URA/006A/2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN RELATIVO AL "SERVICIO DE OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA IMPULSAR LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE DIGITALIZACIÓN DE LA AGENCIA VASCA DEL AGUA"

1. Introducción

El mundo digital avanza a una velocidad de vértigo. A su vez la pandemia mundial de COVID19 ha supuesto un auge aún mayor en el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías. El desarrollo del teletrabajo se vio empujado por la imposibilidad de trabajar de modo presencial. Del mismo modo los trámites digitales se vieron impulsados a un desarrollo nunca antes visto ante la imposibilidad de realizarse de modo presencial y el ciudadano demanda éstos servicios digitales a la administración para su comodidad y evitar las pérdidas de tiempo. También se ha disparado el desarrollo de otras nuevas tecnologías como el almacenamiento en la nube, uso de inteligencia artificial para la automatización de tareas, el uso de drones como uso recreativo y profesional, el uso de los sistemas de información geográfica etc. El despliegue de todas estas nuevas tecnologías, genera una ingente cantidad de datos que debe ser tratada con sistemas de Big Data o de Bussines Inteligence. No hay que olvidar que el uso de redes sociales se ha disparado, tanto como fuente de entretenimiento, como fuente de comunicación.

Por otro lado, y una vez pasada la pandemia, se han habilitado, por parte de diferentes administraciones, programas de financiación para superar la crisis y dentro de éstos, se ha puesto especial hincapié en los programas de digitalización. En este ámbito, la Unión Europea ha puesto en marcha los fondos Next Generation EU. Está previsto que este fondo europeo se destine un 37% del total a la transición ecológica; un 33% a la transformación digital; y el 30% restante a la cohesión social y territorial y a la igualdad.

Por parte de Gobierno estatal y para poner en marcha los fondos Next Generation, se ha puesto en marcha la figura de los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE), que persiguen promover el desarrollo de proyectos con una gran capacidad de arrastre para la economía. Y a nivel autonómico se ha puesto en marcha la "Estrategia para la transformación digital de Euskadi 2025"

La Agencia Vasca del Agua (URA a partir de ahora) no desea ni puede quedarse al margen de todos estos avances tecnológicos y de estas líneas de financiación y debe afrontar esta aceleración digital y usar la tecnología como palanca de cambio y mejora de sus sistemas, procesos y personas.

A su vez y dentro del alcance del Plan Estratégico 2022-2027 de URA, la Transformación digital es uno de los principales facilitadores para conseguir los objetivos estratégicos. URA se encuentra en proceso de despliegue del Plan Estratégico en el que se ha identificado una serie de líneas de trabajo, siendo una de ellas la Transformación Digital e Innovación.

En la actualidad, URA no dispone de un área de digitalización que permita poner en marcha su hoja de digitalización. Esta situación genera una serie de problemáticas o retos, como pueden la dispersión del dato/información, la ineficiencia en la gestión de la demanda en materia TI. Por otro lado, sí que dispone de una asistencia técnica continua por parte de la Sociedad de Informática de Gobierno Vasco (Ejie) para la implementación de proyectos relacionados con los sistemas de información.

2. Objeto del pliego y de los trabajos.

Por ello, a lo largo del primer semestre del año 2023, URA ha elaborado su proyecto de Estrategia de Digitalización de URA, donde se he hecho un diagnóstico de madurez digital de la organización, un análisis de tendencias de digitalización e innovación, así como un inventario de proyectos e iniciativas y la elaboración de la hoja de ruta de los mismos. La magnitud de la hoja de ruta es importante y con el objetivo de asegurar el correcto despliegue de la misma, URA necesita contar con apoyo experto de acompañamiento y soporte que complemente las actividades desarrolladas por el equipo interno y que permita realizar la puesta en marcha de la hoja de ruta de digitalización en los próximos años.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el objeto del presente contrato es contratar los servicios de una empresa especializada que ejecute los trabajos del proyecto denominado "Servicio de Oficina de Transformación Digital para impulsar la ejecución de la Estrategia de Digitalización de la Agencia Vasca del Agua".

La misión es asegurar la correcta ejecución del plan, alinear la transformación digital con el Plan Estratégico y actualizar continuamente el Plan de transformación Digital, así como identificar y diseñar acciones y contenidos para la difusión y promoción del Plan de Transformación Digital.

El servicio de acompañamiento y soporte de la empresa adjudicataria reportará directamente al equipo interno designado en URA a través de reuniones de seguimiento, así como a la Dirección cuando se requiera.

Los principales objetivos del proyecto son:

- Impulsar y supervisar la implantación de la hoja de ruta de transformación Digital, resultado de la Estrategia de Digitalización, mediante la puesta en marcha de los proyectos e iniciativas. Todas las iniciativas de Transformación Digital deben ser planificadas y supervisadas a través de criterios objetivos para que URA pueda garantizar el cumplimiento del proceso estratégico de Transformación Digital.
- Mejorar la gestión de la demanda digital de URA y de la eficiencia en la asignación de recursos dedicados a la transformación digital.
- Establecer mecanismos de gobernanza que permitan realizar el seguimiento y evaluación de la transformación digital de la organización.
- Mejorar la identificación y priorización de las necesidades de las distintas Direcciones de URA y establecer responsabilidades en torno a determinadas aplicaciones críticas por su impacto en el desarrollo del negocio
- Contribuir a la consolidación de la nueva cultura digital en la organización a través del refuerzo de la comunicación respecto de los resultados y avances obtenidos.
- Investigar nuevas tendencias y detectar buenas prácticas en entidades similares aplicables a la práctica de URA, así como visibilizar y dar a conocer experiencias, datos de la gestión del agua y acciones acometidas sobre los nuevos retos que se dan en el ámbito de la gestión del ciclo del agua, ofreciendo a la ciudadanía una información más accesible y actualizada.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato debe abarcar las líneas de trabajo descritas a continuación

3.1. Soporte en el despliegue del Plan de transformación digital

- Dar soporte a la dirección del proyecto de URA para el desarrollo y ejecución de la hoja de Ruta de Transformación Digital ejerciendo las labores de coordinación y gestión de los proyectos
- Dar apoyo en la definición y asistencia en la prospección tecnológica de mercado.
- Dar apoyo en la redacción de la documentación correspondiente a los expedientes de contratación.
- Ayudar en el análisis de la viabilidad y/o verificación si procede de producto mínimo viable (MVP) o prueba de concepto (POC).

- Ayudar en la priorización y lanzamiento de proyectos
- Ayudar en el seguimiento, planificación, revisión y gestión de entregables, análisis de riesgos y verificación de ejecución de proyectos.
- Dar soporte en la preparación de fichas y/o documentos descriptivos de detalle de proyectos de Transformación Digital para la solicitud de ayudas europeas y/o nacionales de acuerdo con las bases de la convocatoria de los fondos y/o programas de subvenciones.
- Dar soporte en el diseño, preparación y dinamización de sesiones.
- Desarrollar, implantar y automatizar una metodología de gestión de proyectos, mediante herramientas y técnicas, con el propósito de generar un mayor nivel de éxito para el desarrollo del Plan.
- Realizar el seguimiento de la madurez digital de la organización.

3.2. Soporte en el ámbito de la formación y capacitación digital

- Se debe aumentar la efectividad de URA en el desempeño de los actuales procesos de negocio. Por ello, la capacitación y formación continua de las personas de URA son claves para responder a los importantes cambios que implica la trasformación digital. Por tanto, es indispensable evolucionar el sistema actual de colaboración y formación para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de URA.

3.3 Medición de resultados y contraste con expectativa

- Diseño de una metodología de medición y monitorización del valor aportado por los proyectos e iniciativas del Plan de Transformación Digital.
- Elaborar cuadros de mando de Transformación Digital (actualización de KPI's de seguimiento de proyectos) para la toma de decisiones, que permita hacer un seguimiento del impacto que tienen, en la organización, las iniciativas que se están llevando a cabo.
- Soporte a la gestión de riesgos mediante la identificación, análisis, seguimiento y mitigación de los riesgos potenciales que puedan surgir durante la ejecución del plan, sea por cada proyecto, o respecto al plan en su conjunto.

3.4. Seguimiento periódico de la ejecución y reporte a los órganos directivos URA y estamentos de nivel superior

- Generación de los informes de seguimiento periódicos del avance en la ejecución del plan de digitalización, y documentación necesaria para reportar a la dirección (periodicidad trimestral).

- Generación de los informes de seguimiento periódicos del avance en la ejecución de plan de digitalización y documentación necesaria para informe a otros estamentos de nivel superior (Departamento adscrito, ministerio etc)

3.5. Revisión periódica del Plan

- Soporte en la actualización continua de la hoja de Transformación Digital a partir de la información recabada en la labor de seguimiento de la ejecución de proyectos e incorporando los cambios que se acuerden en las revisiones periódicas de iniciativa y priorización por parte de la dirección del proyecto.

- Revisión de la alineación de Plan de digitalización con respecto a los planes de digitalización de ámbito superior (PETIC, Ardatz 2030, PERTE etc). El plan de digitalización debe estar alineada con estos proyectos de digitalización de ámbito superior y de las líneas tanto tecnológicas como de financiación que se extraigan de éstos.

3.6. Soporte al Plan de comunicación interna, estableciendo labores de divulgación interna para garantizar el éxito del proyecto de transformación

- Diseñar los contenidos más adecuados que preparen y acompañen a las diferentes iniciativas de Transformación Digital y trasladarlos a la organización para que se encargue de su planificación y difusión al colectivo de profesionales de la organización, buscando con ello su involucración y reducción de resistencias. Algunos de estos contenidos deberán generarse en Euskera y castellano.

3.7. Identificación de riesgos en el avance de los trabajos, así como la definición de acciones para la mitigación de los mismos

- Soporte a la gestión de riesgos mediante la identificación, análisis, seguimiento y mitigación de los riesgos potenciales que puedan surgir durante la ejecución del plan, sea por cada proyecto, o respecto al plan en su conjunto y propuestas de acciones de mitigación para minimizar o eliminar los riesgos en el avance del plan.

3.8. Propuestas de mejora en el ámbito de la transformación digital de URA

- Propuesta de mejora en el ámbito de la transformación digital que sean aplicables al Plan de Digitalización de URA y que supongan una nueva visión, actividades o acciones que redunden en la mejora de Plan de transformación digital de URA.

4. Características técnicas de los trabajos.

En la asistencia técnica objeto de contrato se valorarán los siguientes conceptos:

4.1. Estructura, organización y experiencia del equipo de trabajo

4.1.1. Dimensionamiento, organización, especialización y detalle de las tareas asignadas a cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

La estructura mínima del equipo debe ser la siguiente.

- Director de proyecto
  - Titulación universitaria (licenciatura o ingeniería)
  - Experiencia como director de proyectos, especialmente en la gestión de proyectos tecnológicos y de liderazgo de equipos.
  - Experiencia en gestión de proyectos de transformación digital.
  - Experiencia en la interlocución con el cliente final en la definición de requisitos y especificaciones

- Consultor de trasformación digital
  - Titulación universitaria (licenciatura o ingeniería)
  - Experiencia en proyectos de transformación digital
  - Experiencia en la interlocución con el cliente final en la definición de requisitos y especificaciones.
  -

4.1.2. Experiencia en el sector de la transformación digital

Se valorará la experiencia del equipo de trabajo en proyectos de transformación digital y de oficina de transformación digital tanto para empresas privadas como para administraciones públicas y en especial para administraciones públicas del ámbito de actividad de URA.

4.2. Planificación del proyecto y propuesta metodológica de gestión de ejecución de los servicios de acompañamiento y soporte

Se valorará la planificación del proyecto y propuesta metodológica de gestión de ejecución de los servicios de acompañamiento y soporte, de acuerdo a las actividades descritas en el alcance del proyecto:

- Soporte en el despliegue del Plan de transformación digital.
- Soporte en el ámbito de la formación y capacitación digital.
- Medición de resultados y contraste con expectativa

- Seguimiento periódico de la ejecución y reporte a los órganos directivos URA y estamentos de nivel superior.
- Revisión periódica del Plan.
- Soporte al Plan de comunicación interna, estableciendo labores de divulgación interna para garantizar el éxito del proyecto de transformación.
- Identificación de riesgos en el avance de los trabajos, así como la definición de acciones para la mitigación de los mismos.
- Propuestas de mejora en el ámbito de la trasformación digital de URA.

5. Otras consideraciones.

Se prevé la realización de reuniones quincenales de seguimiento de los trabajos.

La empresa o persona adjudicataria deberá mostrar, cuando la Agencia Vasca del Agua lo solicite, la información generada en cada momento durante el curso de los trabajos.

El Adjudicatario no podrá utilizar ni proporcionar a terceros, dato alguno obtenido a partir de los trabajos contratados, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización por escrito de la Administración contratante.

El adjudicatario deberá adecuar las estadísticas y estudios al enfoque de género y uso no sexista del lenguaje, tal y como se establece en los artículos 17 y 19.4 del «Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres», cumpliendo de esta forma lo recogido en la Circular 1/2023, de la Tecnologías de la Información y la Comunicación sobre «Adecuación de las herramientas tecnológicas a las estadísticas y estudios con enfoque de género».

El adjudicatario deberá cumplir el artículo 7 del Decreto 159/2012, por el que se regula la apertura y reutilización de las aplicaciones informáticas de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, («Apertura de las Aplicaciones Informáticas»), el cual establece que: . Las entidades descritas en el artículo 2 pondrán a disposición pública en el Directorio descrito en el artículo 4, los documentos que contengan las fuentes de cada aplicación informática a medida que se vayan disponiendo de ellas en los correspondientes hitos […]» Se deberá incluir posteriormente también toda su documentación (incluyendo código fuente, manuales, guías, etc.) en el repositorio habilitado para ello, en este caso, identificado como «OpenApps Euskadi» [http://openapps.euskadi.eus].

El adjudicatario deberá cumplir los compromisos y las normas en materia de seguridad y confidencialidad respecto a los sistemas de información a los que tenga acceso por razón de este trabajo de acuerdo con la legislación vigente y, específicamente, la obligación de cumplir con las restricciones que impone Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales , es decir, se deberán cumplir las obligaciones ,de conformidad con lo previsto en el artículo 28 del «Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)» (RGPD)