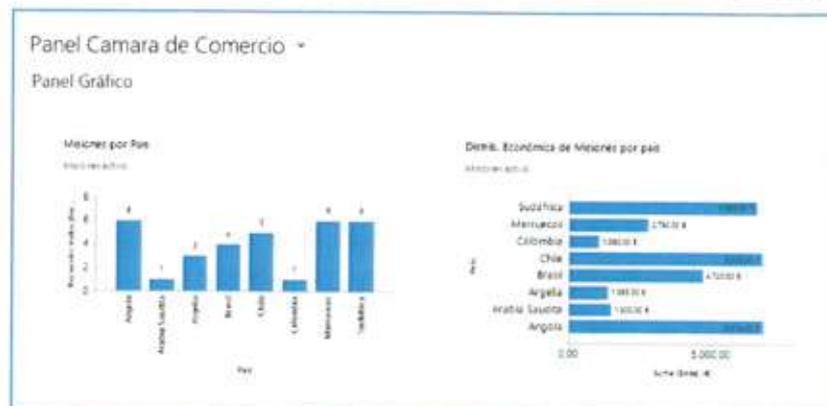
5.12. Información en el CRM, Monitorización e Informes

La solución de Innobasque estará basada en las funcionalidades de obtención de información de usuario final de las que dispone Microsoft CRM, y que son:

- **Vistas operativas.** Permiten a los usuarios obtener listados de cualquier entidad (actividades, citas, llamadas, clientes, contactos, etc.) aplicando criterios de selección como los descritos en la segmentación de clientes. Sobre las listas obtenidas se puede trabajar:
 - definiendo los campos a mostrar,
 - ordenando por diferentes campos, aplicando filtros,
 - exportar a Excel como hojas estáticas o tablas dinámicas.

Para definir vistas o utilizar la herramienta de búsqueda no se requiere ningún conocimiento informático, y cualquier usuario puede hacer listas para su uso particular o compartirlas con otros usuarios.

- Sobre las propias vistas también es posible definir **métricas visuales, "Charts" gráficos** con capacidad de Drill-Down (navegación hacia más detalle).
- Tanto Vistas como Charts pueden ser dispuestos en paneles conformando **cuadros de mando**, configurables por el propio usuario o por un usuario administrador, como muestra la siguiente pantalla, basada en datos ubicados dentro la base de datos del propio MSCRM.



- El siguiente nivel de reporting de usuario es un **"Asistente" para la creación de informes básicos**. Un usuario administrador sin conocimientos informáticos puede diseñar informes que manejen diferentes entidades y obtengan subtotaes o agrupaciones de datos.

El asistente crea (de forma transparente para el usuario) un Informe programado en la herramienta Reporting Services de Microsoft SQL Server (SQLSRV).

- Otra posibilidad es el **desarrollo de informes complejos** a la medida de las necesidades de análisis y seguimiento de Innobasque, programando con **Reporting Services**. En este caso si

requiere conocimientos de programación sobre la herramienta de SQLSRV. No se incluye en el alcance de esta propuesta el desarrollo de este tipo de informes.

- Finalmente MSCRM se basa en el motor de base de datos de SQL Server, en entornos onpremise únicamente y en función de la versión dispuesta del SQL, puede contarse con la posibilidad de abordar la extensión de la explotación de la información a través de la Inteligencia de Negocio (Business Intelligence "BI"), pudiendo construir Data mart, que son subconjuntos de datos con el propósito de ayudar a que un área específica dentro del negocio pueda tomar mejores decisiones, usando herramientas como PowerPivot.

En principio las siguientes tareas se encuentran incluidas en el alcance del proyecto:

- Parametrización de vistas del sistema para operar con las entidades manejadas.
- Desarrollo de tres informes de complejidad media:
 - Informe de socios con posibilidad de filtrado por cualquiera de los campos del socio.
 - Informe de facturación anual por cuotas de socio.
 - Informe de altas y bajas de socio.

6. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

6.1. Equipo de Trabajo

Certificaciones Infoaván

INFOAVAN es una empresa especializada en la implantación de la solución Microsoft Dynamics CRM y su integración con sistemas transaccionales y soluciones de valor añadido. Establecida en España (Madrid y Barcelona) desde el lanzamiento del producto Microsoft Dynamics CRM en el año 2004, ostenta la categoría de Gold Partner en dicha competencia.

Todo el equipo de consultores, desarrolladores y técnicos de Infoaván están certificados en la solución Dynamics CRM.

El equipo de trabajo estará formado por los siguientes perfiles, cuyo número y dedicación irá variando a lo largo del proyecto:

PERFIL	DESCRIPCION de tareas típicas en un proyecto de implantación Microsoft CRM	TARIFA / HORA
Jefe de proyecto	Responsable del diseño de alto nivel de la solución y de la ejecución del proyecto. Gestiona los recursos según la planificación del proyecto acordada y supervisará los entregables, las pruebas y la puesta en marcha del sistema y mantendrá el contacto con el cliente.	60

PERFIL	DESCRIPCION de tareas típicas en un proyecto de implantación Microsoft CRM	TARIFA / HORA
Consultores Senior	Ejecutan el diseño detallado y la personalización de Microsoft Dynamics CRM, proporcionando input a los desarrolladores y supervisando sus resultados. Asimismo elaboran la documentación del proyecto, la formación a usuarios y las pruebas integradas, y están directamente implicados en el arranque y seguimiento inicial del Sistema.	60
Programadores	Desarrollan la aplicación web bajo las especificaciones de diseño, las extensiones a Microsoft Dynamics CRM, así como los programas de carga inicial y de integración con otras aplicaciones, incluyendo las pruebas unitarias y ajustes del sistema.	50
Ingenieros de Sistemas	Responsables del diseño, planificación, instalación y puesta en marcha de todos los componentes de infraestructura que se requieran en los diferentes entornos (desarrollo, pruebas, producción). Tienen un importante papel durante la ejecución de las pruebas integradas, carga de datos iniciales y arranque del sistema.	50

Todos los consultores y técnicos de Infoaván están certificados en la plataforma Microsoft Dynamics CRM y según el perfil, en SQL Server 2012 o infraestructura de la plataforma Microsoft.

Asimismo, todos los consultores/programadores que se dedicarán al proyecto de Innobasque aportan la experiencia trabajando en proyectos de desarrollo con MSCRM.

6.2. Formación

El alcance del proyecto prevé la preparación e impartición de 3 sesiones de formación de aproximadamente 4 horas cada una:

- 2 sesiones de formación práctica funcional en el ámbito funcional del proyecto (uso general de CRM, ClickDimensions y procesos implementados). Número de asistentes máximos por sesión 5 personas.
- 1 sesión de administración, para los administradores funcionales y técnicos del sistema:
 - Creación de Workflows
 - Monitorización de Workflows
 - Gestión de Roles

- Gestión de usuarios del sistema (altas, bajas, modificaciones)
- Personalización en base a la herramienta estándar de MSCRM
- 1 sesión administradores, para los administradores funcionales y técnico sobre la integración entre CRM y la plataforma de Business Intelligence.

La formación se realizará sobre la propia solución CRM implementada. Al final de la formación, se entregará la presentación de soporte utilizada, para que sea usada como guía para los usuarios.

6.3. Fases de realización

El proyecto se plantea en las siguientes fases:

- **Análisis y diseño.** Se realizarán reuniones para analizar el detalle de los requerimientos de Innobasque.

A partir de estas reuniones, se elaborará un documento de diseño funcional y técnico, que describirá la información (llegando a nivel de campo) y procesos a implantar. Asimismo se incluirá el presupuesto final y plan detallado de prototipo.

Infoaván se compromete a mantener la estimación económica de la presente propuesta en el importe ya fijado, ahora bien, si durante la fase de análisis detallado de los procesos identificados en este documento, estos suponen una mayor complejidad o bien surgen nuevos requerimientos por parte de Innobasque y todo ello conllevará un esfuerzo muy superior a un 10% de desviación económica, ambas partes podrán desistir de la continuidad del proyecto, solo contemplándose el pago por parte del cliente de las tareas llevadas a cabo hasta este momento, que en principio consistiría en el análisis y **entregable final de documento diseño funcional y técnico elaborado por Infoaván para Innobasque.**

En esta fase también se definirá la infraestructura técnica de detalle para que Innobasque pueda establecer la arquitectura y requerimientos de hardware y software de la solución.

La aprobación del diseño y la planificación permitirá pasar a la fase de prototipado.

Se contemplan en esta fase un total de 2 reuniones de control y seguimiento (**1 reunión presencial y 1 remota**) junto con el cliente, para finalmente hacer entrega del documento de análisis y diseño.

- **Desarrollo y Prototipado.** A partir del diseño realizado, se configurará la solución MSCRM sobre el entorno de desarrollo de Infoaván, con el fin de que no sea necesario que Innobasque realice desembolso inicial de licencias o infraestructuras. Dado que existe contemplada una integración para alimentar al CRM con datos provenientes desde una base de datos intermedia, será necesario contar con la definición y una muestra de los datos para las realizaciones de las pruebas en los entornos de Infoaván, para poder culminar el prototipo.

Una vez terminado el prototipo, se presentará a los responsables de Innobasque y se les entregará para que puedan trabajar con datos de prueba, para validar que la solución responde a los requerimientos y alcance planteados. Antes de la entrega del prototipo se contempla la *formación básica del usuario administrador* para que pueda conocer el funcionamiento inicial del prototipo.

- **Implementación y Puesta en Marcha.** Recoge todas las tareas que serán necesarias para el paso del entorno de desarrollo a la disponibilidad de la solución testada en entorno de producción con datos reales y usuarios dispuestos y formados para empezar.

Carga inicial de datos e integración. Según el alcance y diseño que se haya acordado durante la fase inicial de análisis detallado se procederá con la carga inicial de datos. El resultado de esta fase será los datos cargados en entorno de producción que contemple y pertenezca a Innobasque, para su comprobación y validación por parte de la misma.

6.4. Documentación

6.4.1. Documentación técnica

Dentro del alcance del proyecto, se presentará la siguiente documentación técnica (en español):

- Documentos de diseño técnico/funcional y de la personalización del proyecto de MSCRM de Innobasque.
- Documento de arquitectura: resultado de la planificación de infraestructuras realizada al inicio del proyecto conjuntamente con los responsables técnicos del cliente, contendrá los requisitos y recomendaciones de instalación en los diferentes entornos.

6.4.2. Guía de usuario de la solución MSCRM en Innobasque

La aplicación Microsoft Dynamics CRM es muy amplia y existe documentación completa sobre la misma, de fuentes de la propia Microsoft u otros editores (en inglés). Por ello, se contempla la entrega de la presentación usada durante la formación, para ser usada como guía para los usuarios finales.

Toda la documentación generada, será preparada en castellano.

6.5. Lugar de trabajo y medios materiales

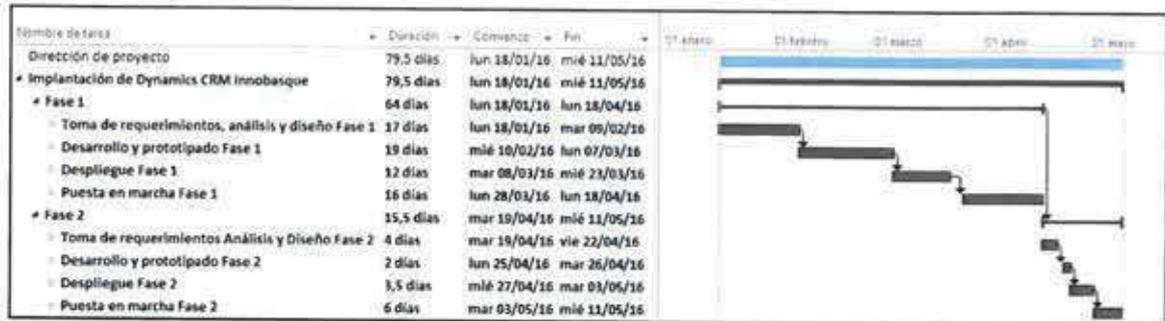
Excepto para las tareas en las que sea necesario realizarse en las dependencias del cliente en Zamudio (reuniones de análisis, demostraciones, pruebas, formación,...) el resto de tareas se realizarán en las dependencias de Infoaván.

El alcance de la presente oferta no incluye trabajos a realizar fuera del ámbito del área de Madrid, no descritos explícitamente en esta propuesta, por lo que si es necesario realizar desplazamientos, el coste de desplazamientos y alojamientos se valoraría aparte y se presentaría a Innobasque para su aprobación.

Respecto a la infraestructura para desarrollo durante la realización del proyecto, serán en las oficinas de Infoaván.

7. CALENDARIO

La estimación de duración del proyecto es de 4 meses hasta el inicio en producción, de acuerdo al siguiente cronograma.



El calendario definitivo se establecerá al final de la fase de análisis y diseño.

El calendario que desarrolla en detalle de cada una de las fases se diseñará al inicio del proyecto, y se revisará con los responsables técnicos y de las áreas usuarias para su validación.

8. CONDICIONES ECONÓMICAS

8.1. Resumen económico servicios Infoaván

La siguiente tabla contiene el total estimado de los servicios de consultoría de Infoaván para cada una de las fases del proyecto:

- Fase 1:

Servicios profesionales de implantación Fase 1 (Desglose por perfiles)			
Perfil	Horas	Tarifa (Euros)	Precio (Euros)
Director de proyecto	0	75,00	0,00
Consultor Funcional Dynamics CRM / JP	454	60,00	27.240,00
Desarrollador Certificado CRM	582	50,00	29.100,00
Técnico de Sistemas	56	50,00	2.800,00
Total			59.140,00

- Fase 2:

Servicios profesionales de implantación Fase 2 (Desglose por perfiles)			
Perfil	Horas	Tarifa (Euros)	Precio (Euros)
Director de proyecto	0	75,00	0,00
Consultor Funcional Dynamics CRM / JP	118	60,00	7.080,00
Desarrollador Certificado CRM	72	50,00	3.600,00
Técnico de Sistemas	3	50,00	150,00
Total			10.830,00

El *total estimado para el proyecto global* se resumen en la siguiente tabla:

Servicios profesionales de implantación Total			
Perfil	Horas	Tarifa (Euros)	Precio (Euros)
Director de proyecto	0	75,00	0,00
Consultor Funcional Dynamics CRM / JP	572	60,00	34.320,00
Desarrollador Certificado CRM	654	50,00	32.700,00
Técnico de Sistemas	59	50,00	2.950,00
Total			69.970,00

8.2. Costes adicionales

Se estima que el importe requerido para desplazamientos es de 3.000 €, que serán costeados al 50% (1.500 €) entre Infoaván e Innobasque. En ningún caso este importe será ampliado como consecuencia de derivas en la ejecución del proyecto.

8.3. Condiciones generales

El alcance del proyecto se circunscribe a las tareas descritas explícitamente en este documento, todas aquellas tareas, acciones o funcionalidades no descritas no se encuentran incluidas dentro del alcance del proyecto estimado. En caso de ampliaciones de funcionalidades o cambios en el alcance descrito, se notificará a Innobasque y se deberá estimar de forma separada a esta propuesta y aprobada por parte del cliente para su planificación y ejecución.

8.4. Condiciones de pago

El pago se realizará mediante transferencia a la cuenta nº ES65 0075 0079 5706 0148 1742 a los 30 días de la facturación de los siguientes hitos:

- Hito 1: Facturación del 25% del importe total del proyecto (17.492,50 €) a la aceptación de la propuesta.
- Hito 2: Facturación del 50% del importe total del proyecto (34.985,00 €) a la aceptación del prototipo correspondiente a la fase 1.
- Hito 3: Facturación del 15% del importe total del proyecto (10.495,50 €) en la aprobación a la puesta en marcha de la solución correspondiente a la fase 1.
- Hito 4: Facturación del 10% del importe total del proyecto (6.997,00 €) en la aprobación a la puesta en marcha de la solución correspondiente a la fase 2.

9. GARANTÍA

El contrato de servicios prevé un periodo de garantía que comprende hasta 6 meses tras el inicio en producción, y cubre los siguientes conceptos:

- Corrección de incidencias o errores debidos a la implantación.
- Escalado de incidencias al fabricante Microsoft por deficiencias en el producto Microsoft Dynamics CRM, con cargo a su número de incidencias según contrato de licenciamiento con Microsoft.

La atención de las incidencias se realizará vía correo electrónico a la dirección sopORTE.innobasque@infoavan.com, proveniente del responsable que designe Innobasque como interlocutor de las mismas, con un plazo de atención de 1 día laborable como máximo. Del cómputo de 24 horas no cuentan las correspondientes a sábados, domingos y festivos. En caso de disponer de conexión remota se intentará resolver la incidencia por esta vía y en caso de ser necesario por urgencia se desplazará una persona para intentar resolver el problema es situ previa planificación con el cliente.

10. CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes adquieren el compromiso de garantizar la confidencialidad e integridad de la información suministrada y manejada para el desarrollo de los servicios objeto de la presente propuesta. En ningún caso dicha información será cedida a terceros o utilizada para fines distintos y ajenos al proyecto.

El pacto de confidencialidad no impide a las partes contratar o prestar servicios o actividades de análogo o idéntico objeto a las que constituyen el objeto de este contrato.

La presente oferta se entrega al cliente bajo el entendimiento y el compromiso de que hará un uso exclusivamente interno del mismo. El cliente deberá solicitar autorización previa de Infoaván para la reproducción total o parcial del documento.

Tratamiento de datos personales: En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/99 de protección de datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre (LOPD), los datos de carácter personal a los que Infoaván pueda acceder en función del objeto del presente contrato, así como cualesquiera otros que sean facilitados a lo largo de la relación que en el mismo se establece, serán utilizados para la gestión y cumplimiento adecuado de las relaciones que en el presente convenio se establecen y sólo durante el tiempo de ejecución del proyecto.

Únicamente se tratarán los datos personales para el cumplimiento de las finalidades descritas en la oferta de servicios profesionales relacionados con la aplicación Microsoft Dynamics CRM, respetando en todo caso la legislación vigente.



Propuesta para la Implantación de Dynamics
CRM para Innobasque



Infoaván Soluciones S.L.
c/ Montearagón 7,9,11 - 28033 Madrid

Propuesta para la Implantación de Dynamics CRM para Innobasque

Infoaván Soluciones S.L.
 c/ Montearagón 7,9,11 - 28033 Madrid

HOJA DE ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

Y en prueba de conformidad lo firman y ratifican por duplicado y a un solo efecto, en el lugar y fecha establecidos,

Conformidad por parte de Infoaván Soluciones S.L. (CIF B83963066)	Aceptación por parte de INNOBASQUE (CIF G-48-997159.....)
<p>Persona de referencia: D. Javier Cristóbal Gracia</p> <p>Firma: </p> <p>Cargo: Director</p>	<p>Persona de referencia: D. José M^a Villate Blanco</p> <p>Firma: </p> <p>Cargo: Director general</p>
<p>Lugar y Fecha: Madrid, 10 de Diciembre 2015</p>	<p>Lugar y Fecha:</p>

Anexo A: Requerimientos instalación Dynamics CRM (Onpremise).

Requerimientos hardware

Servidor CRM

Componente	*Mínimo	*Recomendado
Procesador	x64 o compatible dual-core 1.5 GHz	Quad-core x64 2 GHz CPU or superior
Memoria	2-GB RAM	8-GB RAM o más
Disco Duro	10 GB de espacio disponible	40 GB de espacio disponible

Servidor SQL Server

Componente	*Mínimo	*Recomendado
Processor	x64 architecture or compatible dual-core 1.5 GHz processor	Quad-core x64 2 GHz CPU or superior
Memory	4-GB RAM	16-GB RAM o más
Hard disk	SAS RAID 5 or RAID 10 hard disk array	SAS RAID 5 or RAID 10 hard disk array

Servidor Email Router

Componente	*Mínimo	*Recomendado
Procesador (32-bit)	750-MHz CPU o comparable	Multi-core 1.8-GHz CPU o superior
Procesador (64-bit)	x64 1.5 GHz	Multi-core x64 2GHz o superior

Componente	*Mínimo	*Recomendado
Memoria	1-GB RAM	2-GB RAM o más
Disco	100 MB de espacio libre	100 MB de espacio libre

Si se requiere alta disponibilidad para este servicio la recomendación de Microsoft es instalarlo en un clúster de conmutación por error de Microsoft, configurado en modo Activo/Pasivo.

Cliente de CRM para Outlook

Componente	*Mínimo	*Recomendado
Procesador	Intel Core Duo	Core 2 Duo 1.8Ghz o superior, ejecutando un sistema operativo soportado de 64 bits
Memoria	2-GB RAM	4-GB RAM o superior
Disco	1.5 GB de espacio disponible	2 GB de espacio disponible, en un disco de 7200 RPM
Monitor	Super VGA con una resolución de 1024 x 768	Super VGA con una resolución superior a 1024 x 768

*NOTA: Estos requerimientos son los proporcionados por Microsoft y están basados en tests de simulación con 320 usuarios.

Requerimientos de Software

Todos los servidores tienen que tener como Sistema operativo Windows Server 64 bits ediciones Standard, Enterprise o Datacenter de 2008 SP2, Windows 2008 R2 o Windows 2012.

Servidor CRM

Si no están ya instalados, los siguientes componentes se instalarán durante una instalación completa de Microsoft Dynamics CRM:

- Microsoft SQL Reporting Service Report Viewer Control
- Microsoft SQL Server Native Client
- Microsoft Application Error Reporting Tool

- Microsoft Visual C++ Runtime Library
- Windows Identity Foundation (WIF) Framework
- Rol de Servidor Web de Windows Server 2008
- Indexing Service
- Microsoft .NET Framework 4, que incluye los siguientes componentes:
 - Microsoft .NET Framework
 - Windows Workflow Foundation.
 - Windows Presentation Foundation
 - Windows Communication Foundation (WCF).
- Microsoft Chart Controls for Microsoft .NET Framework
- Windows Azure platform AppFabric SDK
- Windows PowerShell
- Microsoft URL Rewrite Module for IIS
- File Server Resource Manager

Durante la instalación se realizan las siguientes modificaciones a la configuración de IIS.

- Si se ha seleccionado instalar CRM en un sitio virtual distinto del por defecto, se crea uno nuevo con el nombre Microsoft Dynamics CRM, y se añaden dos aplicaciones: *Help* y *XRMDeployment*.
- Se crean dos Pool de Aplicaciones. *CRMAPPPOOL* y *CRMDeploymentServiceAppPool*. El primero da servicio a todo el CRM, excepto a la aplicación *XRMDeployment* que corre bajo el segundo Pool.

NOTA: Dynamics CRM se debe instalar en un sitio virtual de IIS dedicado, no compartido con otras aplicaciones. Además no soporta que el sitio virtual tenga varios enlaces a puertos o encabezados de host distintos. Para la comunicación con los clientes puede utilizar tanto HTTP como HTTPS.

Si el acceso de los usuarios al CRM se va a realizar sólo internamente (desde la red local o por VPN), no es estrictamente necesario que para la comunicación con los servidores se utilice HTTPS. No obstante si por criterios de seguridad se decide esta opción, será necesaria la creación y asignación de un certificado SSL ligado a este nombre virtual. Este certificado podrá ser generado internamente o adquirido a una entidad pública de certificación. Como alternativa se podrían utilizar dispositivos externos encargados de cifrar las comunicaciones o utilizar IPSEC.

En el caso de que estuviese previsto acceder al CRM desde Internet (sin VPN) serían necesarios requisitos adicionales. En este caso Microsoft sólo soporta la ejecución del CRM en modo IFD (Internet Facing Deployment) que implica la utilización de Active Directory Federation Services 2.0.

En la instalación se crean además los siguientes servicios de Windows:

- **Microsoft Dynamics CRM Asynchronous Processing Service:** Ejecuta los servicios asíncronos como los workflows o los envíos de correo masivo.

- **Microsoft Dynamics CRM Asynchronous Processing Service (maintenance).** Ejecuta los servicios asíncronos de mantenimiento como la generación de claves para el cifrado o la limpieza de bases de datos.
- **Microsoft Dynamics CRM Unzip Service:** Ejecuta la descompresión de los ficheros a importar.
- **Microsoft Dynamics CRM Sandbox Processing Service:** Este servicio crea un espacio aislado para la ejecución de código personalizado.

El lenguaje de instalación del CRM tiene que ser el mismo que el de Windows Server y SQL Server o si no inglés. Se pueden instalar posteriormente packs adicionales de lenguaje para mostrar la interfaz en otros idiomas.

Roles de servidor.

Dynamics CRM está compuesto de varios roles que se pueden instalar de forma separada en diversos servidores, instalar en grupos o instalar todos conjuntamente en un único servidor.

Estos roles están divididos en dos grupos:

- **Front-End Server:** Incluye los roles necesarios para ejecutar las aplicaciones de cliente y las desarrolladas con el SDK de Microsoft Dynamics.
- **Back-End Server:** Incluye los roles que manejan los eventos asíncronos como workflows y plugins. Estos roles no suelen estar expuestos a Internet.
- **Deployment:** Incluye los roles que permiten manejar la implementación global del CRM, bien mediante las herramientas de administración o a través del SDK.

A continuación se detallan cada uno de los roles individuales de CRM.

Rol	Descripción	Grupo
Discovery Web Service	Encuentra la organización a la que pertenece el usuario en un entorno multi-tenant.	Front End
Organization Web Service	Soporta la ejecución de aplicaciones que utilizan los métodos descritos en el SDK.	Front End
Web Application Server	Se utiliza para conectar el usuario a los datos contenidos en el CRM. Este rol requiere el de Organization Web Service.	Front End
Help Server	Pone la ayuda a disposición de los usuarios.	Front End
Asynchronous Service	Procesa los eventos asíncronos en cola, como los workflows, bulk e-mail o importaciones de datos.	Back End

Rol	Descripción	Grupo
Sandbox Processing Service	Habilita un entorno aislado para la ejecución de código personalizado, como los plugin, reduciendo los riesgos.	Back End
Deployment Web Service	Administra la implementación mediante los métodos descritos en el SDK.	Deployment
Deployment Tools	Consisten en la consola del Administrador de Implementaciones y en cmdlets de Windows PowerShell cmdlets mediante los que se pueden automatizar la ejecución de ciertas tareas.	Deployment
Microsoft Dynamics CRM Reporting Extensions	Sirve de enlace entre Microsoft CRM y Reporting Services.	N/A
SQL Server	El servidor donde se instala la base de datos de configuración MSCRM_CONFIG	N/A

Cuenta de Servicio

Microsoft Dynamics CRM 2011 se ha diseñado para que sus componentes puedan ejecutarse bajo distintas identidades, para ello utiliza varios servicios y Pool de Aplicaciones cada uno de los cuales puede ejecutarse bajo una cuenta distinta. La idea es utilizar cuentas de dominio con los mínimos permisos necesarios para ejecutar ese determinado componente o función. La instalación por defecto utiliza la cuenta del Servicio de Red del equipo para ejecutar todos los servicios.

BALANCEO DE CARGA

Microsoft CRM puede trabajar como un clúster de FrontEnd en una granja de servidores utilizando cualquiera de los siguientes medios:

- Balanceador de carga por hardware
- Aplicaciones que permiten el balanceo de carga por software como ISA Server.
- Microsoft Network Load Balancing. Servicio de balanceo de carga por software incluido con Windows Server.

SQL Server

Dynamics CRM se puede instalar en las siguientes versiones de SQL Server:

- SQL Server 2008 SP1 o R2 64 bits ediciones Standard, Enterprise o Datacenter.
- SQL Server 2012 64 bits ediciones Enterprise, Standard o Business Intelligence.

Sólo se admiten las ediciones de 64 bits. La instalación de SQL debe incluir el servicio de búsqueda de texto (Full Text Search) y se debe configurar el servicio de Agente de SQL para que arranque de forma automática.

Además habrá que tener en cuenta los siguientes condicionantes:

- La cuenta de ejecución de SQL debe ser una cuenta de dominio o la cuenta de SYSTEM local.
- CRM se puede instalar en una instancia con nombre de SQL, pero esa instancia no debe contener ningún otro despliegue de CRM, por tanto para instalar varias implementaciones sobre un único servidor habrá que utilizar instancias separadas para cada una de ellas.
- Aunque CRM admite tanto la autenticación de Windows como la autenticación mixta de SQL se deberá configurar esta última para uso de las aplicaciones personalizadas. También deberá crearse un usuario de SQL y asignarle derechos de lectura sobre las bases de datos del CRM.
- Para alta disponibilidad se recomienda la instalación de SQL en varios servidores en un clúster de conmutación por error o en un Availability Group si se trata de SQL Server 2012.

Durante la instalación se crea la base de datos de configuración con el nombre MSCRM_CONFIG y la base de datos para la organización seleccionada con el nombre NombreOrganizacion_MSCRM.

Reporting Services

Para la instalación de Microsoft CRM se debe disponer de un servidor de Reporting Services. Este servicio puede estar en el mismo servidor de SQL que contenga las bases de datos del CRM o en uno independiente. Se necesitan las mismas versiones del software indicadas anteriormente.

Un servidor físico de Reporting, aunque contenga varias instancias sólo se puede utilizar para una única instalación de CRM. Esto es porque Microsoft CRM requiere la instalación en el servidor de Reporting de las Microsoft CRM Reporting Extensions. Estas son dos extensiones de procesamiento de datos que utiliza el CRM para acceder y ejecutar informes y que eliminan los posibles problemas de autenticación de Kerberos cuando CRM y Reporting están instalados en servidores diferentes. Las extensiones aceptan la información de autenticación del servidor de CRM y la pasan al de Reporting Services.

Estas extensiones se pueden instalar en una única instancia de Reporting aunque pueden dar servicio a varias organizaciones de CRM dentro de un mismo despliegue.

La cuenta bajo la que se ejecuta el servicio de Reporting debe ser miembro de los grupos de seguridad CRM: *PrivUsersGroup* y *PrivReportingGroup*.

Active Directory

Deberá existir al menos un Dominio de Active Directory, con un Controlador de dominio (se recomiendan dos) para autenticar a los usuarios que accedan al CRM. Se recomienda que el nivel funcional de dominio sea Windows 2003 nativo a superior. Este nivel o superior es obligatorio en el caso de que existan otros usuarios en el mismo bosque con usuarios que deban acceder al CRM. Todos los usuarios de CRM tienen que pertenecer a este dominio o a otros dominios con los que éste tenga relaciones de confianza.

Las implantaciones de CRM para producción o preproducción podrán utilizar Directorios diferentes o convivir en el mismo dominio.

Se aplican las siguientes restricciones:

- Los servidores de CRM y SQL Server tienen que estar en el mismo dominio de Active Directory.
- El servidor de CRM no puede ser a la vez un controlador de dominio.
- El dominio puede estar en cualquiera de los modos Windows 2000 Mixto o Nativo o Windows 2003 o 2008 Interim o nativo. Si está en el modo 2000 Mixto no se pueden añadir usuarios al CRM que pertenezcan a otros dominios, aunque existan relaciones de confianza con ellos.

Durante la instalación se crean cuatro grupos de seguridad dentro de la Unidad Organizativa que se indique. A continuación se detallan esos cuatro grupos de seguridad con la descripción de su finalidad

Group	Description
PrivReportingGroup	Grupo con privilegios especiales para las funciones de reporting functions. El grupo se crea durante la instalación de CRM pero los usuarios se añaden durante la instalación de las Extensiones de Reporting.
PrivUserGroup	Grupo con privilegios especiales en CRM para realizar funciones administrativas incluye la cuenta de identidad del <i>CRMAppPool</i> . Los usuarios que configuren Dynamics CRM se deben añadir a este grupo.
SQLAccessGroup	Todos los procesos de servidor y cuentas de servicio que requieran acceso a SQL Server, incluyendo la cuenta del <i>CRMAppPool</i> . Los

Group	Description
	miembros de este grupo tienen permiso de db_owner sobre las bases de datos de Microsoft Dynamics CRM.
ReportingGroup	Incluye a todos los usuarios de Microsoft CRM. Este grupo se actualiza automáticamente según se van añadiendo o eliminando usuarios al CRM

NOTA: Uno de los cuatro grupos de seguridad que se crean: *PrivUserGroup* que contiene a las cuentas privilegiadas de CRM sólo admite la pertenencia directa, no se pueden anidar otros grupos de seguridad dentro de éste.

Email Router

Microsoft CRM Email Router es un servicio que se utiliza para el envío y recepción de correo mediante la creación de una interfaz entre Microsoft CRM y uno o más servidores de correo que se designen.

El Email Router puede instalarse en un equipo que tenga los siguientes sistemas operativos:

- Windows 7 ediciones de 32 o 64 bits
- Windows 2008 (solo ediciones de 64 bits) o Windows 2008 R2.

En el envío de correo soporta los protocolos SMTP o EWS (para Exchange Online). Para la recepción puede utilizar POP3 o Exchange Server, a partir de la versión 2003 o superior.

La cuenta que ejecute este servicio debe ser miembro del grupo de seguridad de CRM *PrivUserGroup*. Se añade automáticamente si se indica el nombre del servidor de correo durante la instalación de CRM

Cliente de CRM para Outlook

El cliente de CRM para Outlook se puede instalar en un equipo que ejecute los siguientes sistemas operativos:

- Windows 8, 32 o 64 bits
- Windows 7, 32 o 64 bits
- Windows Vista , 32 o 64 bits
- Microsoft Windows XP Professional SP3
- Microsoft Windows XP Tablet SP3
- Windows XP Professional x64 Edition
- Windows Server 2008 o Windows Server 2003 ejecutando servicios de Escritorio Remoto.

El equipo tiene que tener Internet Explorer 7 o superior y una de las siguientes versiones de Office.

- Microsoft Office 2003 SP3
- 2007 Microsoft Office system SP2
- Microsoft Office 2010
- Microsoft Office 2013 (A Partir del Rollup 10)

El cliente de CRM para Outlook debe instalarse en el mismo idioma en que esté instalado el servidor, para que el CRM aparezca en otro idioma se puede instalar el correspondiente Language Pack.

Este cliente se puede instalar en dos versiones: 32 o 64 bits. Hay que utilizar la correspondiente a la edición de Office, no del sistema operativo.

Durante la instalación del cliente se instalarán además los siguientes elementos, si no están instalados ya en el equipo.

- Microsoft SQL Server 2008 Express Edition SP1 (solo en la instalación del cliente sin conexión)
- Microsoft .NET Framework 4
- Microsoft Windows Installer (MSI) 4.5.
- MSXML 4.0
- Microsoft Visual C++ Redistributable
- Microsoft Report Viewer 2010
- Microsoft Application Error Reporting
- Windows Identity Framework (WIF)

Clientes Web.

Cuando se utiliza IE se puede usar cualquiera de estos sistemas operativos:

- Windows 8 (Sólo se soporta IE en versión escritorio, no RT))
- Windows 7 (todas las versiones)
- Windows Vista (todas las versiones)
- Windows XP Professional SP3
- Windows XP Tablet SP3
- Windows XP Professional x64 Edition

Las versiones de IE soportadas son la 8, 9 y 10 (ésta última sólo en modo escritorio)

Además se pueden utilizar las siguientes versiones de explorador y sistema operativo:

- Mozilla Firefox en Windows 8, Windows 7, Windows Vista, o Windows XP
- Google Chrome (latest publicly released version) en Windows 8, Windows 7, Windows Vista, o Windows XP
- Apple Safari en Mac OS-x 10.7 (Lion) o 10.8 (Mountain Lion).

Propuesta para la Implantación de Dynamics
CRM para Innobasque

Infoaván Soluciones S.L.
c/ Montearagón 7,9,11 - 28033 Madrid

Para utilizar las posibilidades de integración con Office que ofrece CRM, como la exportación a Excel o la combinación de correspondencia de Word, se tiene que tener instalada una de las siguientes versiones de Office:

- Microsoft Office 2003 SP3
- 2007 Microsoft Office system SP2
- Microsoft Office 2010
- Microsoft Office 2013.

ANEXO II

CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO

En Zamudio a 4 de diciembre de 2015

REUNIDOS

DE UNA PARTE, D. JULIÁN JAVIER CRISTÓBAL GRACIA con N.I.F. 00.387.724-J en nombre y representación de la entidad INFOAVAN SOLUCIONES S.L. (en adelante, ENCARGADO DEL TRATAMIENTO), con C.I.F. B-83963066 y con domicilio social en 28033 Madrid, c/ Montearagón, 7, 9, 11,

Y DE OTRA PARTE, D. JOSE MARÍA VILLATE BLANCO con N.I.F. 14.927.663 - L en nombre y representación de INNOBASQUE, Agencia Vasca de la Innovación (en adelante, RESPONSABLE DEL FICHERO), con domicilio en 48170 Zamudio, Laida Bidea, edificio 214 y provista de C.I.F. B-48997159.

Ambas partes reconociéndose capacidad jurídica y de obrar suficiente para el otorgamiento del presente acuerdo de colaboración,

EXPONEN

I.- Que el RESPONSABLE DEL FICHERO/S es una entidad dedicada, entre otras, a las siguientes actividades: favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario, y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca.

II.- Que el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO es una entidad dedicada a la prestación de servicios y trabajos de consultoría.

III.- Que el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, como consecuencia de la prestación de los servicios que se detallan en la Estipulación Primera a favor del RESPONSABLE DEL FICHERO/S (en adelante, el Servicio), podrá acceder y proceder al tratamiento de determinados ficheros de titularidad del RESPONSABLE DEL FICHERO/S.

IV.- Que con el fin de dar cumplimiento a la normativa de Protección de Datos Personales y, principalmente, al art. 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y normativa de desarrollo, ambas partes firman el presente Contrato de Encargo del Tratamiento, el cual comprende las siguientes:

ESTIPULACIONES

1. Objeto.

El presente Contrato tiene por objeto definir las condiciones conforme a las cuales el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO llevará a cabo el tratamiento de datos personales incluidos en ficheros titularidad del RESPONSABLE DEL FICHERO/S, de conformidad con lo dispuesto en el art. 12 de la LOPD y normativa de desarrollo.

Dicho tratamiento se realizará sobre datos personales registrados en ficheros de los que el RESPONSABLE DEL FICHERO/S es titular (en adelante, "los Datos Personales" y/o "el Fichero"), con motivo de la prestación del servicio que el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO presta al RESPONSABLE DEL FICHERO/S en actividades que correspondan a la realización de los trabajos para la implantación de Dynamics CRM 2015 para Innobasque.

2. Finalidad del tratamiento.

El tratamiento de datos que el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a realizar se limitará a las actuaciones que resulten necesarias para prestar al RESPONSABLE DEL FICHERO/S el Servicio contratado, de conformidad con lo establecido en el Contrato.

En concreto, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a realizar el tratamiento de los Datos Personales ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique el RESPONSABLE DEL FICHERO/S, así como a lo dispuesto en la normativa que le resulte aplicable en materia de protección de datos personales.

Asimismo, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a no realizar ningún otro tratamiento sobre los Datos Personales, ni a aplicar o utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el presente Contrato.

3. Seguridad de los datos personales.

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO declara conocer que el Fichero/s puede contener datos personales y que, como encargado del tratamiento, en el caso de que tuviera que trasladar la información contenida en el Fichero/s, estará obligado a adoptar las medidas de seguridad que resulten necesarias conforme a las exigidas para el nivel de seguridad que particularmente se requiera, a los efectos de garantizar la confidencialidad e integridad en función de la naturaleza de los datos, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

4. Prohibición de comunicación de datos personales.

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a guardar bajo su control y custodia el Fichero/s y/o los Datos Personales suministrados por el RESPONSABLE DEL FICHERO/S a los que acceda con motivo de la prestación del Servicio y a no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.

5. Obligación de devolución de los datos.

Una vez cumplida la prestación del servicio objeto del Contrato, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a destruir o devolver aquella información que contenga datos de carácter personal que haya sido transmitida por el RESPONSABLE DEL FICHERO/S al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO con motivo de la prestación del Servicio.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO podrá conservar los datos e información tratada, debidamente bloqueados, en el caso que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el RESPONSABLE DEL FICHERO/S

6. Derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición.

En el caso de que los afectados, cuyos datos se encuentren en ficheros titularidad del RESPONSABLE DEL FICHERO/S, ejercitasen sus derechos ante el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, éste deberá dar traslado de la solicitud de forma inmediata al RESPONSABLE DEL FICHERO/S y, a no más tardar, dentro del plazo de tres días

naturales a contar desde su recepción, para que el RESPONSABLE DEL FICHERO/S resuelva debidamente dicha solicitud.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO podrá atender, por cuenta del RESPONSABLE DEL FICHERO/S, las solicitudes de ejercicio por los afectados de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, lo que habrá de acordarse por ambas partes y quedará regulado en el Anexo "Derechos A.R.C.O."

7. Documento de seguridad

El Documento de Seguridad del ENCARGADO DEL TRATAMIENTO deberá contener la identificación de los ficheros que se traten en concepto de encargo del tratamiento, con referencia expresa al presente contrato. Asimismo, en el Documento de Seguridad del ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se identificará al RESPONSABLE DEL FICHERO/S y se indicará el período de vigencia del encargo.

En el caso de que los datos de los ficheros se incorporen y traten de modo exclusivo en los sistemas de información del ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, el RESPONSABLE DEL FICHERO/S deberá anotarlo en su Documento de Seguridad.

Cuando la circunstancia expresada en el párrafo anterior afectase a parte o a la totalidad de los ficheros o tratamientos del RESPONSABLE DEL FICHERO/S, éste podrá delegar en el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO la llevanza del Documento de Seguridad. Este hecho deberá indicarse, de modo expreso, en el Anexo "Documento de Seguridad" con especificación de los ficheros o tratamientos afectados.

8. Responsabilidades.

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente Contrato y en la normativa vigente, en relación con el presente encargo de tratamiento.

De conformidad con lo establecido en el art. 12.4 LOPD y normativa de desarrollo, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique a un tercero o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente Contrato, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

9. Entrada en vigor.

El presente Contrato entra en vigor en la fecha de su firma y estará vigente hasta la fecha de terminación de la relación de prestación del Servicio por parte del ENCARGADO DEL TRATAMIENTO a favor del RESPONSABLE DEL FICHERO/S y se hayan cumplido las obligaciones contempladas en el presente Contrato, con independencia de cualquier otra obligación de carácter legal que fuera aplicable a las partes tras la terminación de dicha relación.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede y con voluntad de obligarse, las partes firman el presente documento en duplicado ejemplar en el lugar y fecha indicados.



D. JOSE MARÍA VILLATE BLANCO
EL RESPONSABLE DEL FICHERO/S



D. JULIÁN JAVIER CRISTÓBAL GRACIA
EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

