



Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Álava

www.araba.eus

SUSCRIPCIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE DE GESTIÓN OPERATIVA Y SOLICITUDES DE SERVICIO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. EXP. 43/26





1.- OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.- SITUACIÓN ACTUAL.....	3
3.- JUSTIFICACIÓN.....	3
4.- ALCANCE DEL CONTRATO.....	4
5.- CONDICIONES DEL CONTRATO	8
6.- INFORMES DE SEGURIDAD OBLIGATORIOS	10
7.- FORMACIÓN Y MANUALES DE USUARIO/A.....	12
8.- SOPORTE TÉCNICO.....	13
9.- PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	13
10.- HITOS DE PAGO, VALIDACIÓN y PLAZO DE IMPLANTACIÓN	13



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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 operativa y del mantenimiento de la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA), así como a la administración de las solicitudes de servicio internas.

2.- SITUACIÓN ACTUAL

Los servicios de la Dirección de Servicios Generales de la DFA realizan la gestión y mantenimiento de los elementos operativos y todo tipo de solicitudes horizontales a toda la DFA (como pueden ser obras, vehículos, mobiliario...), 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 y el mantenimiento de los elementos operativos y todo tipo de solicitudes de servicio internas en la Dirección de Servicios Generales de la DFA 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 OPERATIVA Y SOLICITUDES DE SERVICIO

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

- **Elementos operativos de la DFA:** deberá permitir la gestión y actualización de un catálogo operativo que recoja todos los elementos utilizados por los distintos servicios de la Administración, integrándose con los datos procedentes del servicio de Patrimonio vigente. Este catálogo incluirá instalaciones y espacios de trabajo, oficinas, almacenes y centros de actividad. Además, deberá posibilitar la asociación de cada elemento con:
 - Documentación relevante (planos, fotografías, informes).
 - Solicitudes registradas y su estado actual.
 - Datos identificativos
 - Información técnica.
- **Obras:** permitir la gestión íntegra de intervenciones en elementos gestionados por la entidad facilitando:
 - Registro de solicitud de obra o intervención.
 - Seguimiento de las tareas definidas.
 - Planificación de los recursos y tareas necesarias.
 - Recepción y archivo de presupuestos y facturas.
- **Mantenimiento:** Posibilita la gestión de solicitudes de mantenimiento dando soporte a:
 - Recepción de solicitudes de mantenimiento.
 - Generación de órdenes de trabajo.
 - Asignación de trabajos a los diferentes operarios.
 - Seguimiento de las diferentes solicitudes (estado en el que se encuentran).
 - Sistema de notificaciones ante asignación de trabajos de mantenimiento, cambios de estado, etc.
 - Relación de trabajos y actuaciones acometidas por el operario.
- **Flota de vehículos:** permitir la gestión del parque móvil de forma que facilite:
 - Obtener un catálogo actualizado de la flota disponible.
 - Visualizar el estado y costes de la flota.



- Reparaciones y mantenimientos.
- Centralizar datos de vehículos.
- **Mobiliario:** Gestión del mobiliario gestionado por la entidad:
 - Ficha descriptiva de cada elemento (descripción, coste, reparaciones, ubicación, fechas de adquisición y retirada).
 - Etiquetado de los elementos para permitir su identificación.
 - Historial y localización física.
- **Solicitudes de servicio internas:** Portal web para la emisión y recepción / gestión de solicitudes de servicio internas que permita:
 - El envío de solicitudes por parte de las personas usuarias y conocer el estado de las mismas, así como la fecha prevista de solución.
 - Sistema de notificaciones para informar ante cambios en el estado de las solicitudes.
 - Posibilidad de definir el circuito de aprobaciones de las solicitudes, con la persona responsable o responsables que han de aprobar la solicitud y el orden de aprobación.
 - Generación de nuevas solicitudes de servicio por parte del administrador de una forma autónoma sin ayuda de proveedor del software.
 - Gestión y seguimiento de proyectos, que permita a su vez, la definición y asignación de tareas a los diferentes integrantes del servicio con una fecha estimada de finalización y la recopilación de la documentación asociada.
- **Herramienta de informes:** Herramienta de análisis para permitir acceder a los datos de la aplicación:
 - Posibilidad de diseñar y personalizar informes propios.
 - Visualización de datos en la propia aplicación y posibilidad de exportar a otros formatos (Excel, pdf, etc).

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 (petionario, gestor, administrador, ...): capacidad de gestión de cuentas de las diferentes personas que hagan uso de la herramienta (en la Dirección de Servicios Generales de la DFA trabajan 132 personas, pero no todas ellas serán usuarias de la aplicación).



- 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, circuitos o flujos, informes de seguimiento, gestión de avisos (vía correo, otros) ...).
- Formación (detallado en el apartado 6 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.
- Dentro del módulo de “**Solicitudes de servicio internas**”, migración y puesta en marcha de las 17 fichas / formularios en PDF que existen en la actualidad detallados en el anexo 1.
- 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 suscripción.

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 módulos de Elementos operativos, Obras, Mantenimiento, Flota, Mobiliario, Solicitudes internas, Informes 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 USUARIOS MÍNIMOS REQUERIDOS POR MÓDULO:

La licitadora deberá indicar en su oferta el número de accesos simultáneos que incluye por módulo, que en ningún caso podrá ser inferior a los mínimos establecidos. El precio ofertado deberá cubrir estos mínimos y garantizar la capacidad para atender picos de demanda con un **incremento del 20% adicional sobre los usuarios simultáneos mínimos concurrentes establecidos para cada módulo**, durante un **total máximo de 5 días por mes, aunque dichos días no sean consecutivos**, sin degradación del servicio, sin reducción del rendimiento y sin variación de precio.

El cumplimiento de esta capacidad deberá poder verificarse mediante los **informes mensuales de disponibilidad y continuidad (SLA)**, que deberán reflejar los máximos de concurrencia alcanzados y el comportamiento del sistema durante dichos periodos.

Módulo / Funcionalidad	Usuarios Mínimos concurrentes
Elementos Operativos	20
Obras	20
Mantenimiento	20
Flota de vehículos	5
Mobiliario	5
Solicitudes internas	ilimitados
Informes	5

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, proporcionará 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 ($CVSS \geq 9$): 5 días laborables.
 - Alta ($7 \leq CVSS < 9$): 10 días.
 - Media ($4 \leq CVSS < 7$): 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 ($RPO/RTO \leq 24h$).
- 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 o crear objetos (pantallas, formularios, flujos, etc) 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 encontraran 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.
- Crear solicitudes por parte de las personas usuarias y que estas puedan hacer su posterior seguimiento.

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 registrará 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)



- **Elementos Operativos**

Hito: Configuración, formación y puesta en marcha

Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)

- **Obras**

Hito: Configuración, formación y puesta en marcha

Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)

- **Mantenimiento**

Hito: Configuración, formación y puesta en marcha

Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)

- **Flota de vehículos**

Hito: Configuración, formación y puesta en marcha

Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)

- **Mobiliario**

Hito: Configuración, formación y puesta en marcha

Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)

- **Solicitudes internas**

Hito: Configuración, formación y puesta en marcha

Entregable: Informe de configuración y formación inicial (actas, manuales)

- **Informes**

Hito: Configuración, 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.