Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Álava

www.araba.eus

ADQUISICIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE DE GESTIÓN DEL TALLER MECÁNICO DEL SERVICIO DE PARQUE MÓVIL DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. EXP. 74/26

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove

Egiaztapen kodea Código de verificación
Mnpf-rXmM-BvBB-P6bL

1.- OBJETO DEL CONTRATO.....3

2.- SITUACIÓN ACTUAL…….....3

3.- JUSTIFICACIÓN…….....3

4.- ALCANCE DEL CONTRATO…….....4

5.- CONDICIONES DEL CONTRATO 7

6.- INFORMES DE SEGURDIDAD OBLIGATORIOS ……8

7.- FORMACIÓN Y MANUALES DE USUARIO/A.....11

8.- SOPORTE TÉCNICO…….....11

9.- PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....11

10.- HITOS DE PAGO, VALIDACIÓN y PLAZO DE IMPLANTACIÓN ……..…12

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento tiene por objeto el establecimiento de los requisitos técnicos para la adquisición de un software destinado a la gestión integral de los trabajos realizados por el taller mecánico del Servicio de Parque Móvil la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA).

2.- SITUACIÓN ACTUAL

El Servicio de Parque Móvil, perteneciente a la Dirección de Servicios Generales de la DFA, realiza la gestión de los trabajos que realiza el taller mecánico, en su mayoría, mediante métodos manuales. Estos sistemas no permiten la reutilización ni el intercambio de información entre los distintos interesados, lo que provoca la duplicación de esfuerzos y almacenamiento, además de aumentar el riesgo de errores e inconsistencias en los datos utilizados para la toma de decisiones.

3.- JUSTIFICACIÓN

La implementación de un sistema digital para la gestión del taller mecánico del Servicio de Parque Móvil es fundamental para mejorar la eficiencia y precisión en los procesos administrativos. Los métodos manuales actuales generan dificultades en la trazabilidad de la información, fomentan la duplicación de esfuerzos y almacenamiento, y aumentan la posibilidad de errores e inconsistencias en los datos.

Un sistema informatizado permitirá centralizar la información, facilitar su acceso y actualización en tiempo real, optimizar la toma de decisiones y mejorar la coordinación entre los distintos interesados. Además, reducirá el tiempo y los recursos dedicados a tareas repetitivas, favoreciendo una gestión más eficiente y transparente.

4.- ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del presente contrato incluye:

4.1. SUMINISTRO DE SOFTWARE DE GESTIÓN INTEGRAL DEL TALLER MECÁNICO

El software proporcionado deberá ser capaz de gestionar modularmente los siguientes aspectos funcionales:

- **Gestión de Taller:**
    - Oficina de taller: Control total de órdenes de reparación, presupuestos e históricos.
    - Planificación: Módulo gráfico para la gestión de citas y carga de trabajo.
    - Productividad: Seguimiento de operarios, estadísticas de rendimiento y fichaje digital.

- Garantías y Vehículos de sustitución: Gestión de abonos de marca y control de flota de sustitución.

- **Gestión de Almacén y Recambios:**
  - Aprovisionamiento: Gestión automatizada de pedidos a proveedores y control de stock:
    - Capacidad para importar las tarifas de los lotes de las licitaciones que adjudica la DFA.
    - Devoluciones de pedidos
    - Inventarios rotativos.
  - Facturación: Emisión de facturas resumen y control de ventas a crédito.
- **Contabilidad y Administración:**
  - Integración Total: Contabilización automática de las operaciones de taller y almacén.
  - Tesorería: Gestión de caja, vencimientos de cobros/pagos y emisión de ficheros bancarios.
  - Activos y Cierres: Control de amortizaciones, balances y diarios en tiempo real.

A su vez, se requerirá realizar una migración / carga inicial de datos de vehículos, órdenes de trabajo e históricos existentes.

El software proporcionado deberá ser capaz de gestionar los siguientes aspectos técnicos:

- El acceso al sistema y a sus diferentes funcionalidades se deberá realizar utilizando un navegador web sin necesidad de ninguna instalación en los puestos de trabajo de los usuarios, y deberá funcionar como mínimo en los navegadores Google Chrome y MS Edge.
- Responsive: la aplicación deberá tener versión adaptada a dispositivos móviles.
- Administración de personas usuarias y sus perfiles en el aplicativo, capacidad de gestión de cuentas de las diferentes personas que hagan uso de la herramienta.
- Seguridad: dispondrá de un sistema de acceso restringido que garantiza las exigencias normativas de confidencialidad y protección de datos (integración con AD-EntraID, certificado electrónico, 2FA para usuarios externos).
- Posibilidad de integración, vía api o servicios web seguros, con sistemas de información externos.

4.2. SERVICIOS DENTRO DEL ALCANCE DEL PROYECTO

Además del suministro del software, se contemplan también una serie de servicios complementarios al suministro del sistema.

- Configuración: puesta en marcha del software realizando las customizaciones propias (inclusión de logo, nombre, definición de pantallas y formularios …).

- Formación (detallado en el apartado 7 de “Formación y manuales de usuario/a”).
- Servicio de atención y soporte técnico: se contempla un Servicio de Atención que registre y resuelva las distintas incidencias relativas al software habilitado.
- Mantenimiento evolutivo y correctivo.

4.3. MODALIDAD DEL SERVICIO

La contratación del software (SaaS) corresponderá al periodo de tiempo:

Desde la fecha de puesta en producción al 31 de diciembre de 2030 en modo subscripción.

4.4. PRUEBA FUNCIONAL OBLIGATORIA

Objeto de la prueba

Con el fin de acreditar la adecuación de la solución ofertada a las prescripciones técnicas, **todos los licitadores deberán realizar una demostración práctica (demo) de 120 minutos** en la fecha que indique el órgano de contratación.

Alcance de la demo

La herramienta deberá cubrir las funcionalidades mínimas indicadas en este documento, incluyendo los aspectos funcionales antes indicados y aspectos técnicos (acceso web, responsive, seguridad, integración).

El licitador podrá **preconfigurar la demo** (cargar datos ficticios, preparar flujos y pantallas) para agilizar la presentación.

La demo se realizará en entorno real o preproductivo y deberá mostrar, de forma operativa, las funcionalidades exigidas en este pliego.

Convocatoria y formato

La convocatoria de la demo será realizada por el **órgano de contratación**, que la comunicará a las licitadoras con una antelación mínima de **2 días hábiles**.

La demo se realizará **preferentemente de forma presencial** en las dependencias de la Diputación Foral de Álava, con acceso remoto a la aplicación.

No obstante, también se considerará **válida** la realización de la demo **por videoconferencia mediante Microsoft Teams**. En tal caso, en la convocatoria se facilitará el **enlace oficial de conexión**, junto con la fecha, la hora y las instrucciones necesarias para garantizar el acceso.

El licitador deberá **indicar expresamente en su oferta** la **persona o personas que deben ser convocadas** para la realización de la demo, incluyendo nombre, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto. Esta información será utilizada para remitir la convocatoria tanto en modalidad presencial como en modalidad telemática.

En cualquiera de las modalidades (presencial o Teams), el licitador deberá garantizar:

- La **visualización completa** de la aplicación y de todas las funcionalidades exigidas.
- El **acceso en tiempo real** al entorno de demostración.
- La **disponibilidad del personal técnico** de la licitadora durante toda la sesión.

La modalidad finalmente utilizada deberá permitir la evaluación de la demo en **condiciones equivalentes**, sin limitación funcional ni degradación del servicio.

Evaluación

- Una vez concluida la demostración la mesa de contratación levantará **acta de la prueba**, indicando si el licitador ha mostrado todas las funcionalidades requeridas
- La evaluación será binaria: **APTO / NO APTO**.
- La no realización de la demo, la imposibilidad de mostrar las funcionalidades exigidas o la falta de asistencia será **causa de exclusión** del procedimiento.

Coste

La realización de la demo será **sin coste adicional** para la Administración.

4.5 LICENCIAS MÍNIMAS REQUERIDAS POR MÓDULO:

La licitadora deberá indicar en su oferta el número de licencias que incluye por módulo, que en ningún caso podrá ser inferior a los mínimos establecidos. El precio ofertado deberá cubrir estos mínimos.

Módulo / Funcionalidad	Número mínimo de licencias
Gestión del taller	**3**
Gestión del almacén y recambios	**3**
Contabilidad y administración	**3**

El contrato dará la posibilidad de contratar más licencias si fuera necesario, al mismo precio unitario que las licencias iniciales.

5.- CONDICIONES DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes condiciones para la ejecución de las diferentes actuaciones del contrato:

- El sistema de información ofertado deberá estar alojado en la nube (SaaS).
- Deberá ser posible importar datos actuales al nuevo sistema partiendo de ficheros intermedios (csv, tablas de base de datos, etc). También debe ser posible la exportación de datos de la herramienta a un formato estándar de fichero.
- Por finalización del contrato o cambio de proveedor, la empresa adjudicataria, a petición de la DFA, proporcionara sin coste adicional los datos generados por la aplicación durante su ciclo de vida en un formato adecuado para su uso y acordado con DFA, así como el modelo de datos.
- Requisitos de seguridad:
    - Comunicaciones cifradas desde navegador hasta servicio SaaS
    - Necesidad de poder generar perfiles de usuario, según sus funciones.
    - Los componentes que sustenten el sistema de información deberán estar actualizados, evitando en todo momento la existencia de vulnerabilidades.
    - El sistema de información objeto del contrato deberá cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (RGPD), y demás normativa aplicable en materia de protección de datos personales. En caso de existir incidentes relacionados con protección de datos deberán contactar con la persona delegada de protección de datos antes de 24h tras la detección en la siguiente dirección electrónica dpd@araba.eus
    - La empresa propietaria del producto notificará las incidencias/violaciones de seguridad en el servicio contratado a la mayor brevedad.
    - La disponibilidad del sistema será 24x7.
    - Será necesaria la realización de copias de seguridad que aseguren un RPO máximo de 24h.
    - El RTO máximo del sistema será de 24h.
    - Será necesario un acuerdo de nivel de servicio (SLA) que asegure la continuidad del servicio y la recuperación de los sistemas albergados ante cualquier incidente. El nivel de disponibilidad del sistema ha de ser de 99,99%, y el periodo máximo asumible de pérdida de datos ha de ser de 24h.
    - Se registrarán los accesos exitosos y fallidos en la aplicación. Así mismo, se registrará la actividad de las acciones de administración del sistema.
    - El sistema de información deberá estar albergado en territorio UE.

El incumplimiento de estas condiciones podrá dar lugar a la exclusión de la oferta por incumplimiento de las prescripciones del pliego.

6.- INFORMES OBLIGATORIOS

La empresa adjudicataria deberá aportar, sin coste adicional, los siguientes informes y evidencias de seguridad durante la vigencia del contrato:

1. **Informe inicial de hacking/pentest externo**

- Realizado por una empresa independiente ajena a la adjudicataria.
- Entrega a la puesta en producción de todos los módulos.
- Contenido mínimo:
    - Alcance y metodología.
    - Hallazgos clasificados según CVSS (última versión).
    - Evidencias técnicas.
    - Plan de corrección y trazabilidad de cierre.
- La adjudicataria se compromete a corregir las vulnerabilidades detectadas en los plazos establecidos en este pliego:
    - Crítica (CVSS ≥ 9): 5 días laborables.
    - Alta (7 ≤ CVSS < 9): 10 días.
    - Media (4 ≤ CVSS < 7): 25 días.
    - Baja (CVSS < 4): 60 días.
- Los hackings se repetirán como mínimo cada 2 años por una empresa ajena a la adjudicataria y los informes de los mismos se entregarán a DFA. Los gastos de realización de los hackings no supondrán ningún gasto adicional para la DFA.
- Como alternativa se puede optar por un servicio de hacking interno de DFA. En este caso, la DFA podrá hacer auditorias técnicas sobre la plataforma y si se detectan vulnerabilidades, exigirá tiempos de resolución e incluso penalizaciones.

2. **Informe mensual de disponibilidad y continuidad (SLA)**

- Nivel de disponibilidad alcanzado (99,99% mensual).
- Incidencias y tiempos de indisponibilidad.
- Evidencias de copias de seguridad y pruebas de restauración (RPO/RTO ≤ 24h).
- Ventanas de mantenimiento programadas.

- Nº de usuarios concurrentes y los máximos de concurrencia alcanzados identificados por día y módulo/funcionalidad

3. **Informe semestral de vulnerabilidades y actualizaciones**

- Inventario de parches aplicados (sistema operativo, middleware, base de datos, aplicación).
- Vulnerabilidades detectadas y estado de remediación.
- Evidencias de hardening y gestión de componentes.

4**. Informe semestral de accesos y trazabilidad**

- Resumen de accesos exitosos y fallidos.
- Acciones de administración del sistema.
- Gestión de identidades (integración con AD-EntraID, 2FA para usuarios externos).
- Registro de eventos de seguridad relevantes.

5. **Informe mensual de seguimiento y soporte** (tras puesta en producción)

5.1. Estado del proyecto

- Porcentaje de avance global y por hito.
- Hitos completados y pendientes.
- Desviaciones respecto al cronograma y acciones correctivas.

5.2. Incidencias y soporte

- Número total de incidencias registradas en el periodo.
- Clasificación por criticidad (Crítica, Alta, Media, Baja).
- Tiempo medio de resolución por categoría.
- Cumplimiento del SLA de resolución:
    - Crítica: ≤ 4 horas.
    - Alta: ≤ 8 horas.
    - Media: ≤ 24 horas.
    - Baja: ≤ 72 horas.

5.3. Evoluciones y mantenimiento

- Evoluciones funcionales aplicadas en el periodo.
- Mejoras pendientes y planificación prevista.
- Actualizaciones técnicas y parches aplicados.

5.4. Cumplimiento SLA

- Disponibilidad alcanzada (%).
- Incidencias de continuidad y tiempos de recuperación (RPO/RTO).
- Evidencias de copias de seguridad y restauración.

5.5. Riesgos y acciones

- Riesgos detectados en el proyecto.
- Medidas preventivas y correctivas adoptadas.

Formato y entrega:

- Idioma: castellano.
- Formato: PDF y, cuando aplique, CSV/XLSX.
- Publicación en un portal de cliente o envío por correo seguro.
- Plazo máximo de entrega: 10 días naturales tras el cierre del periodo.

Confidencialidad: Todos los informes se consideran información confidencial de la DFA.

7.- FORMACIÓN Y MANUALES DE USUARIO/A

La empresa adjudicataria deberá proporcionar formación sobre el software ofertado. En concreto se deberá proporcionar:

- Formación a usuarios para el manejo básico del software.
- Formación para usuarios avanzados. Por ejemplo, para perfil administrador que han de asignar permisos en la aplicación.
- Las sesiones formativas deben presentar las capacidades de la herramienta a nivel teórico y abordar la implementación de ejercicios prácticos similares a los que se encontrarán los usuarios al trabajar con el aplicativo.
- La empresa adjudicataria proveerá manuales de usuario en los que se detalle y explique toda la operativa necesaria para la explotación de la aplicación.

8.- SOPORTE TÉCNICO

La empresa adjudicataria proporcionará servicio de soporte técnico con el propósito de:

- Facilitar asistencia técnica a las personas usuarias.
- Ayuda en el uso de la herramienta.
- Corregir anomalías o mal funcionamiento de la herramienta.

9.- PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

- Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una planificación preliminar de implantación, que tendrá carácter orientativo y no vinculante, y que servirá como base de trabajo para la planificación definitiva del proyecto. La fecha estimada de finalización no podrá exceder el 31/12/2026.

Planificación definitiva

Tras la firma del contrato, la Jefatura de Proyecto designada por la empresa adjudicataria y el Comité de Dirección del Proyecto de la DFA:

- Revisarán la planificación preliminar aportada por la licitadora.
- Acordarán el calendario definitivo, orden de implantación, hitos, entregables y periodicidad de seguimiento.
- Documentarán la planificación final mediante un Plan de Proyecto consensuado, que regirá la ejecución del contrato.

10.- HITOS DE PAGO, VALIDACIÓN y PLAZO DE IMPLANTACIÓN

Los pagos se realizarán conforme a los hitos definidos, vinculados a la validación de entregables por parte de la Diputación Foral de Álava. La adjudicataria deberá planificar sus actividades para cumplir dichos hitos, que incluyen:

- **Inicio del proyecto**
  Hito: Inicio del proyecto y entrega del plan detallado (cronograma y gobernanza)
  Entregable: Plan detallado del proyecto (cronograma, gobernanza)

- **Gestión de Taller**
  Hito: Configuración, carga de datos, formación y puesta en marcha
  Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)
- **Gestión de Almacén y Recambios**
  Hito: Configuración, carga de datos, formación y puesta en marcha
  Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)
- **Contabilidad y Administración**
  Hito: Configuración, carga de datos, formación y puesta en marcha
  Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)
- **Cierre del proyecto**
  Hito: Migración de datos y validación funcional completa, formación completa, aceptación final y entrega del informe inicial de hacking externo validado
  Entregable: Informe de migración de datos y validación funcional (logs, checklist), informe inicial de hacking externo validado y acta de aceptación final.

La aceptación de cada hito será condición indispensable para la facturación correspondiente. Los pagos estarán condicionados a la validación de cada entregable por parte de la DFA.

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2026.05.11 09:17:44 Z