Arabako Kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

IMPLANTACIÓN NUEVO SISTEMA TRIBUTARIO BASADO EN ERP Y SUMINISTRO LICENCIAS SAP (2023054)

Pliego de prescripciones técnicas (PPT)

Junio 2023.

Índice

1. Introducción 3
2. Enfoque del Proyecto 4
3. Objeto del contrato 6
3.1 Objetivos 6
4. Situación actual 9
5. Requerimientos generales de la solución a implantar 11
6. Lote 1. Suministro de licencias y servicio de mantenimiento 14
6.1 Alcance del suministro y servicio de mantenimiento 14
6.2 Condiciones generales 14
6.3 Cumplimiento del ENS 15
7. Lote 2. Servicio de implantación SAP F1 16
7.1 Alcance del servicio 16
7.1.1 Requerimientos de negocio DFA 16
7.1.2 Trabajos relacionados con la infraestructura SAP 20
7.2 Planificación y estrategia de despliegue 22
7.3 Organización 23
7.3.1 Del servicio 23

1. Introducción

Son ya muchos los años que llevamos oyendo el término Transformación Digital, especialmente en el sector público. En los últimos años no han sido pocas las leyes que han incidido en ello, hasta acabar en las leyes 39 y 40 de 2015 que han revolucionado el procedimiento administrativo. Pero en cuanto al modelo tributario y de Hacienda, poca evolución ha tenido.

En los últimos años han ido apareciendo, en el ámbito tributario diferentes iniciativas que hacen vislumbrar un cambio que se está dando en el mundo tributario. **El paso de una Hacienda declarativa, basada en las declaraciones de los contribuyentes a una Hacienda basada en datos**, en la que la Hacienda es la que toma la iniciativa, elabora las liquidaciones y basa su gestión en los datos que el contribuyente proporciona. Prueba de ello son el sistema inmediato de información de IVA o el propio TicketBai. Iniciativas, ambas, a las que la **Diputación Foral de Álava (en adelante DFA)** se ha sumado y que recogen información de los contribuyentes (personas y empresas) pero a la que le falta un salto adicional y es el uso de esta ingente cantidad de datos para gestionar su relación con el contribuyente.

La **Hacienda Foral de Álava (en adelante la HFA)**, y más concretamente su Dirección de Hacienda, está inmersa en un proceso de profunda transformación a fin de mejorar sustancialmente la asistencia al contribuyente, facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y detectar y eliminar el fraude fiscal. Para ello es fundamental tanto la gestión y el tratamiento de la información, sobre la base de una óptima digitalización de sus datos y procesos, como la disposición de una estructura organizativa plenamente adaptada y comprometida con el proceso emprendido y con los nuevos activos digitales que se van a habilitar al efecto.

El **Centro de Cálculo de Álava S.A. (en adelante CCASA)** acompaña a la HFA en la estrategia de modernización de sus sistemas tributarios y formará parte del equipo de proyecto que se constituya para afrontar la transformación necesaria.

2. Enfoque del Proyecto

La **línea general** es comenzar la implantación del núcleo de la gestión de tributos sobre un ERP tributario, 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 utilizan herramientas propias (ya desarrolladas y existentes en la propia DFA). Pero la idea es que consoliden información en las bases del ERP para una visión única de todos los tributos y la visión total 360º (de todos los tributos) de un mismo contribuyente. Para las herramientas propias que se quieran conservar, se convertirán tecnológicamente (de Cobol a Java) para que puedan disfrutar de una segunda vida (esta parte no es objeto del presente pliego).

Al final del proyecto se espera tener todos los aplicativos de Hacienda sustentados en el núcleo del ERP de gestión de tributos, con las aplicaciones que se vayan a conservar tal cual están, convertidas a Java. Las nuevas aplicaciones que haya que construir desde cero serán construidas sobre el ERP o en Java.

En cuanto a la estrategia de despliegue del proyecto en su totalidad se ha optado por una **estrategia de despliegue por función**. En una la primera fase (**Fase 1 y objeto de este pliego**), se unificarán los ficheros de contribuyentes y se implantará el módulo de recaudación (tanto voluntaria como ejecutiva). En una segunda fase (**Fase 2 y NO objeto de este pliego**), se extenderá la solución tributo a tributo en un orden aun por fijar.

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 **acelerar la obtención de beneficios, pero controlando el riesgo operativo:**

- ALCANCE FUNCIONAL: Comenzar con las funciones más relevantes para el negocio, **empezando por la Función de Recaudación 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 tributaria DFA.
- Visión de liquidaciones de pagos y estado de los pagos por contribuyente para todo el ámbito tributario de la DFA.
- Facilidad en la migración de los tributos de un sistema a otro.

El reto que plantea el proceso que quiere abordar la HFA es importante, pero también es una gran oportunidad para la modernización de los servicios que presta y las funciones que desarrolla la HFA como responsable de gestionar los ingresos tributarios del Territorio 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 Hacienda y la sostenibilidad de la inversión en el ERP a implantar, dado el esfuerzo presupuestario que va a demandar en los próximos años.

3. Objeto del contrato

El objeto del servicio es la primera fase de la implantación de un ERP Tributario basado en tecnología SAP TRM & PSCD.

Para ello se articula la presente licitación en 2 lotes:

1. Lote 1: Suministro de las licencias de SAP TRM & PSCD necesarias para el proyecto.
2. Lote 2: Servicios de definición de la transformación de la Gestión Tributaria y Recaudatoria, así como la implantación de la solución SAP TRM & PSCD en la Fase 1.

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

3.1 Objetivos

El objetivo principal de la presente contratación es la implantación de una plataforma tecnológica global que responda a las necesidades de evolución digital que requiere el Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava. La presente licitación abarca la Fase 1 del proyecto, los servicios para la implantación del fichero único de contribuyentes y la implantación del módulo de recaudación.

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 contribuyente, capa informacional y de reporting, capa operacional, capa de dato contribuyente, así como la capa de integración con fuentes externas e internas, garantizando así:

- Dato unificado al servicio de los procedimientos tributarios
- Garantizar la calidad y la seguridad del dato al servicio del contribuyente
- Habilitar nuevos canales digitales en el intercambio de datos con terceros
- 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 el contribuyente:** Facilitar el cumplimiento de las obligaciones por parte del contribuyente, a través de:
  - La transparencia con el contribuyente.
  - Multicanalidad, servicios digitales, autoservicio.
  - Personalización y proactividad.

- **Modelo tributario común**
  - 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 al contribuyente.
  - Modelo más fácilmente escalable para adaptarse a cambios normativos.

- **Modelo de dato unificado**
  - Visibilidad global e inmediata de la situación tributaria
  - Visión completa de las obligaciones tributarias por contribuyente a disposición de la DFA y del contribuyente, aportándole así transparencia y facilidad de trámites.
  - Gestión centralizada del dato, lo que ayuda a mejorar ratios de recaudación y notificación, a través de reducción de datos erróneos.

- **Procedimientos transversales homogéneos**
  - Modelo de gestión documental estandarizado, manejando diseños y conceptos comunes. Esto facilita la relación con el contribuyente.
  - 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 al contribuyente.
  - Trabajo bajo excepción, y capacidades de automatización apoyando en el día a día del empleado público 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 tributarios.
  - Reducir el tiempo para la puesta en marcha de nuevos tributos o cambios legislativos.

Hay que tener en cuenta que los servicios que se licitan constituyen la primera fase de la implantación del ERP Tributario de la HFA que consta principalmente de los siguientes bloques:

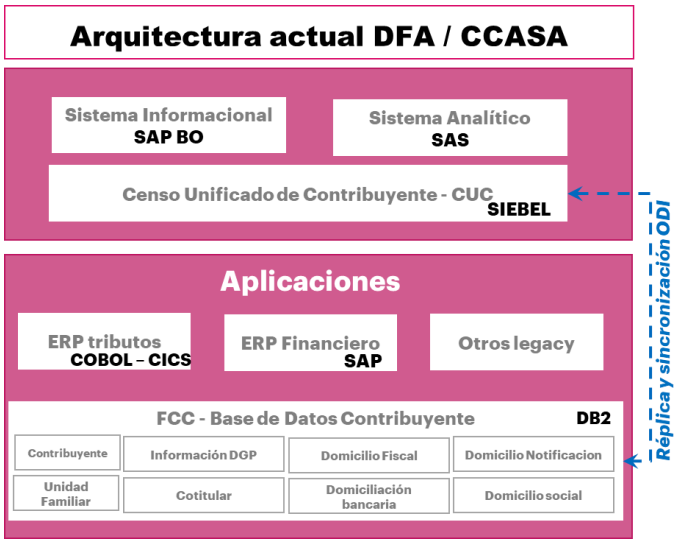
- **Diseño de la estrategia y plan de transformación tributaria a abordar por la HFA.**
- **Unificación de los dos ficheros maestros de contribuyentes de la HFA en el módulo Business Partner de SAP, ya existente en la instalación. Además, se deberán mantener en funcionamiento las aplicaciones actuales.**
- **Implantación del módulo de recaudación de SAP TRM & PSCD.**

4. Situación actual

Sobre los ficheros de contribuyentes

El núcleo de los sistemas tributarios de la DFA son desarrollos a medida realizados por el CCASA a lo largo de más de 30 años. Durante estos años hasta la actualidad ha tenido un mantenimiento constante para adaptarlo a las novedades legales y necesidades que iban surgiendo. El núcleo está desarrollado en COBOL y corre en los sistemas centrales de la DFA. Actualmente es un sistema tecnológicamente obsoleto, aunque funcionalmente responde a los requerimientos de la HFA, pero con muchas lagunas y con un largo camino por recorrer en cuanto a su transformación en una Hacienda Digital.

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. En total son unas 150 aplicaciones.



La plataforma de Gestión Tributaria (afectada por el alcance de este pliego) de la DFA es multitecnología basada principalmente en tecnologías Cobol/CICS, DB2 y SIEBEL, con un modelo de integración complejo para asegurar un dato contribuyente actualizado y de calidad. Esta plataforma está constituida por 4 capas:

- Capa Informacional.
    - Modelo de reporting y analítico basado en un Censo Unificado del Contribuyente – Tecnología SIEBEL CRM V.8.1.1, componente Public Sector – utilizando SAP BO para la explotación del dato y SAS para el sistema analítico – poco evolucionado.
    - La sincronización entre CUC – y el Fichero Central del Contribuyente (IBM DB2) es mediante el producto Oracle Data Integrator.
    - El DW del DB2 se carga mediante una ETL desarrollada a medida.
- Capa Dato Contribuyente. Se gestionan 7 estructuras de campos, a concretar durante el proyecto:
    - Contribuyente
    - Cotitular
    - Domiciliación Bancaria
    - Domicilio Fiscal
    - Domicilio Notificación
    - Domicilio Social
- Capa Operaciones. Dos aplicaciones principales afectadas, una cubriendo la gestión tributaria de DFA y otra cubriendo la gestión económica-financiera (basada en SAP EAPS).
- Capa Integración. Dentro de la arquitectura de integración se dispone de los diferentes componentes de integración:
    - Oracle Data Integrator – Integración entre CUC y FCC.
    - SAP PO – Para integrar SAP EAPS con aplicaciones Legacy.
    - Bus Integración antiguo de IBM – En estos momentos se está eliminando.

Sobre el módulo de recaudación

Actualmente, las aplicaciones disponibles están desarrolladas a medida y organizadas por tributos. Hay que tener en cuenta que, para la implantación de la parte de recaudación, la información origen estará distribuida por diferentes aplicaciones. Una vez acordado el modelo de integración de las aplicaciones actuales con el módulo de recaudación, será el CCASA el que desarrolle las interfases necesarias en las aplicaciones actuales. Siendo responsabilidad del licitador y dentro del alcance del servicio de implantación todos los trabajos relativos a la definición del sistema de integración y los desarrollos, parametrizaciones u otros trabajos que haya que realizar en la plataforma SAP.

5. 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 son los siguientes:

Adaptación al modelo de gestión de la Administración Foral de Álava

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

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.

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 tributaria 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, 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 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 tributario.

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 DFA y de la HFA.

La información tributaria 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.

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.

6. Lote 1. Suministro de licencias y servicio de mantenimiento

6.1 Alcance del suministro y servicio de mantenimiento

Las licencias SAP a suministrar dentro del presente contrato son las siguientes:

Código	Producto	Block Metric	Cantidad
7019982	SAP S/4 HANA Public Sector for Tax, Social Services & Payment Processing	10.000	23
7018852	SAP Enterprise Master Data Governance for SAP S/4HANA	5.000	3
7018703	SAP Access Control for SAP S4/HANA	100	2
7019958	UI Data Protection masking for SAP S/4HANA	1.000	1
7020468	SAP HANA, runtime edition for applications & SAP BW - New/Subsequent	1	1
	Mantenimiento Standard Support (19%) en Modalidad SAP-D asociado al importe estimado de inversión para 24 meses	Hasta 31/12/2024	2

6.2 Condiciones generales

Titularidad de la licencia SAP

La titularidad de la licencia SAP es de la DFA. Dado que este pliego es gestionado desde el Centro de Cálculo de Álava S.A. (CCASA), esta solicitud se realiza bajo una encomienda de gestión de la DFA.

Propiedad intelectual

DFA hará uso de las licencias y productos SAP requeridos, sin solicitar en ningún caso la propiedad intelectual de las mismas.

Condiciones de ejecución del servicio de mantenimiento de licencias

A fin de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios basados en licencias de productos SAP, se requiere para el total de los productos a mantener durante el periodo del presente pliego:

- Acceso a todas las versiones soportadas por SAP de todos los productos incluidos, tanto en dígitos mayores (major release) como menores (minor release).
- Acceso a todos los parches de producto generados por el fabricante.
- Disponibilidad de los Paquetes de Soporte (SAP Support packages) que genera el fabricante.
- Lo mismo para los paquetes de mejora de productos (SAP Enhancement Packs)
- Resolución de problemas a través de notas de SAP Support Advisory Center o servicio equivalente.
- Acceso a la base de datos de conocimiento de SAP sobre errores de software y formas de evitarlos (SAP Notes)

6.3 Cumplimiento del ENS

Esquema Nacional de Seguridad, aprobado por el Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, en su CATEGORÍA MEDIA: La empresa licitadora ofertará, instalará y mantendrá a lo largo de la vigencia del contrato una solución que cumpla los requisitos que el ENS establece actualmente, o establezca en el futuro, para la categoría MEDIA sin coste alguno para CCASA. La empresa propuesta para adjudicar deberá demostrar el cumplimiento del ENS para categoría MEDIA presentando el Certificado de cumplimiento de categoría MEDIA en ENS para las aplicaciones ofertadas en cualquier modalidad (SaaS, on-premise, …).

7. Lote 2. Servicio de implantación SAP F1

7.1 Alcance del servicio

El alcance del proyecto de transformación tributaria es un alcance global y completo del modelo tributario de la HFA, que incluye los siguientes ámbitos de actuación. Si bien en el alcance de esta licitación (de 24 meses) se abordará la primera fase de la implantación del ERP Tributario basado en SAP.

7.1.1 Requerimientos de negocio DFA

Revisión y confirmación de los procesos tributarios 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 tributario a nivel procesos es global cubriendo la totalidad del modelo tributario:

- Gestión tributaria
- Recaudación
- Inspección
- Procesos horizontales: recursos, reclamaciones, sanciones, notificaciones, etc.

Modelo unificado de datos tributarios

Diseño del modelo, armonización y depuración de los Datos Maestros actuales, que residen en varias aplicaciones, Fichero Central de Contribuyentes (**En adelante FCC**), Censo Unificado de Contribuyentes (**En adelante CUC**), y otros previo a la implantación de la solución.

Implantación del modelo central de contribuyentes, 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 Contribuyente asegurando un dato de calidad, actualizado en el tiempo y sin duplicidades, trasversal a toda la organización, incluyendo los puntos de coordinación y gestión con otras áreas departamentales y sistemas dependientes.

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 tributario, 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

Dentro del alcance del proyecto se incluirán los servicios de diseño de la nueva arquitectura de componentes de SAP TRM, y su coexistencia e integración – técnica y funcional - con los sistemas SAP actualmente implementados en CCASA – principalmente con SAP EAPS.

Asimismo, se llevará a cabo el dimensionamiento – *sizing* – del nuevo sistema y la implantación de este en 3 entornos: Desarrollo, Integración y Producción. No se incluye el suministro de la infraestructura tecnológica de soporte, *on premise*, que será suministrada por 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 instala y configura el nuevo sistema.

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
  - Hay que diseñar e implantar una arquitectura que tiene que transicionar durante los próximos años. En este sentido, es necesario, simplificar los escenarios intermedios y reducir los elementos superfluos. Hay que 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 contribuyente 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 contribuyente 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 contribuyente

Integración con el Portal del Contribuyente / Sede Electrónica, diseño del modelo e integraciones requeridas desde capa contribuyente 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 trasversal 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 la HFA, 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 de Recaudación de SAP TRM & PSCD.

7.1.2 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 infraestructura final.
- **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**.**
- **Instalación y puesta en marcha de SAP TRM & PSCD**. 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:
    - Instalación 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
    - Documentación de instalación, y plan de pruebas
- **Trabajos sobre SAP Solution Manager.** En CCASA se dispone una instalación de SAP Solution Manager 7.2 sobre el que se realizarán los trabajos necesarios para la consecución de los siguientes puntos:
    - Conexión de los nuevos sistemas SAP al Solution Manager
    - Envío de los datos actualizados de los sistemas a SAP Support Portal.
    - Generación y envío de informes EWAs
    - Distribución automática de licencias
    - Solución completa de monitorización de los sistemas a través de SAP Solution Manager
    - Otras funcionalidades de SAP Solution Manager que puedan considerarse de interés para el proyecto.
- **Actualización a últimas versiones.** Teniendo en cuenta la duración del proyecto, SAP dispondrá de versiones actualizadas de los productos respecto a las que se instalen inicialmente en el proyecto. 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 2022).
- **Soporte a servicios CQC de SAP.** SAP ofrece a los clientes servicios de validación, comprobación y optimización de los sistemas. Se realizarán todos los trabajos necesarios para dar apoyo a la realización del servicio *SAP GoingLive Check*, así como para otros que se consideren de interés.

- **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 procedimiento de copia de mandante 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.

7.2 Planificación y estrategia de despliegue

La empresa oferente detallará en su propuesta la planificación que estime más ajustada para cumplir los objetivos de DFA/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 entre los 2 lotes que se licitan. Por un lado, los servicios de implantación y por otro las licencias que se compran.

7.3 Organización

7.3.1 Del servicio

El servicio se organizará y gestionará, en la medida de lo posible, utilizando técnicas ágiles de gestión de proyectos, primando en todo momento la entrega de valor sobre otras consideraciones.

El licitador propondrá un esquema de actividades a realizar para la mejor prestación del servicio requerido.

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/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.

Este contrato es susceptible de ser cofinanciado al 40% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en el marco del Programa FEDER País Vasco 2021-2027.