PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA PROGRAMAS SUBVENCIONABLES DEL SERVICIO DE DESARROLLO ECONÓMICO E INNOVACIÓN DE LA DIPUTACION FORAL DE ÁLAVA (DFA)

1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 2
1.1. Roles que intervienen en el servicio 2
1.2. Herramientas empleadas en el servicio 3
1.3. Orígenes de datos 5
1.4. Integración con otros sistemas 5
1.5. Diagrama de flujo de los procesos que forman parte del servicio 6
1.6. Deficiencias detectadas en el sistema actual que justifican la implantación del nuevo sistema 9
2. ESPECIFICACIONES REQUERIDAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA SOLUCIÓN 10
2.1. Requerimientos funcionales 10
2.2. Requerimientos no funcionales 12
2.3. Alcance del nuevo sistema 15
2.3.1. Módulo de gestión de expedientes 16
2.3.2. Módulo de parametrización de programas 20
2.3.3. Módulo de explotación de la información a través de informes predefinidos 21
2.3.4. Migración de datos históricos 22
2.3.5. CRM para acciones informativas 22
2.4. Plan de trabajo 23
2.4.1. Planificación del trabajo a realizar e hitos principales 23
2.4.2. Procesos de control y seguimiento 23
2.5. Equipo de trabajo 24
2.5.1. Equipo de trabajo propuesto 24
2.5.2. Distribución del equipo de trabajo 25
2.6. Transferencia tecnológica, plan de formación y soporte en el arranque 26
2.7. Garantía, servicio de soporte y mantenimiento de la solución 27
2.8. Confidencialidad y protección de datos 29
2.9. Propiedad intelectual 30
3. PLANIFICACIÓN Y RESTRICCIONES TEMPORALES 31

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove
Ziurtagiriaren zk. Código de Verificación
vrEI-BYrF-WKBB-Hkk2

1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente, el Servicio de Desarrollo Económico e Innovación de la Diputación Foral de Álava (DFA) no dispone de un sistema automatizado para la gestión de los expedientes de subvenciones que son tramitados a través de la herramienta corporativa T-Gune, ni para la explotación de la información.

Por medio del presente concurso se requiere diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de expedientes para aquellos programas subvencionables del Servicio de Desarrollo Económico e Innovación de la DFA, que provea de un **modelo de gestión único e integrado**, basado en la transparencia y accesibilidad, que permita conseguir una mayor agilidad y flexibilidad en la gestión de las solicitudes presentadas.

Se pretende obtener una solución que también permita la **gestión y explotación de la información, con autonomía,** de todas las solicitudes con el fin de facilitar y agilizar todo el procedimiento administrativo, en coordinación con las herramientas informáticas operativas de la Diputación Foral de Álava que afectan a los procesos.

1.1. Roles que intervienen en el servicio

Las ayudas actualmente ofrecidas por el Servicio de Desarrollo Económico e Innovación de la DFA son las detalladas a continuación:

- ✓ **Alava Innova:** tiene por objeto promover la innovación y la digitalización en Álava mediante la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a aquellas entidades que realicen actuaciones que coadyuven a la modernización económica y a la mejora de la competitividad del tejido productivo alavés.

- ✓ **Emprender en Álava:** tiene por objeto promover la creación de nuevas empresas en Álava mediante la concesión de subvenciones a aquellas entidades que contribuyan a la modernización, diversificación y mejora competitiva del Territorio. El régimen de concesión es el de concurrencia competitiva.

- ✓ **Interkoop**: tiene por objeto el apoyo a la realización de proyectos y/o acciones encaminadas a promover la cooperación en los procesos de internacionalización de las empresas alavesas, así como a proyectos individuales de

internacionalización de PYMEs, mediante la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva.

- ✓ **Kudeabide**: convocatoria de ayudas, en régimen de libre concurrencia, para desarrollar proyectos de gestión avanzada que redunden en una mejora de la competitividad de las empresas alavesas con plantillas de entre 5 y 49 trabajadores.

- ✓ **ICC (Ayudas a la creación audiovisual):** ayudas dirigidas a personas físicas o jurídicas que se dediquen profesionalmente al sector audiovisual y tengan su domicilio en Álava. Se trata de ayudas al desarrollo y producción de proyectos audiovisuales y a la escritura de guiones, en cinco modalidades.

- ✓ **Convenios:** ayudas nominativas que el Servicio de Desarrollo Económico e Innovación de la DFA tramita para el desarrollo de actuaciones por parte de otras entidades. (Este tipo de ayudas no se van a incorporar inicialmente al alcance de este nuevo sistema).

A continuación, se detallan los diferentes perfiles que participan en la gestión de los programas subvencionables activos en la actualidad:

- Dirección de Departamento: Autoriza la gestión de los diferentes programas subvencionables.
- Jefe de Servicio: Coordina y supervisa la gestión de los diferentes programas subvencionables
- Técnicos: Gestionan los diferentes programas subvencionables.
- Personal Administrativo: Gestiona la documentación contable generada en los diferentes programas subvencionables.

1.2. Herramientas empleadas en el servicio

En la actualidad, el personal técnico responsable de la tramitación de cada una de las convocatorias hace uso de las siguientes herramientas informáticas para poder llevar a cabo la gestión y el seguimiento de cada uno de los expedientes que tiene asignados.

1.- **TGUNE**, es la herramienta genérica de tramitación de expedientes utilizada por la Diputación Foral de Álava. Los solicitantes de las ayudas gestionadas por el Servicio de

Desarrollo Económico e Innovación presentan sus solicitudes a través de la Sede Electrónica desde donde son transferidas a la herramienta TGUNE. Son recibidas por el personal administrativo y técnico del Servicio que les da entrada, y comienza su tramitación.

2.- **Ficheros Excel de control.** Debido a que TGUNE no cubre las necesidades de gestión que los expedientes de subvenciones del Servicio de Desarrollo Económico e Innovación requieren, desde TGUNE se descargan unos ficheros Excel con toda la información aportada por los solicitantes sobre el presupuesto presentado, y a partir de ellos se comienza la gestión de cada uno de estos expedientes. Esta gestión se realiza de manera completamente manual por parte del personal técnico asignado a cada uno de los programas de ayudas. No se dispone de ninguna ayuda en modo de avisos o recordatorios de plazos que faciliten la gestión, dependiendo exclusivamente del control manual que pueda llevar a cabo la persona responsable.

Adicionalmente, se van generando todos los informes técnicos, actas, informes de resolución, apuntes contables, … que se van importando de forma manual y uno por uno a TGUNE donde se continua con la firma de los documentos y con la tramitación del pago de los expedientes.

3.- **Outlook** para comunicación directa con solicitantes. El personal administrativo y técnico emplea el correo electrónico corporativo para comunicarse con los solicitantes y para el requerimiento de subsanaciones. Estas comunicaciones son completamente independientes del sistema de tramitación y no queda constancia de ellas ni se asocian de manera alguna al expediente al que pertenecen.

4.- **Buzón de Correo** para cada uno de los programas. Se dispone de un buzón de correo en Outlook al que llegan los avisos cuando un solicitante ha aportado algún documento asociado a un expediente en curso en la Sede Electrónica para que el personal administrativo y técnico dé entrada a esta documentación en TGUNE y sea revisada para continuar con la tramitación del expediente en cuestión.

5.- Adicionalmente, el personal administrativo, interactúa con la herramienta corporativa **SCEF** de gestión contable utilizado por la DFA. Esta herramienta está siendo migrada a SAP y está prevista su entrada en funcionamiento en los próximos meses.

1.3. Orígenes de datos

Teniendo en cuenta lo especificado en el apartado anterior, se pueden extraer los siguientes orígenes de datos:

1.- Ficheros Excel de control descargados desde TGUNE con toda la información de los expedientes.

2.- Documentos de subsanaciones, aceptaciones, facturas y justificantes de pagos aportados en la Sede Electrónica y que quedan almacenados en TGUNE.

3.- Documentación adicional requerida a los solicitantes junto a las facturas y justificantes de pago que se recibe vía correo electrónico.

4.- Información contable asociada a cada expediente obrante en la herramienta SCEF, que está siendo migrada a SAP en la actualidad, por lo que SCEF dejará de ser un origen de datos para pasar a serlo SAP.

5.- Otras fuentes de información en ficheros Excel.

1.4. Integración con otros sistemas

Teniendo en cuenta lo especificado en los apartados anteriores, se puede observar que a lo largo de todo el ciclo de vida de la tramitación de los expedientes es necesario que el proceso realice integraciones con los siguientes sistemas:

1.- **Sede Electrónica**: la recepción de solicitudes se realiza a través de la Sede Electrónica que la DFA tiene a disposición de empresas y ciudadanía. Una vez que las empresas solicitantes rellenan una solicitud y presentan la documentación requerida, toda esta información es transferida a la herramienta genérica de tramitación TGUNE.

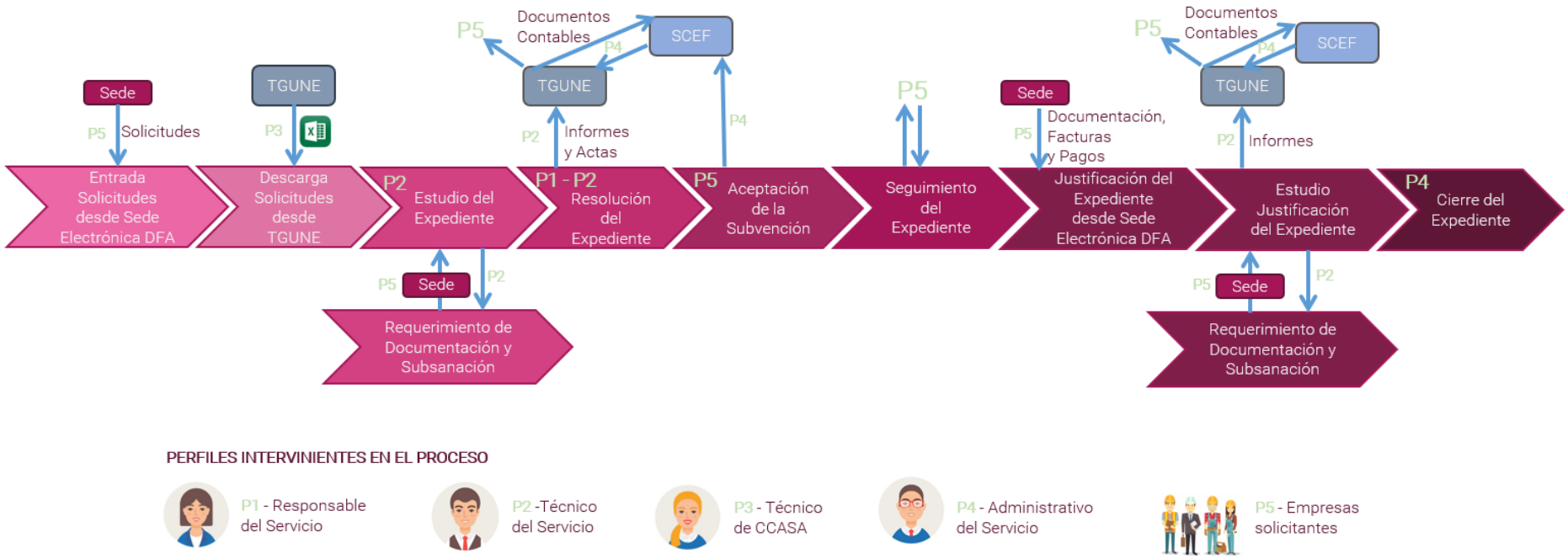
2.- **TGUNE**: aunque la gestión de todo el proceso se realiza de manera manual, es necesaria la comunicación con el tramitador corporativo para obtener los datos iniciales de las solicitudes, así como para actualizar en él toda la documentación generada a lo largo del ciclo de vida de la gestión del expediente (información añadida a la solicitud, informes técnicos, actas de las comisiones de valoración, resoluciones, datos de justificación de la concesión, asientos contables, …)

3.- **SCEF**: se realiza en la actualidad la consulta y la actualización de los datos contables (con origen en TGUNE) asociados a cada expediente y que residen en el sistema de gestión contable corporativo.

4.- **SAP**: actualmente se está migrando el sistema SCEF a una nueva herramienta SAP, por lo que en el momento en el que este nuevo servicio sea puesto en marcha será necesaria también su integración con el nuevo sistema de trabajo propuesto.

1.5. Diagrama de flujo de los procesos que forman parte del servicio

A continuación, se presenta el diagrama de flujo con todas las acciones que forman parte del proceso actual, así como los diferentes perfiles que intervienen a lo largo de todo el ciclo de vida del proceso. Así mismo, se han representado los momentos en los que es necesaria la interactuación con otros sistemas.



El proceso se inicia en el momento en el que, una vez abierto el plazo de presentación de solicitudes, las empresas alavesas interesadas hacen llegar sus solicitudes a través de la Sede Electrónica de la DFA. Estas solicitudes se cargan en el tramitador de expedientes genéricos TGUNE. Debido a la imposibilidad de gestionar el expediente por medio de las funcionalidades que ofrece TGUNE, un técnico de CCASA se encarga de realizar las tareas necesarias para descargar los datos actualizados de los programas correspondientes a cada convocatoria, a un fichero Excel. A partir de este fichero Excel, comienza el estudio del expediente, en el que el personal técnico del Servicio de Desarrollo Económico e Innovación examinará las solicitudes aportadas por las diferentes empresas y requerirá subsanaciones a la documentación aportada si fuese necesario.

Una vez finalizado el estudio de los expedientes, se redactan los informes técnicos, así como los informes individuales de resolución. Asimismo, se genera un acta con la información de las resoluciones de todas las solicitudes presentadas para su posterior cotejo con cada una de las resoluciones individuales. Estos documentos son subidos a TGUNE de uno en uno de manera manual. Adicionalmente, el informe de resolución individual se envía a los solicitantes y se generan los documentos con los apuntes contables necesarios que el personal administrativo del servicio gestiona a través de la herramienta corporativa contable de DFA.

Una vez aprobado un expediente por DFA y aceptado por la empresa solicitante, durante todo el período en el que las empresas solicitantes realizan las acciones propuestas en sus solicitudes, se realiza un proceso de seguimiento, en el que el personal del Servicio, sin ningún tipo de soporte en forma de avisos, recordatorios, etc. contacta con los solicitantes para solicitar documentación pendiente o recordar fechas de vencimiento.

Una vez llegado el momento de justificar las acciones realizadas por parte de las empresas solicitantes, éstas deben aportar toda la documentación justificativa solicitada (rellenando un fichero Excel) así como las facturas y los pagos correspondientes en el caso de que los hubiera. Toda esta documentación será aportada por las empresas a través de la Sede Electrónica.

Después de la aportación de la documentación justificativa, comienza su estudio, en el que el personal administrativo y técnico del Servicio examinará la documentación aportada por las diferentes empresas y requerirá subsanaciones si fuese necesario. Una vez finalizado el estudio de la documentación de justificación se redactan los informes correspondientes. Estos documentos son subidos a TGUNE de uno en uno de manera manual. Adicionalmente, el informe debe ser enviado a los solicitantes y se generan los documentos con los apuntes contables necesarios que el personal administrativo del Servicio gestiona a través de la herramienta corporativa contable de DFA.

Para finalizar, y una vez comprobado que todo el proceso ha sido completado correctamente, se realiza el cierre definitivo del expediente.

1.6. Deficiencias detectadas en el sistema actual que justifican la implantación del nuevo sistema

Una vez analizado el funcionamiento del actual sistema, se han detectado los siguientes puntos de mejora que justifican la necesidad de implantación de un nuevo sistema que provea de un **modelo de gestión único e integrado**, basado en la transparencia y accesibilidad, que permita conseguir una mayor agilidad y flexibilidad en la gestión de las solicitudes presentadas.

Se pretende obtener una solución que además permita la **gestión y explotación de la información, con autonomía,** de todas las solicitudes con el fin de facilitar y agilizar todo el procedimiento administrativo, en coordinación con las herramientas informáticas operativas de la Diputación Foral de Álava que afectan a los procesos.

Deficiencias detectadas

1.- Sistema dependiente de la disponibilidad de CCASA (proveedor de servicios informáticos de la DFA) para la obtención de la información de las solicitudes, así como de la adaptación de posibles modificaciones que pudieran presentarse en cada uno de los programas.

2.- Sistema dependiente de los conocimientos específicos del personal administrativo y técnico para cada programa.

3.- Sistema de gestión heterogéneo para cada uno de los programas, que no utiliza un modelo de gestión único e integrado.

4.- Sistema de gestión de expedientes manual, sin más ayuda que las que pueden aportar las hojas de cálculo o un procesador de textos, con la consecuente posibilidad de cometer errores que ello conlleva.

5.- El sistema no tiene la posibilidad de parametrizar los datos de cada uno de los programas subvencionables (convocatorias, presupuestos, tramos de puntuación, subvenciones máximas por tramos de puntuación, cuantías y límites de las ayudas, tipos de ayudas, anualidades, modalidades de cada tipo de ayuda, tipos de gastos a justificar, partidas presupuestarias, expedientes relacionados, …) que permita un ajuste automatizado de la cuantía de las ayudas de cada convocatoria.

6.- El sistema de gestión no está provisto de un generador de avisos o de alarmas que prevenga a los tramitadores del vencimiento de plazos o de tareas pendientes de realización.

7.- La comunicación con los solicitantes para solicitar información adicional, requerimientos de subsanaciones, se hace vía Outlook y no existe trazabilidad entre estos contactos realizados y los expedientes a los que se corresponden.

8.- No se provee al proceso de un sistema de explotación de la información, que permita obtener información útil de todos los datos almacenados en el sistema y que, además, redunde en una mayor transparencia en la gestión.

9.- No existe la posibilidad de realización de acciones relacionales con las empresas, como podrían ser servicios de comunicación e información de nuevas convocatorias de ayudas o de otras actuaciones.

10.- No existe la posibilidad de obtención de informes sobre las características de las empresas solicitantes como podrían ser su sector, tamaño, localización, … o de si han recibido ayudas concurrentes de otras Administraciones, entre otras.

11.- El sistema no permite a los responsables del Servicio monitorizar el estado de la tramitación de los expedientes en tiempo real, de tal forma que se hace muy complicado tener una visión de conjunto de la situación real, para poder balancear las cargas de trabajo entre las personas que forman el equipo de trabajo del Servicio de una manera dinámica.

12.- No existe la posibilidad de realizar un contraste automatizado entre el acta que contiene la información conjunta de todos los expedientes de cada programa con la información individualizada de los informes técnicos que evite incongruencias.

13.- No existe la posibilidad de realizar contrastes entre expedientes de diferentes convocatorias (años anteriores), de forma que se eviten inconsistencias en la forma de actuar entre distintas convocatorias.

14.- El empleo de buzones de correo en Outlook para cada uno de los programas que son accesibles por diferentes usuarios dificulta un control y seguimiento eficaz de la documentación aportada en fase de justificación por parte de las empresas solicitantes.

15.- El sistema no dispone de herramientas de trazabilidad entre las solicitudes y las justificaciones (relación facturas con presupuestos).

2. ESPECIFICACIONES REQUERIDAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA SOLUCIÓN

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica el desglose de hardware y software requeridos para implantar su solución.

2.1. Requerimientos funcionales

- ✓ **REQ-FUN-001 Maestros** – El sistema proveerá de utilidades para mantener todos los maestros que se definan en la fase de análisis. Será necesaria la gestión de:
  - Usuarios
  - Roles

- Relación entre Usuarios y Roles
- Flujos de Trabajo
- Presupuestos
- Programas (Tipos de ayudas) y sus modalidades
- Anualidades (convocatorias anuales y plurianuales)
- Tipos de gastos a justificar
- Expedientes relacionados
- Planificador de Eventos

✓ **REQ-FUN-002 Bandeja de entrada de Trámites en curso** – Desde este módulo de gestión de expedientes, se podrá acceder directamente a la información de detalle del expediente que se decida. El Jefe de Servicio deberá poder reasignar expedientes entre el personal técnico en función de la carga de trabajo de cada momento.

✓ **REQ-FUN-003 Canales de Comunicación** – El personal administrativo y técnico del Servicio de Desarrollo Económico e Innovación podrá recibir los avisos previamente definidos que les alerten de la expiración de plazos, cercanía de ciertas fechas, …

✓ **REQ-FUN-004 Gestión de Expedientes** – El sistema proveerá de utilidades que permitirán automatizar los procesos de trabajo definidos mediante la gestión de la secuencia de actividades que los componen y la asignación a las personas que las llevarán a cabo.

✓ **REQ-FUN-004 Explotación de la información** – El sistema garantizará la posibilidad de la explotación de la información obrante en el mismo en forma de informes y gráficos con el objetivo de que la jefatura de servicio sea capaz de tener una visión completa de la situación de los expedientes durante su tramitación, así como poder realizar informes de control, de análisis de la información y estadísticas.

- ✓ **REQ-FUN-006 Acciones informativas** – El sistema deberá proveer de las utilidades necesarias para la realización de acciones de comunicación con las empresas alavesas en su conjunto o con las que encajen en un determinado perfil en función de su sector de actividad, tamaño, localización, …

2.2. Requerimientos no funcionales

Estratégicos

- ✓ **REQ-EST-001 Estabilidad y Confiabilidad** – El proyecto deberá lograr un sistema estable y absolutamente confiable, para ello el acceso a la introducción de datos debe ser sencillo y con la menor posibilidad de error. Además, se permitirá la obtención de información rápidamente y de manera sencilla tanto a nivel individual como agregada.
- ✓ **REQ-EST-002 Agilidad/Usabilidad** – Se utilizarán técnicas para lograr que la agilidad y la usabilidad del sistema desarrollado sean una realidad.
- ✓ **REQ-EST-003 Coordinación** – El sistema deberá coordinar la labor de diferentes tipos de usuarios, poniendo especial atención en la usabilidad y en las utilidades de colaboración.
- ✓ **REQ-EST-004 Usuarios Objetivo** – El proyecto deberá definir de forma concienzuda quién va a acceder al sistema y con qué roles, asegurando que todo el que deba interactuar con él, pueda hacerlo con los requisitos de negocio y legales cubiertos. Así mismo, el sistema garantizará que el acceso a los datos sea acorde a los roles asignados a cada usuario, así como la consistencia de los mismos.
- ✓ **REQ-EST-005 Reingeniería de Procedimientos** – En la fase de análisis, junto con los usuarios, se realizará una labor de reingeniería de los actuales trámites, para adaptarlos al nuevo sistema.

Generales

REQ-GEN-001 Bilingüismo – La aplicación permitirá la consulta de la información tanto en euskera como en castellano, así como la transición entre ambos idiomas a demanda del usuario.

Técnicos

- ✓ **REQ-TEC-001 Rendimiento y Soporte de Carga** – El sistema a implantar será capaz de soportar la carga y proporcionar el rendimiento necesario.

- ✓ **REQ-TEC-002 Multinavegador, Usabilidad y Accesibilidad** – El sistema soportará la navegación a través de los distintos navegadores contemplados en los estándares de desarrollo de aplicaciones para la Diputación Foral de Álava.
- ✓ **REQ-TEC-003 Base de Datos Centralizada** – Se almacenará toda la información del sistema en una única Base de Datos centralizada. La Base de Datos deberá ser una solución empresarial con posibilidad de ser ejecutada sobre más de 4 núcleos con posibilidad de tener un tamaño máximo superior a 524 GB.
- ✓ **REQ-TEC-004 Mantenimiento** – La Base de Datos deberá poder tener tareas planificadas de mantenimiento para realizar exportaciones totales e incrementales, así como actividades de compactación y re-indexación de índices.
- ✓ **REQ-TEC-005 Desarrollo** – La solución deberá estar desarrollada sobre Java o .NET y se deberá entregar el código fuente para que pueda ser mantenido y/o actualizado por el poder adjudicador.
- ✓ **REQ-TEC-006 Soporte** – La solución deberá estar soportada por un fabricante y tener actualizaciones periódicas para garantizar su seguridad y mantener la solución actualizada.
- ✓ **REQ-TEC-007 Actualizaciones** – El proveedor se compromete a actualizar el producto y mantener las funcionalidades, como mínimo una vez al año durante toda la vida del producto.
- ✓ **REQ-TEC-008 Integración con Office** – La solución deberá poder integrarse con Microsoft Office (Word, Excel y Outlook)

De Gestión

- ✓ **REQ-GST-001 Seguimiento** – El sistema proveerá de herramientas de seguimiento que permitan al usuario estar al corriente en todo momento de la situación de las tareas de cada trámite. Incorporará alarmas y funcionalidades de notificación debido a la importancia del cumplimiento de plazos.

- ✓ **REQ-GST-002 Documentación** – El sistema proveerá de utilidades que permitan al usuario realizar de manera automática la documentación de tramitación necesaria tales como informes, resoluciones, requerimientos de subsanación o comunicaciones a los solicitantes.

De Integración

- ✓ **REQ-INT-001 Integración con T-GUNE** – El sistema garantizará la integración con el tramitador genérico de expedientes T-GUNE, tanto para descargar la información de las solicitudes presentadas en Sede Electrónica como para el posterior volcado a T-GUNE de toda aquella información que sea requerida. Este trasvase de datos se realizará inicialmente por medio de ficheros Excel de carga y descarga, mientras que se realizará directamente mediante llamadas a Web Services publicados a tal efecto por CCASA en el momento en el que se encuentren disponibles.
- ✓ **REQ-INT-002 Integración con Aplicación de Contabilidad –** El sistema deberá acceder a la información almacenada en la base de datos del aplicativo de gestión contable. El actual aplicativo (SCEF) está en proceso de migración a un sistema SAP, que está previsto que entre en funcionamiento en los próximos meses. Así pues, y en función de las fechas de la entrada en producción del nuevo aplicativo de gestión contable, se estudiará la necesidad o no de la integración con ambos sistemas.
- ✓ **REQ-INT-003 Integración con Sistema de Correo Electrónico** – El sistema garantizará la integración con el Servicio de Correo Electrónico (Outlook) actualmente en uso de tal forma que se tenga acceso a los buzones de correo existentes a disposición de cada una de las ayudas, de tal forma que se mejore el control y seguimiento del aporte de documentación realizada por los solicitantes durante todo el ciclo de vida de la tramitación de los expedientes.

De Seguridad

- ✓ **REQ-SEG-001 Acceso y Autorización** – El sistema garantizará el acceso seguro de todos los usuarios del sistema mediante un usuario y contraseña. El sistema deberá poder integrarse con Directorio Activo para evitar crear usuarios y contraseñas específicas de aplicación.

- ✓ **REQ-SEG-002 Permisos de Usuario** – Cada usuario solo deberá visualizar los módulos para los que tiene permisos y sus datos correspondientes.

- ✓ **REQ-SEG-003 Niveles y Mecanismos de Exposición de las Funcionalidades** – Se plantearán unos escenarios de seguridad que deberán contemplar no sólo los Sistemas de Información sino también la seguridad y exposición de la funcionalidad a través de los diferentes niveles de roles asignados a los usuarios y usuarias del sistema.

Otros

REQ-OTR-001 Migración de datos históricos – Se deberá analizar la posibilidad de una migración de los datos históricos almacenados entre los ejercicios comprendidos entre el 2018 y el 2021. Esta migración será tanto de la información almacenada en TGUNE, como de la información almacenada en SCEF. El objetivo de esta migración radica en la posibilidad de explotar estos datos para la realización de informes y estadísticas comparativas entre los diferentes ejercicios.

- ✓ **REQ-OTR-002 Formación** – Se formará a los diferentes usuarios finales del sistema, así como a los responsables del mantenimiento del mismo. Se establecerá, por tanto, un plan de formación y se impartirán los cursos o charlas que se fijen dentro de ese plan.

- ✓ **REQ-OTR-003 Documentación** – Se entregará al Servicio de Desarrollo Económico e Innovación toda la documentación y manuales generados en este proyecto.

- ✓ **REQ-OTR-004 Garantía** – Tras la implantación de la solución, se incluirá un servicio de soporte y mantenimiento de la solución propuesta durante el período de tiempo acordado.

2.3. Alcance del nuevo sistema

En los siguientes apartados se amplían funcionalmente los requerimientos recogidos con anterioridad en este documento y que resuelven las deficiencias detectadas en el actual sistema.

No obstante, será necesario realizar un análisis funcional exhaustivo de cada una de las ayudas disponibles con el fin de diseñar el sistema que mejor se ajuste a las necesidades del servicio.

2.3.1. Módulo de gestión de expedientes

El sistema proveerá de utilidades que permitirán **automatizar los procesos de trabajo definidos** mediante la gestión de la secuencia de actividades que los componen y la asignación a las personas que las llevarán a cabo.

El nuevo sistema deberá homogeneizar la **forma de trabajo independientemente del tipo de ayuda** que se esté gestionando, de tal manera que cualquier persona del equipo

técnico del Servicio pueda hacerse cargo de cualquiera de las ayudas ofertadas en cada convocatoria.

Adicionalmente, el sistema deberá funcionar con la mayor **autonomía** posible, conectando con la plataforma genérica de tramitación TGUNE únicamente en los siguientes hitos del proceso:

- ✓ Al inicio del proceso para descargar la información referente a cada una de las solicitudes presentadas.
- ✓ Al finalizar el proceso de resolución de expedientes para volcar la información (datos e informes).
- ✓ Al finalizar el proceso de justificación de expedientes para volcar la información (datos e informes)

El nuevo sistema deberá proveer al personal que gestiona los expedientes de una utilidad que permita **monitorizar la bandeja de entrada del buzón de correo** habilitado para cada tipo de ayuda para poder gestionar de manera eficiente la documentación aportada a través de la Sede Electrónica.

El nuevo aplicativo incluirá un **sistema de avisos y alertas configurable** que permita que el personal responsable de la gestión de los programas sea informado del vencimiento de plazos o de cualquier otro evento que requiriese algún tipo de seguimiento o monitorización.

A continuación, se detallan las características y especificidades de cada uno de los programas subvencionables existentes en la actualidad para orientar acerca del volumen de trabajo a realizar a la hora de analizar cada de estas ayudas y homogeneizar el ciclo de vida de su gestión:

Álava Innova

La presente convocatoria tiene por objeto promover la innovación y la digitalización en Álava mediante la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a aquellas entidades que realicen actuaciones que coadyuven a la modernización económica y a la mejora de la competitividad del tejido productivo alavés. El presente Programa de Ayudas se ha diseñado para promover acciones que mejoren la competitividad de las empresas, mediante el apoyo de actuaciones innovadoras orientadas a conseguir una mayor introducción de las tecnologías de fabricación avanzada – Industria 4.0, de la implantación y utilización de tecnologías digitales, de la

diversificación de sus productos, procesos y/o mercados, y una mejor organización empresarial.

Para obtener la información completa de la ayuda debe consultarse el Acuerdo 667/2020, del Consejo de Gobierno Foral de 22 de diciembre. Convocatoria de la línea de ayudas "Álava Innova - Digitaliza" ejercicio 2021.

En este acuerdo se detallan todos los aspectos que deberán formar parte del nuevo sistema, y que, por lo tanto, deberán ser tenidos en cuenta para su diseño, como son:

- ✓ Las partidas presupuestarias y la cuantía total máxima disponible
- ✓ Plazos de presentación de solicitudes, aceptación de la ayuda y justificaciones
- ✓ Las entidades beneficiarias
- ✓ Los gastos subvencionables y no subvencionables
- ✓ Requisitos de los gastos internos
- ✓ Ámbito de aplicación y período de realización de las actividades
- ✓ Cuantías y límites de las ayudas en función de la puntuación obtenida
- ✓ Criterios de valoración
- ✓ Porcentaje de anticipo de la subvención
- ✓ Justificación de los gastos incurridos según su tipología

Emprender en Álava

La presente convocatoria tiene por objeto promover la creación de nuevas empresas en Álava mediante la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, a aquellas organizaciones o personas emprendedoras que realicen proyectos que coadyuven a la modernización, diversificación y mejora competitiva del tejido productivo alavés.

Para obtener la información completa de la ayuda debe consultarse el Acuerdo 668/2020, del Consejo de Gobierno Foral de 22 de diciembre. Convocatoria de ayudas para emprender y crear nuevas empresas en Álava (Emprender en Álava) para el ejercicio 2021.

En este acuerdo se detallan todos los aspectos que deberán formar parte del nuevo sistema, y que, por lo tanto, deberán ser tenidos en cuenta para su diseño, como son:

- ✓ Las partidas presupuestarias y la cuantía total máxima disponible
- ✓ Plazos de presentación de solicitudes, aceptación de la ayuda y justificaciones
- ✓ Las entidades beneficiarias
- ✓ Los gastos subvencionables y no subvencionables

- ✓ Ámbito de aplicación y período de realización de las actividades
- ✓ Cuantías y límites de las ayudas
- ✓ Criterios de valoración
- ✓ Justificación de los gastos incurridos

Interkoop

La presente convocatoria tiene por objeto el apoyo a la realización de proyectos y/o acciones encaminadas a promover la cooperación en los procesos de internacionalización de las pequeñas y medianas empresas alavesas, así como la cooperación entre empresas alavesas para su salida conjunta al exterior, mediante la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva. Excepcionalmente y cuando la naturaleza y calidad del proyecto así lo justifiquen, se podrán apoyar proyectos individuales de internacionalización por parte de una PYME.

Para obtener la información completa de la ayuda debe consultarse el Acuerdo 208/2021, del Consejo de Gobierno Foral de 20 de abril. Convocatoria de ayudas para promover la cooperación empresarial en la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas alavesas (ALAVA InterKOOP) para el ejercicio 2021.

En este acuerdo se detallan todos los aspectos que deberán formar parte del nuevo sistema, y que, por lo tanto, deberán ser tenidos en cuenta para su diseño, como son:

- ✓ Las partidas presupuestarias y la cuantía total máxima disponible
- ✓ Plazos de presentación de solicitudes, aceptación de la ayuda y justificaciones
- ✓ Las entidades beneficiarias, teniendo en cuenta que deben presentarse conjuntamente al menos dos Pymes alavesas en un mismo proyecto de internacionalización. Los expedientes de todas las empresas pertenecientes al mismo proyecto deberán estar relacionados, aunque cada uno de ellos se gestionará de manera independiente.
- ✓ Las actividades subvencionables
- ✓ Los gastos subvencionables y no subvencionables
- ✓ Requisitos de los gastos internos
- ✓ Ámbito de aplicación y período de realización de las actividades
- ✓ Cuantías y límites de las ayudas
- ✓ Criterios de valoración
- ✓ Porcentaje de anticipo de la subvención
- ✓ Justificación de los gastos incurridos en función de su tipología

Kudeabide

La presente convocatoria tiene por objeto el apoyo a proyectos de mejora de la gestión alineados con el Modelo de Gestión Avanzada que redunden en una mejora de la competitividad de las empresas de Álava.

Para obtener la información completa de la ayuda debe consultarse la Orden Foral 21/2021, de 11 de marzo, que aprueba la convocatoria de ayudas del programa Innobideak-Kudeabide para el ejercicio 2021.

En este acuerdo se detallan todos los aspectos que deberán formar parte del nuevo sistema, y que, por lo tanto, deberán ser tenidos en cuenta para su diseño, como son:

- ✓ Las partidas presupuestarias y la cuantía total máxima disponible
- ✓ Plazos de presentación de solicitudes, aceptación de la ayuda y justificaciones
- ✓ Las entidades beneficiarias
- ✓ Los gastos subvencionables
- ✓ Ámbito de aplicación y período de realización de las actividades
- ✓ Cuantías y límites de las ayudas
- ✓ Criterios de valoración
- ✓ Porcentaje de anticipo de la subvención
- ✓ Justificación de los gastos incurridos

ICC (Ayudas a la creación audiovisual)

La presente convocatoria tiene por objeto el apoyo a la realización de proyectos en el ámbito del desarrollo y producción de proyectos audiovisuales y a la escritura de guiones.

En la actual convocatoria se distinguen cinco modalidades (Desarrollo de proyectos – Producción de largometrajes y documentales de creación – Producción de cortometrajes – Producción de series – Escritura de guiones)

Para obtener la información completa de la ayuda debe consultarse el Acuerdo 166/2021 del Consejo de Gobierno Foral de 30 de marzo que aprueba la convocatoria de ayudas a la creación audiovisual para el ejercicio 2021.

En este acuerdo se detallan todos los aspectos que deberán formar parte del nuevo sistema, y que, por lo tanto, deberán ser tenidos en cuenta para su diseño, como son:

- ✓ Las partidas presupuestarias y la cuantía total máxima disponible
- ✓ Plazos de presentación de solicitudes, aceptación de la ayuda y justificaciones
- ✓ Las entidades beneficiarias
- ✓ Las modalidades disponibles

- ✓ Las actividades subvencionables
- ✓ Los gastos subvencionables y no subvencionables
- ✓ Ámbito de aplicación y período de realización de las actividades
- ✓ Cuantías y límites de las ayudas
- ✓ Criterios de valoración
- ✓ Porcentaje de anticipo de la subvención
- ✓ Justificación de los gastos incurridos

Además, todas estas líneas de ayudas están sujetas al Decreto Foral 54/2019, del Consejo de Gobierno Foral de 10 de diciembre. Concesión de subvenciones en régimen de concurrencia en el ámbito de las competencias de la Dirección de Desarrollo Económico e Innovación.

2.3.2. Módulo de parametrización de programas

Como puede deducirse por todo lo expuesto en apartados anteriores, y en aras de alcanzar una gestión de todo el proceso de manera autónoma desde el propio Servicio de Desarrollo Económico e Innovación, será necesaria la implantación de un módulo en el que pueda realizarse la parametrización de todas las variables que intervienen en el sistema y que van variando para cada convocatoria y ayuda. Debido a que la información y variables a considerar de una misma convocatoria puede diferir de un año a otro, el sistema deberá ofrecer la flexibilidad para poder configurar nuevas condiciones en sucesivas convocatorias de un mismo programa o en nuevos programas.

Así pues, se habilitará este módulo de parametrización en el que se puedan dar de alta cada ejercicio las ayudas que vayan a conformar la oferta de subvenciones disponibles y en las que se podrán configurar como mínimo, las siguientes variables (siempre que ese tipo de ayuda lo requiera):

- ✓ Convocatoria
- ✓ Programas de la convocatoria
- ✓ Ayuda anual o plurianual
- ✓ Modalidades disponibles de cada tipo de ayuda
- ✓ Partidas presupuestarias y la cuantía total máxima disponible
- ✓ Plazo de presentación de solicitudes
- ✓ Plazo de presentación de la aceptación de la ayuda
- ✓ Plazo de presentación de justificaciones y pagos

- ✓ Tipos de gastos a justificar (internos, externos, inversiones, …)
- ✓ Tipo de entidades beneficiarias
- ✓ Gastos subvencionables y no subvencionables
- ✓ Requisitos de los gastos internos
- ✓ Ámbito de aplicación y período de realización de las actividades
- ✓ Cuantías y límites de las ayudas en función de la puntuación obtenida
- ✓ Criterios de valoración
- ✓ Tramos de puntuación
- ✓ Importe máximo subvencionable para cada tramo de puntuación
- ✓ Porcentaje de anticipo de la subvención
- ✓ Justificación de los gastos incurridos según su tipología
- ✓ Posibilidad de tener expedientes relacionados
- ✓ Cualquier otra variable necesaria resultante de los análisis de la información publicada en el BOTHA para cada programa

2.3.3. Módulo de explotación de la información a través de informes predefinidos

El sistema garantizará la posibilidad de la explotación de la información obrante en el mismo en forma de informes, estadísticas y gráficos con el objetivo de que el Servicio sea capaz de tener una visión completa de la situación de los expedientes durante su tramitación y de disponer de una herramienta de análisis del conjunto de la información existente.

El nuevo sistema permitirá obtener información útil de todos los datos almacenados en el sistema, lo que redundará en la trazabilidad completa del proceso para su posible auditoría, optimizando el gasto público y aportando la máxima transparencia en su gestión.

Para poder realizar una explotación óptima de los datos intervinientes en el proceso completo, hay que tener en cuenta que será necesario acceder tanto a la información almacenada en el nuevo sistema, como a la obrante en el sistema de gestión contable (SCEF actualmente/SAP próximamente).

2.3.4. Migración de datos históricos

Con el objetivo de explotar datos para la realización de informes y estadísticas comparativas entre los diferentes ejercicios, se considera necesaria una migración de los datos históricos almacenados entre los ejercicios comprendidos entre 2018 y 2021.

Esta migración será tanto de la información almacenada sobre los expedientes en TGUNE, como de la información almacenada en SCEF (sistema de gestión contable). Debido a la complejidad de la arquitectura de la base de datos de SCEF, será necesario realizar un análisis para determinar cuál sería la mejor estrategia para realizar la migración de estos datos de una manera óptima.

2.3.5. CRM para acciones informativas

El Servicio de Desarrollo Económico e Innovación requiere del almacenamiento de información acerca de las empresas alavesas. Estos datos deben encontrase segmentados en base a una serie de parámetros que se facilitarían en fase de ejecución del proyecto, de tal forma que las empresas quedarían clasificadas en base a esos criterios de segmentación.

Por lo comentado anteriormente, el nuevo sistema deberá proveer de las utilidades necesarias para la realización de acciones informativas o de difusión con las empresas alavesas que encajen en un determinado perfil en función de diferentes criterios de segmentación (sector de actividad, tamaño, localización, …) de tal forma que se pueda obtener fácilmente este tipo de información del nuevo sistema para poder enviar comunicaciones con información acerca de nuevas convocatorias de ayudas o notificaciones que pudieran resultar de interés para un determinado grupo de empresas.

2.4. Plan de trabajo

2.4.1. Planificación del trabajo a realizar e hitos principales

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica una descripción de las principales:

- ✓ Fases y tareas del proyecto,
- ✓ Entregas resultantes de cada fase,
- ✓ Hitos de control y/o verificación,

Así mismo, la empresa licitadora podrá establecer propuestas de entregas y/o certificaciones parciales acordes con el planteamiento del proyecto establecido, siempre que lo considere más adecuado para facilitar la implantación y puesta en marcha del objeto del contrato.

La empresa licitadora deberá presentar un Diagrama de Gantt o Cronograma de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego.

La empresa licitadora deberá presentar en su Documento de Propuesta Económica un Diagrama de Gantt o Cronograma de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego.

2.4.2. Procesos de control y seguimiento

El equipo de trabajo estará dirigido por una persona Responsable del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será la interlocutora principal con el Responsable del Proyecto de DFA.

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- ✓ **Reuniones de seguimiento**: a partir del plan de entregas requerido se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- ✓ **Reuniones de control económico**: de control económico del proyecto para llevar a cabo el plan de pagos establecido.
- ✓ **Informes de situación y progreso**: con los que la empresa adjudicataria comunicará al Responsable del Proyecto de DFA, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- ✓ **Documentos de gestión de proyectos**: a solicitud del responsable de DFA, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de proyectos, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc.

Tanto la dirección como la supervisión del Proyecto serán llevadas a cabo por el personal del Servicio de Desarrollo Económico e Innovación asignado al proyecto.

Los productos del trabajo deberán ser aprobados tanto por la persona Responsable del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, como por la del Proyecto de DFA, si los encuentran conformes, emitirán su informe favorable, empezándose a computar desde ese momento el período de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

2.5. Equipo de trabajo

2.5.1. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará compuesto por un responsable de proyecto y un conjunto de técnicos/as (analistas funcionales, analistas técnicos, analistas-programadores/as, programadores/as, …) que permita llevar a buen término los trabajos indicados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

El equipo de trabajo debe tener solvencia técnica y experiencia suficiente para acometer los trabajos con garantías, y en el mismo deberán participar como mínimo personas con los siguientes perfiles profesionales:

- ✓ **Jefe de Proyecto** → PMP o equivalente, así como experiencia de 5 años como Jefe de Proyectos.
- ✓ **Analista funcional** → Experiencia de 3 años como analista funcional.
- ✓ **Analista Técnico** → Experiencia de 3 años como analista técnico.
- ✓ **Analista-Programador/a** → Experiencia de 3 años como analista-programador.
- ✓ **Programador/a** → Experiencia de 2 años como programador.
- ✓ **Diseñador/a Web** → Experiencia de 2 años como diseñador web.

La adjudicataria deberá designar a una persona como Responsable de proyecto que asumirá la interlocución con DFA y a quien corresponderá la dirección del proyecto. Respecto al equipo de trabajo directamente asignado al proyecto también se tendrá en consideración lo siguiente:

- ✓ El perfil del equipo ofertado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- ✓ Si la valoración de la calidad de los trabajos del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar la sustitución de parte del equipo por parte de DFA, con un preaviso de 15 días si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- ✓ Si la adjudicataria propusiera el cambio de parte del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación, exponiendo las razones para su aprobación por parte de DFA.
- ✓ La adjudicataria habrá de prever la sustitución en caso de enfermedad, accidente o cualquier otra circunstancia imprevista.

Cuando la calidad del servicio lo requiera, el trabajo se ejecutará en las instalaciones de DFA. Los desplazamientos necesarios del personal de la adjudicataria serán a cargo de la misma.

2.5.2. Distribución del equipo de trabajo

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y actividades del proyecto, siguiendo exactamente el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Gest. Proyecto		Análisis		Diseño		Construcción		Implantación		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe/a Proyecto											
Analista Funcional											
Analista Técnico											
Analista-Program.											
Programador/a											
Diseñador/a											
TOTAL											

Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación de la empresa licitadora, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante.

2.6. Transferencia tecnológica, plan de formación y soporte en el arranque

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por DFA la información y documentación que esta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión de DFA en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos. A este respecto, se elaborará el correspondiente plan de formación, incluyendo el material de formación necesario, así como una planificación de las sesiones a impartir para cada uno de los perfiles de las personas usuarias a los que va dirigida la formación.

A la finalización del proyecto y con anterioridad a su recepción, como resultado del proyecto deberán completarse mínimamente y entregarse al responsable del contrato los siguientes entregables:

- ✓ **Plan detallado de proyecto y su seguimiento**.
- ✓ **Documentos técnicos y funcionales**: estos documentos serán fundamentales de cara al futuro mantenimiento de la herramienta. Recogerá la documentación detallada de la misma, siendo la base de la parametrización y adaptación de la herramienta a las necesidades de DFA, así como un plan de necesidades y de los futuros mecanismos de mantenimiento de la plataforma.
- ✓ **Pilotos y prototipos**.
- ✓ **Manual de usuario/a** que describirá la funcionalidad desde el punto de vista del/la usuario/a final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles, habrá un documento por perfil).
- ✓ **Informes de seguimiento**: el objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- ✓ **Actas de reunión**: resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- ✓ **Manual de integración**: para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones, deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- ✓ **Manual de explotación**: contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo (reciclado de logs, lanzamiento de procesos, etc.)
- ✓ **Código fuente**: código fuente de todo lo que se ha desarrollado, instalado y probado, scripts que automaticen la instalación, migración o funcionamiento, etc.
- ✓ **Acta de cierre**.

La adjudicataria deberá entregar toda la documentación final en **formato electrónico**.

2.7. Garantía, servicio de soporte y mantenimiento de la solución

El plazo de garantía será de 1 año a contar a partir de la fecha del acta de recepción del contrato. Será obligatorio para la adjudicataria realizar durante dicho período de tiempo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita DFA.

En la siguiente tabla se muestran los parámetros mínimos requeridos por DFA durante el servicio de soporte y mantenimiento de la solución.

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	1 día	1 semana
Tiempo de resolución	2 horas	1 día	1 semana	1 mes

Prioridad Crítica: contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:

- ✓ La solicitud tiene impacto directo en la seguridad del sitio web
- ✓ Los contenidos publicados son incorrectos e inducen a error al usuario

Prioridad Alta: prioridad estándar de las solicitudes que reporten errores o creaciones a realizar. Además, también aplica a aquellas peticiones de mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega

Prioridad media: prioridad estándar para las solicitudes de mejora.

Prioridad baja: solicitudes para el desarrollo de mejoras o cambios que, aunque sean importantes no requieran una rápida intervención, ya que los usuarios/as disponen de otros canales para obtener la información.

Tiempo de respuesta: intervalo de tiempo necesario para que el adjudicatario realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario/a y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.

Tiempo de resolución: intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas atareas a desarrollar para la resolución.

En la siguiente tabla se muestra la **disponibilidad mínima** requerida por DFA para la atención de las solicitudes realizadas durante el servicio de soporte y mantenimiento de la solución.

Disponibilidad Mínima
De lunes a viernes de 8:00h a 15:00 h.

Adicionalmente, y siempre que sea requerido por DFA un **soporte presencial** en nuestras oficinas; éste deberá realizarse siempre en un período de tiempo **inferior a 2 horas**.

2.8. Confidencialidad y protección de datos

Todos aquellos datos relacionados con la actividad de DFA que hayan de suministrarse a la adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Todas las personas colaboradoras de la adjudicataria están obligadas no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal de DFA, Toda la información proporcionada o confiada a las mismas, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales, tanto en el marco de la regulación sobre datos de carácter personal como en el del Esquema Nacional de Seguridad para cualquier información, sea de carácter personal o no.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales y del Esquema Nacional de Seguridad en relación con los datos, sean de carácter personal o no, a los que ésta pudiera tener acceso:

- ✓ Únicamente tratará los datos a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de DFA y no los aplicará o utilizará con un fin distinto.
- ✓ Una vez cumplida la prestación contractual, la adjudicataria destruirá o, si DFA así lo solicita, devolverá los datos de carácter personal o no a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de

estos datos objeto de tratamiento en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

Por tanto, la adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos de la UE, de 14 de abril de 2016, así como cualquier otra normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal. Por último, la adjudicataria deberá dar cumplimiento a todas las obligaciones derivadas del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, así como del texto al efecto aprobado por DFA.

Asimismo, la adjudicataria acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en DFA, de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito de DFA, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información de DFA y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no solo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos de DFA, sino también la garantía, y en su caso, adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la adjudicataria que garanticen a DFA que dicha adjudicataria cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

2.9. Propiedad intelectual

Se entiende por programa de ordenar y/o software al conjunto de instrucciones legibles por máquina, sus componentes, datos, contenido audiovisual y material anejo y relacionado con él, cualquiera que fuese su forma de expresión y fijación.

En virtud de los dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 y sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador; todo el software y la documentación generada como consecuencia de la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva de DFA. En este sentido, se incluye en el concepto de documentación, en particular, el análisis funcional, la definición de los procesos de trabajo, los códigos fuentes, binarios, la documentación técnica, los manuales de

usuario/a, el programa o programas de ordenador a desarrollar y, en general, cualquier tipo de información relacionada con la ejecución del presente contrato.

En la relación al software y/o documentación a la que se refiere el párrafo anterior, la persona o entidad licitadora no puede conservarla, obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de DFA que la daría, en su caso, previa petición formal de la licitadora con expresión del fin.

La adjudicataria acepta expresamente que los derechos de explotación del software y/o documentación generada como consecuencia de la ejecución del contrato corresponden únicamente a DFA y terceros autorizados, con exclusividad y a todos los efectos.

En el caso de que la adjudicataria, como consecuencia de la ejecución del contrato vaya a utilizar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente o transformar cualquier tipo de información (entre las que se incluyen textos, diseños, índices, formas, fotografías, vídeos, audio, imágenes o programas de ordenador) que posea derechos de explotación en materia de propiedad intelectual y que no se ajuste a lo indicado en los párrafos anteriores, deberá indicarlo previamente en la oferta técnica a fin de poder evaluar estos condicionantes.

3. PLANIFICACIÓN Y RESTRICCIONES TEMPORALES

Como ya se ha especificado, deberá proponerse una planificación temporal de los trabajos a ejecutar, detallando las fases y los hitos del proyecto. Una vez formalizado el contrato y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se revisará el plan propuesto y se acordará el plan de trabajo definitivo, a partir de la propuesta presentada por la adjudicataria, actualizada con los comentarios de DFA, que se registrará en el acta de inicio del contrato.

Este plan de proyecto deberá definirse al mayor nivel de detalle para lo que la empresa deberá proponer la herramienta que considere más adecuada para el seguimiento del proyecto (amigable, intuitiva, sencilla y de amplio espectro), que no suponga ningún coste. Además, el plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre DFA y la adjudicataria. Asimismo, deberá indicar para cada una de las fases del proyecto las cargas de trabajo estimadas por parte de DFA, de forma que éstas se puedan ir preparando para responder a las necesidades del proyecto con la mayor celeridad.

Respecto al pago del precio, se realizará a medida que se vayan cumpliendo los hitos marcados, siempre debidamente aprobados e incluidos en el acta de una reunión del comité de dirección del proyecto:

1. Hito 1: 75% a la aprobación en el Entorno de Preproducción y previo informe favorable sobre el grado de implantación y desarrollo del nuevo sistema por parte del responsable de DFA.

2. Hito 2: 25% tras la entrega y puesta en producción
    - ✓ Documentos técnicos y funcionales actualizados (si hubiesen sufrido modificaciones con respecto al primer entregable)
    - ✓ Manuales de integración y explotación.
    - ✓ Manual de usuario
    - ✓ Código fuente

Acta de cierre