

# PLIEGO DE CONDICIONES

Licitación CO/ 2025-14

**TÍTULO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL ERP SAGE X3 Y DE LOS INFORMES DE BUSINESS INTELLIGENCE VINCULADOS CON EL ERP, INTEGRADOS EN EL CONSEJO OLEÍCOLA INTERNACIONAL**

Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PARTICIPACIÓN EN LA LICITACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Licitaciones conjuntas .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.1. Un consorcio ya existente .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2. Intención de constituir un consorcio .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2. Subcontratación .....</b>	<b>6</b>
<b>4. TAREAS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Requisitos técnicos Lote 1: mantenimiento correctivo, gestión de licencia y ciclo de vida del producto .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.1. Servicio de soporte correctivo .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2. Servicio de gestión de licencia .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.3. Servicio de ciclo de vida de producto .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.4. Acuerdos de nivel de servicio (ANS) .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2. Requisitos técnicos Lote 2: desarrollo de proyectos de evolución .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3. Metodología .....</b>	<b>11</b>
<b>4.4. Presentación de ofertas .....</b>	<b>13</b>
<b>5. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>6. DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>16</b>
<b>7. TRANSFERENCIA DE DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>8. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>17</b>
<b>9. DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>9.1. Oferta administrativa .....</b>	<b>18</b>
<b>9.2. Oferta técnica .....</b>	<b>19</b>

<b>9.3. Oferta económica .....</b>	20
<b>10. VARIACIÓN DE PRECIOS .....</b>	20
<b>11. GARANTÍA DE EJECUCIÓN .....</b>	21
<b>12. PANEL DE CONTROL .....</b>	21
<b>13. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN .....</b>	22
<b>14. CRITERIOS DE SELECCIÓN .....</b>	22
<b>14.1. Solvencia económica y financiera .....</b>	22
<b>14.2. Solvencia técnica y profesional .....</b>	23
<b>15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN .....</b>	23
<b>16. DURACIÓN DEL CONTRATO .....</b>	26
<b>17. VARIOS .....</b>	26

## 1. INTRODUCCIÓN

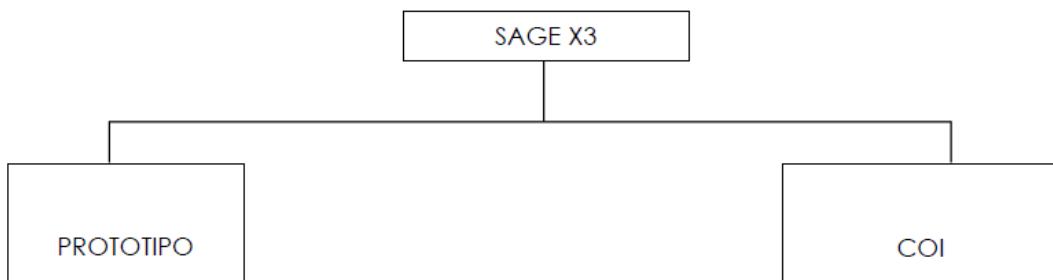
El Consejo Oleícola Internacional (en adelante COI) es una organización internacional intergubernamental con personalidad jurídica y sede en Madrid, creada en 1959 bajo los auspicios de Naciones Unidas, que se rige por el Convenio Internacional del Aceite de Oliva y de las Aceitunas de Mesa 2015 y cuyas relaciones con España vienen reguladas por el Acuerdo de Sede entre el Reino de España y el COI firmado el 28 de noviembre de 2019. El COI cuenta con una Secretaría Ejecutiva (en adelante SE) ubicada en Madrid (España) encargada de administrar el Convenio Internacional del Aceite de Oliva y de las Aceitunas de Mesa.

El COI trabaja desde la segunda mitad del año 2024 con la versión 12 del ERP denominado SAGE X3 y con una serie de informes de Business Intelligence vinculados con el ERP, desarrollados en PowerBI de la suite Office 365 de Microsoft, que le permiten gestionar sus procedimientos de control interno, administrativo y económico-financiero.

El ERP SAGE X3, es una herramienta de gestión empresarial de nueva generación, multiidioma, multi-divisa y accesible vía web, está estructurado por dossiers.

Para SAGE X3, un dossier es un entorno de trabajo sobre una base de datos.

La definición de la estructura de dossieres durante la implantación de SAGE X3 en el COI fue la siguiente:



**Dossier SAGE X3:** dossier inicial de referencia del producto utilizado para la instalación inicial. Su uso queda reservado a los consultores de la empresa adjudicataria.

**Dossier PROTOTIPO:** entorno de desarrollo. Fue creado durante el proyecto de implantación a partir del dossier SAGE X3, y en él se han realizado todas las parametrizaciones y desarrollos que el COI ha solicitado acorde a los flujos de trabajo y particularidades funcionales de la Organización . Los datos sobre este dossier se actualizan semanalmente con los datos reales del entorno de producción (Dossier COI) y sobre él se realizan todos los cambios y desarrollos solicitados así como las pruebas de aceptación por parte de los usuarios clave del COI. Su uso es compartido entre los consultores de la empresa adjudicataria y los usuarios del COI.



**Dossier COI:** entorno real o de producción. Este entorno contiene todas las parametrizaciones y personalizaciones desarrolladas sobre el dossier PROTOTIPO y es el entorno habitual de trabajo del COI en donde se almacenan los datos reales de sus operaciones. Su uso queda reservado a los usuarios del COI.

El ERP SAGE X3, es utilizado en el COI por una cifra aproximada de 40 usuarios. Los pases de licencia de los que disponen los usuarios para trabajar sobre el ERP son los siguientes:

- 5 pases de licencia de Desarrollador (ERPDEV)
- 10 pases de licencia de Usuario Op.- Finanzas (ERPFIN)
- 22 pases de licencia de Usuario completo (ERPFULL)

La infraestructura actual sobre la que está desplegado el producto es:

- Servidor Virtual Windows 2019 Server. 20 hilos VCpu. 64GB Ram.
- Motor base de datos Ms SQL Server 2022.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema ERP SAGE X3 de la SE del COI, así como la gestión del licenciamiento del producto y de los servicios asociados a su ciclo de vida, incluyendo la aplicación de parches y la ejecución de tareas de mantenimiento preventivo sobre los servidores donde se encuentra instalado. Asimismo, el contrato comprende el mantenimiento y actualización de los informes de Business Intelligence desarrollados en Microsoft Power BI e integrados con el ERP.

El contrato se compone de los siguientes lotes, que en el capítulo 4 “Requisitos” se describen con detalle:

### Lote 1-. Mantenimiento correctivo, gestión de licencia y ciclo de vida de producto

- Servicio de soporte correctivo
- Licenciamiento y servicio de gestión de licencias
- Servicio de ciclo de vida de producto (aplicación de parches y mantenimiento preventivo de los servidores en donde se encuentra instalado el producto)

Los servicios de soporte correctivo se otorgarán sobre cada uno de los módulos del ERP SAGE X3 y sobre los informes de Business Intelligence vinculados con el ERP, que desde el punto de vista funcional permiten al COI la administración y gestión de:

- Usuarios
- Presupuestos (incluídas previsiones)
- Contabilidad
- Inmovilizado
- Tesorería (incluídas previsiones)



- Bandejas de tareas: flujos de tareas por usuario
- Expedientes
- Facturas
- Terceros
- Informes

Este servicio también cubrirá las nuevas funcionalidades sobre el ERP y los nuevos informes de Business Intelligence vinculados con el ERP que se desarrollen durante el periodo del contrato.

#### **Lote 2-. Desarrollo de proyectos de evolución**

El objetivo del presente lote es la contratación bajo demanda de un servicio para el desarrollo e implantación de los proyectos de evolución del ERP SAGE X3 y de los informes de Business Intelligence vinculados con el ERP, que el COI pudiera necesitar durante el período del contrato.

Se incluirá en este lote el proyecto para adaptar el ERP SAGE X3 del COI a la norma denominada "**Reglamento Veri\*factu**" según exige el Real Decreto 1007/2023 del 5 de diciembre del Gobierno de España, y cualquier proyecto de evolución que se precise para implantar un sistema de Facturación Electrónica en el COI.

### **3. PARTICIPACIÓN EN LA LICITACIÓN**

La presente licitación está abierta a cualquier persona jurídica que acepte estas condiciones en su totalidad, tenga capacidad de obrar, cumpla los requisitos de solvencia técnica y económica pueda demostrar su capacidad económica, financiera y técnica o profesional y no tenga ninguna responsabilidad en relación con la SE del COI.

Asimismo, su objeto social o actividad debe estar directamente relacionado con el objeto del contrato y ha de contar con una estructura empresarial con suficientes recursos humanos y equipamiento para la ejecución del contrato.

#### **3.1. Licitaciones conjuntas**

En caso de presentar una licitación conjunta, el licitador debe definir claramente la estructura de la oferta:

##### **3.1.1. Un consorcio ya existente**

La oferta la presentan proveedores de servicios que ya han constituido un consorcio como entidad jurídica separada con estatutos y/o reglas de funcionamiento propios y capacidad técnica y financiera independiente, así como contribuciones de los proveedores de servicios definidas. El consorcio será la entidad que asumirá la responsabilidad técnica y financiera del contrato.

### 3.1.2. Intención de constituir un consorcio

La oferta la presentan proveedores de servicios que aún no han constituido un consorcio como entidad jurídica separada, pero tienen previsto hacerlo de conformidad con el anterior punto 3.1.1. si se acepta su oferta conjunta. En ese caso, el licitador tendrá que facilitar documentación sobre su naturaleza jurídica y la versión preliminar de los estatutos previstos. Asimismo, ha de proporcionar una descripción clara de la modalidad de funcionamiento del consorcio y de las distintas contribuciones técnicas y financieras de cada proveedor de servicios.

### 3.2. Subcontratación

Las ofertas presentadas por proveedores de servicios que no deseen constituir un consorcio como entidad jurídica separada se presentarán en forma de subcontratación y, en ese caso, uno de los proveedores de servicios asumirá toda la responsabilidad de la oferta. Dicho proveedor de servicios (“adjudicatario principal”) firmará un contrato a su nombre con las demás empresas o personas físicas que, por tanto, se consideran subcontratistas del “adjudicatario principal”.

Todos los proveedores de servicios que actúen como subcontratistas han de facilitar una declaración firmada reconociendo al proveedor de servicios que actúa como adjudicatario principal. Asimismo, ha de indicarse la proporción (%) del contrato que se imputa al adjudicatario principal y de cada uno de los subcontratistas.

## 4. TAREAS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO

El adjudicatario tendrá a su cargo la ejecución de las siguientes tareas:

### 4.1. Requisitos técnicos Lote 1: mantenimiento correctivo, gestión de licencia y ciclo de vida del producto

En este apartado se define el alcance, servicios o trabajos a realizar por el adjudicatario para el lote 1, así como el nivel y gestión del servicio esperado por parte del COI.

#### 4.1.1. Servicio de soporte correctivo

El servicio de soporte correctivo comprenderá, como mínimo, las siguientes actuaciones:

1. **Análisis de incidencias** detectadas en el ERP SAGE X3 y en los informes de Business Intelligence vinculados con el ERP, tanto en su versión estándar como en las personalizaciones desarrolladas para el COI.
2. **Resolución de incidencias** conforme a los criterios establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se detallan más adelante.
3. **Documentación de las soluciones aplicadas**, garantizando la trazabilidad y registro de cada intervención.

4. **Corrección de datos históricos**, así como de posibles errores derivados de procesos de migración o cargas iniciales.
5. **Corrección de errores de introducción de datos**, cuando se detecten inconsistencias que afecten al funcionamiento del sistema.
6. **Soporte a usuarios**, proporcionando asistencia en la resolución de dudas relacionadas con el uso ordinario del sistema.
7. **Elaboración de manuales y documentación**, tanto de usuario como técnica y funcional, relativos a las adaptaciones realizadas en el sistema.  
 En la documentación técnica se incluirá toda la información relacionada con el diseño técnico detallado, las especificaciones de código, documentación de bases de datos, documentación de interfaces y casos de prueba y resultados.
8. **Escalado y seguimiento** de las incidencias que, en su caso, deban ser remitidas al fabricante, en el marco del contrato de soporte asociado al mantenimiento de licencias del ERP SAGE X3.
9. **Implantación de medidas preventivas**, destinadas a reducir el número de incidencias recurrentes en la aplicación.
10. **Mantenimiento preventivo** del servidor que aloja la solución ERP SAGE X3 y todos sus componentes asociados.

#### **4.1.2. Servicio de gestión de licencia**

El adjudicatario del presente contrato se asignará como proveedor ante SAGE y será el encargado de gestionar las renovaciones de licencias de este producto, así como las nuevas adquisiciones de producto, conforme a las tarifas de SAGE.

#### **4.1.3. Servicio de ciclo de vida de producto**

Este servicio consiste en la implementación de todas las actualizaciones y parches de plataforma propuestos por el fabricante, contra los componentes de plataforma que forman el ERP SAGE X3 (Syracuse o capa del servidor web, mongoDB, motor, consola, etc.), con el fin de eliminar vulnerabilidades detectadas y lograr mejoras en el funcionamiento del sistema.

#### **4.1.4. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)**

A cada petición de soporte o incidencia se le asignará una prioridad, conforme a las siguientes definiciones: **Prioridad crítica**, cuando el COI no pueda utilizar una función esencial para su actividad y, como consecuencia, no pueda continuar con el curso ordinario de su negocio; **Prioridad media**, cuando el COI no pueda utilizar una función importante y ello le cause graves molestias, sin



impedirle, no obstante, continuar con el curso ordinario de su negocio; y **Prioridad baja**, cuando el problema reportado tenga un impacto mínimo sobre la actividad del COI. El adjudicatario aplicará la prioridad indicada por el COI, salvo que exista una discrepancia evidente con la naturaleza del problema. En tal caso, la prioridad será acordada de común acuerdo entre ambas partes.

El objetivo principal del servicio será asegurar la continuidad operativa del COI en los procesos que dependan del ERP SAGE X3. A tal efecto, el adjudicatario podrá proporcionar una solución parcial cuando la solución definitiva requiera mayor tiempo de implementación, debiendo en este supuesto abrir una nueva incidencia destinada a localizar y corregir de manera definitiva el problema.

Para cada nivel de prioridad se establecen los siguientes tiempos máximos de resolución de incidencias: **Prioridad baja, resolución en un plazo no superior a 48 horas laborables; Prioridad media, resolución en un plazo no superior a 36 horas laborables; Prioridad crítica, resolución en un plazo no superior a 12 horas laborables.**

El servicio de soporte correctivo se prestará en horario laborable, de **08:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes**, excluyendo festivos nacionales y las tardes del 24 y 31 de diciembre.

Con el fin de clarificar los compromisos de resolución, se presenta a continuación una tabla resumen de los niveles de prioridad y los tiempos máximos de respuesta asociados:

Prioridad	Definición	Tiempo máximo de resolución
<b>Crítica</b>	El COI no puede utilizar una función esencial y no puede continuar su actividad.	≤ 12 horas laborables
<b>Media</b>	El COI no puede utilizar una función importante, con graves molestias, pero sin impedir la actividad ordinaria.	≤ 36 horas laborables
<b>Baja</b>	El problema reportado tiene un impacto mínimo en el negocio.	≤ 48 horas laborables

El porcentaje de incidencias resueltas dentro de los plazos establecidos se calculará mensualmente, durante los primeros diez (10) días naturales del mes siguiente, aplicando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Resolución de incidencias en plazo} = \frac{N^{\circ} \text{ incidencias resueltas en plazo}}{N^{\circ} \text{ total incidencias resueltas}} \times 100$$

Este indicador servirá como referencia para evaluar el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio por parte del adjudicatario en relación con la gestión de incidencias.

### Periodicidad y cálculo

- El cálculo se realizará **mensualmente**, dentro de los **diez (10) primeros días naturales** del mes siguiente al período evaluado.
- Se considerarán las **incidencias resueltas durante el mes natural evaluado**, con independencia de la fecha en que hayan sido registradas.
- Las incidencias abiertas en el mes anterior y resueltas en el mes analizado se computarán en este último, ya que el evento de resolución es el que determina su inclusión en el indicador.
- Las incidencias abiertas en los últimos días del mes y no resueltas antes del cierre del período se contabilizarán en el mes en que se produzca su resolución efectiva.

### Informe mensual

El adjudicatario deberá entregar al COI un **informe mensual dentro de los primeros diez (10) días naturales** de cada mes, correspondiente al mes inmediatamente anterior, que refleje:

- El valor del indicador calculado (% de incidencias resueltas dentro de plazo).
- El total de incidencias recibidas, abiertas, cerradas y pendientes.
- Análisis de causas de incumplimientos, si los hubiera.
- Acciones correctivas y preventivas aplicadas.

### Detalle mínimo del registro de incidencias

El informe deberá incluir un **listado detallado de todas las incidencias gestionadas** en el período, con la siguiente información como mínimo:

- Fecha y hora de comunicación o registro de la incidencia.
- Confirmación de aceptación (relación con el servicio objeto del contrato).
- Descripción detallada de la incidencia.

- Impacto y urgencia aplicados.
- Prioridad asignada.
- Fecha y hora estimada de resolución (SLA).
- Fecha y hora real de resolución.
- Indicador de cumplimiento (“Dentro de plazo” / “Fuera de plazo”).
- Solución adoptada o acción correctiva.

#### **Notas complementarias**

- Las incidencias duplicadas, anuladas o rechazadas por no corresponder al ámbito del contrato no se incluirán en el cálculo.
- El adjudicatario deberá conservar el histórico de incidencias y evidencias asociadas para fines de auditoría y control.
- Cualquier modificación en los criterios de cómputo deberá contar con la aprobación previa del responsable del contrato.
- El no cumplimiento de los ANS tendrá una compensación económica en la facturación de los servicios según se indica en el apartado I.9.3. del contrato.

## **4.2. Requisitos técnicos Lote 2: desarrollo de proyectos de evolución**

En este apartado se establece el **alcance de los trabajos a ejecutar por el adjudicatario** en el marco del **Lote 2 – Desarrollo de proyectos de evolución**, así como el nivel de servicio y la metodología de gestión esperada por el COI.

Las funciones mínimas a realizar comprenderán:

1. **Modificaciones sobre configuraciones existentes**, destinadas a optimizar su funcionamiento o adaptarlas a nuevas necesidades organizativas.
2. **Mejora de los desarrollos específicos ya implantados**, con el fin de incrementar su eficiencia, estabilidad o adecuación a los procesos del COI.
3. **Diseño y desarrollo de nuevas funcionalidades y evolutivos**, ajustados a los requisitos funcionales y técnicos definidos por el COI. Se hace especial énfasis en los desarrollos evolutivos necesarios para adaptar el ERP SAGE X3 del COI a la norma denominada "Reglamento Veri\*factu" según exige el Real Decreto 1007/2023 del 5 de diciembre del Gobierno de España, y cualquier desarrollo evolutivo que se precise para implantar un sistema de Facturación Electrónica en el COI.

4. **Elaboración de documentación completa**, incluyendo:
  - Manuales de usuario.
  - Documentación técnica de los desarrollos.
  - Documentación funcional asociada.
  - Informes técnicos exhaustivos que incluyan: principales flujos de trabajo del COI, diagramas y workflows de procesos, especificaciones técnicas de personalizaciones y desarrollos ad hoc y descripción de la integración del ERP con otras herramientas.
5. **Formación a los usuarios finales**, asegurando su correcta capacitación en la utilización de los nuevos desarrollos y mejoras.
6. **Resolución de incidencias** que pudieran producirse durante el período de garantía de los desarrollos realizados por el adjudicatario, garantizando la plena operatividad de las nuevas funcionalidades implantadas.

### 4.3. Metodología

La metodología que deberá aplicar el adjudicatario, de manera individualizada para cada uno de los evolutivos que integren los proyectos de evolución, se estructura en las siguientes fases:

#### Fase 1. Análisis de requerimientos funcionales

En esta fase se procederá a concretar el detalle de los **requerimientos funcionales y de operativa** que deberá cumplir el evolutivo a implementar en el ERP SAGE X3 o en informes de Business Intelligence vinculados con el ERP.

- El adjudicatario planificará las reuniones necesarias con el **jefe de proyecto designado por el COI**.
- En caso necesario, se convocará también a **usuarios clave**.
- El entregable será un documento preliminar con los requisitos acordados y validados por el COI.

#### Fase 2. Elaboración de presupuesto y calendario de entregas

Una vez finalizado el análisis, el adjudicatario deberá presentar un **presupuesto detallado**, en el que consten:

- Número de horas estimadas para la implantación.
- **Precio por hora** de cada perfil interviniente, conforme a la oferta inicial presentada.

**El COI se reserva expresamente el derecho de analizar y valorar la razonabilidad** de las horas y precios propuestos en cada presupuesto presentado, pudiendo solicitar aclaraciones, ajustes o modificaciones cuando considere que los importes no se adecuan a la naturaleza, complejidad o alcance del evolutivo.

Asimismo, el adjudicatario presentará un **calendario de entregas**, que incluirá:

- La fecha de entrega del **Documento de Diseño Técnico (DDT)**.
- Las fechas de los hitos intermedios en los que se estructure el proyecto.
- El plazo total para la finalización de los trabajos, incluido la puesta en producción y formación a usuarios.

Los trabajos requeridos para la implantación del evolutivo darán comienzo únicamente tras la **aprobación expresa del presupuesto y calendario por parte del COI**.

### **Fase 3. Entrega del Documento de Diseño Técnico (DDT)**

El adjudicatario entregará el DDT, que recogerá los detalles funcionales y operativos del evolutivo.

- El documento será **firmado por ambas partes**, una vez que el COI verifique que recoge con el máximo nivel de detalle las necesidades definidas en la fase de análisis.

### **Fase 4. Desarrollo, pruebas y manual de funcionamiento**

En esta fase se llevará a cabo el **desarrollo y/o parametrización**, así como las **pruebas unitarias** de las funciones definidas en fases anteriores.

- El adjudicatario entregará al COI un documento con el detalle de todas las **pruebas funcionales realizadas**, incorporadas en el **dossier PROTOTIPO**, como evidencia del correcto funcionamiento.
- Asimismo, facilitará un **manual de usuario** detallado del nuevo evolutivo, de forma que los usuarios del COI puedan validar los resultados.

### **Fase 5. Aprobación e implementación en producción**

Tras la aprobación por parte del COI del correcto funcionamiento en el **dossier PROTOTIPO**, se autorizará la **implantación en el dossier COI (de producción)**.

## Fase 6. Periodo de validación y facturación

Una vez implementado en el dossier de producción, se establecerá un **margin de quince (15) días laborables** para comprobar su correcto funcionamiento en la operativa diaria.

- Si transcurrido dicho plazo no se detectan incidencias relacionadas con el evolutivo, el COI autorizará al adjudicatario a proceder con la **facturación de los servicios**, conforme al presupuesto aprobado inicialmente.
- En todo caso, el desarrollo quedará cubierto por el **período de garantía** establecido en el punto 8 de la presente licitación.

## 4.4. Presentación de ofertas

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas, éstas deberán estructurarse de acuerdo con el siguiente índice mínimo:

### 1. Plan de adaptación

Dado que el COI posee un **alto grado de personalización en su ERP SAGE X3**, el licitador deberá presentar un **plan detallado de adaptación** que contemple:

- Los pasos que se llevarán a cabo para la **toma de conocimiento del entorno tecnológico y de las personalizaciones existentes**.
- Los tiempos de interacción previstos con el personal del COI para la toma de conocimiento.
- El cronograma de ejecución del plan de adaptación.

### 2. Metodología de desarrollo y gestión del servicio

El licitador deberá presentar un resumen en el que se describan las **metodologías y procedimientos de trabajo** que se aplicarán, incluyendo:

- Actividades de aseguramiento de la calidad.
- Sistema de control de versiones.
- Metodología de programación (nomenclatura, codificación).
- Detalle de los controles de ciberseguridad que se integrarán en el desarrollo.
- Sistema de documentación de proyectos.

Asimismo, se incluirá un resumen de los **aspectos organizativos del servicio**, detallando:

- Funciones y responsabilidades.

- Coordinación del equipo.
- Procedimientos de control y seguimiento.

### 3. Equipo de trabajo y referencias

El licitador debe garantizar que el equipo de trabajo asignado tiene el conocimiento y la experiencia necesarias para llevar a cabo el desarrollo solicitado, asignando a uno de sus miembros el rol de coordinador del proyecto e interlocutor con el COI para ese proyecto.

En cada proyecto, se presentará la estructura de perfiles que requiera el proyecto y el tiempo estimado de cada perfil durante todo el proyecto.

El COI se reserva el derecho de pedir referencias sobre la experiencia del licitador en proyectos similares.

### 4. Oferta económica – Lote 1: Mantenimiento correctivo, gestión de licencias y ciclo de vida del producto

El licitador presentará un **precio cerrado para todas y cada una de las actividades** del lote durante el año 2026, incluyendo todos los impuestos (especialmente IVA) y cualquier otro gasto. Dicho importe constituirá el **límite máximo de facturación** al COI por este concepto en el ejercicio 2026.

Para la gestión de licencias, el licitador debe de facturar el coste de las mismas según precio lista del proveedor del producto (SAGE), incluyendo un coste adicional por la gestión.

Para los años siguientes, el licitador podrá:

- Fijar un importe cerrado anual,  
o bien
- Tomar como referencia el precio fijado para 2026 y establecer su actualización en consonancia con el IPC de cada año.

En el caso particular del coste de las licencias, el licitador tomará como referencia, para cada año, el precio facturado por el proveedor del producto (SAGE), al que se añadirá el coste de gestión correspondiente. Este coste de gestión se ajustará anualmente conforme al incremento del IPC, según se establece en el punto 10 del presente Pliego de Condiciones relativo a la variación de precios.

## 5. Oferta económica – Lote 2: Desarrollo de proyectos de evolución

El licitador presentará el **precio unitario por cada perfil** incluido en la oferta de este lote, incluyendo todos los impuestos (especialmente IVA) y cualquier otro gasto. Dichos importes constituirán el **límite máximo de facturación** al COI por cada perfil durante el ejercicio 2026.

Para los años siguientes, el licitador podrá:

- Fijar un importe cerrado anual por cada perfil,  
o bien
- Tomar como referencia el precio fijado para 2026 y establecer su actualización en consonancia con el IPC de cada año, según se establece en el punto 10 del presente Pliego de Condiciones relativo a la variación de precios.

## 5. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Los servicios objeto de la presente licitación se desarrollarán, con carácter general, en las **instalaciones de la empresa adjudicataria**.

Se establecerán **reuniones periódicas de seguimiento** entre el **coordinador del servicio de la empresa adjudicataria**, el **jefe de proyecto del COI** y los **usuarios funcionales clave**, que tendrán lugar en las instalaciones del COI o de manera telemática, según se acuerde en cada caso.

En relación con cada lote, se establecen las siguientes particularidades:

- **Lote 1 – Mantenimiento correctivo, gestión de licencias y ciclo de vida del producto:**

Las actividades del lote 1 se realizarán donde el adjudicatario considere oportuno siempre y cuando la comunicación entre el COI y el adjudicatario sean posibles vía correo electrónico o teléfono.

### **Lote 2 – Desarrollo de proyectos de evolución:**

Las actividades del lote 2 se realizarán donde el adjudicatario considere oportuno siempre y cuando la comunicación entre el COI y el adjudicatario sean posibles vía correo electrónico o teléfono.

Con carácter extraordinario, el jefe de proyecto del COI podrá requerir que determinados trabajos, por su complejidad o especial interés, se desarrollos en las instalaciones del COI. En este caso, los **gastos de dietas y desplazamiento del equipo de trabajo del adjudicatario** se incluirán en el **presupuesto del Documento de Diseño Técnico (DDT)** correspondiente.

Será responsabilidad de licitador garantizar en todo momento la calidad de los desarrollos y de la resolución de incidencias, contando para ello con los perfiles adecuados con el conocimiento y la experiencia necesarias.

## 6. DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

La **dirección, planificación y seguimiento de los trabajos** corresponderá al **jefe de proyecto designado por el COI**, cuya labor comprenderá, al menos, las siguientes funciones:

- Establecer los trabajos a realizar y los plazos que deban cumplirse.
- Supervisar la correcta ejecución de dichos trabajos.
- Validar los resultados finales obtenidos.
- Evaluar, junto con el coordinador del servicio designado por el adjudicatario, el desarrollo general del proyecto.

Será potestad del jefe de proyecto del COI exigir, en cualquier momento, la **adopción de medidas correctoras** en relación con el equipo de trabajo del adjudicatario, cuando considere que la participación de dicho equipo compromete la calidad o la adecuada prestación de los servicios requeridos.

El jefe de proyecto del COI podrá **delegar sus funciones** en una o varias personas de su equipo, así como incorporar durante la ejecución del proyecto a aquellas personas que estime necesarias, evaluando en todo momento las actuaciones realizadas bajo su supervisión.

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un **coordinador del servicio**, que asumirá la responsabilidad del **seguimiento, control y calidad de los trabajos** desarrollados por el equipo asignado al proyecto, garantizando la interlocución permanente con el jefe de proyecto del COI.

## 7. TRANSFERENCIA DE DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto de la presente licitación, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento al **jefe de proyecto del COI** la información y documentación que éste solicite, con el fin de disponer de un conocimiento pleno y actualizado sobre las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como sobre los resultados obtenidos.

El adjudicatario estará igualmente obligado a **documentar de forma adecuada y completa** todos los trabajos desarrollados, incluyendo actuaciones y modificaciones realizadas en los distintos sistemas de información, y a entregar dicha documentación en los **formatos normalizados** que determine el jefe de proyecto del COI.

Toda la documentación generada será sometida a la **validación del jefe de proyecto del COI** y, una vez aprobada, pasará a formar parte del **repositorio oficial de documentación del proyecto**, adquiriendo de este modo la consideración de **entregable contractual**.

Los entregables documentales podrán ser definidos y exigidos previamente en el marco del establecimiento de objetivos de trabajo para cada período determinado.

## 8. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Todos los trabajos desarrollados al amparo de la presente licitación estarán sujetos a una **garantía mínima de dos (2) años**, durante la cual el adjudicatario responderá de forma íntegra de cualquier defecto, error o incidencia imputable a las actividades de **mantenimiento correctivo** o a los **desarrollos evolutivos** realizados.

Las incidencias reportadas dentro de este período de garantía, incluso si se producen con posterioridad a la finalización del contrato, deberán ser **resueltas por el adjudicatario en un plazo máximo de un (1) mes**, a contar desde la fecha de su comunicación al COI.

Asimismo, las **tareas correctivas individuales** ejecutadas durante la vigencia del contrato estarán sujetas a una **garantía específica de un (1) año** a contar desde la fecha de cierre de cada una de ellas. Durante dicho periodo, el adjudicatario **no podrá emitir facturación adicional por el mismo concepto o incidencia previamente resuelta**, salvo que se trate de un nuevo problema claramente diferenciado y debidamente justificado.

El adjudicatario se compromete a mantener los niveles de servicio y calidad exigidos en el presente Pliego, aplicando las medidas correctoras necesarias para garantizar la **continuidad y fiabilidad operativa** de los sistemas afectados.

## 9. DOCUMENTACIÓN

Los licitantes deberán presentar sus ofertas y la documentación requerida exclusivamente por vía electrónica, utilizando la URL especificada en el anuncio de licitación. Este formulario consta de dos secciones diferenciadas: la primera está destinada a la introducción de los datos de identificación de la entidad (denominación social, código de identificación fiscal, dirección,



ciudad, país, número de teléfono, etc.), mientras que la segunda permite la anexión de los documentos exigidos, **exclusivamente en formato PDF**.

Los documentos requeridos para anexar son:

### **9.1. Oferta administrativa**

Para la presentación de la oferta, el licitador solamente deberá adjuntar el Documento Único del COI debidamente cumplimentado y firmado. La SE se reserva el derecho de requerir a los licitadores, en cualquier momento del proceso de licitación, la presentación de la documentación administrativa que considere necesaria para la adecuada verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos. En todo caso, el licitador que resulte adjudicatario estará obligado a presentar la totalidad de los documentos administrativos requeridos con carácter previo a la firma del contrato.

A tal efecto, el formulario de licitación incluirá una plantilla del Documento Único del COI, disponible para su descarga.

Únicamente el licitador que resulte adjudicatario deberá presentar la siguiente documentación financiera y administrativa como condición previa a la firma del contrato:

Datos del licitador: nombre del licitador / denominación social de la Sociedad; números de teléfono; dirección de correo electrónico; número de identificación fiscal; persona de contacto; carta de presentación y anexos debidamente cumplimentados.

1. Prueba de no incurrir en criterios de exclusión: el licitador deberá presentar los siguientes documentos:

- a) Nota simple o certificado del registro mercantil indicando los administradores de la sociedad.
- b) Certificado de antecedentes penales de la Sociedad y del administrador o administradores que suscribirán el contrato, en su caso.
- c) Certificado de estar al corriente de pago de impuestos.
- d) Certificados de estar al corriente de pago de la Seguridad Social.
- e) Formulario relativos a los criterios de exclusión (aparecen en la lista de control) debidamente cumplimentado y firmado.
- f) Formularios relativos a los conflictos de interés (aparece en la lista de control) debidamente cumplimentado y firmado.

Nota: Los certificados de antecedentes penales y los certificados administrativos pueden considerarse recientes si no tienen más de un año de antigüedad a partir de su fecha de expedición y siguen siendo válidos en la fecha de la solicitud del COI. La documentación administrativa, como los estatutos, los extractos bancarios, etc., puede presentarse excepcionalmente en cualquiera de los

otros idiomas oficiales del Consejo Oleícola Internacional (árabe, español o italiano), además de en inglés y francés.

**2. Prueba de capacidad económica y financiera del licitador, proporcionada a través de los siguientes documentos:**

- a) Informe de entidades financieras.
- b) Declaración relativa a la cifra de negocios global de la Sociedad/Entidad en el curso de los tres últimos ejercicios, incluido el balance y cuenta de resultados. Alternativamente, cuentas anuales completas de la Sociedad de los tres últimos ejercicios debidamente depositadas en el Registro Mercantil.
- c) Cualquier otra documentación que el licitador considere para demostrar su solvencia y que sea considerada como suficiente por el Consejo Oleícola Internacional.

**3. Prueba de capacidad técnica o profesional proporcionada a través de lo siguiente:**

- a) Una lista de los servicios prestados en los últimos tres años, similar a la que se exige en la presente convocatoria de licitación;
- b) Pruebas aceptables de experiencia, como cartas de referencia, copias de facturas o certificados que indiquen claramente el volumen de trabajo realizado, la combinación o combinaciones de idiomas y la persona involucrada. Las autodeclaraciones no se consideran como prueba;
- c) Fotocopias de todos los títulos y otras calificaciones que se vayan a tomar en consideración;
- d) Cualquier otra documentación que los licitadores consideren necesaria para demostrar su capacidad técnica o profesional.

## **9.2. Oferta técnica**

Se deberá presentar una memoria técnica que describa con claridad como se va a organizar la realización del servicio, en la que deberá constar:

1. Relación detallada, clara y completa de todos los servicios ofertados.
2. Plan de actuación propuesto, incluyendo un calendario de ejecución de tareas.
3. Equipo material y humano puesto a disposición del trabajo.

La presentación de oferta implica la aceptación de todas las condiciones establecidas por el COI.

### 9.3. Oferta económica

Al tratarse de un contrato marco, el importe que será finalmente contratado dependerá de las necesidades, así como de la disponibilidad presupuestaria de la organización.

El precio de las ofertas debe expresarse en euros (cifras y palabras), IVA y demás tributos incluidos. El precio ofertado incluirá la totalidad de derechos y obligaciones enunciados en esta licitación.

## 10. VARIACIÓN DE PRECIOS

El precio del presente contrato será objeto de revisión anual en función de la variación experimentada por el Índice de Precios de Consumo (IPC) General Nacional publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) según el servicio para el cálculo de variación del índice entre períodos ofrecido en su página web (<https://www.ine.es/varipc/index.do>)

La revisión se efectuará aplicando la siguiente fórmula:

$$P_1 = P_0 \times \text{Incr IPC}_{01}$$

donde:

- $P_0$  es el precio vigente antes de la revisión.
- $P_1$  es el precio revisado.
- $\text{Incr IPC}_{01}$  es el incremento del índice correspondiente a los 12 meses anteriores al mes que aplicará la nueva revisión.

En caso de que el IPC refleje una **variación negativa (deflación)**, el precio **no se reducirá**, manteniéndose igual al del ejercicio anterior.

La actualización del IPC se efectuará conforme a la **última publicación oficial disponible en el momento de solicitar la revisión**.

La revisión de precios podrá solicitarse, como máximo, con **carácter anual**, y será de aplicación únicamente a los servicios futuros, no teniendo efectos retroactivos sobre servicios ya prestados ni facturados.

## 11. GARANTÍA DE EJECUCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 del Reglamento Financiero del COI, el adjudicatario deberá constituir una **garantía de ejecución equivalente al 10% del importe total del contrato**, destinada a asegurar el cumplimiento adecuado de todas las obligaciones contractuales.

La garantía deberá presentarse en el plazo máximo de **diez (10) días naturales** desde la notificación de la adjudicación, y su constitución será condición indispensable para la formalización del contrato.

La garantía permanecerá vigente durante toda la duración del contrato y será liberada una vez verificado por el COI el cumplimiento íntegro de las obligaciones asumidas por el adjudicatario.

**Las condiciones jurídicas detalladas relativas a la constitución, forma, vigencia, ejecución y devolución de la garantía se encuentran reguladas en la cláusula I.4 “Garantía de Ejecución” del Contrato.**

La falta de constitución de la garantía dentro del plazo establecido podrá dar lugar a la no formalización del contrato y a la adjudicación del mismo al siguiente licitador.

## 12. PANEL DE CONTROL

Los principales hitos del proceso se controlarán electrónicamente mediante la siguiente TABLA DE CONTROL:

Hito	Fecha y hora (CET)
Publicación de la licitación	10 de diciembre de 2025 12:00
Límite para la recepción de ofertas	30 de enero de 2026 23:00
Fecha de apertura de la oferta administrativa	03 de febrero de 2026 10:00
Fecha de apertura de la oferta técnica	03 de febrero de 2026 10:00
Fecha de apertura de la oferta económica	10 de febrero de 2026 10:00

## 13. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Los licitadores serán excluidos de participar en un procedimiento de adjudicación si:

- a) Se encuentran en situación concursal, quiebra o en liquidación, están bajo administración concursal o administración judicial, han alcanzado un acuerdo con acreedores, han suspendido sus actividades comerciales, son objeto de procedimientos en relación con dichos asuntos o se encuentran en cualquier otra situación análoga derivada de un procedimiento similar contemplado en la legislación o normativa de carácter nacional;
- b) Han sido condenados por algún delito relacionado con su conducta profesional mediante sentencia con valor de cosa juzgada (*res judicata*);
- c) Han sido declarados culpables de mala conducta profesional grave demostrada por cualquier medio que pueda justificar el órgano de contratación;
- d) No han cumplido con sus obligaciones relativas al pago de cotizaciones a la seguridad social o pago de impuestos de cualquier tipo;
- e) Han recibido una sentencia con valor de cosa juzgada (*res judicata*) por fraude, corrupción, participación en organización criminal o cualquier otra actividad ilegal;
- f) En relación con otro proceso de licitación, se les ha condenado por incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones contractuales.

## 14. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Los criterios de selección tienen por objeto garantizar que los licitadores disponen de la **capacidad económica, financiera, técnica y profesional mínima necesaria** para ejecutar correctamente el contrato.

El cumplimiento de estos criterios será de carácter **obligatorio y excluyente (pass/fail)**. Solo podrán acceder a la fase de evaluación técnica y económica aquellos licitadores que acrediten plenamente los requisitos establecidos a continuación.

### 14.1. Solvencia económica y financiera

Los licitadores deberán acreditar una **mínima capacidad económica y financiera** conforme a los siguientes parámetros:

- Haber alcanzado una **facturación total durante los tres (3) ejercicios anteriores a la fecha de presentación de la oferta igual o superior a 1,5 veces el importe estimado total del contrato**.
- Aportar una **referencia bancaria o informe de una entidad financiera** que certifique la solvencia y capacidad del licitador para asumir los compromisos derivados del contrato.

- Presentar una **declaración responsable** que confirme encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales y de seguridad social, tanto en su país de origen como en España.

## 14.2. Solvencia técnica y profesional

El licitador deberá acreditar su capacidad técnica y profesional mediante la presentación de la siguiente documentación:

- Una **relación detallada de los principales servicios o contratos de naturaleza similar** prestados durante los últimos cinco (5) años, indicando importe, fechas de ejecución y destinatarios (públicos o privados).
- **Al menos dos (2) certificados de buena ejecución o cartas de referencia** emitidos por clientes que acrediten la correcta prestación de los servicios declarados.
- **Experiencia acreditada en la ejecución de proyectos de mantenimiento o implantación de sistemas ERP**, preferentemente en **SAGE X3** o en plataformas de características y complejidad equivalentes.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos anteriores conllevará la **exclusión automática** del procedimiento de adjudicación.

## 15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La valoración de las ofertas presentadas se realizará de conformidad con los siguientes parámetros y ponderaciones:

### 1. Oferta económica (50%)

Se valorará la competitividad de la oferta económica presentada, considerando:

- El **importe total ofertado** para el **Lote 1: Mantenimiento correctivo, gestión de licencias y ciclo de vida de producto**.
- Los **precios unitarios por perfil profesional** ofertados para el **Lote 2: Desarrollo de proyectos de evolución**.

La oferta más ventajosa económicamente obtendrá la puntuación máxima. El resto de ofertas se puntuarán aplicando una **fórmula de proporcionalidad inversa** con respecto a la oferta económica más baja:

$$P_i = 50 \times \frac{O_{\text{mínima}}}{O_i}$$

donde:

- $P_i$ = puntuación del licitador  $i$ .
- $O_{\text{mínima}}$ = importe de la oferta más baja admitida.
- $O_i$ = importe de la oferta del licitador  $i$ .

## 2. Calidad técnica de la oferta (50%)

La valoración técnica se centrará exclusivamente en la **propuesta presentada** y en la **idoneidad del equipo de trabajo ofertado**, sin considerar la experiencia general de la empresa.

El objetivo es evaluar la calidad, viabilidad y nivel de innovación de la solución técnica propuesta para la prestación del servicio objeto de la presente licitación.

Se tendrán en cuenta los siguientes **criterios técnicos de valoración**:

<b>Concepto</b>	<b>Puntuación máxima</b>	<b>Descripción</b>
Metodología de trabajo y gestión del servicio	Hasta 15 puntos	Claridad, coherencia y realismo del plan de trabajo presentado. Se valorará la planificación de fases, mecanismos de seguimiento, control de calidad, comunicación con el COI y capacidad de respuesta ante incidencias.
Plan de adaptación al entorno SAGE X3 del COI	Hasta 10 puntos	Nivel de detalle y factibilidad técnica del plan propuesto para conocer, documentar y adaptarse al entorno actual de SAGE X3, teniendo en cuenta su alto grado de personalización y las integraciones existentes.

<b>Concepto</b>	<b>Puntuación máxima</b>	<b>Descripción</b>
Aseguramiento de la calidad, documentación y ciberseguridad	Hasta 10 puntos	Integración de procedimientos de control de calidad, trazabilidad de desarrollos, gestión documental y cumplimiento de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad.
Competencia técnica del equipo propuesto	Hasta 10 puntos	Adecuación de los perfiles ofertados a las tareas descritas, experiencia individual en proyectos de similar complejidad y certificaciones profesionales vigentes.
Propuesta de mejora del servicio	Hasta 5 puntos	Medidas innovadoras o de valor añadido orientadas a optimizar la eficiencia, mejorar los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), reforzar la integración con otros sistemas o fortalecer la formación y soporte a los usuarios.

### 3. Puntuación final

La puntuación final de cada licitador se obtendrá mediante la **suma ponderada** de las puntuaciones obtenidas en la **evaluación económica** y en la **evaluación técnica**, conforme a la siguiente fórmula:

$$P_{\text{total}} = P_{\text{económica}} + P_{\text{técnica}}$$

donde:

- $P_{\text{total}}$ = puntuación final total del licitador.
- $P_{\text{económica}}$ = puntuación obtenida en la oferta económica (máx. 50 puntos).
- $P_{\text{técnica}}$ = puntuación obtenida en la evaluación técnica (máx. 50 puntos).

El contrato se adjudicará al licitador que obtenga la **mayor puntuación total**, siempre que cumpla los requisitos establecidos en los criterios de exclusión y selección y haya presentado la documentación requerida en tiempo y forma.

En caso de empate entre dos o más licitadores, se priorizará la oferta que haya obtenido **mayor puntuación técnica**.

## 16. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato entrará en vigor una vez se haya firmado por las partes contratantes.

El contrato correspondiente tendrá una duración anual prorrogable por escrito, por períodos no superiores a un año, siendo su duración máxima, incluidas las prórrogas, de cuatro años. Formarán parte del contrato los anexos que anualmente se firmen entre el COI y el adjudicatario.

En el supuesto en el que el adjudicatario no tenga intención de prorrogar el contrato en cualquiera de sus renovaciones anuales, deberá preavisar al COI con TRES MESES de antelación y deberá facilitar durante los tres meses siguientes a la terminación del contrato la asistencia técnica suficiente para el traspaso del conocimiento al nuevo proveedor que le sustituya en el servicio.

El adjudicatario deberá elaborar un informe técnico de traspaso y presentarlo al COI antes de la finalización del contrato.

## 17. VARIOS

El procedimiento de adjudicación se regirá por las condiciones de esta licitación, los documentos de la oferta, las disposiciones del Reglamento Financiero del COI, las disposiciones sobre los procedimientos de ejecución y cualquier otra disposición presente o futura aplicable.

Una vez recibidas las ofertas, el COI se reserva el derecho de no adjudicar el contrato y renegociar con los licitadores objeto de la mejor evaluación.

Hasta el momento de la firma, el órgano de contratación puede cancelar el procedimiento de adjudicación sin que los candidatos o licitadores tengan derecho a reclamar ninguna compensación. Dicha decisión ha de motivarse y notificarse a los candidatos o licitadores.

El COI se reserva el derecho a interpretar este pliego de condiciones. La participación en este procedimiento de adjudicación implica la plena aceptación por parte del licitador de todas las cláusulas contempladas y cualquier obligación derivada de las mismas.