

Pliego · Integraciones

Pliego para un proyecto de integración

Qué tener claro antes de pedir presupuesto, qué preguntar y qué exigir por escrito a cualquier proveedor que vaya a conectar vuestros sistemas. Incluidos nosotros.



DATO	QUIÉN MANDA
Clientes	Maestro: CRM
Pedidos	Maestro: ERP
Facturas	Maestro: ERP
Oportunidades	Maestro: CRM

Ejemplo ilustrativo

Para quién

Dirección, sistemas o la persona que va a pedir y comparar propuestas de integración.

Qué incluye

Preparación, plantilla para describir el proyecto, 21 preguntas, entregables, señales de alerta y hoja comparativa.

Cómo usarlo

Rellena la plantilla, envíala a cada proveedor y compara las respuestas con la hoja final.

CÓMO USAR ESTE PLIEGO

01

Prepara

Repasa los ocho puntos del apartado 01 con quien conoce el proceso.

02

Describe

Rellena la descripción del proyecto (02) y envíala igual a cada proveedor.

03

Pregunta

Usa las preguntas (03) y la lista de entregables (04) en la primera reunión.

04

Compara

Anota las respuestas en la hoja comparativa (06) antes de decidir.

01 Antes de pedir propuestas

Ocho cosas que conviene tener claras. No hace falta que sean definitivas: un buen proveedor te ayudará a cerrarlas, pero si no las tienes ni en borrador, todas las propuestas serán genéricas.

01 Qué sistemas entran

Nombre, versión o edición de cada uno (CRM, ERP, tienda online, WhatsApp, telefonía, hojas de cálculo...) y si está en la nube o en vuestros servidores.

02 Qué dato manda en cada sistema

Clientes, productos, precios, pedidos, facturas, stock. Para cada dato, un único sistema maestro.

03 En qué sentido viaja cada dato

De A a B, de B a A o en los dos sentidos. La bidireccional es la más delicada: hay que decidir qué pasa si cambia en los dos lados.

04 Con qué frecuencia

Al momento (en cuanto ocurre), cada cierto tiempo o una vez al día. No todo necesita tiempo real.

05 Qué dispara cada movimiento

Un pedido nuevo, un cambio de etapa, un pago, una factura emitida, un formulario enviado.

06 Volumen aproximado

Cuántos registros al día o al mes. No hace falta precisión, sí el orden de magnitud.

07 Accesos disponibles

Si cada sistema tiene API, webhooks o exportación, y quién puede dar credenciales de prueba.

08 Responsable interno

Quién valida los datos, prueba la integración y decide ante un conflicto.

CONSEJO

Si no sabes qué sistema debería mandar en un dato, pregúntate **dónde se crea por primera vez y quién responde si está mal**. Casi siempre ahí está la respuesta.

02 Descripción del proyecto

Rellénala y envíala tal cual a cada proveedor. Así todos presupuestan lo mismo y podrás comparar.

Empresa y contacto Quién pide la propuesta	
Objetivo de la integración Qué debe dejar de hacerse a mano	
Sistemas implicados Nombre, versión, nube o local	
Datos que se sincronizan Y qué sistema es maestro de cada uno	
Sentido y frecuencia Unidireccional o bidireccional; al momento o por lotes	
Disparadores Qué evento provoca cada movimiento	
Incidencias actuales Errores, duplicados, retrasos, datos que no cuadran	
Volumen aproximado Registros al día o al mes	
Fecha deseada Y si hay alguna fecha que no se puede mover	
Condicionantes Seguridad, alojamiento, proveedores con los que hay que coordinarse	

03 21 preguntas para cualquier proveedor

Hazlas por escrito o en la primera reunión. Junto a cada pregunta, qué suele indicar una buena respuesta.

Enfoque y arquitectura

01	¿Cómo vais a decidir qué sistema manda en cada dato? Pide que lo dejen por escrito, dato por dato, antes de empezar a desarrollar.	Buena señal · Lo proponen ellos y lo validas tú en un documento.
02	¿Qué pasa si un dato cambia en los dos sistemas a la vez? La respuesta revela si han pensado en conflictos o solo en el caso feliz.	Buena señal · Regla concreta: prevalece el maestro, o gana el último cambio y queda registrado.
03	¿API, webhooks, plataforma de automatización o código propio? ¿Por qué? Make o n8n encajan en muchos casos; en otros, un conector propio es más robusto.	Buena señal · Justifican la elección según volumen, criticidad y mantenimiento.
04	¿Dónde se ejecuta la integración? En un servidor suyo, en el tuyo o en una plataforma de terceros.	Buena señal · Te dicen dónde, con qué coste recurrente y a nombre de quién.

Errores y trazabilidad

05	¿Cómo sabré que algo no se ha sincronizado? Una integración sin avisos falla en silencio durante semanas.	Buena señal · Registro de cada operación y aviso a una persona concreta.
06	¿Hay reintentos automáticos? Las API de terceros se caen o limitan peticiones de vez en cuando.	Buena señal · Reintenta, y si no puede, deja el caso pendiente y avisa.
07	¿Puedo consultar el histórico de cambios? Para responder a «¿quién cambió este precio y cuándo?».	Buena señal · Registro consultable, con fecha, origen y valor anterior.

Seguridad y protección de datos

08	¿Qué datos personales pasan por la integración y dónde se guardan? Aunque sea de paso, el proveedor puede actuar como encargado del tratamiento.	Buena señal · Lo detallan y ofrecen contrato de encargo de tratamiento.
09	¿Cómo se guardan las credenciales? Claves de API, usuarios, tokens.	Buena señal · Cifradas, con acceso mínimo y a nombre de tu empresa.
10	¿Qué permisos necesitáis en cada sistema? Cuantos menos, mejor.	Buena señal · Piden solo los permisos que la integración usa.

Propiedad y continuidad

11	¿De quién es el código y la configuración? Si mañana cambias de proveedor, ¿qué te llevas?	Buena señal · Te lo dicen claro: código, documentación y accesos quedan en tu mano.
12	¿Qué pasa si el fabricante cambia su API? Ocurre. Pregunta quién lo detecta y quién lo paga.	Buena señal · Lo cubre el mantenimiento o lo presupuestan aparte, pero lo dicen antes.
13	¿Qué documentación entregáis? Mapa de datos, arquitectura y cómo operar ante un error.	Buena señal · Documento entregable, no solo «está en el código».

Pruebas y puesta en marcha

14	¿Hay entorno de pruebas? Probar con datos reales en producción es arriesgado.	Buena señal · Pruebas separadas y con datos de muestra antes de activar.
15	¿Cuáles son los criterios de aceptación? Cuándo se da por terminada la integración.	Buena señal · Lista de casos que tienen que funcionar, firmada por las dos partes.
16	¿Cómo se hace la carga inicial? Los datos que ya existen antes del primer día.	Buena señal · Carga inicial planificada, validada con recuentos.
17	¿Hay plan de marcha atrás? Si algo sale mal el día de arranque.	Buena señal · Pueden desactivar la integración sin perder datos.

Equipo, soporte y precio

18	¿Quién hace el desarrollo? ¿Subcontratáis? Quieres saber quién tiene el conocimiento de tu integración.	Buena señal · Equipo propio identificado y un interlocutor fijo.
19	¿Qué incluye el mantenimiento y cuánto cuesta al año? Incidencias, cambios de versión, pequeñas mejoras.	Buena señal · Qué entra, qué no, tiempos de respuesta y precio.
20	¿Precio cerrado o por horas? Con horas abiertas, el riesgo del alcance lo asumes tú.	Buena señal · Precio cerrado sobre un alcance escrito, o una estimación con tope.
21	¿Qué costes de terceros hay? Licencias, plataformas de automatización, servidores, mensajes.	Buena señal · Los listan aparte, aunque no los facturen ellos.

04 Qué pedir por escrito

Lo que debería formar parte de la propuesta o entregarse al terminar. Marca lo que cada proveedor incluye.

ENTREGABLE	¿INCLUIDO?	NOTAS
☐ Documento de alcance Qué se integra, qué no, supuestos y exclusiones.	_____	_____
☐ Mapa de datos Campo a campo: origen, destino, transformación y sistema maestro.	_____	_____
☐ Arquitectura Esquema de sistemas, conexiones, dónde se ejecuta y con qué credenciales.	_____	_____
☐ Plan de pruebas Casos de prueba, criterios de aceptación y quién valida.	_____	_____
☐ Manual de operación Cómo ver el estado, qué hacer ante un error y a quién llamar.	_____	_____
☐ Accesos a nombre de tu empresa Cuentas, claves y plataformas registradas por tu empresa, no por el proveedor.	_____	_____
☐ Propiedad o licencia de uso Qué derechos tienes sobre el código y la configuración.	_____	_____
☐ Contrato de encargo de tratamiento Si el proveedor accede a datos personales.	_____	_____



Condiciones de soporte

Alcance, tiempos de respuesta y precio del mantenimiento.

05

Señales de alerta

Ninguna descarta a un proveedor por sí sola, pero todas merecen una pregunta más.



«Se conecta todo, sin problema» sin preguntar antes qué sistema manda en cada dato.



Sin registro de errores ni forma de saber qué se ha sincronizado y qué no.



Horas abiertas sin estimación ni alcance por escrito.



Credenciales y cuentas a nombre del proveedor en lugar de a nombre de tu empresa.



Nada de documentación o «ya te lo explicaremos cuando haga falta».



Sin pruebas separadas se prueba directamente con los datos de producción.



Nadie habla de la carga inicial ni de qué pasa con los datos que ya existen.



Mantenimiento sin definir ni qué ocurre cuando un fabricante cambia su API.

06 Hoja comparativa

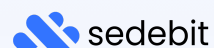
Hasta tres propuestas, una columna por proveedor. Puntúa de 0 a 2 o anota lo que te hayan respondido.

CRITERIO	PROVEEDOR A	PROVEEDOR B	PROVEEDOR C
Ha entendido el problema y el objetivo			
Define qué sistema manda en cada dato			
Explica cómo gestiona errores y reintentos			
Hay entorno o fase de pruebas			
Entrega documentación y mapa de datos			
Código, cuentas y accesos quedan a tu nombre			
Equipo propio, sin subcontratar el desarrollo			
Precio cerrado o estimación con tope			
Mantenimiento definido (qué incluye y coste)			
Costes de terceros listados			
Plazo por fases, con entregas intermedias			
Precio total del proyecto			
Coste recurrente anual			

Así respondemos nosotros a este pliego

Envíanos la descripción del proyecto (apartado 02) y te devolvemos una propuesta con alcance, arquitectura y precio cerrado. Navision, Sage, SAP, ERPs a medida, Bitrix24, WhatsApp y telefonía.

- ✓ Decidimos qué sistema manda en cada dato antes de conectar nada
- ✓ Propuesta con alcance y precio cerrado, por fases
- ✓ Equipo propio: no subcontratamos el desarrollo



(+34) 919 015 960

L-V · 8:00-16:00 (hora de Madrid)

sedebit.es/contacto

Respuesta en menos de 24 h laborables.