

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**APOYO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE  
VALORACIÓN DE DEPENDENCIA EMPLEANDO EL SISTEMA SAP  
DISPONIBLE EN DFA Y LA ADQUISICIÓN DE HERRAMIENTAS PARA EL  
PROCESO ADMINISTRATIVO**

**EXP. 2025041**

|       |                                                                                           |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | OBJETO .....                                                                              | 5  |
| 1.1   | DESCRIPCIÓN .....                                                                         | 5  |
| 2     | ALCANCE.....                                                                              | 5  |
| 3     | ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL .....                                                     | 6  |
| 4     | REQUISITOS TÉCNICOS DE APLICACIÓN GENERAL .....                                           | 7  |
| 4.1   | CONDICIONES GENERALES.....                                                                | 7  |
| 4.2   | IMPLANTACIÓN Y MIGRACIÓN .....                                                            | 7  |
| 4.3   | TRANSFERENCIA DE SERVICIOS.....                                                           | 8  |
| 4.4   | SEGUIMIENTO DEL PROYECTO .....                                                            | 8  |
| 4.4.1 | Control de la planificación .....                                                         | 8  |
| 4.4.2 | Comité de Dirección .....                                                                 | 8  |
| 4.4.3 | Equipo de proyecto .....                                                                  | 9  |
| 4.5   | ORGANIZACIÓN.....                                                                         | 10 |
| 5     | LOTE 1: IMPLANTACIÓN NUEVO SISTEMA ECONOMICO DE PRESTACIONES SOCIALES BASADO EN ERP ..... | 11 |
| 5.1   | OBJETO DEL CONTRATO .....                                                                 | 12 |
| 5.2   | SITUACIÓN TECNOLÓGICA ACTUAL.....                                                         | 14 |
| 5.3   | REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA SOLUCIÓN A IMPLANTAR .....                                 | 15 |
| 5.3.1 | Adaptación al modelo de gestión de la Administración Foral de Álava .....                 | 15 |
| 5.3.2 | Máxima integración de los aplicativos.....                                                | 15 |
| 5.3.3 | Adaptación a la normativa vigente y a los cambios normativos .....                        | 16 |
| 5.3.4 | Adaptación al ámbito organizativo de la Administración Foral .....                        | 16 |
| 5.3.5 | Lenguas oficiales de la Administración Foral .....                                        | 16 |
| 5.3.6 | Garantizar el mantenimiento de la plataforma y de las soluciones implantadas ...          | 17 |
| 5.3.7 | Base de datos única y dato único .....                                                    | 17 |
| 5.3.8 | Seguridad .....                                                                           | 17 |
| 5.3.9 | Sistema auditable y constatación de la información registrada.....                        | 17 |
| 5.4   | ALCANCE DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN SAP .....                                            | 17 |
| 5.4.1 | Requerimientos de negocio .....                                                           | 17 |
| 5.4.2 | Trabajos relacionados con la infraestructura SAP .....                                    | 21 |
| 5.5   | PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA DE DESPLIEGUE.....                                             | 23 |
| 5.6   | ENTREGABLES .....                                                                         | 23 |
| 6     | LOTE 2: IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN DE DEPENDENCIA<br>24                  |    |
| 6.1   | OBJETO DEL CONTRATO .....                                                                 | 24 |
| 6.2   | SITUACIÓN TECNOLÓGICA ACTUAL.....                                                         | 26 |
| 6.3   | REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA SOLUCIÓN A IMPLANTAR .....                                 | 28 |
| 6.3.1 | Adaptación al modelo de tramitación de la DFA.....                                        | 28 |
| 6.3.2 | Mantenimiento de la actividad en la aplicación de gestión de ayudas del IFBS<br>actual 29 | 29 |
| 6.3.3 | Puesta en producción de la solución .....                                                 | 29 |
| 6.3.4 | Formación.....                                                                            | 29 |

|        |                                                                                                                                                              |    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6.4    | ALCANCE DEL SOFTWARE A IMPLANTAR PARA LA GESTIÓN DE LA VALORACIÓN DE DEPENDENCIA.....                                                                        | 29 |
| 6.4.1  | Repositorio único de datos de personas .....                                                                                                                 | 29 |
| 6.4.2  | Gestión de usuarios: sistemas de roles y permisos.....                                                                                                       | 30 |
| 6.4.3  | Gestión de alertas .....                                                                                                                                     | 30 |
| 6.4.4  | Gestión de procesos globales .....                                                                                                                           | 30 |
| 6.4.5  | Gestión y explotación del sistema .....                                                                                                                      | 30 |
| 6.4.6  | Sistema de auditoría .....                                                                                                                                   | 30 |
| 6.4.7  | Valoración de Dependencia – General .....                                                                                                                    | 31 |
| 6.4.8  | Valoración de Dependencia – Solicitudes .....                                                                                                                | 31 |
| 6.4.9  | Valoración de dependencia – Valoración.....                                                                                                                  | 32 |
| 6.4.10 | Valoración de Dependencia – Baremación .....                                                                                                                 | 32 |
| 6.4.11 | Valoración de dependencia - PIA .....                                                                                                                        | 32 |
| 6.4.12 | Valoración de dependencia - Expedientes.....                                                                                                                 | 33 |
| 6.5    | REQUISITOS TÉCNICOS .....                                                                                                                                    | 34 |
| 6.6    | PLANIFICACIÓN.....                                                                                                                                           | 35 |
| 6.7    | ENTORNO TECNOLÓGICO.....                                                                                                                                     | 35 |
| 6.8    | NIVELES DE CALIDAD .....                                                                                                                                     | 36 |
| 6.9    | ENTREGABLES.....                                                                                                                                             | 38 |
| 7      | LOTE 3: Servicio de Gobierno del Dato.....                                                                                                                   | 38 |
| 7.1    | OBJETO DEL CONTRATO .....                                                                                                                                    | 38 |
| 7.2    | REQUERIMIENTOS GENERALES.....                                                                                                                                | 40 |
| 7.2.1  | Proyecto piloto .....                                                                                                                                        | 41 |
| 7.3    | ENTREGABLES.....                                                                                                                                             | 42 |
| 8      | LOTE 4: CONFIGURACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA DE ACELERACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES FORALES DE ÁLAVA..... | 42 |
| 8.1    | OBJETIVOS.....                                                                                                                                               | 43 |
| 8.2    | ALCANCE DEL LOTE 4 .....                                                                                                                                     | 43 |
| 8.2.1  | Apoyo en la definición del nuevo Modelo Operativo del IFBS y planificación de su despliegue .....                                                            | 43 |
| 8.2.2  | Impulso y Coordinación de la ejecución del Plan de Proyectos .....                                                                                           | 45 |
| 8.3    | SERVICIO A PRESTAR .....                                                                                                                                     | 46 |
| 8.3.1  | Contexto organizativo en el que se prestará el servicio.....                                                                                                 | 47 |
| 8.3.2  | Contexto tecnológico en el que se prestará el servicio.....                                                                                                  | 48 |
| 9      | LOTE 5: Solución integrada de la implantación, Gobierno del Dato y Oficina de Dinamización .....                                                             | 50 |
| 9.1    | Alcance .....                                                                                                                                                | 50 |
| 9.2    | Condiciones particulares.....                                                                                                                                | 50 |
| 9.3    | Calidad de servicio .....                                                                                                                                    | 51 |
| 10     | LOTE 6: Adquisición de licencias y suscripciones .....                                                                                                       | 51 |
| 10.1   | OBJETO DEL CONTRATO .....                                                                                                                                    | 51 |
| 10.2   | Suscripciones de Jboss .....                                                                                                                                 | 51 |
| 10.2.1 | Productos y/o servicios a entregar.....                                                                                                                      | 51 |

|        |                                                              |    |
|--------|--------------------------------------------------------------|----|
| 10.2.2 | Modo de ejecución .....                                      | 51 |
| 10.3   | Licencias de sistema operativo Microsoft Windows Server..... | 52 |
| 10.3.1 | Productos y/o servicios a entregar .....                     | 52 |
| 10.3.2 | Modo de ejecución .....                                      | 52 |
| 11     | LOTE 7: Adquisición de Hardware .....                        | 53 |
| 11.1   | OBJETO DEL CONTRATO .....                                    | 53 |
| 11.2   | Módulos de memoria.....                                      | 53 |
| 11.2.1 | Productos y/o servicios a entregar .....                     | 53 |
| 11.2.2 | Modo de ejecución .....                                      | 53 |
| 11.2.3 | No es objeto del presente Lote .....                         | 53 |

## **1 OBJETO**

El objeto del presente pliego es la definición de las prescripciones técnicas que han de regir en el contrato para la prestación de los servicios informáticos para la implantación de la nueva tramitación y gestión de la valoración de dependencia en el Instituto Foral de Bienestar Social (en adelante IFBS).

Se pretende con este proyecto:

- Implantación de la tramitación electrónica para la Valoración de Dependencia en el sistema de Tramitación utilizado en la Diputación Foral de Álava.
- Implantación de herramienta que permita gestionar los procesos necesarios para realizar la Valoración de Dependencia.
- Integraciones con los sistemas corporativos.
- Migración de los expedientes actuales.

### **1.1 DESCRIPCIÓN**

El Centro de Cálculo de Álava (CCASA) inicia un expediente de contratación de los servicios y componentes necesarios para desarrollar el procedimiento de Valoración de Dependencia. Dicho procedimiento deberá ser integrado en el sistema de tramitación actual de la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA) en aras de cumplir con lo establecido en la 39/2015 y 40/2015 y deberá ser soportado por una herramienta ya construida que permita una implantación rápida y eficaz. El procedimiento de Valoración de Dependencia contempla desde el inicio en la solicitud hasta la resolución del PIA (Plan Individualizado de Actuaciones).

Además, se establecerán mecanismos de coordinación con los servicios sociales municipales y otros organismos implicados, garantizando una óptima gestión de la información y la prestación de los servicios necesarios. La implementación de este procedimiento contribuirá a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia, proporcionando una respuesta ágil y efectiva a su solicitud.

La seguridad y la protección de los datos personales serán aspectos prioritarios en la implementación del nuevo sistema. Se adoptarán medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Finalmente, el proyecto contemplará la evaluación y el seguimiento continuo del procedimiento de Valoración de Dependencia, permitiendo identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para optimizar su funcionamiento.

## **2 ALCANCE**

La licitación se ha estructurado en los siguientes lotes:

- LOTE 1: Implantación de fichero de personas y gestión de nómina
- LOTE 2: Implantación de procedimiento de Valoración de Dependencia
- LOTE 3: Servicio de Gobierno del Dato
- LOTE 4: Oficina de Dinamización a la implantación
- LOTE 5: Solución integrada de la implantación, Gobierno del Dato y Oficina de Dinamización
- LOTE 6: Adquisición de licencias y suscripciones
- LOTE 7: Adquisición de Hardware

El lote 5 incluye como solución integrada los servicios solicitados en los Lotes 1, 2, 3 y 4.

### **3 ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL**

El IFBS dispone de una aplicación para la gestión de las ayudas de servicios sociales en el ámbito del Territorio Histórico de Álava.

Esta herramienta informática es crucial para asegurar que la ciudadanía reciba el apoyo necesario de manera eficiente y eficaz. La aplicación gestiona de forma integral las ayudas y servicios que el IFBS entrega a la ciudadanía, permitiendo una administración más organizada y centralizada de los recursos disponibles.

Dicha aplicación no solo recoge la demanda de ayudas, sino que también gestiona las valoraciones necesarias para determinar la elegibilidad de las personas solicitantes. Se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de las necesidades de cada persona, utilizando criterios bien definidos para garantizar la equidad en el proceso de adjudicación de ayudas. Además, la ficha social de cada solicitante se actualiza y mantiene dentro del sistema, proporcionando un registro detallado y accesible para las personas trabajadoras sociales y técnicas profesionales del IFBS.

Otro aspecto importante de la aplicación es la gestión de la nómina de las personas interesadas. Este módulo asegura que los pagos se realicen de manera puntual y precisa, reduciendo el riesgo de errores y retrasos que podrían afectar negativamente a las personas beneficiarias.

La integración con otros sistemas es limitada, pero de gran impacto para el funcionamiento fluido de los servicios, permitiendo la interoperabilidad y el intercambio de datos entre diferentes departamentos y servicios.

Se mantiene un histórico con gran detalle de las actuaciones realizadas y el proceso de migración deberá garantizar que no se pierda información crucial durante el cambio. La implementación de la tramitación electrónica para la Valoración de Dependencia es un paso significativo hacia la modernización de los servicios del IFBS, mejorando la accesibilidad y eficiencia del proceso.

Por otro lado, la DFA en cumplimiento de las normas 39/2015 Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la 40/2015 Bases del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas ha desarrollado un tramitador propio y unificado denominado TGune.

Recientemente, también se ha venido desarrollando la nueva Sede Electrónica de DFA que resulta más intuitiva y accesible para las personas usuarias.

Ambas dos, ofrecen servicios de integración para herramientas que ayuden en la parte de gestión de cada procedimiento propio de la DFA y por ende del IFBS.

## **4 REQUISITOS TÉCNICOS DE APLICACIÓN GENERAL**

Los licitadores (y los adjudicatarios, en su caso) deberán cumplir los siguientes requisitos generales, que se aplicarán en todos los lotes salvo indicación contraria en las condiciones particulares de cada lote.

### **4.1 CONDICIONES GENERALES**

Los licitadores deberán cubrir la totalidad de los servicios solicitados en cada lote para poder ser considerada su propuesta al mismo.

Los nuevos sistemas implantados por los adjudicatarios deberán integrarse plenamente con los sistemas y equipos de la DFA e IFBS durante la duración del contrato. En particular durante la fase de implantación de la solución propuesta por los adjudicatarios, éstos deberán asegurar la convivencia con los servicios de la actual plataforma mientras dure el proceso de migración.

La prestación de los servicios recogidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas conlleva el compromiso de cumplimiento de los niveles mínimos de servicio recogidos en el mismo, así como la aceptación de penalizaciones ante incumplimientos de estos niveles de servicio recogidos en el cuadro de características.

Sin perjuicio de lo que se indica a continuación, los adjudicatarios deberán entregar todos los productos y trabajos necesarios para dejar los distintos servicios plenamente operativos e integrados en el resto de la instalación de la DFA e IFBS, así como para garantizar su funcionamiento durante el periodo de vigencia del contrato, aunque dichos trabajos y suministros no se encuentren detallados en la relación indicada en el presente pliego.

Los equipos que requieran instalar los adjudicatarios deberán ser nuevos, adquiridos por los canales oficiales del fabricante correspondiente y compatibles con los instalados actualmente en la DFA e IFBS.

Los licitadores no podrán ofertar ningún producto o servicio que no puedan prestar en el momento de presentación de sus ofertas.

### **4.2 IMPLANTACIÓN Y MIGRACIÓN**

Los trabajos que requieran acceso a las dependencias de la DFA e IFBS se realizarán, con carácter general en horario de 8:00 a 15:00 y con previo aviso. Sin embargo, todas aquellas actuaciones que impliquen un corte en el servicio deberán realizarse en un horario acordado con la DFA e IFBS y siempre fuera de su horario laboral.

En el caso de que, transcurrido el plazo máximo de implantación de cada lote, el adjudicatario no hubiese finalizado con la implantación de su solución, sería penalizado según se establece en el cuadro de características.

### **4.3 TRANSFERENCIA DE SERVICIOS**

Las empresas licitadoras deberán presentar en su solución un plan específico para la transferencia de servicios cuando corresponda.

### **4.4 SEGUIMIENTO DEL PROYECTO**

La organización del proyecto global conformado por el conjunto de lotes identificados en el presente proyecto se gestionará teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

#### **4.4.1 Control de la planificación**

CCASA, a la vista de la planificación propuesta por la empresa adjudicataria en el Plan de Proyecto, establecerá unos hitos de control a lo largo de dicha planificación en los que la empresa adjudicataria mostrará sus avances de manera que CCASA pueda asegurarse de que el servicio avanza al ritmo esperado. Las actas de las reuniones de inicio y de seguimiento serán firmadas por la Jefatura del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria y el responsable de proyecto de CCASA.

#### **4.4.2 Comité de Dirección**

Con el objetivo de impulsar, planificar y controlar el seguimiento y despliegue global del proyecto este comité dispondrá de las siguientes funciones:

- Planificar las actuaciones iniciales, en coordinación con la entidad adjudicataria.
- Comunicar e informar (reuniones y convocatorias) con las personas de las entidades objeto de alcance y en el caso de la DFA con los departamentos si fuera el caso.
- Realizar la validación final de los entregables.
- VºBº sobre el equipo de personas de las entidades adjudicatarias y si fuera preciso autorizar cambios en el equipo y/o subcontrataciones externas de dicha empresa.

- Realizar el seguimiento del alcance y del presupuesto según lo planificado y lo realmente ejecutado (cumplimiento de objetivos por cada lote).
- Establecer la planificación y programación de los hitos, así como su seguimiento mensual por lote y de forma conjunta.
- Tomar decisiones respecto a situaciones de reajustes / incidencias surgidas en el despliegue del proyecto, identificando nuevos recursos si fuera preciso.

De forma inicial y sujeta a las necesidades que pueda detectar la DFA, el IFBS junto al CCASA el Comité de Dirección estará compuesto por personal de dirección de cada institución y las personas responsables de cada Lote según corresponda.

Siendo el contenido mínimo a tratar, y requisito imprescindible, el siguiente:

- Situación del proyecto: estado del alcance (real / planificado) y presupuesto (consumido / planificado).
- Variaciones del alcance.
- Validación de entregables / hitos.
- Riesgos del proyecto.
- Cualquier otro tema que se considere necesario.

#### **4.4.3 Equipo de proyecto**

Con el objetivo de controlar y gestionar el avance diario del proyecto, así como identificar desviaciones y resolver incidencias, el Equipo de Proyecto deberá garantizar la coordinación entre las personas participantes del proyecto (y sus diferentes lotes según corresponda) y contempla las siguientes funciones:

- Comunicar e informar de los avances respecto al alcance del proyecto.
- Análisis de necesidades y requisitos a contemplar durante el proyecto.
- Realizar el seguimiento de la planificación y de las actividades realizadas.
- Facilitar a la entidad adjudicataria la información necesaria para la ejecución del proyecto.
- Realizar el seguimiento y la resolución de consultas con las personas interlocutoras de las entidades participantes en el proyecto.
- Análisis y resolución de incidencias (y comunicación al Comité del Proyecto si fuera el caso).
- Realizar el seguimiento de las actuaciones y la coordinación con el equipo de personas de la entidad adjudicataria.

- Revisar y dar el VºBº a la documentación técnica generada por la entidad adjudicataria.

Para el presente equipo el IFBS y el CCASA establecerán las personas de interlocución para la dirección del proyecto.

Se identificarán reuniones periódicas que contemplen las siguientes cuestiones:

- Seguimiento del proyecto.
- Revisión de hitos.
- Desviaciones según lo planificado.
- Recepción y revisión de la documentación / entregables.
- Cualquier otro tema que se considere necesario.

## **4.5 ORGANIZACIÓN**

### **Aprobación de entregables**

La entrega se producirá en el plazo previsto. El software entregado debe estar libre de errores y listo para su puesta en producción, de manera que sea operable desde el mismo momento de la entrega.

La entrega solamente se considerará realizada si obtiene el visto bueno de CCASA. La fecha efectiva de la entrega será aquella en la que se produzca dicha aprobación.

### **Integración**

Los sistemas desarrollados se deben utilizar y estar perfectamente integrados con los servicios y componentes corporativos de CCASA. Nomenclator, servicios de firma, ficheros centrales de terceros, servicios de repositorio documental, accesos a BD, etc. en caso de que sea necesario.

### **Lugar de trabajo**

Los trabajos se llevarán a cabo en las oficinas de la empresa adjudicataria, con excepción de algunas actividades puntuales que por razones de conveniencia se deben realizar en las oficinas de CCASA con el fin de disponer de los accesos necesarios.

### **Equipos, licencias y comunicaciones**

La empresa adjudicataria aportará todo el equipamiento informático, las licencias de software, las líneas de comunicación, y en definitiva, toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, corriendo con los costes de todo ello.

### **Horario y calendario**

El horario de prestación del servicio, si lo hubiera, se adaptará en todo momento a los requerimientos del servicio por parte de CCASA y la DFA. En circunstancias

normales éste será de 8 a 15,30h todos los días laborables de lunes a viernes. El calendario de referencia será el vigente en el Territorio Histórico de Álava.

En determinadas situaciones de especial necesidad, se podría requerir una cobertura especial fuera del horario de trabajo habitual e incluso en días no laborables, sin que esto suponga un coste adicional para CCASA.

Las actuaciones sobre los sistemas informáticos que requieran dejar fuera de servicio alguna funcionalidad de los mismos se llevarán a cabo fuera del horario o calendario establecidos a fin de no provocar ninguna merma en la disponibilidad del servicio.

### **Gastos**

Todos los gastos y dietas que pudieran surgir como consecuencia de la prestación del servicio serán asumidos por la empresa adjudicataria.

### **Coordinador/a del contrato**

A efectos de garantizar el seguimiento de la ejecución del contrato por parte del CCASA, la empresa adjudicataria designará una persona en calidad de "coordinador/a de contrato", que actuará de interlocutor/a entre el CCASA y la empresa adjudicataria en todas aquellas cuestiones e incidencias que pudieran producirse durante la ejecución del contrato" (**Anexo XVIII**).

## **5 LOTE 1: IMPLANTACIÓN NUEVO SISTEMA ECONOMICO DE PRESTACIONES SOCIALES BASADO EN ERP**

El objetivo principal es comenzar la implantación del núcleo de la gestión económica de prestaciones sobre un ERP. Será el que marque la línea a seguir para la organización de los diferentes productos para su gestión unificada sobre el ERP. Por la experiencia en otras administraciones y la nuestra propia, habrá ámbitos en los que se utilizan herramientas propias (ya desarrolladas y existentes en la propia DFA). Pero la línea establecida es que consoliden información en las bases del ERP para una visión única de todas las ayudas y la visión total 360º (de todas las prestaciones) de una misma persona beneficiaria.

Al final del proyecto se espera tener todos los servicios sociales sustentados en el núcleo del ERP y el cálculo de las prestaciones derivadas de la Valoración de Dependencia.

En cuanto a la estrategia de despliegue del proyecto en su totalidad se ha optado por una estrategia de despliegue por función. En la primera fase (Fase 1 y objeto de este pliego), se adaptará el fichero de personas beneficiarias e implantará el módulo cálculo de las ayudas. En una primera fase se implantará para el cálculo de las prestaciones derivadas del proceso de Valoración de Dependencia y que se establecen en el Plan Individualizado de Actuaciones (PIA), para el resto de las prestaciones y servicios se integrará con los servicios actuales. En una segunda fase se implantarán el cálculo del resto de prestaciones y gestión de servicios.

A la vez hay que tener en cuenta y minimizar el impacto de las siguientes cuestiones:

- Complejidad del modelo de convivencia, requiriendo de ajustes entre arranques, pero se anticipa desactivar componentes técnicos del sistema actual.
- Gestión del cambio escalonado y limitado a las personas encargadas de la función a arrancar. Minimizar el impacto de un eventual posible empleo de las soluciones – la actual y la nueva – en el caso de responsabilidades Inter función en algún departamento.

Un despliegue por funciones permitirá a DFA e IFBS acelerar la obtención de beneficios, pero bajo un control del riesgo operativo:

- ALCANCE FUNCIONAL: Comenzar con las funciones más relevantes para el negocio, empezando por la Función Económica como primer arranque.
- ALCANCE TÉCNICO: Adoptar una arquitectura modular: comenzando con el componente SAP PS-CD, y de forma escalonada SAP TRM por oleadas.
- GESTIÓN DEL CAMBIO paulatino, capacitando por departamentos.

En definitiva, los beneficios para DFA desde la Fase 1 serían los siguientes:

- Visión completa de la posición económica de los servicios sociales de DFA.
- Visión de liquidaciones de pagos y estado de los pagos por persona beneficiaria de todos los servicios sociales de la DFA.

El reto que plantea el proceso que quiere abordar el IFBS es importante, pero también es una gran oportunidad para la modernización de los servicios que presta y las funciones que desarrolla el IFBS como responsable de gestionar los Servicios Sociales del Territorio Histórico de Álava. Siendo fundamental acompañar el proceso de digitalización con una estructura orgánica y funcional integrada y adaptada a los objetivos que se quieren alcanzar, así como maximizar el equilibrio entre las expectativas de los profesionales de la Dirección de Servicios Sociales y del Instituto de Bienestar Social y la sostenibilidad de la inversión en el ERP a implantar, dado el esfuerzo presupuestario que va a demandar en los próximos años.

## **5.1 OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del servicio es la primera fase de la implantación de un ERP para la gestión económica de las prestaciones sociales basado en tecnología SAP TRM & PSCD.

El objetivo principal del presente lote es la implantación de una plataforma tecnológica global que responda a las necesidades de evolución digital que requiere el Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava. La presente licitación abarca la Fase 1 del proyecto, los servicios para la implantación del fichero único de personas beneficiarias y la implantación del módulo económico de prestaciones.

Se contempla también la resolución de los cálculos para las prestaciones derivadas de la Valoración de Dependencia como aquellos cálculos y valoraciones económicas necesarias para dicho procedimiento.

El alcance de la evolución tecnológica es global, contemplando la evolución de todas las capas que conforman el modelo tecnológico actual: capa de interacción con el beneficiario, capa informacional y de reporting, capa operacional, capa de dato de la unidad convivencial, así como la capa de integración con fuentes externas e internas, garantizando así:

- Dato unificado al servicio de los procedimientos de servicios sociales
- Garantizar la calidad y la seguridad del dato al servicio del beneficiario y su unidad convivencial
- Aprovechar tendencias y nuevas tecnologías, resolviendo la obsolescencia tecnológica actual
- Optimizar la gestión interna: simplificación, automatización y homogeneización de procesos

Para lograr el éxito del proyecto será necesaria la consecución de los siguientes objetivos a nivel de negocio:

- Relación con la persona beneficiaria: Facilitar el cumplimiento de las obligaciones y derechos por parte de la persona beneficiaria, a través de:
  - La transparencia con la persona beneficiaria.
  - Multicanalidad, servicios digitales, autoservicio.
  - Personalización y proactividad.
- Modelo económico común para todos los servicios
  - Mediante la unificación y simplificación de procedimientos entre distintas áreas organizativas, minimizando duplicidades, tareas de poco valor y mayor agilidad que repercute en un mejor servicio a la persona beneficiaria.
  - Modelo más fácilmente escalable para adaptarse a cambios normativos.
- Modelo de dato unificado
  - Visibilidad global e inmediata de la situación económica
  - Visión completa de las obligaciones y derechos económicos por persona beneficiaria a disposición de la DFA y de la propia persona beneficiaria, aportando así transparencia y facilidad de trámites.
  - Gestión centralizada del dato económico.
- Procedimientos transversales homogéneos

- Modelo de gestión documental estandarizado, manejando diseños y conceptos comunes. Esto facilita la relación con la persona beneficiaria.
  - Reducción de tiempos en procesos horizontales: plazos de facturación, de devolución, etc.
- Organización y empleado público
  - Organización departamental alineada con el nuevo modelo y cambio cultural.
  - Un único modelo de gestión que permita trabajar de forma eficiente, innovadora, apoyando el trabajo bajo excepción. Todo para un mejor servicio a la ciudadanía demandante.
  - Trabajo bajo excepción, y capacidades de automatización apoyando en el día a día de la persona empleada pública y mejorando su productividad y eficiencia operativa.
- Analítica proactiva
  - Modelo analítico sin depender de manipulación manual de datos.
  - Capacidades de predicción y simulación soportando el modelo analítico y la gestión del fraude.
- Plataforma escalable
  - Simplificar, homogenizar y automatizar los procedimientos en el ámbito de los servicios sociales.
  - Reducir el tiempo para la puesta en marcha de nuevas prestaciones, servicios o cambios legislativos.

Se ha de tener en cuenta que los servicios que se licitan constituyen la primera fase de la implantación del ERP económico del IFBS que consta principalmente de los siguientes bloques:

- Diseño de la estrategia y plan de transformación económica a abordar por el IFBS.
- Incorporación del fichero maestro de beneficiarios actual (Fichero Integrado de Administrados/as) en el módulo Business Partner de SAP, ya existente en la instalación. Además, se deberán mantener en funcionamiento las aplicaciones actuales.
- Estudios económicos necesarios para la resolución del proceso de Valoración de Dependencia.
- Cálculo de las prestaciones que se generan para cada persona beneficiaria resultado de la Valoración de Dependencia.
- Implantación del módulo de recaudación de SAP TRM & PSCD.

## 5.2 SITUACIÓN TECNOLÓGICA ACTUAL

### **Sobre el Fichero Integrado de Administrados/as (FIA)**

El núcleo de los sistemas para la gestión de ayudas del IFBS son desarrollos a medida realizados por el CCASA a lo largo de más de 25 años. Durante estos años hasta la actualidad ha tenido un mantenimiento constante para adaptarlo a las novedades legales y necesidades que han venido surgiendo. El núcleo está desarrollado en COBOL y corre en los sistemas centrales de la DFA. La interfaz de usuario se encuentra desarrollada en Visual Basic para resolver los procesos necesarios para cada prestación y servicio gestionado.

Actualmente es un sistema tecnológicamente obsoleto, aunque funcionalmente responde a los requerimientos del IFBS, pero con muchas lagunas y con un largo camino por recorrer en cuanto a su transformación en el IFBS.

A lo largo del tiempo también se han hecho desarrollos que han complementado el sistema y que se encuentran desarrollados en otras tecnologías que han aportado usabilidad al sistema.

La actual plataforma de Gestión Ayudas y Servicios del IFBS (afectada por el alcance de este pliego) se basa principalmente en tecnologías Cobol/CICS, DB2 y Visual Basic, con un modelo de integración complejo para asegurar un dato beneficiario actualizado y de calidad.

### **Sobre el módulo de prestaciones**

Actualmente, todos los cálculos se realizan mediante transacciones COBOL generadas por las especificaciones establecidas en los procesos gestionados mediante Visual Basic.

## **5.3 REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA SOLUCIÓN A IMPLANTAR**

Estos requerimientos deberán ser tenidos en cuenta por las empresas licitadoras para la preparación de sus ofertas, así como la empresa adjudicataria para la realización de su trabajo.

Los requerimientos generales para el presente lote son los siguientes:

### **5.3.1 Adaptación al modelo de gestión de la Administración Foral de Álava**

El nuevo sistema deberá incorporar, además de los sistemas propios del IFBS, aquellos sistemas necesarios para trabajar en conjunto con el resto de la Administración Foral, en especial con el Sistema Económico Financiero.

### **5.3.2 Máxima integración de los aplicativos**

El sistema permitirá la plena integración con otras funcionalidades ya sean desarrolladas a medida o sean productos estándar de mercado.

Se deberán desarrollar las interfaces necesarias para la integración del nuevo sistema con otros sistemas internos o externos a la Administración Foral de Álava y el IFBS.

El sistema dispondrá de mecanismos predefinidos de carga de datos e integración con otras aplicaciones de gestión, tanto en modo síncrono como asíncrono.

La solución implementada deberá permitir la convivencia entre la plataforma para la gestión de ayudas y servicios actual fuera del alcance del presente proyecto y que ha de mantener su operativa de forma integrada.

### **5.3.3 Adaptación a la normativa vigente y a los cambios normativos**

El sistema deberá ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente, que irá evolucionando a lo largo del proyecto y es algo a tener en cuenta como parte de los requisitos del servicio a prestar.

El nuevo sistema deberá estar preparado para incorporar los cambios normativos y estructurales de la Administración Foral de Álava y del IFBS, manteniendo siempre la coherencia de la información y de forma conforme con las fechas de la modificación y de vigencia.

### **5.3.4 Adaptación al ámbito organizativo de la Administración Foral**

El ámbito organizativo de la implantación del nuevo sistema tendrá que contemplar los diferentes modelos de figura jurídica con los que operan las distintas entidades del Sector Público Foral de Álava: Administración General, Organismos Autónomos, Entes Públicos de Derecho Privado, Sociedades Públicas, Fundaciones Públicas, Consorcios, etc.

El nuevo sistema deberá adaptarse a los diferentes requerimientos y necesidades de gestión de cada una de las entidades del Sector Público Foral de Álava que intervienen en el ámbito de los servicios sociales.

El nuevo sistema deberá estar preparado para la incorporación sucesiva de las entidades que determine el Sector Público Foral de Álava.

### **5.3.5 Lenguas oficiales de la Administración Foral**

La nueva aplicación dispondrá de los recursos técnicos necesarios para adaptarse a las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi según las directrices de Política Lingüística de la DFA y del IFBS.

La información sobre servicios sociales contenida deberá ser bilingüe (euskera y castellano).

Los informes que se obtengan serán diseñados preferentemente en bilingüe y además podrán obtenerse en cualquiera de las dos lenguas.

### **5.3.6 Garantizar el mantenimiento de la plataforma y de las soluciones implantadas**

Todas las adecuaciones funcionales que se realicen, las soluciones que se utilicen y los desarrollos a medida que se realicen, se deberán hacer de modo compatible con las posibles futuras nuevas versiones del producto estándar.

### **5.3.7 Base de datos única y dato único**

El nuevo sistema deberá utilizar una base de datos única que deberá ser actualizada conforme a la información autorizada del perfil y de la unidad organizativa a la que pertenezca la persona usuaria.

Los datos que ha de recoger el sistema serán registrados una única vez, produciendo efectos inmediatos en todos los subsistemas, módulos y aplicaciones que deban ser afectados, evitando redundancias y mantenimientos duplicados y garantizándose en todo momento la integridad y coherencia de la información.

### **5.3.8 Seguridad**

Se deberá tener en cuenta el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad, en particular de la Ley de Protección de Datos, de su Reglamento y de cualquier otra norma que se sea aplicable en materia de seguridad y protección de datos.

### **5.3.9 Sistema auditable y constatación de la información registrada**

El nuevo sistema debe incorporar los mecanismos necesarios para establecer la trazabilidad de accesos a los datos cumpliendo los requerimientos vigentes establecidos por CCASA.

Todos los datos relevantes almacenados en el sistema deberán disponer de fecha de registro, de fecha de modificación y constar quien realizó la transacción.

## **5.4 ALCANCE DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN SAP**

En el alcance de esta licitación (de 14 meses) se abordará la primera fase de la implantación del sistema de gestión para la gestión de personas beneficiarias y pago prestaciones basado en SAP derivada de la valoración de dependencia.

### **5.4.1 Requerimientos de negocio**

Revisión y confirmación de los procesos económicos de los servicios sociales en alcance en su totalidad y confirmación del alcance detallado del proyecto, entendiendo cobertura estándar vs. a medida, grado de automatización, esfuerzo de simplificación y homogeneización asociado, así como estimación de esfuerzo funcional y técnico asociado.

El ámbito de las ayudas de los servicios sociales a nivel procesos es global cubriendo la totalidad del modelo económico de los servicios sociales:

- Gestión económica de los servicios sociales
- Pagos
- Inspección
- Procesos horizontales: recursos, reclamaciones, sanciones, notificaciones, etc.

**Modelo unificado de datos económicos de los servicios sociales**

Diseño del modelo, armonización y depuración de los Datos Maestros actuales, que residen en la aplicación, Fichero Integrado de Administrados -FIA.

Implantación del modelo central de beneficiarios, que salvaguarde tanto el dato interno al servicio de la Diputación, como los datos provenientes de fuentes externas, asegurando su calidad, su seguridad y su trazabilidad durante el procesamiento de los distintos trámites.

### **Gobierno del dato**

Definición del modelo de gobierno del dato de la persona beneficiaria asegurando un dato de calidad, actualizado en el tiempo y sin duplicidades, transversal a toda la organización, incluyendo los puntos de coordinación y gestión con otras áreas departamentales y sistemas dependientes.

Teniendo especial atención a los trabajos contemplados en el Lote 3 de Gobierno del dato.

### **Modelo de negocio**

Identificación y definición del modelo de negocio, incluyendo procedimientos transversales.

### **Procedimientos transversales**

Diseño de modelo documental, estrategia de notificaciones, gestión de expedientes.

### **Modelo de información**

Definición de requerimientos, plataforma para la gestión de información y reporting económico sobre servicios sociales, incluyendo los puntos de coordinación y gestión con otras áreas departamentales y sistemas dependientes, asegurando así alineamiento y cobertura de las necesidades analíticas a nivel Diputación.

### **Estrategia de despliegue**

Definición de la estrategia de arranque en el tiempo hasta la implantación total y modelo de convivencia que contemple los despliegues intermedios.

## **Arquitectura técnica**

La solución que se plantee se realizará sobre los sistemas de información SAP existentes en la infraestructura de la DFA. Asimismo, se valorarán y ejecutarán las adaptaciones o modificaciones necesarias sobre estos sistemas para dar cobertura a la nueva solución, incluyendo también los estudios de dimensionamiento.

Sin perjuicio de lo anterior, podrán plantearse nuevos sistemas si, por requerimiento funcional, la infraestructura actual no cubre las necesidades, y siempre que se cuente con el visto bueno del CCASA.

El adjudicatario ha de tener en cuenta que por razones de proyecto se le puede pedir que ponga a disposición de este un entorno de desarrollo temporal mientras se preparan los sistemas de la DFA.

## **Arquitectura de integración de datos**

La arquitectura de integración de datos supone un diseño y una implantación de la misma basada en los siguientes principios:

- **Simplicidad**
  - Se ha de diseñar e implantar una arquitectura que debe transicionar durante los próximos años. En este sentido, es necesario, simplificar los escenarios intermedios y reducir los elementos superfluos. Se ha de evitar la cronificación de una situación temporal.
  - Minimizar la dificultad para gestionar todo el ciclo de vida de la transacción, puesto que puede pasar por diferentes sistemas, con diferentes indicadores y sin un único monitor transaccional (tipo cuadro de mando) para gestionar incidencias y reprocesamientos con visión funcional.
- **Base de datos central (vs. Única).** Se requiere de una base de datos central, con los datos de persona beneficiaria que permita:
  - Consolidar unos datos refinados como elemento central de la recaudación.
  - Ser capaz de reconciliar para la vuelta de información y procesos con las aplicaciones actuales.
  - No incluir otros elementos externos que obliguen a añadir complejidad y variabilidad a las transformaciones.
- **Extensibilidad e Interoperabilidad**
  - Una arquitectura que permita conexiones simples y estándar.
  - Permita extender los sistemas con los que se conecta a posteriori (ej.: reporting).
  - Valoración de las necesidades de negocio de Real-Time. Diseño centrado en eliminar inconsistencias de información.
  - Integración SAP Económico-Financiero implantado en la DFA.

- **Gobernanza TIC**

- Durante todo el proyecto será necesaria una Gobernanza TIC fuerte para acelerar toda la transformación y minimizar los impactos en el beneficiario durante el proceso. También habrá que priorizar con negocio el volumen de iniciativas haciéndoles partícipes de la estrategia técnica como una dimensión más del propio negocio.

### **Migración y calidad del dato**

Según estrategia de despliegue definida, definición de la estrategia de migración, y diseño funcional y técnico por objeto en alcance. Modelo de sincronismo en el tiempo de los diferentes sistemas en relación con el modelo de datos unificado de acuerdo con la arquitectura de integración de datos definida en el punto anterior.

### **Aplicaciones satélite e integración**

Definición de impacto y actuación para cada una de las aplicaciones satélites y modelo integración requerido tanto con fuentes externas como internas. Los cambios serán acometidos de forma consensuada con el CCASA.

### **Interfaz de usuario**

Definición de la estrategia y capa de presentación intuitiva, fácil de usar, que ayude a mejorar la eficiencia, reducir los tiempos de tramitación y ayuda al trabajo por excepción.

### **Canal con el beneficiario**

Integración con la Sede Electrónica, diseño del modelo e integraciones requeridas desde capa beneficiario hasta capa transaccional, y viceversa, habilitando trámites inmediatos y de respuesta adecuada según el procedimiento a realizar.

### **Gestión del cambio y modelo organizativo**

La línea transversal de gestión del cambio y la evolución del modelo organizativo está fuera del alcance de este proyecto, pero se deben contemplar los puntos de integración y coordinación requeridos con el equipo responsable de su realización, asegurando un nivel óptimo de comunicación y colaboración durante el desarrollo del proyecto y cumplimiento de hitos y fechas de arranque dependientes.

### **Implantación y despliegue de solución**

Plan de implantación y despliegue según la solución aprobada, valorando las opciones viables de implantación y recomendado la opción óptima para el IFBS, que no comprometa la continuidad del negocio, bajo un modelo de convivencia viable y con el menor riesgo operativo asociado tanto a nivel funcional como tecnológico. En el alcance del presente pliego se procederá a la implantación del módulo correspondiente en SAP TRM & PSCD.

Debe tenerse en cuenta que los sistemas SAP actuales se encuentra en productivo y con proyectos en ejecución. Por este motivo, puede surgir la necesidad de ajustarse a otros proyectos que simultáneamente estén realizando modificaciones en los mismos sistemas.

## 5.4.2 Trabajos relacionados con la infraestructura SAP

Este apartado abarca todos los trabajos de infraestructuras, entre los que se incluyen la implementación, configuración, mantenimiento, monitorización, documentación y, en general, todas las tareas requeridas para el proyecto que no tengan propiamente carácter funcional. Habitualmente este tipo de trabajos suele quedar a cargo de administradores de sistemas, analistas de sistemas, arquitectos, consultores/as tecnológicos o personas dedicadas a SAP Basis.

Los trabajos se realizarán junto al equipo de administradores SAP de CCASA, pudiéndose delegar alguna de las tareas para su realización.

Durante todo el proyecto se contará con una persona con perfil técnico, experto en SAP Basis. Esta persona servirá de apoyo en todos los trabajos que se requieran en el ámbito del proyecto. Deberá cubrir de manera general el horario laboral de CCASA y, para determinadas actividades del proyecto que lo requieran, podrán solicitarse otros horarios de trabajo, incluyendo fines de semana y días festivos. CCASA podrá solicitar que algunos trabajos se realicen de forma presencial.

La empresa adjudicataria pondrá los medios que estén a su alcance para que el técnico sea el mismo durante todo el proyecto, sin perjuicio de que CCASA pueda solicitar el cambio por otro técnico si lo considera beneficioso para la ejecución del proyecto.

A lo largo de las diferentes fases del proyecto, podrán requerirse más recursos personales para cubrir las necesidades del proyecto y asegurar los plazos establecidos.

A continuación, se recoge una relación de actividades que al menos deben contemplarse en la planificación y ejecución del proyecto, es decir, tienen carácter de mínimo. Esta relación de actividades, en su caso, deberá ampliarse en base a los planes de actuación que se acuerden de manera consensuada con CCASA para la consecución del proyecto.

El orden de ejecución de las actividades no tiene por qué ser el recogido a continuación y algunas de las actividades pueden simultanearse en el tiempo. Todo ello deberá definirse detalladamente en el plan de ejecución.

Relación de actividades:

- **Definición de arquitectura.** Realizar la revisión de la arquitectura de servidores física y lógica actual, analizar el encaje de la solución a implantar, realizar un dimensionamiento y definir la arquitectura final incluyendo la integración con todos los sistemas de información que estén involucrados.
- **Análisis de requisitos** funcionales y técnicos, e impacto en el licenciamiento actual.
- **Puesta a punto de los sistemas SAP.** Acometer los trabajos que sean necesarios sobre los sistemas SAP disponibles en la instalación y que van a formar parte de la solución.

- **Implantación y puesta en marcha de los componentes de la solución.** Se deben acometer los trabajos necesarios para la puesta en marcha de todos los entornos, incluyendo todos los productos requeridos en la solución. Las principales tareas serán las siguientes:
  - Implantación y configuración conjunta con el equipo SAP de CCASA
  - Ejecutar el plan de pruebas, previamente elaborado, que verifique la correcta implantación de todos los entornos.
  - Traspaso de conocimiento
- **Actualizaciones menores de componentes (*update*).** En los sistemas de información de la DFA es habitual la actualización anual de los componentes (*Support Package Stack*) de acuerdo a las recomendaciones de SAP. Se deberá ofrecer soporte en las tareas que se requieran durante estos trabajos: ajustes de objetos, gestión de órdenes de transporte, validaciones, etc.
- **Actualización a últimas versiones (*update*).** Teniendo en cuenta la duración del proyecto, SAP dispondrá de versiones actualizadas de los productos respecto a las que inicialmente se dispongan. Antes de la puesta en productivo, se deberá asegurar que la entrega de todos los sistemas esté en la última versión disponible. En el caso de los sistemas S/4HANA se entiende por versión S/4HANA “YYYY” (ejemplo: S/4HANA 2025).
- **Automatización de refresco de datos en integración.** Con el fin de disponer de un entorno de integración o calidad con datos de producción actuales y ofuscados, se debe diseñar, desarrollar e implantar una solución que permita realizar el refresco de datos en integración de una manera lo más automatizada posible. Complementariamente a lo anterior y con el mismo fin, también podrán solicitarse soluciones a medida que permitan copiar datos desde el entorno de producción de manera selectiva.
- **Formación y traspaso de conocimiento.** A lo largo del proyecto se deberá impartir formación al personal de CCASA, cubriendo las temáticas necesarias para que puedan ser autosuficientes en las tareas de administración de los nuevos sistemas. Además, se establecerán sesiones para el traspaso de conocimiento al personal técnico de CCASA. Se deberán llevar a cabo de forma continua a lo largo del proyecto y también tras la finalización de los trabajos. Se explicará en detalle las características de los productos instalados, así como las nuevas funcionalidades. Todas las actividades de formación y traspaso de conocimientos deberán tener su documentación asociada.
- **Trabajos de administración SAP.** Además de los servicios y tareas descritas, deberán realizarse todos aquellos trabajos necesarios para mantener la plataforma SAP plenamente operativa e integrada con la instalación informática de la DFA, incluyendo copias homogéneas, copias de mandantes, modificaciones en los sistemas, monitorización, auditorías, gestión de cadena de transportes, intermediación con el soporte de SAP, y

cualquier otra que sea necesaria para la consecución del proyecto, aunque no se hayan detallado en la relación anterior.

Todas las actividades que se realicen deberán estar debidamente documentadas.

## **5.5 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA DE DESPLIEGUE**

La empresa oferente detallará en su propuesta la planificación que estime más ajustada para cumplir los objetivos de DFA/IFBS/CCASA con el presente servicio de implantación.

Deberá identificar los principales hitos, así como los riesgos del mismos y el consiguiente plan de mitigación de estos. También el modelo de gestión de la planificación a utilizar.

Es importante que se detallen las diversas interacciones y dependencias entre los diferentes componentes del proyecto, así como con el resto de Lotes del presente pliego.

## **5.6 ENTREGABLES**

Documentación soporte: Cada documento se suministrará en formato electrónico original (Microsoft Office), no admitiéndose por lo tanto formatos tales como PDF u otros protegidos y/o no manipulables.

Todos los entregables deberán proporcionarse utilizando las herramientas homologadas por CCASA, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

El proyecto se dará por concluido una vez que se hayan cumplido los siguientes hitos:

- Implantación finalizada sobre el entorno productivo según alcance acordado y objetivos alcanzados.
- Arranque exitoso del proyecto, sin incidencias críticas y altas después de la fecha de arranque y una vez completado el periodo de soporte post-arranque comprometido según la planificación del proyecto.
- Traspaso de conocimiento completado al equipo de la DFA/IFBS/CCASA que se designe, cubriendo tanto el contenido funcional y técnico asociado a la nueva solución desplegada.
- Entrega de toda la documentación y entregables relacionada con el proyecto, asegurando entrega de las versiones definitivas y actualizadas.
- No existen vulnerabilidades de seguridad, salvo excepciones por motivos de negocio debidamente justificados.
- Cierre oficial del proyecto con entrega de las evidencias acordadas, dando por alcanzados todos los criterios y requisitos acordados para el traspaso al equipo de mantenimiento de la solución.

## 6 LOTE 2: IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN DE DEPENDENCIA

El objetivo principal del presente Lote es la de dotar al IFBS un soporte para el Procedimiento Administrativo común alineado con el de la DFA proporcionando además una herramienta que permita mejorar el actual proceso de gestión para resolver la Valoración de Dependencia. Se contempla pues la actualización del trámite hasta la resolución definitiva del Plan Individualizado de Actuaciones (PIA).

Al final del proyecto se espera que las Valoraciones de Dependencia en el Territorio Histórico de Álava se gestionen mediante los elementos tecnológicos dispuestos.

De cara a minimizar el impacto en la operativa diaria del IFBS se ha de tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Complejidad del modelo de convivencia, requiriendo de ajustes entre arranques, pero se anticipa desactivar componentes técnicos del sistema actual.
- Gestión del cambio escalonado y limitado a las personas encargadas de la función a arrancar. Minimizar el impacto de un eventual posible empleo de las soluciones – la actual y la nueva – en el caso de responsabilidades Inter función en algún departamento.

Los beneficios para el IFBS que se contemplan son los siguientes:

- Mejora en el control de la operativa diaria de todas las personas profesionales que participan en el proceso de Valoración de Dependencia. Tanto en el registro de solicitudes, visitas, ...
- Mejora en la operativa para la resolución del PIA mediante herramientas que sistematicen los modelos de actuación y permita resolver cada expediente en plazos más cortos.
- Gestión del cambio escalonado y limitado a las personas encargadas de la función a arrancar. Minimizar el impacto de un eventual posible empleo de las soluciones – la actual y la nueva – en el caso de responsabilidades Inter función en algún departamento.

### 6.1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del servicio es la primera fase de modernización de la aplicación de ayudas del IFBS para la actualización tecnológica y mejora operativa de los servicios y entrega de prestaciones.

El objetivo principal del presente lote es la **adquisición, instalación y configuración de una plataforma tecnológica que se integre con la tramitación corporativa de la DFA**. Dicha integración se contempla en ambas vías, la modificación de los aspectos no solventados todavía por la herramienta corporativa

de tramitación (TGune) y la adaptación de la herramienta aceleradora seleccionada como soporte y palanca para la modernización del servicio.

La presente licitación abarca la Fase 1 del proyecto que limita el alcance al procedimiento de Valoración de Dependencia dejando para siguientes fases el desarrollo del resto de servicios.

Para lograr el éxito del proyecto será necesaria la consecución de los siguientes objetivos a nivel de negocio:

- Integración con la herramienta corporativa TGune para la tramitación:
  - Se deberán hacer modificaciones para adaptar a las características propias de las ayudas de los Servicios Sociales.
  - Se limitará la modificación del funcionamiento de TGune, tratando siempre de usar los elementos corporativos a disposición (Bandeja de Firma, Tramitación Básica,...).
- Mejora en la gestión del proceso de Valoración de Dependencia:
  - Se contempla una mejora de los plazos de resolución gracias a la implantación de los productos software contemplados en el presente pliego.
  - Se mejorará el seguimiento y control por cada expediente que se gestione.
  - Se podrá disponer de una visión global y específica de la situación en la gestión del proceso.
- Relación con la persona beneficiaria: Facilitar el cumplimiento de las obligaciones y derechos por parte de la persona beneficiaria, a través de:
  - La transparencia con la persona beneficiaria y la integración con la Sede Electrónica.
  - Multicanalidad, servicios digitales, autoservicio.
  - Personalización y proactividad.
- Modelo de dato unificado
  - El maestro del dato de las personas se encuentra en el sistema proporcionado por el IFBS (conclusión de lo identificado en el Lote1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).
  - La Unidad Familiar o convivencial será gestionada por el mismo maestro del dato de las personas.
  - Visión completa de las interacciones por el proceso.
- Procedimientos transversales homogéneos
  - Modelo de gestión documental estandarizado, manejando diseños y conceptos comunes. Esto facilita la relación con la persona beneficiaria.

- Gestión y pago de prestaciones derivadas de la Valoración de Dependencia
  - El cálculo de las prestaciones que se contemplan dentro de la resolución en fase PIA se llevará a cabo mediante el sistema establecido en el Lote 1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
  - La valoración de la situación de la capacidad económica necesaria para la resolución del PIA se realizará en el sistema establecido en el Lote 1.
  - La solución propuesta en el presente Lote 2 deberá resolver la gestión administrativa de inicio a fin para la Valoración de Dependencia.
  - La solución propuesta deberá integrar la activación de los servicios para su gestión en la aplicación actual que emplea el IFBS.

Se ha de tener en cuenta que los servicios que se licitan constituyen la primera fase de la modernización del IFBS que consta principalmente de los siguientes bloques:

- Implantación de la Tramitación Electrónica corporativa de la DFA
- Modernización del proceso de Valoración de Dependencia mediante un software ya existente que permita una implantación ágil y guiada. Además, se deberán mantener en funcionamiento las aplicaciones actuales que no se encuentren dentro del alcance.
- Integración con los elementos actuales y venideros.
- Migración de la información necesaria para el correcto funcionamiento de los procedimientos identificados.

El contrato se califica como mixto, incluye prestaciones de suministro (784.000 € del coste de la plataforma), si bien el resto del importe del valor estimado (890.000,00 €), se corresponde con prestaciones de servicios, por lo que en su adjudicación han de considerarse las normas propias del contrato de servicios.

## **6.2 SITUACIÓN TECNOLÓGICA ACTUAL**

### **Sobre la Sede Electrónica**

El CCASA actualmente se encuentra en un proceso de desarrollo e implantación de la nueva Sede Electrónica mediante el desarrollo de esta en tecnología de microservicios con base de datos SQL Server y el Front en Angular.

A día de hoy, se disponen de lo siguientes elementos contruidos y que se deberán utilizar:

- Sistema de Diseño en Figma con los componentes y circuito del proceso de tramitación. Este Sistema de Diseño se basa en PrimeNG.

- Basadas en el Sistema de Diseño y el código en PrimeNG, se dispone de una serie de librerías de código que se deberán reutilizar para la construcción del nuevo trámite.
- Si se han de construir nuevos elementos que actualmente no existen en el Sistema de Diseño, se deberá actualizar el inventario tanto del repositorio Figma como el repositorio de código siempre bajo supervisión del personal de CCASA.
- Existe un flujo de tramitación que se deberá mantener semejante al actual Registro Electrónico Común que el CCASA facilitará.
- Actualmente se ha implementado la identificación de las personas así como la firma de la solicitud mediante certificado válido.

### **Sobre el procedimiento de Valoración de Dependencia**

Actualmente, se dispone de un trámite publicado en la Sede Electrónica que deberá construirse en la nueva Sede Electrónica: <https://egoitza.araba.eus/es/-/tr-servicio-de-la-valoracion-de-la-dependencia>.

Se ha de contemplar los diferentes elementos que contemplan el formulario y que este ha de ser construido en la Sede que actualmente sigue en construcción.

La Sede Electrónica, además de los elementos ya mencionados referentes a sus elementos visuales, dispone de la implementación y conexión con el Nomenclator (callejero oficial) para su uso en el formulario a desarrollar.

La Sede Electrónica, se encuentra en desarrollo de una normativa para el Registro de Apoderamientos y su implementación en la Sede Electrónica que deberá tenerse en cuenta a la hora del diseño del Trámite.

### **Sobre el tramitador corporativo (TGUNE)**

Actualmente el tramitador corporativo en DFA resuelve los procedimientos empleados en DFA para la concesión de subvenciones, tramitación básica y la sanciones.

En el estudio previo a la publicación del presente pliego se ha contemplado un procedimiento de Valoración de Dependencia que contempla dos Procesos a gestionar:

- Valoración de Dependencia: Proceso que contempla desde la Solicitud de la valoración por la persona interesada o de propio oficio hasta la resolución del grado de dependencia.
- Elaboración del PIA: Proceso que se inicia inmediatamente después de obtener la valoración y que concluye a la resolución del PIA acordado por ambas partes (persona interesada e IFBS).

TGune contempla la integración directamente con la Sede Electrónica, así como el proceso de subsanación.

TGune dispone de un proceso de firmas para la resolución de expedientes normalizado para la entidad de DFA, pero que actualmente no contempla otros entes afines. Se contempla su adaptación para resolver la resolución de ambos procesos.

TGune dispone de integración directa con la plataforma de Notificaciones que se encuentra integrada con los requerimientos de interoperabilidad establecidos.

TGune dispone de un sistema de Gestión Documental y archivado de documentos. La solución empleada deberá guardar en el expediente de TGune la información y documentación que corresponda en cada ocasión empleando las integraciones disponibles.

### **Sobre la aplicación de ayudas del IFBS actual (IFAY)**

El IFBS actualmente utiliza la aplicación desarrollada en Visual Basic y COBOL/DB2 para la gestión de todos los servicios y prestaciones que ofrece en el Territorio Histórico de Álava.

La aplicación realiza actualmente un End-To-End para toda la actividad operativa en relación a la gestión de la demanda, entrega de servicios y gestión de la nómina resultante. La actividad contempla actualmente el proceso de Valoración de Dependencia, así como la Valoración de Discapacidad, o gestión de ayudas a Personas Mayores, etc.

Al finalizar el proceso de implantación de la nueva herramienta y los desarrollos necesarios, quedará todavía parte de la actividad gestionada en esta herramienta y por tanto se espera una integración simple.

## **6.3 REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA SOLUCIÓN A IMPLANTAR**

Estos requerimientos deberán ser tenidos en cuenta por las empresas licitadoras para la preparación de sus ofertas, así como la empresa adjudicataria para la realización de su trabajo.

Los requerimientos generales para el presente lote son los siguientes:

### **6.3.1 Adaptación al modelo de tramitación de la DFA**

La empresa adjudicataria deberá construir un nuevo formulario en la Sede Electrónica actual siguiendo las prácticas previamente identificadas (punto 6.2).

La empresa adjudicataria deberá resolver las necesidades de apoderamiento en el formulario y que se han de adaptar a la normativa y herramientas disponibles en el momento de su desarrollo (REA).

La empresa adjudicataria deberá de realizar la integración siguiendo los estándares de TGune para la gestión de los expedientes.

La empresa adjudicataria deberá integrarse con TGune para formalizar la resolución de los expedientes generados en cada proceso (tanto para la Valoración de Dependencia como el PIA).

La empresa adjudicataria deberá integrarse con TGune para la firma de la resolución que consta de tres firmas. Se requiere también la adaptación de TGune de cara a que entes afines puedan disponer de la bandeja de firmas.

La empresa adjudicataria deberá contemplar la integración con la plataforma de notificaciones.

La oferta deberá identificar los diferentes formularios que sean necesarios para la gestión del proceso de Valoración de Dependencia.

### **6.3.2 Mantenimiento de la actividad en la aplicación de gestión de ayudas del IFBS actual**

La empresa adjudicataria deberá resolver la forma de comunicarse con la actual aplicación de gestión de ayudas para la activación de servicios consecuencia de la resolución del PIA.

### **6.3.3 Puesta en producción de la solución**

La empresa adjudicataria deberá contemplar la migración necesaria para el correcto funcionamiento del procedimiento.

La empresa adjudicataria deberá participar en el proceso de puesta en producción de la solución resultante.

### **6.3.4 Formación**

La empresa adjudicataria deberá ejecutar un plan de formación previa a la puesta en producción de la solución resultante. Esta formación deberá contemplar tanto la destinada a los usuarios finales de la solución como, en caso de ser necesario, al personal técnico y administradores de la aplicación.

## **6.4 ALCANCE DEL SOFTWARE A IMPLANTAR PARA LA GESTIÓN DE LA VALORACIÓN DE DEPENDENCIA**

Se identifican en el presente apartado los elementos que ha de disponer el software a suministrar a la finalización del proyecto de implantación.

### **6.4.1 Repositorio único de datos de personas**

La solución a implantar deberá integrarse con la solución planteada en el Lote 1 de este mismo PPT en el que se establece la gestión del Maestro de personas. Será el repositorio único y la herramienta propuesta a este Lote deberá realizar las integraciones necesarias para el correcto funcionamiento.

#### **6.4.2 Gestión de usuarios: sistemas de roles y permisos**

La gestión de personas usuarias y los permisos se realizará de manera centralizada en un único punto para el sistema global.

Será una pieza que permitiría la gestión de cuentas y permisos tanto para las personas trabajadoras del IFBS como al personal ajeno que participa en el proceso de manera que permita compartir la información que se recoge y se genera, desde los distintos puntos de gestión del Sistema de Servicios Sociales.

La autenticación se realizará a través del sistema corporativo de autenticación.

Mediante el sistema de roles y permisos, debe garantizarse la protección de datos y acceso restringido a la información, garantizando que se accede a la información estrictamente necesaria para los fines previstos.

#### **6.4.3 Gestión de alertas**

La solución a implementar debe incluir una funcionalidad de alertas común a todos los módulos:

La persona funcionaria o profesional podrá visualizar en su perfil las alertas existentes, permitiendo cancelar, cerrar o reprogramar la alerta.

#### **6.4.4 Gestión de procesos globales**

La solución ha de incluir un motor para el diseño y ejecución de procesos de negocio.

La solución ha de incluir un motor para el diseño y ejecución de reglas de negocio que permita hacer parametrizaciones.

La solución ha de incluir una funcionalidad de creación y modificación de plantillas de documentos.

La solución a través del motor de reglas de negocio, ha de ser posible la parametrización de las baremaciones en los distintos módulos.

#### **6.4.5 Gestión y explotación del sistema**

Durante el análisis determinarán una serie de informes específicos que al menos contemplen:

- Explotación de datos estadísticos, determinando las variables a utilizar, que permita hacer análisis y evaluación cuantitativa y cualitativa.
- Funcionalidad para la elaboración de informes estadísticos que ofrezcan de base informes tipo.

#### **6.4.6 Sistema de auditoría**

La solución ha de incluir una funcionalidad de Auditoría de seguridad que permita verificar la trazabilidad de los accesos al sistema.

La solución ha de incluir una funcionalidad de Auditoría de seguridad que permita auditar las acciones de los usuarios sobre las distintas entidades de los diferentes módulos.

La solución ha de incluir una funcionalidad de Auditoría de seguridad que permita auditar las acciones de los usuarios sobre los documentos del sistema.

El Sistema de auditoria cumplirá con todos los requisitos legales exigidos a la Administración Pública, contenidos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica o el que legalmente le sustituya.

Sistema de auditoría cumplirá con todos los requisitos legales exigidos a la Administración Pública, contenidos en Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y normativa técnica de desarrollo o lo que legalmente las sustituya.

#### **6.4.7 Valoración de Dependencia – General**

Permitirá asignar las distintas funciones a los perfiles de usuarios dentro del módulo.

Dispondrá de tablas maestras donde configurar el catálogo de prestaciones y recursos, y los parámetros necesarios para su gestión.

Tratamiento histórico del catálogo de prestaciones y servicios.

Permitirá definir en tablas maestras los ítems a valorar en la valoración del BVD (Baremo de valoración de dependencia) /EVE (Escala de valoración específica para menores de 3 años).

Permitirá definir en tablas maestras los baremos de los ítems a valorar en la valoración del BVD/EVE.

Dispondrá de tablas maestras que recogerán los recursos disponibles para incorporar en el PIA (Plan Individualizado de Atención), clasificados como prestación o servicio.

Dispondrán de tablas maestras que contendrán los requisitos económicos exigidos para el acceso a los distintos recursos y en el caso de obtenerse mediante interoperabilidad, la relación entre los requisitos y la respuesta del servicio.

#### **6.4.8 Valoración de Dependencia – Solicitudes**

Permitirá la grabación de datos de solicitud de forma manual, diferenciando la solicitud inicial de los distintos tipos de revisiones y recursos, como elementos del mismo expediente. La grabación de los datos se podrá realizar tanto por personal del propio servicio como por personal de los servicios sociales municipales.

Se integrará con la plataforma de tramitación electrónica TGune, para la recepción de la solicitud y documentación anexada, a través del consumo de servicios web ofrecidos por dicha plataforma.

Permitirá introducir el dato NIF ficticio para persona beneficiarias que no tengan NIF, con el mismo formato utilizado en la aplicación GCA2 del IMSERSO, y su transformación a un NIF/NIE válido cuando lo tenga.

Permitirá el anexo de documentos requeridos.

Permitirá la verificación de cumplimiento de requisitos. En los que sea posible la verificación automática, a través de interoperabilidades con otros sistemas, se tratará la respuesta del servicio, reflejando el cumplimiento del requisito sin intervención del gestor.

#### **6.4.9 Valoración de dependencia – Valoración**

Permitirá la gestión de citas para valoración.

Permitirá la coordinación de equipos de valoración para la planificación de citas.

Permitirá la valoración en domicilio del BVD/EVE, tanto para grabación on-line como desconectada.

Permitirá la transmisión de valoración al sistema, para los casos de grabación desconectada.

Permitirá completar y validar datos del BVD/EVE.

Permitirá la corrección de la valoración en fase dictamen.

#### **6.4.10 Valoración de Dependencia – Baremación**

Permitirá la adaptación de la funcionalidad de baremación a las necesidades específicas en el ámbito local, pudiendo ser estos, configurables por entidades y recursos.

Se permitirá la configuración de la baremación por entidades y recursos a determinados roles específicos.

Podrán activarse tramos de aplicación en función de determinados parámetros. Por ejemplo nº de miembros de la unidad familiar.

Podrán determinarse la fecha en la que estarán activos y se guardará un histórico de los baremos aplicados en los diferentes recursos.

#### **6.4.11 Valoración de dependencia - PIA**

Permitirá la integración de la funcionalidad de cálculo de capacidad económica resuelta mediante el Lote 1 del presente PPT a los requisitos de los diferentes recursos y prestaciones en el ámbito de atención a la Dependencia.

Permitirá elaborar una propuesta del Plan individualizado de atención (PIA) a partir del catálogo de prestaciones y servicios de Dependencia específicas para la persona beneficiaria.

Permitirá modificar la propuesta PIA previamente a su validación y aprobación.

Generación del PIA a partir de la propuesta de PIA.

Permitirá la validación y aprobación del PIA.

#### **6.4.12 Valoración de dependencia - Expedientes**

Existirá un único expediente por cada persona usuaria, siendo las revisiones y demás fases elementos del propio expediente.

Se implementará una máquina de estados del expediente, a modo de ejemplo: registrado, pendiente de validar, validado, revisado.

Dispondrá de una funcionalidad que permita ver el histórico de acciones que se han realizado sobre el expediente.

Permitirá gestionar de forma simultánea para una misma persona beneficiaria, las distintas revisiones de grado y/o PIA que pueda tener.

Permitirá gestionar la recepción y traslado de expedientes a otras comunidades autónomas.

Permitirá realizar tramitación en bloque, generando en bloque las plantillas e informes necesarios para una selección específica de personas beneficiarias, que quedarán asociadas al expediente correspondiente.

Permitirá generar las distintas plantillas necesarias para la tramitación de las distintas fases por las que pasa el expediente. El formato de las plantillas se definirá durante la ejecución del proyecto.

Permitirá el volcado del expediente a la plataforma del IMSERSO, mediante integración con el punto de interoperabilidad del SISAAD del IMSERSO, para envío y actualización de datos garantizando un nivel óptimo de interoperabilidad entre los expedientes de dependencia y los expedientes del sistema del IMSERSO

Recibirá las altas y bajas del sistema de Maestro de personas, actualizando el PIA y dando de baja la prestación vinculada al servicio si dispusiera de la misma.

Procesará bajas masivas de expedientes por Fallecimiento, actualizando el PIA y dando de baja la prestación vinculada al servicio si dispusiera de la misma.

Ser integrará con la plataforma de tramitación electrónica corporativa, TGune para la resolución y notificación del expediente.

La firma electrónica de los documentos se realizará con la plataforma de tramitación electrónica TGune o portafirmas corporativo

Permitirá conocer las listas de espera para saber el número de personas beneficiarias pendientes del recurso, a través de integraciones con otros sistemas.

## **6.5 REQUISITOS TÉCNICOS**

En los siguientes subapartados se detallarán los requisitos técnicos que ha de cumplir el sistema a implantar:

### **Arquitectura tecnológica**

La empresa adjudicataria revisará la arquitectura tecnológica del entorno realizando las propuestas que considere según la experiencia y establecerá un plan de capacidad para la instalación identificada en la oferta en el que se optimice el cacheo, el dimensionamiento, etc. siempre que se estime oportuno.

### **Soporte técnico**

La empresa adjudicataria deberá contar con una persona técnica en la herramienta seleccionada con capacidad para resolver los problemas, tanto del ámbito de desarrollo como de la infraestructura, que surjan a lo largo del proyecto.

### **Migración**

El adjudicatario será responsable de la ejecución de cualquier tarea que sea requerida para garantizar la premisa básica de que el Sistema, en el momento del arranque del proyecto se encuentre plenamente operativo. Ello implica que el Sistema deberá contener, en el momento de su puesta en marcha, todos los datos que sean requeridos para asegurar una plena y óptima utilización por parte de sus usuarios, y un adecuado soporte a los procesos descritos en el presente Pliego.

Para alguno de los módulos definidos en el sistema se han identificado necesidades específicas de migración y/o conversión datos que deberán ser realizadas por el adjudicatario.

En el análisis de la migración se determinarán los orígenes de datos a utilizar en cada módulo, y también puede ser necesario incluir bases de datos poblacionales corporativas y/o algún origen de datos ofimático.

De manera explícita, esto implica que la empresa adjudicataria:

- Con carácter general, se contempla en el alcance de esta tarea la migración de los datos actuales contenidos en las distintas aplicaciones que deberán alimentar la aplicación.
- Planificar adecuadamente la tarea, tanto desde el punto de vista conceptual como operativo, considerando en este último caso la planificación global del proyecto y los hitos de arranque.

- Desarrollar los procedimientos informáticos requeridos para la extracción, validación, depuración, conversión de formato y carga en el nuevo sistema de los datos.
- Realizar la depuración manual de la información que se determine, cuando no sea posible la creación de procedimientos automáticos a tal fin.
- Controlar el resultado final del proceso, garantizando la consecución de los resultados previstos.

## 6.6 PLANIFICACIÓN

El proyecto identifica los siguientes hitos que la empresa licitadora deberá presentar en la oferta:

- Análisis, parametrización e implantación en Desarrollo: Se contempla la instalación en el entorno de desarrollo de la solución. El análisis de situación para su posterior parametrización.
- Resolución de Integraciones y desarrollos previstos: Empleando el entorno de Desarrollo se desarrollarán las integraciones identificadas y aquellos desarrollos que se requieran.
- Parametrización en producción: Preparación del entorno de producción
- Puesta en marcha: Contempla la formación a personas usuarias, la migración y la propia puesta en producción de las soluciones implementadas.

Estos hitos deberán ser planificados en coherencia con los hitos de facturación identificados.

## 6.7 ENTORNO TECNOLÓGICO

La solución planteada deberá albergarse on-prem en los CPD de CCASA/DFA.

La solución deberá ajustarse a la plataforma tecnológica de CCASA/DFA, compuesta por los siguientes productos y versiones:

- Servidores virtuales definidos sobre VMware vSphere 8.0.3.
- Sistema operativo de servidor Windows Server 2025.
- Servidores de aplicación JBoss EAP 8, con java 21.
- Servidor web IIS10.
- Servidor de base de datos SQL Server 2022, con secuencia de intercalación Modern\_Spanish\_CI\_AS.
- F5 como publicador de aplicaciones web y balanceador de carga.

- En caso de necesitarse el envío de mensajes de correo, se utilizará la plataforma corporativa, basada en Microsoft Exchange Online.
- Integración con Directorio Activo de Microsoft.

CCASA/DFA pondrá a disposición del adjudicatario los servidores requeridos para la solución propuesta, que se definirán como máquinas virtuales sobre la plataforma de virtualización de CCASA/DFA. El servidor de base de datos, el balanceador F5, el almacenamiento en recursos de red (file system) que pudiera ser necesario, así como el licenciamiento de los sistemas operativos y los servidores de aplicación descritos, serán suministrados por CCASA/DFA. El adjudicatario deberá suministrar el licenciamiento/suscripción de todo el resto de los productos necesarios hasta la finalización del presente contrato.

Aquellos componentes que se consideren críticos deberán desplegarse en una arquitectura en alta disponibilidad.

La conexión desde los dispositivos móviles desde ubicaciones ajenas a la DFA o al IFBS (por ejemplo, domicilios particulares) se hará mediante SIM con APN privado. De esta forma, no será necesario publicar las aplicaciones en Internet.

Los ofertantes deberán incluir en sus ofertas el diseño detallado de cada uno de los entornos solicitados, especificando aspectos como:

- Número de servidores necesarios.
- Funciones que realizan.
- Dimensionamiento y recursos necesarios de los servidores (RAM, almacenamiento local, cores, conectividad, etc.).
- Otros requerimientos de la solución (almacenamiento en red, etc.).

## **6.8 NIVELES DE CALIDAD**

El software entregado deberá contar con un alto nivel de calidad en todos los aspectos, que se pondrá de manifiesto mediante las siguientes características:

- Óptimo rendimiento, especialmente en la respuesta a la interacción del usuario.
- Óptima usabilidad
- Software libre de errores
- Arquitectura modular desacoplada
- Diseño gráfico estético y orientado a la usabilidad
- Condiciones de accesibilidad conforme a WAI AA. (en aplicaciones internet)
- No se aceptarán desarrollos que aun siendo compatibles con la versión 7 puedan implementarse de una forma más actualizada.

## **Accesibilidad**

Cumplimiento de la accesibilidad según las especificaciones Web Accessibility Initiative (WAI). Se requiere al menos un nivel de accesibilidad AA a la Web (WCAG 2.0).

## **Multiplataforma, Navegadores y Dispositivos**

La web y resto de sitios objeto del proyecto que se incorporen en la plataforma serán compatibles con los navegadores más habituales (Chrome, Firefox, Safari, Edge), los sistemas operativos Windows, macOS, iOS, y Android y podrán visualizarse en cualquier tipo de dispositivo (móvil, tableta, ordenador personal) y cualquier desarrollo será diseñado bajo el paradigma *mobile first* para disponer de una web *responsive* o *adaptativa*.

Se evitará la creación de versiones específicas, así como la creación de URL's diferentes para cada tipo de dispositivo.

## **Multilingüismo**

Todos los portales así como la resoluciones, plantillas e informes han de ser bilingües (euskera y castellano).

## **Construcción**

Se prioriza el uso de los elementos propios de los productos y herramientas seleccionados evitando en la medida de lo posible los desarrollos a medida para la instalación de la DFA.

En caso de requerir desarrollo por no existir solución en el propio producto o para las integraciones con los sistemas propios utilizados en DFA, estos deben ser flexibles para permitir su evolución y utilización futura.

## **Entornos de trabajo**

El CCASA cuenta con tres entornos de trabajo denominados Desarrollo, Integración y Producción, con las mismas especificaciones técnicas.

La empresa deberá replicar en su instalación el entorno de Desarrollo, donde llevará a cabo los trabajos necesarios. Una vez los consideren concluidos, proporcionará los componentes para integrarlos en el denominado entorno de Desarrollo. La empresa adjudicataria deberá actualizar el código en el repositorio de código BitBucket perteneciente a CCASA teniendo en cuenta la estructura ya definida de los componentes.

Para los desarrollos relacionados con los componentes corporativos (TGune, Sede electrónica, ...) existen elementos disponibles en la infraestructura actual de desarrollo que se deberán de mantener, tales como el CI/CD, revisión de calidad de código y cobertura de código.

En el ámbito de la implantación de la herramienta propuesta adjudicataria no dispondrá de permisos de configuración del entorno de Desarrollo. Por ello, deberá facilitar instrucciones precisas al personal técnico colaborador por parte de CCASA.

## **Pruebas y depuración**

La empresa adjudicataria llevará a cabo todas las pruebas que aseguren un software libre de errores y una perfecta integración entre módulos, así como con otros servicios y sistemas ya existentes.

## **6.9 ENTREGABLES**

Como resultado de los servicios se obtendrán los siguientes productos considerados entregables:

- Documentación técnica relativa a cada modificación o construcción de cualquier elemento identificado en las tareas. Esta documentación se almacenará en Confluence (herramienta para la documentación de software en CCASA).
- Plan de capacidad de la herramienta propuesta por la empresa adjudicataria
- Código correctamente almacenado en el repositorio de código propiedad de CCASA.
- Seguimiento de las horas consumidas en la fase de Mantenimiento.

## **7 LOTE 3: Servicio de Gobierno del Dato**

El objeto del presente lote se basa en la implantación de un modelo de Gobierno del Dato que permita la gestión centralizada y eficiente de datos en los Servicios Sociales y el Instituto Foral de Bienestar Social, disponiendo de un dato de calidad, seguro, que cumpla con las normas de protección de datos y fomente su accesibilidad y reutilización. Este modelo de gobierno, permitirá al IFBS ser más eficiente y eficaz en la toma de decisiones basadas en datos.

### **7.1 OBJETO DEL CONTRATO**

El adjudicatario abordará el estudio y análisis de la gobernanza actual del dato estructurado y no estructurado en el IFBS con el objetivo de diseñar, crear, desplegar e integrar en el entorno digital, ya sea este propio o de terceros, una oficina para la gestión del dato. Su función será la gobernanza de los datos recolectados por el IFBS con objeto de establecer el modelo de gobierno y gestión del dato, así como ayudar a la organización a ponerlo en práctica de forma que todos los datos de los que dispone la organización estén correctamente almacenados y catalogados.

Esto redundará en la organización de cara a la futura implantación de las diferentes normativas del dato, mejorar la eficiencia de los procesos internos de gestión, dar

un mejor servicio a los usuarios y a las organizaciones que colaboran directamente con el IFBS, así como iniciar de forma ordenada el camino hacia la gestión open data.

El adjudicatario abordará el estudio y análisis de la situación actual del dato estructurado y no estructurado en el IFBS con el objetivo de diseñar, crear, desplegar e integrar en el entorno digital del IFBS, ya sea este propio o de terceros, una oficina para la gestión del dato del IFBS que ayude a aplicar e integrar las políticas, procedimientos, buenas prácticas, etc. aprobadas por la DFA y facilite su alineación con modelo de gobierno y gestión de datos de la DFA, así como a llevarlos a la práctica en los diferentes proyectos que se decida acometer en el futuro. Esta oficina deberá ser multidisciplinar, reportando a la subdirección de Organización e informática del IFBS, y contará con dos equipos especializados. Por un lado, un equipo de consultoría formado por especialistas en el gobierno del dato y por otro un equipo técnico de especialistas en gobierno, analítica y explotación de datos.

La función de la oficina para la gestión del dato será la determinación del gobierno de los datos recolectados por el IFBS de forma alineada con el modelo de gobierno del dato planteado por la DFA para el sector público foral con objeto de preparar a la organización para la aplicación e implantación de las diferentes normativas del dato, mejorar la eficiencia de los procesos de gestión tanto internos como externos que impacten en terceros, dar un mejor servicio a los usuarios e iniciar de forma ordenada el camino hacia escenarios tipo open data.

Esta oficina liderará, en el ámbito del dato, la gestión del cambio en el IFBS, para lo cual deberá impartir formación y sensibilización sobre el gobierno y gestión del dato, su relevancia, impacto y beneficios, así como aplicar las políticas y procedimientos desarrollados y aprobados por la DFA, los cuales estarán alineados con los frameworks de referencia (DAMA) y con las normas UNE de referencia:

- UNE 0080 Evaluación del gobierno, gestión y gestión de la calidad de los datos.
- UNE 0077 Definición, puesta en marcha y mantenimiento del “Programa de gobierno del dato”.
- UNE 0078 Definición, puesta en marcha y mantenimiento de procesos de gestión del dato.
- UNE 0079 Definición, puesta en marcha y mantenimiento de la gestión de la calidad del dato.
- UNE 0081 Evaluación de la calidad de conjuntos de datos por áreas de negocio.

Para el seguimiento de la evolución de los trabajos se establecen las siguientes actividades principales:

- Cambio cultural en cuanto a la gestión del dato en la organización.

- Disponer de un modelo de gobierno y gestión del dato, estableciendo roles y responsabilidades para el gobierno del dato.
- Disponer de un programa de gobierno del dato.
- Definir el entorno tecnológico para el gobierno y gestión del dato, y su integración en la plataforma de Datos junto con la DFA
- Disponer de un programa de evaluación continua de la calidad de datos del IFBS.
- Disponer de un catálogo de datos corporativo de el IFBS y la integración de los conjuntos de datos y sus metadatos en el Catálogo, Diccionario y Glosario para el IFBS y que pueda ser coherente con el que se genere en la DFA.
- Se hayan aplicado las políticas, buenas prácticas y procesos de gestión de datos definidos.

## **7.2 REQUERIMIENTOS GENERALES**

Para ello el adjudicatario deberá realizar al menos, las siguientes acciones y tareas:

### **Situación inicial**

Estudio y análisis profundo, junto con el IFBS y DFA, del estado del arte actual del dato estructurado y no estructurado en el IFBS y terceros dependientes del IFBS, elaborando un documento que incluya entre otros aspectos, mapa de la arquitectura actual, BBDD, SSGG, GIS, la tipología y formatos de los datos disponibles, la calidad de estos, su disponibilidad, barreras para su gobernanza, etc. Se analizará la viabilidad del proyecto en el segundo mes. (Hito 1)

### **Diseño de un modelo estratégico**

Estudio, redacción, implantación y gestión de una propuesta de valor global, para la gestión del dato y su gobernanza, desde dos puntos de vista:

- Operacional adaptado a las diferentes necesidades, heredadas o futuras, propias o de terceros dependientes del IFBS,
- Informacional adaptado a las diferentes necesidades, heredadas o futuras, propias o de terceros dependientes del IFBS.

### **Definición del modelo organizativo y del entorno tecnológico para el gobierno y gestión del dato**

Estudio, redacción y gestión de los procedimientos necesarios para lograr procedimentar la captura, almacenamiento y gobernanza de los datos actuales o futuros de cualquier área del IFBS.

Estudio, redacción y gestión de los procesos, para lograr procedimentar la captura, almacenamiento y gobernanza de los datos actuales o futuros de cualquier área del IFBS.

Estudio y definición de la tipología de los formatos de los datos actuales y futuros, para lograr la gobernanza integral y ágil de estos, tanto por El IFBS como por terceros designados por el IFBS.

Estudio normativo y definición de los procedimientos, procesos, tipología y formatos de los datos actuales y futuros recolectados por el IFBS que puedan considerarse open-data.

Se previene a los licitadores que estas tareas, (procedimientos, procesos, tipología, gobierno del dato, etc.) se analizarán y diseñarán de forma que sean coherentes y estén alineados con el modelo de gobierno del dato, Marco Corporativo para la Gestión del Dato e infraestructura tecnológica, de forma que el IFBS se alinee con la DFA en los diferentes ámbitos de la gestión del dato como la propiedad del dato, la integración, calidad, metadatos, datos maestros y de referencia, interoperabilidad, o seguridad de estos, entre otros.

### **Definición de un modelo de calidad y seguridad del dato**

Estudio, definición y gestión del nivel de calidad de los datos a gestionar, actuales y futuros, de cualquier área del IFBS.

Estudio, definición y gestión del nivel de seguridad de los datos a gestionar, actuales y futuros, de cualquier área del IFBS.

Estudio, definición y gestión de indicadores relativos a la gobernanza de los datos actuales y futuros, de cualquier área del IFBS.

### **Definición de un modelo de operación del dato**

Estudio, análisis, coordinación con terceros, integración y gestión de las herramientas digitales apropiadas (gestión, consulta, almacenamiento, etc.) para la gobernanza del dato tanto por el IFBS como por terceros designados por el IFBS.

Estudio, análisis, coordinación con terceros, integración y gestión de las herramientas hardware apropiadas para el despliegue de la oficina del dato tanto por el IFBS como por terceros designados por el IFBS.

### **Gestión del cambio cultural. Identificación de políticas, procedimientos y tecnología**

Estudio, análisis del impacto, análisis de riesgo y análisis coste de futuras políticas del dato para la gobernanza del dato tanto por el IFBS como por terceros designados por el IFBS.

Estudio, análisis del impacto, análisis de riesgo y análisis coste de futuras normativas del dato para la gobernanza del dato tanto por el IFBS como por terceros designados por el IFBS.

#### **7.2.1 Proyecto piloto**

A medida que la oficina del dato vaya alcanzando los diferentes objetivos e hitos, el adjudicatario validará estos mediante la puesta en marcha de un proyecto piloto a definir conjuntamente entre el adjudicatario y el IFBS.

El adjudicatario deberá en base al conocimiento adquirido de la organización durante este proceso y su propia experiencia en proyectos similares, redactar y ejecutar el proyecto piloto teniendo en cuenta el conocimiento adquirido de la organización. Este piloto, que servirá para validar la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos definidos, tendrá como objetivo principal demostrar la parte operacional e informacional, de forma que los datos de interés estratégico escogidos por el IFBS, que serán transversales a toda la organización, se visualicen en el entorno creado y atendiendo además a los roles de acceso a dicha información definidos por el IFBS.

Este proyecto tendrán la suficiente definición y alcance para validar sin ningún tipo de duda los desarrollos de la oficina del dato, por lo que, concluidos y verificados, el proyecto pasará a ser parte de la oficina del dato y por tanto de su gestión. Antes de su integración se realizará una evaluación previa y se validará el sistema de mantenimiento y de calidad para garantizar la continuidad de este proyecto en el tiempo.

### **7.3 ENTREGABLES**

El presente lote contempla los siguientes entregables:

- Situación inicial en relación al dato
- Modelo estratégico
- Tipología del dato
- Estudio normativo open data
- Modelo organizativo y tecnológico
- Modelo de Calidad y seguridad del dato
- Modelo de Operación del dato
- Resolución de consultas y necesidades en base a demanda.
- Generación de nuevos cuadros de mando a partir del modelo operativo propuesto

## **8 LOTE 4: CONFIGURACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA OFICINA DE ACELERACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES FORALES DE ÁLAVA**

El objeto del servicio es la Configuración y Operación de una Oficina de Aceleración y Coordinación del proceso de digitalización de los servicios sociales forales de Álava. La oficina colaborará con la Dirección de Servicios Sociales durante el periodo de implantación del nuevo ERP Económico de prestaciones y servicios, dando soporte al CCASA y el IFBS en el control y verificación de la idoneidad técnica

y funcional de las aplicaciones a implantar, así como en el cumplimiento del Plan de Proyectos asociado.

## **8.1 OBJETIVOS**

Tanto la Dirección de Servicios Sociales, como CCASA, Sociedad responsable de dar respuesta a las necesidades que en materia de digitalización demanda la Diputación Foral de Álava, requieren garantizar un proceso de transformación que mantenga foco en cuatro temas principales en relación con el ERP Económico de Prestaciones y Servicios:

- 1) La predictibilidad de los costes y plazos del proyecto de implantación.
- 2) El adecuado funcionamiento y sostenibilidad de la inversión
- 3) La aceptación de la solución por parte de la Dirección de Servicios Sociales
- 4) El uso de la nueva plataforma de trabajo

Así como gestionar y desactivar los riesgos que caracterizan un proceso de esta naturaleza con especial atención a la implantación futura del ERP Económico de Prestaciones y Servicios por la importante inversión asociada y la necesaria adecuación a las necesidades de transformación de la Dirección de Servicios Sociales sin condicionar su sostenibilidad futura, a la vez que se contienen los costes de evolución en umbrales asumibles por la IFBS y proporcionales al valor aportado.

## **8.2 ALCANCE DEL LOTE 4**

El alcance del servicio a prestar por la Oficina de Aceleración y Coordinación del Proceso de Digitalización de los Servicios Sociales Forales de Álava (en adelante ODSS) se estructura en torno a las siguientes dos fases:

### **8.2.1 Apoyo en la definición del nuevo Modelo Operativo del IFBS y planificación de su despliegue**

Esta fase contempla dos etapas diferenciadas:

En la primera etapa se establecerá la situación de partida de la Dirección de Servicios Sociales, identificando sus líneas y oportunidades de mejora que la configurarán a medio y largo plazo. Para ello, la O-IFBS debe analizar y revisar las diferentes funciones que se desarrollan en los servicios que integran actualmente el IFBS, para explorar y proponer a los responsables del IFBS alternativas de estructura orgánica, funcional y de nivel de servicio. Este análisis sobre la estructura más adecuada debe estar basada en los siguientes planteamientos:

- La necesidad de garantizar el buen funcionamiento de los servicios básicos de una Administración, como son la gestión, la prestación, la entrega de servicios y la inspección de los servicios y prestaciones.

- La oportunidad que se abre, gracias a la introducción de herramientas digitales y en particular a la implantación del nuevo ERP Económico de Prestaciones y Servicios, de que tales servicios operen con un grado elevado de integración entre sí, en lugar de actuar como departamentos estancos.
- La importancia de la existencia de equipos de carácter transversal que trabajen para los mencionados servicios de gestión e inspección, coordinando funciones como la obtención de información, el tratamiento de esta, la digitalización de procedimientos, la gestión del conocimiento, la determinación de criterios homogéneos, etc.
- Y, por último, la importancia de tener en cuenta la previsible evolución de las funciones Servicios Sociales, como consecuencia del proceso de transformación digital en el que estamos inmersos, y que probablemente supondrá un cambio relevante en la asistencia al beneficiario, derivado de las posibilidades que se abrirán a medida que se avance en el tratamiento digital de la información.

En la segunda etapa se propondrá el diseño y definición del nuevo Modelo Operativo de la Dirección de Servicios Sociales a medio y largo plazo, su planteamiento, dimensión y su estrategia de despliegue, implantación, ajuste continuo y validación con especial atención a la gobernanza del efecto causado por el proceso de implantación de la solución propuesta en el presente pliego, y su calendario de ejecución.

En esta segunda etapa se deberán llevar a cabo, al menos, las siguientes actividades:

- Análisis de situación actual de los procesos de trabajo, organización y niveles de servicio de la Dirección de Servicios Sociales, así como la definición de sus oportunidades de mejora. Deberá contemplarse un análisis específico sobre las implicaciones derivadas de la implantación del nuevo ERP económico de ayudas y del impulso al desarrollo de nuevos modelos analíticos sobre la plataforma SAS tanto en Servicios Sociales como en CCASA. Evaluándose el nivel de conocimiento de su impacto por parte de la Dirección de Servicios Sociales, así como la priorización de los requerimientos funcionales y de servicio y su nivel de sensibilidad ante variaciones que pudiera proponer el nuevo ERP Económico de Prestaciones y Servicios.
- Identificación de oportunidades de automatización de operaciones y digitalización de servicios complementarias a las generadas por el ERP y otros sistemas.
- Propuesta justificada del Nuevo Modelo Operativo de la Dirección de Servicios Sociales concretando, previa evaluación de escenarios alternativos, los cambios en su organización, procesos, niveles de servicio y normativa. Detallando los requerimientos funcionales a los que debe dar respuesta el ERP Económico de Prestaciones y Servicios asociando la priorización y niveles de sensibilidad anteriormente realizados. Por último, se hará una

estimación del marco presupuestario que dará soporte al Modelo Operativo planteado en un horizonte de 5 años.

- Descripción detallada de las acciones y proyectos a realizar para el despliegue del Modelo Operativo de la Dirección de Servicios Sociales, así como su dimensionamiento, participantes, roles, funciones, dedicaciones y responsabilidades.
- Diseño del Plan de Proyectos calendarizado con especial foco en la implantación del ERP Económico (incorporando los planes de validación y verificación de requerimientos, diseños, parametrizaciones, desarrollos, pruebas, calidad de datos, ... tanto del ERP como de la modernización de las aplicaciones actuales en aquellos casos necesarios).
- Elaboración del Marco de Gestión del Plan de Proyectos y adecuación de las herramientas y procedimientos soporte.
- Preparación de los diferentes Marcos Metodológicos a los que se deberán adherir los diferentes proyectos y acciones a desplegar.
- Elaboración de los Planes de Calidad y Riesgos del Plan de Proyectos.
- Apoyo en los procesos de negociación y contratación de productos y servicios.

### **8.2.2 Impulso y Coordinación de la ejecución del Plan de Proyectos**

En esta fase se pondrán en marcha las acciones identificadas conforme a la hoja de ruta diseñada, implantando los procedimientos de seguimiento y control definidos en la fase previa. El objetivo de esta fase será el cumplimiento del plan de despliegue y de los resultados definidos. Se deberán llevar a cabo, al menos, las siguientes actividades:

1. Lanzamiento, validación, control, seguimiento, ajuste y mejora continua del conjunto de proyectos e iniciativas para la Implantación del Modelo Operativo de la Dirección de Servicios Sociales conforme a los Marcos de Gestión y Metodológicos definidos. Diseñando e implantando el Cuadro de Mando de seguimiento del proceso de implantación y cumplimiento de los niveles de servicio.
2. Apoyo en la búsqueda de financiación de fondos europeos, elaborando la documentación requerida para el acceso a las respectivas convocatorias que se decidan por parte del IFBS y CCASA, redacción de ofertas, resolución de dudas y soporte al proceso hasta la consecución definitiva de la ayuda. Garantizando, durante el proceso de licitación y ejecución, que los proyectos financiados con fondos europeos y sus gastos son elegibles.
3. Apoyo y supervisión de la implantación del nuevo ERP Económico de Prestaciones y Servicios. Dando soporte a:
  - a. Garantizar que todas las actividades y documentación se desarrollan conforme a los objetivos establecidos

- b. Asegurar el cumplimiento de las mejores prácticas recomendadas por el fabricante del ERP
  - c. Monitorizar el grado de cobertura de los requerimientos conforme a las expectativas de los usuarios. Verificando la toma de requisitos y diseños funcionales realizados por el implantador del ERP
  - d. Asegurar el coste/beneficio de los desarrollos al estándar y calidad de estos.
  - e. Apoyar la validación de prototipos, así como las pruebas funcionales y de integración, la migración de datos, la seguridad, etc.
  - f. Evaluar la integración y correcta operación del nuevo ERP Económico de Prestaciones y Servicios con el conjunto de aplicaciones de la IFBS: sede electrónica, programas de ayudas, plataforma de analítica avanzada, ....
4. Servicio de soporte normativo, proponiendo los posibles cambios que pudieran ser necesarios para apoyar la implantación del Nuevo Modelo Operativo.
  5. Ejecución del Plan de Calidad definido asegurando el cumplimiento de las expectativas de la IFBS en relación con la Implantación del Nuevo Modelo Operativo y la idoneidad de los entregables de los diferentes proyectos y actividades desarrolladas.
  6. Elaboración del Plan de Gestión del Cambio y aseguramiento de su efectivo cumplimiento por parte de las empresas responsables de la ejecución de los diferentes proyectos y actuaciones recogidos en el Modelo Operativo (Implantación de ERP Económico de Prestaciones y Servicios, ...)

Los entregables de cada una de las fases deberán ser indicados por los diferentes licitadores en sus respectivas ofertas, debiendo estar relacionados con la propia ejecución de las diferentes actividades anteriormente detalladas atendiendo a los objetivos de la OIFBS.

### **8.3 SERVICIO A PRESTAR**

Se solicita una asistencia técnica que ayude a la IFBS y a CCASA a definir y planificar el proceso de transformación de los servicios de la Dirección de Servicios Sociales, así como a acelerar y coordinar su posterior implantación (la implantación en sí, queda fuera del alcance del presente pliego), a través de la puesta en funcionamiento y operación de una Oficina de Aceleración y Coordinación del Proceso de Digitalización (OIFBS) que dé Servicio a la Dirección de Servicios Sociales y CCASA, constituida por profesionales que aporten e integren conocimiento y experiencia en al menos los siguientes ámbitos:

- Las funciones propias de los servicios sociales forales, así como de las diferentes posibilidades de organización de estas.

- La normativa aplicable a cada ayuda gestionado por la IFBS, así como de los procedimientos de aplicación de estos.
- Levantamiento de oportunidades de digitalización de procesos y servicios.
- Definición e Implantación de modelos analíticos.
- Oficinas de Gestión de Implantación de Proyectos tecnológicos complejos.

Esta OIFBS definirá y coordinará el proceso de transformación, asegurando que el mismo se ejecuta garantizando la máxima integración entre las funciones de los diferentes equipos. A su vez, la Oficina Técnica se organizará para liberar de trabajo a la IFBS y el CCASA en el citado proceso de transformación, de manera que su participación en el mismo sea la estrictamente necesaria para obtener el mejor resultado final. Apoyando a la Dirección de Servicios Sociales y a CCASA en el seguimiento y control del proceso de puesta en marcha del ERP Económico de Prestaciones y Servicios (cuya implantación será objeto de otra licitación), de los proyectos de digitalización de procesos y servicios que se hubieran identificado y asegurando la gestión del cambio del proceso en su conjunto.

El servicio de OIFBS deberá abordar una reflexión previa sobre las fortalezas y debilidades de la actual estructura orgánica y funcional de la Dirección de Servicios Sociales, de manera que, en su caso, se tengan en cuenta los cambios que se consideran necesarios para afrontar el nuevo Modelo de Servicio, Relación y Apoyo al Beneficiario y de lucha contra el fraude en un entorno de eficiencia de las operaciones internas que debe caracterizar la nueva etapa de la Dirección de Servicios Sociales.

A continuación, se deberá analizar el grado de adaptación de las funcionalidades que ofrecería el nuevo ERP Económico de Prestaciones y Servicios a las funciones que derivarán de la nueva estructura diseñada, de manera que se pudieran identificar, en su caso, tanto las carencias existentes que deberían ser desarrolladas para su integración con el ERP Económico de Prestaciones y Servicios, como el cambio en el modelo de trabajo del personal de la Dirección de Servicios Sociales como consecuencia de la implantación del nuevo sistema de gestión de ingresos Económicos.

Una vez definidas las funciones que se atenderán desde el ERP Económico de Prestaciones y Servicios y las que se atenderán mediante otras aplicaciones a desarrollar o adaptar, será el momento de definir las relaciones que deban existir entre el modelo operacional y la plataforma analítica y avanzar en ambos frentes y en la mejora de la calidad y gobierno de los datos de la Dirección de Servicios Sociales impulsando y coordinando la efectiva y eficaz ejecución del Plan de Proyectos.

### **8.3.1 Contexto organizativo en el que se prestará el servicio**

La línea general es comenzar la implantación del núcleo de la gestión de ayudas sobre un ERP Económico de Prestaciones y Servicios, que será el que marque la línea a seguir para la organización de los diferentes productos para su gestión

unificada sobre el ERP. Sabemos, por la experiencia en otras administraciones y la nuestra propia, que habrá muchos ámbitos en los que se utilizarán herramientas propias (ya desarrolladas y existentes en la propia DFA).

Además, la IFBS dispone de una plataforma de análisis e información. Dicha plataforma se mantendrá en el tiempo y deberá ir adaptándose a los cambios tecnológicos que se vayan produciendo. Con ello se pretende sentar las bases que le permitan alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Impulsar la asistencia a beneficiario, así como la proactividad y personalización del servicio, en la medida en que disponga de más información estructurada digitalmente.
- Aumentar su capacidad para detectar y controlar el fraude fiscal.
- Mejorar la eficiencia interna y reducir costes de gestión.
- Conseguir que las diferentes áreas de la Dirección de Servicios Sociales operen con el mayor grado de integración posible, evitando compartimentos estancos.
- Aumentar la capacidad para gestionar la cada vez mayor cantidad de información de la que va a disponer.
- Contribuir a impulsar la relación digital “extremo a extremo” entre la IFBS y sus beneficiarios.

En resumen, la Dirección de Servicios Sociales ha decidido actualizar sus sistemas de información actuando sobre dos pilares principales que le permitan una mayor eficiencia en el desarrollo de sus funciones:

1. Evolucionando sus actuales aplicaciones de gestión de las ayudas económicas mediante la incorporación de un ERP Económico de Prestaciones y Servicios.
2. Impulsando el desarrollo de nuevos modelos analíticos.

### **8.3.2 Contexto tecnológico en el que se prestará el servicio**

A continuación, se indican los requerimientos generales que deberá cumplir el nuevo ERP y el entorno de aplicaciones relacionadas con las necesidades que en materia de ayudas (servicios y prestaciones) tiene la dirección de Servicios Sociales. Estos requerimientos deberán ser tenidos en cuenta por las empresas licitadoras para la organización del servicio de OIFBS que se solicita, ya que serán las líneas maestras, sobre los que ha de basarse el servicio de apoyo objeto de este pliego.

Los requerimientos generales son los siguientes:

### **Adaptación al modelo de gestión de la Administración Foral de Alava**

El nuevo sistema deberá incorporar, además de los sistemas propios de la IFBS, aquellos sistemas necesarios para trabajar en conjunto con el resto de la Administración Foral, en especial con el Sistema Económico Financiero (Kontaraba).

### **Máxima integración de los aplicativos**

El sistema permitirá la plena integración con otras funcionalidades ya sean desarrolladas a medida o sean productos estándar de mercado.

Se deberán desarrollar las interfaces necesarias para la integración del nuevo sistema con otros sistemas internos o externos a la Administración Foral de Alava.

El sistema dispondrá de mecanismos predefinidos de carga de datos e integración con otras aplicaciones de gestión, tanto en modo síncrono como asíncrono.

### **Adaptación a la normativa vigente y a los cambios normativos**

El sistema deberá ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente, que irá evolucionando a lo largo del proyecto y es algo a tener en cuenta como parte de los requisitos del servicio a prestar.

El nuevo sistema deberá estar preparado para incorporar los cambios normativos y estructurales de la Administración Foral de Alava, manteniendo siempre la coherencia de la información y de forma conforme con las fechas de la modificación y de vigencia.

### **Adaptación al ámbito organizativo de la Administración Foral**

El ámbito organizativo de la implantación del nuevo sistema tendrá que contemplar los diferentes modelos de figura jurídica con los que operan las distintas entidades del Sector Público Foral de Alava: Administración General, Organismos Autónomos, Entes Públicos de Derecho Privado, Sociedades Públicas, Fundaciones Públicas, Consorcios, etc.

El nuevo sistema deberá adaptarse a los diferentes requerimientos y necesidades de gestión de cada una de las entidades del Sector Público Foral de Álava que intervienen en el ámbito Económico.

El nuevo sistema deberá estar preparado para la incorporación sucesiva de las entidades que determine el Sector Público Foral de Álava.

### **Lenguas oficiales de la Administración Foral**

La nueva aplicación dispondrá de los recursos técnicos necesarios para adaptarse a las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi según las directrices de Política Lingüística de la Administración Foral y del Departamento de Servicios Sociales, Finanzas y Presupuestos.

### **Garantizar el mantenimiento de la plataforma y de las soluciones implantadas**

Todas las adecuaciones funcionales que se realicen, las soluciones que se utilicen y los desarrollos a medida que se realicen, se deberán hacer de modo compatible con las posibles futuras nuevas versiones del producto estándar.

### **Base de datos única y dato único**

El nuevo sistema deberá utilizar una base de datos única que deberá ser actualizada conforme a la información autorizada del perfil y de la unidad organizativa a la que pertenezca la persona usuaria.

Los datos que ha de recoger el sistema serán registrados una única vez, produciendo efectos inmediatos en todos los subsistemas, módulos y aplicaciones que deban ser afectados, evitando redundancias y mantenimientos duplicados y garantizándose en todo momento la integridad y coherencia de la información.

### **Seguridad**

Deberá ser tenido en cuenta el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad, en particular de la Ley de Protección de Datos, de su Reglamento y de cualquier otra norma que se sea aplicable en materia de seguridad y protección de datos.

### **Sistema auditable y constatación de la información registrada**

El nuevo sistema debe incorporar los mecanismos necesarios para establecer la trazabilidad de accesos a los datos cumpliendo los requerimientos vigentes establecidos por CCASA.

Todos los datos relevantes almacenados en el sistema deberán disponer de fecha de registro, de fecha de modificación y constar quien realizó la transacción.

## **9 LOTE 5: Solución integrada de la implantación, Gobierno del Dato y Oficina de Dinamización**

### **9.1 Alcance**

El alcance del presente lote consistirá en la agregación de los servicios solicitados en los Lotes 1, 2, 3 y 4 para lo que los licitadores deberán proponer sus soluciones buscando las sinergias que consideren oportunas entre los mismos.

Para el planteamiento de la propuesta a este lote, se seguirá todo lo descrito para cada uno de los lotes indicados, añadiendo aquellas puntualizaciones, modificaciones o adaptaciones que el operador considere oportunas como fruto de la integración de servicios, prestándose especial atención a las funcionalidades o facilidades adicionales que se plantean en comparación con la solución desagregada en lotes.

### **9.2 Condiciones particulares**

Las condiciones particulares de aplicación en este lote serán las resultantes de todas las condiciones particulares requeridas para cada uno de los Lotes 1, 2, 3 y 4.

### 9.3 Calidad de servicio

La calidad de servicio requerida en caso de adjudicación a un único adjudicatario incluirá el conjunto de requisitos de calidad de servicio descritos para cada Lote 1, 2, 3 y 4. De la misma manera, las penalizaciones se aplicarán en las mismas condiciones descritas para cada uno de los lotes.

## 10 LOTE 6: Adquisición de licencias y suscripciones

### 10.1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la adquisición de software para la implantación de nueva tramitación de valoración de dependencia del IFBS.

### 10.2 Suscripciones de Jboss

#### 10.2.1 Productos y/o servicios a entregar

Se deberán suministrar suscripciones de los siguientes productos:

| SKU       | Descripción                                                                  | Cantidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| MW0196814 | Subscripción Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard | 2        |

El nivel de soporte oficial de Red Hat será proporcionado directamente por el fabricante en los niveles 1, 2 y 3.

#### 10.2.2 Modo de ejecución

##### Entrega del suministro

El registro de las suscripciones se realizará en la cuenta de la DFA en Red Hat (nº de cuenta 5693343) con los siguientes datos:

Nombre de la empresa: DIPUTACION FORAL DE ALAVA

Dirección: Plaza de la Provincia s/n

C.P.: 01001

Ciudad: Vitoria – Gasteiz

Provincia: Alava (ESPAÑA)

Persona de Contacto: Ana Belén Tamayo Arnáiz

e-mail: [GestordeProveedores@araba.eus](mailto:GestordeProveedores@araba.eus)

Tfno: 945 181818

### **Plazos para el suministro:**

Se establece un plazo máximo de dos meses a partir de la firma del contrato para el suministro y activación de las suscripciones. Las suscripciones tendrán una duración de 3 años desde su activación.

## **10.3 Licencias de sistema operativo Microsoft Windows Server**

### **10.3.1 Productos y/o servicios a entregar**

Se deberán suministrar suscripciones de los siguientes productos:

| <b>Part Number</b>    | <b>Descripción</b>                                  | <b>Cantidad</b> |
|-----------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
| DG7GMGF0P<br>WHC-0003 | Windows Server 2025 Standard - 16 Core License Pack | 2               |

Al tratarse de licencias para instalar en un organismo público, se podrán suministrar licencias del tipo GOV. La Diputación Foral de Alava cuenta con un programa de licencias MPSA.

En caso de suministrarse software relicenciado se deberá presentar esta documentación en el momento del suministro:

- Información del propietario original de las licencias
- Facturas de todas las transmisiones de propiedad
- Documentación necesaria para auditorías por parte de Microsoft
- Contrato de licencia de Microsoft que incluya el número de contrato original Microsoft
- Certificados de desinstalación firmada por el propietario anterior
- Certificado de que el uso de las licencias haya sido dentro de la UE/EEE
- La clave de licencia del producto, si procede

Toda esta documentación deberá ser original, añadiendo su traducción jurada en castellano. Ambas documentaciones deberán estar firmadas electrónicamente por el adjudicatario.

### **10.3.2 Modo de ejecución**

#### **Entrega del suministro**

Nombre de la empresa: DIPUTACION FORAL DE ALAVA  
Dirección: Plaza de la Provincia s/n  
C.P.: 01001  
Ciudad: Vitoria – Gasteiz  
Provincia: Alava (ESPAÑA)  
Persona de Contacto: Ana Belén Tamayo Arnáiz

e-mail: [GestordeProveedores@araba.eus](mailto:GestordeProveedores@araba.eus)

Tfno: 945 181818

**Plazos para el suministro:**

Se establece un plazo máximo de dos meses a partir de la firma del contrato para el suministro de las licencias.

## **11 LOTE 7: Adquisición de Hardware**

### **11.1 OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato consiste en la adquisición de hardware para la implantación de nueva tramitación de valoración de dependencia del IFBS.

### **11.2 Módulos de memoria**

#### **11.2.1 Productos y/o servicios a entregar**

Se deberán suministrar 1024 GB de memoria para la ampliación de dos servidores HPE DL380

Gen 11 8SFF, actualmente cada uno de ellos, con 8 módulos de memoria HPE 64GB 2Rx4 PC5-

5600B-R Smart Kit y 1 procesador Intel Xeon-G 6542Y de 24 cores a 2,9 GHZ.

Los módulos de memoria suministrados deberán ser compatibles con los que ya hay instalados.

#### **11.2.2 Modo de ejecución**

##### **Entrega del suministro**

Nombre de la empresa: DIPUTACION FORAL DE ALAVA

Dirección: Plaza de la Provincia s/n

C.P.: 01001

Ciudad: Vitoria – Gasteiz

Provincia: Alava (ESPAÑA)

Persona de Contacto: Ana Belén Tamayo Arnáiz

e-mail: [GestordeProveedores@araba.eus](mailto:GestordeProveedores@araba.eus)

Tfno: 945 181818

**Plazos para el suministro:**

Se establece un plazo máximo de dos meses a partir de la firma del contrato para el suministro.

#### **11.2.3 No es objeto del presente Lote**

No es objeto del presente Lote, los servicios de instalación de los módulos de memoria suministrados