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

Europar Batasunarekin batera finantzatua
Cofinanciado por la Union Europea

IMPLANTACIÓN NUEVO SISTEMA TRIBUTARIO (FASE 2), MANTENIMIENTO DE LA FASE1, Y EVOLUTIVOS DE LA FASE 1

EXP. 27030

Pliego de condiciones técnicas

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.

Junio 2026

Índice

1. Introducción 5
1.1 Descripción 5
2. Alcance 8
3. Situación actual 9
4. Requerimientos generales de la solución a implantar 12
5. LOTE 1: Implantación de tributos sobre SAP, Fase 2 15
5.1 Alcance 15
5.1.1 Objetivos 15
5.1.2 Procedimientos tributarios a implementar 17
5.1.3 Requerimientos de negocio DFA 19
5.2 Trabajos para realizar 23
5.2.1 Trabajos relacionados con la implantación de los nuevos tributos 23
5.2.2 Trabajos relacionados con la infraestructura SAP 24
5.3 Planificación y estrategia de despliegue 27
6. LOTE 2: Mantenimiento de tributos sobre SAP, Fase 1 29
6.1 Servicios 29
6.1.1 Descripción 29
6.1.1.1 Mantenimiento Correctivo y Catálogo de Soporte 29
6.1.1.2 Mantenimiento Evolutivo/Normativo 31
6.1.1.3 Actividades que realizar 32
6.1.2 Productos resultantes del contrato 33
6.1.3 Organización de los servicios 34
6.1.4 Niveles de calidad 35
6.1.5 Entorno funcional 36
6.1.6 Objetivos 36

6.1.6.1 Acuerdos de nivel de servicio 36
6.1.6.2 Calidad del servicio 37
6.1.6.3 Niveles de servicio 38
6.1.6.4 Tabla resumen de ANS 38
7. LOTE 3: Evolutivos de la Fase 1 40
7.1 Descripción 40
7.2 Alcance (trabajos a contratar) 43
7.3 Productos resultantes del contrato 44
7.4 Organización de los servicios 45
7.5 Niveles de calidad 46
7.6 Entorno funcional 46
7.7 Calidad del servicio 47
7.8 Niveles de servicio 47
8. LOTE 4: Solución integrada de la implantación, el mantenimiento, y los Evolutivos de la Fase 1 48
8.1 Alcance 48
8.2 Condiciones particulares 49
8.3 Calidad de servicio 49
9. Organización 50
9.1 LOTE 1: Implantación de tributos sobre SAP, Fase 2 50
9.1.1 Configuración del equipo de trabajo 50
9.1.2 Plazos 51
9.1.3 Entregables 51
9.1.4 De las propuestas 52
9.2 LOTE 2: Mantenimiento de tributos sobre SAP, Fase 1 53
9.2.1 Configuración del equipo de trabajo 53
9.2.2 Plazos 54

9.2.3 Entregables 54
9.2.4 Condiciones de ejecución 55
9.2.5 Aseguramiento de salarios dignos 57
9.2.6 De las propuestas 58
9.3 LOTE 3: Evolutivos de la Fase 1 58
9.3.1 Configuración del equipo de trabajo 58
9.3.2 Plazos 59
9.3.3 Entregables 59
9.3.4 Condiciones de ejecución 60
9.3.5 Aseguramiento de salarios dignos 62
9.3.6 De las propuestas 63
9.4 LOTE 4: Solución integrada de la implantación, el mantenimiento, y los Evolutivos de la Fase 1 63
9.4.1 Plazos 63
9.4.2 De las propuestas 63

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.

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.

1.1 Descripción

La **línea general** es implantar el 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 primera fase (**Fase 1, ya ejecutada y no objeto de este pliego**), se unificaron los ficheros de contribuyentes y se implantó el módulo de recaudación (tanto voluntaria como ejecutiva). En una segunda fase (**Fase 2 y objeto de este pliego**):

- Se extenderá la solución tributo a tributo en un orden a establecer.
- Se hará un Mantenimiento correctivo, evolutivo, normativo y soporte a usuarios del sistema SAP del sistema tributario de la Fase 1, para asegurar las condiciones de funcionamiento de dicha fase.
- Se harán unos Evolutivos de la Fase 1.

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

- ALCANCE FUNCIONAL: Comenzar con las funciones más relevantes y horizontales para el negocio**.**
- 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 2 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.

2. Alcance

La licitación se ha estructurado en los siguientes lotes:

- LOTE 1: Implantación de tributos sobre SAP, Fase 2
- LOTE 2: Mantenimiento de tributos sobre SAP, Fase 1
- LOTE 3: Evolutivos de la Fase 1
- LOTE 4: Solución integrada de la implantación, el mantenimiento, y los Evolutivos de la Fase 1.

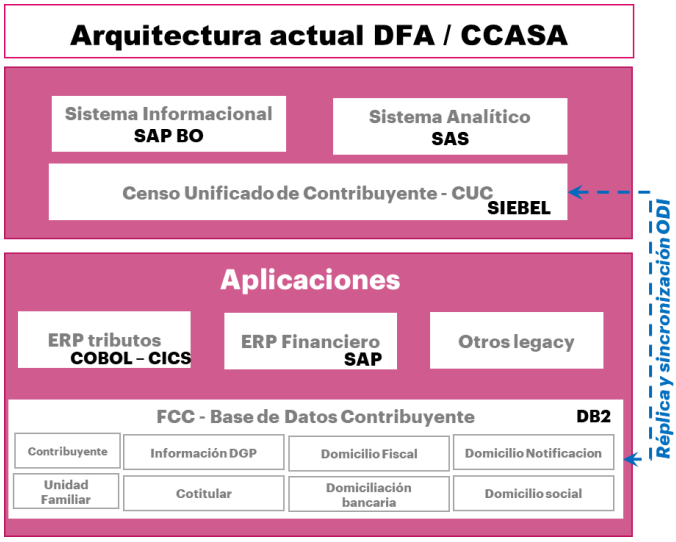
El lote 4 incluye como solución integrada los servicios solicitados en los Lotes 1, 2 y 3.

3. 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, 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. Actualmente está implantado sobre Business Partner de SAP y sincronizados con el resto de los procedimientos tributarios.
- 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.

En el documento de "*Plataforma Tecnológica*" se describen los productos que actualmente dispone CCASA para que sirvan de referencia a las empresas licitadoras para el planteamiento de sus propuestas.

Por motivos de seguridad, en el presente pliego no se publica el documento de "*Plataforma Tecnológica*". Los interesados en el proceso de licitación deberán solicitarlo en la dirección de correo electrónico **licitacion_ccasa@araba.eus** indicando.

- Nº de expediente
- Empresa solicitante
- Nombre del contacto
- Correo electrónico
- Número de teléfono del contacto

CCASA facilitará la información tecnológica contenida en el Documento de Plataforma Tecnológica únicamente a las empresas cuya actividad principal y perfil técnico sean

concordantes con las necesidades del proyecto, garantizando así el uso adecuado de la información y su confidencialidad.

Sobre el módulo de recaudación

Actualmente, están implantados los módulos de recaudación voluntaria y ejecutiva sobre SAP. La recaudación ejecutiva está en modo cesión, existiendo un servicio externo a la DFA que se encarga de la gestión con su propio aplicativo.

4. 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.

Se debe tener en cuenta que, en la infraestructura SAP S/4HANA de la DFA, se añadió el euskera como idioma no estándar, habiéndose incorporado los términos traducidos tanto de elementos estándar como de elementos personalizados. A lo largo del proyecto, el idioma debe ser mantenido en tareas como actualizaciones del sistema e implementación de nuevas interfaces.

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.

La empresa licitadora garantizará el cumplimiento por norma general de aquellas obligaciones legales establecidas en el ENS (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) Nivel MEDIO en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de la prestación de servicios ofertados. En el caso que algún servicio dentro del alcance de ENS requiriera nivel ALTO, se deberá de adoptar estos requerimientos.

Sistema auditable y constatación de la información registrada

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

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

5. LOTE 1: Implantación de tributos sobre SAP, Fase 2

5.1 Alcance

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 se abordará la segunda fase de la implantación del ERP Tributario basado en SAP.

5.1.1 Objetivos

El objetivo principal es la implantación progresiva de una parte de los procedimientos tributarios de la HFA. La presente licitación abarca la Fase 2 del proyecto, los servicios para la implantación de una serie de procedimientos tributarios.

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 las necesidades de Hacienda al finalizar el proyecto.
  - 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 segunda fase de la implantación del ERP Tributario de la HFA que consta principalmente de los siguientes bloques:

- **Un fichero de contribuyentes unificado en el módulo Business Partner de SAP, ya existente en la instalación e integrado con los ficheros de contribuyentes de los procedimientos tributarios actuales. Además, se deberán mantener en funcionamiento las aplicaciones actuales.**
- **Módulo de recaudación de SAP TRM & PSCD tanto en voluntaria como en ejecutiva. La recaudación ejecutiva está en modo cesión, existiendo un servicio externo a la DFA que se encarga de la gestión con su propio aplicativo.**

5.1.2 Procedimientos tributarios a implementar

Se requiere la implantación de los tributos afectados con un enfoque incremental, iniciando el proceso por aquellos considerados de complejidad baja y tributos manuales. Se propone empezar por el de Tasas de Juego y aparatos automáticos y un tributo de nueva creación a elegir por DFA. Ambos a modo de piloto. A partir de estos arranques se avanza en la implantación del resto de tributos, pasando a otros de complejidad más alta.

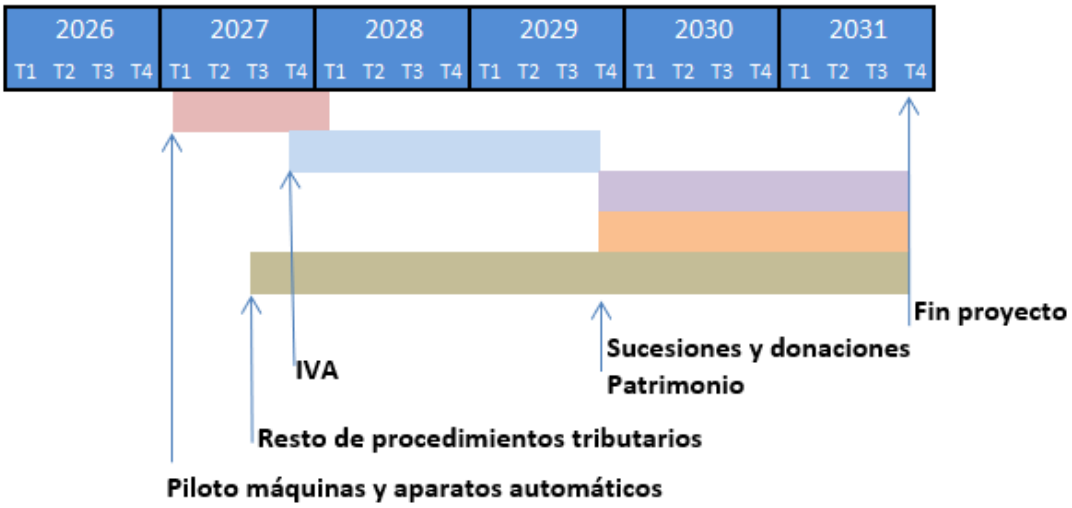
Relación de tributos objeto de este servicio

- Piloto máquinas y aparatos automáticos
- Nuevo impuesto complementario multinacionales
- IVA
- Bingo / Casinos y otros
- Hidrocarburos
- Electricidad
- Productos intermedios
- Patrimonio
- Depósitos de residuos en vertederos
- Envases de plástico no reutilizables
- Determinados medios de transporte
- Depósito en las entidades de crédito
- Sucesiones y donaciones
- Tabacos
- Alcohol y bebidas
- Transmisiones patrimoniales
- Nuevos impuestos (uno al año en lo que dure el contrato)

El piloto inicial de máquinas y aparatos automáticos, IVA, Sucesiones y donaciones, Transmisiones patrimoniales se consideran críticos debido a la madurez de la solución tecnológica actual, el esfuerzo de implantación que requieren y la complejidad del procedimiento de tramitación. Por ello se requiere que se implanten en las siguientes ventanas temporales del proyecto:

- Piloto de máquinas y aparatos automáticos: Antes del mes 12 del proyecto.
- IVA: Entre los meses 13 y 36 del proyecto.
- Sucesiones y donaciones: Entre los meses 37 y fin del proyecto.
- Transmisiones patrimoniales: Entre los meses 37 y fin del proyecto.

Para el resto de procedimiento tributarios, el licitador deberá proponer el calendario que estime oportuno. En cualquier caso, TODOS los procedimientos tributarios deberán estar integrados en el mismo calendario.



Se deberá presentar un Calendario de Hitos, que tendrá carácter contractual, que deberá contener al menos la siguiente información:

- Número de Hito (1,2, 3, …)
- Descripción del Hito
- Importe sin IVA
- Importe con IVA
- Entregables asociados al Hito
- Fecha de entrega

Para los importes, se deberá tener en cuenta el máximo importe establecido para cada ejercicio, de conformidad con lo dispuesto en el apartado C) del CC:

	IVA excluido	IVA	IVA incluido
2027	968.595,04 €	203.404,96 €	**1.172.000,00€**
2028	1.694.214,88 €	355.785,12 €	**2.050.000,00 €**
2029	2.107.438,02 €	442.561,98 €	**2.550.000,00 €**
2030	2.809.917,36 €	590.082,64 €	**3.400.000,00 €**
2031	2.316.528,93 €	486.471,07 €	**2.803.000,00 €**
TOTAL	**9.896.694,21 €**	**2.078.305,79 €**	**11.975.000,00 €**

5.1.3 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

Actualmente se dispone de un maestro de personas (en el caso de la DHA, de contribuyentes) sobre Bussiness Partner de SAP. Comparte personas con otros roles presentes en la DFA, por ejemplo, terceros). Este maestro se sincroniza con los ficheros de contribuyentes que dan servicio a los procedimientos tributarios actuales. Estos Maestros 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.

Gobierno del dato

Existe ya un modelo de funcionamiento para los datos de contribuyente, que será necesario mantener y evolucionar a medida que se avance en la implantación de los diferentes procesos tributarios. Asimismo, DFA/CCASA está implantando una capa corporativa de gobierno del dato, apoyada en IBM Cloud Pak for Data, que deberá ser tenida en cuenta por la empresa adjudicataria en los trabajos que afecten al modelo de dato tributario, la migración, la integración, la calidad del dato y los intercambios de información con otras organizaciones.

La empresa adjudicataria deberá colaborar con DFA/CCASA en la identificación y documentación de los datos críticos afectados por el proyecto, sus definiciones funcionales, reglas de negocio, sistemas origen y destino, transformaciones, responsables, usos e indicadores básicos de calidad. En particular, deberá contemplar la calidad del dato en los intercambios de información tributaria con terceros, especialmente en los relativos a modelos tributarios, proponiendo reglas de validación, controles de completitud, validez, consistencia y trazabilidad, así como indicadores que permitan medir errores, rechazos, reprocesos e incidencias recurrentes.

Estrategia de despliegue

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

Arquitectura técnica

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

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

A lo largo del proyecto se deberá convivir con las renovaciones de la infraestructura, destacando la renovación de las máquinas físicas de SAP HANA.

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

Arquitectura de integración de datos

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

- Simplicidad
  - Hay que diseñar e implantar una arquitectura que tiene que evolucionar 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 evolución, 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 Única. Se requiere de una base de datos única con los datos de contribuyente, que será la actualmente existente en SAP, 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.

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.

5.2 Trabajos para realizar

5.2.1 Trabajos relacionados con la implantación de los nuevos tributos

Los trabajos que hay que realizar para dar respuesta al servicio de implantación de tributos, respetando el modelo de trabajo y las directrices establecidas por el equipo SAP de CCASA, son los siguientes:

- Formación al equipo de DFA/CCASA sobre el sistema Tributario enfocado a la Recaudación voluntaria y ejecutiva, y asimismo al maestro de contribuyentes. Esto incluye formación funcional, técnica y de uso de los mismos. Esta formación se debe dar al inicio del proyecto.
- Implantación de los tributos relacionados en este pliego. Teniendo en cuanta los que revisten especial importancia para la DFA (relacionados en el apartado de *Alcance*).
- Formación y traspaso de conocimiento al equipo de DFA/CCASA de los tributos implantados en el nuevo sistema. De manera que una vez implantados puedan ser evolucionados, retocados o incluso derivarlos en otros nuevos (no incluidos en el presente documento), si fuera necesario. Esto incluye formación funcional, técnica y de uso de los mismos.
- Evolución y mantenimiento de los procedimientos tributarios que se vayan implantando durante la ejecución de los trabajos. A partir del momento de su implantación en función del calendario propuesto.
- Evolución de la Fase 1 (Maestro de contribuyentes sobre SAP y recaudación voluntaria y ejecutiva). En concreto, los provocados por la implantación de la Fase 2 (objeto de este pliego).
- Puesta en producción de la recaudación ejecutiva en el modo definitivo (actualmente en modo cesión).
- Adaptaciones necesarias por evolución de productos de SAP. En concreto, los productos SAP PO (*Process Orchestration*) y SAP *Solution Manager*, para los cuales SAP ha confirmado oficialmente su discontinuidad. Su cambio está previsto dentro del alcance temporal de los trabajos.
- Adaptaciones necesarias para la evolución funcional y técnica de los productos SAP ya existentes como son: SAP GRC, UI Masking, y Read Access Login. Se deberán configurar estos productos dentro del alcance funcional de este pliego y las funcionalidades ya implantadas.
- Aquellos que el licitador considere necesarios para la prestación del servicio.

5.2.2 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, respetando el modelo de trabajo y las directrices establecidas por el equipo SAP de CCASA, pudiéndose delegar alguna de las tareas para su realización.

Durante toda la ejecución del proyecto, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de apoyo técnico especializado en SAP Basis, destinado a cubrir los trabajos de infraestructura SAP que resulten necesarios en el ámbito del contrato.

Dicho servicio deberá estar cubierto, como mínimo, por una persona con perfil técnico experto en SAP Basis, que actuará como referente principal del servicio y dará soporte a las actividades de instalación, configuración, mantenimiento, monitorización, actualización, documentación, soporte técnico y cualesquiera otras tareas SAP Basis necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

Por razones de continuidad, eficiencia y conocimiento del entorno, se valorará y se exigirá que, en la medida de lo posible, el servicio sea prestado de forma estable por la misma persona referente durante toda la duración del contrato. No obstante, la empresa adjudicataria será responsable de garantizar en todo momento la continuidad del servicio, pudiendo organizar los medios personales necesarios para cubrir ausencias, picos de carga, actividades planificadas o necesidades específicas del proyecto.

El servicio deberá cubrir, con carácter general, el horario laboral de CCASA. Para determinadas actividades que lo requieran, especialmente actuaciones sobre entornos productivos, actualizaciones, paradas planificadas, subidas de versión o tareas que deban realizarse fuera de horario ordinario, podrán solicitarse intervenciones en otros horarios, incluyendo fines de semana y días festivos, de acuerdo con la planificación aprobada por CCASA.

CCASA podrá solicitar que determinados trabajos se realicen de forma presencial cuando la naturaleza de la actuación, la criticidad del entorno o las necesidades de coordinación del proyecto así lo justifiquen.

A lo largo de las diferentes fases del proyecto, la empresa adjudicataria deberá aportar los recursos personales adicionales que resulten necesarios para cubrir las necesidades del servicio y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos. Asimismo, CCASA podrá solicitar la sustitución del referente o de cualquiera de los perfiles asignados cuando existan razones justificadas relacionadas con la calidad del servicio, la falta de adecuación al perfil requerido o las necesidades del proyecto.

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:

- **Instalación, configuración y puesta a punto de los sistemas SAP.** Se deben acometer los trabajos necesarios para la puesta en marcha de todos los entornos, existentes o nuevos, 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
- **Actualización a últimas versiones.** Teniendo en cuenta la duración del proyecto, SAP dispondrá de versiones actualizadas de los productos respecto a las que se dispongan inicialmente en el proyecto.

  A lo largo del proyecto, se deberán llevar a cabo las actualizaciones de los sistemas según su ciclo de vida, incluyendo actualizaciones menores anuales y los cambios de versión. En los sistemas S/4HANA, se entiende por actualización menor los *"Support Package Stack"*, y por versión, S/4HANA "YYYY" (ejemplo: S/4HANA 2025).

  Antes de la finalización del proyecto, se deberá asegurar que la entrega de todos los sistemas esté en la última versión disponible, o la que se acuerde con el equipo de

CCASA. En el caso de los sistemas S/4HANA se entiende por versión S/4HANA "YYYY" (ejemplo: S/4HANA 2025).

En todos los casos se deberán contemplar las actividades necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades de gestión tributaria.

- **Evolución de SAP Solution Manager.** En CCASA se dispone una instalación de SAP Solution Manager utilizada en la actualidad para lo siguiente:
  - Envío de los datos actualizados de los sistemas a SAP Support Portal.
  - Generación y envío de informes EWAs
  - Distribución automática de licencias
  - Monitorización de los sistemas

  Según ha indicado SAP, el producto *SAP Solution Manager* quedará discontinuado en los próximos años. Por ello será necesario adaptar las tareas al nuevo producto. Estas tareas serán consensuadas con el equipo de proyecto, y no debe interferir en la planificación de este.

- **Evolución de SAP Process Orchestration.** En CCASA se dispone de SAP PO como solución de integración con los sistemas SAP.

  Según información de SAP, la vida útil del producto SAP PO finaliza en los próximos años y será necesario sustituirla. En CCASA probablemente se evolucionará a la solución natural de SAP Integration Suite, pudiéndose implementar la extensión Edge Integration Cell.

  Será necesario apoyo técnico en la evolución de esta plataforma, de forma que quede preparada para las nuevas integraciones que se realicen en el proyecto.

- **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 anonimizados, se debe diseñar, desarrollar e implantar una solución que permita realizar el procedimiento de copia 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. No se asegura que durante la duración del proyecto se disponga de datos de producción en cualquier otro entorno de forma permanente, ni global de todos los datos de producción. Es decisión de CCASA (junto con DFA) los tipos de datos que existirán en los entornos no-productivos.

- **Formación y traspaso de conocimiento.** A lo largo del proyecto se deberá impartir formación al personal de CCASA, cubriendo las temáticas necesarias para que puedan ser autosuficientes en las tareas de administración de los nuevos sistemas. Además, se establecerán sesiones para el traspaso de conocimiento al personal técnico de CCASA. Se deberán llevar a cabo de forma continua a lo largo del proyecto y también tras la finalización de los trabajos. Se explicará en detalle las características de los productos instalados, así como las nuevas funcionalidades. Todas las actividades de formación y traspaso de conocimientos deberán tener su documentación asociada.
- **Trabajos de administración SAP.** Además de los servicios y tareas descritas, deberán realizarse todos aquellos trabajos necesarios para mantener la plataforma SAP plenamente operativa e integrada con la instalación informática de la DFA, incluyendo copias homogéneas, copias de mandantes, modificaciones en los sistemas, monitorización, auditorías, gestión de cadena de transportes, intermediación con el soporte de SAP, y cualquier otra que sea necesaria para la consecución del proyecto, aunque no se hayan detallado en la relación anterior.

Todas las actividades que se realicen deberán estar debidamente documentadas.

5.3 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.

De cara a presentar los trabajos correspondientes a los tributos que se van a implantar, han de agruparse según la siguiente clasificación:

- Programa de transformación: Enfoque global de cómo la HFA transformará su servicio actual al sistema propuesto, aprovechando las ventajas del nuevo sistema. Deberá aportar coherencia, visión global y carácter innovador.

- Enfoque de servicio: Una propuesta de actividades a realizar en el proyecto para la mejor prestación del servicio basado en el entendimiento de la problemática de una Hacienda Foral.
- Metodología de trabajo: Forma de realizar los trabajos.
- Planificación, organización y equipo: Organización del equipo, con la asignación de personal a las diferentes fases del proyecto. Detallando perfiles, funciones y responsabilidades.

6. LOTE 2: Mantenimiento de tributos sobre SAP, Fase 1

6.1 Servicios

6.1.1 Descripción

El Mantenimiento de tributos sobre SAP Fase 1 se desglosa en los siguientes servicios:

6.1.1.1 Mantenimiento Correctivo y Catálogo de Soporte

Mantenimiento Correctivo

Consiste en la resolución de las incidencias que se presenten durante la explotación de las aplicaciones y que son reportadas por las personas que las utilizan. La resolución de la incidencia debe restablecer la operatividad de la aplicación, restaurar los posibles errores introducidos en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición.

Las actividades a realizar vienen originadas por peticiones del Cliente o de la propia estructura interna de CCASA.

El mantenimiento correctivo se solicita mediante una Incidencia, surge como resultado de la revisión de los logs, o como error en los procesos diferidos.

A efecto de este pliego, se considera correctivo cualquier inconveniente detectado en el sistema. Al tratarse de un servicio integral, el adjudicatario está obligado a dar una respuesta al problema dentro de los plazos y condiciones establecidos. Esta respuesta puede consistir tanto en la corrección directa mediante la modificación de algún componente del sistema, como en la presentación de pruebas claras y objetivas que demuestren que el origen del problema corresponde a una dependencia externa y no al propio sistema.

Para el contrato y los Acuerdos de Nivel de Servicio, ambas situaciones se consideran equivalentes: ante la notificación de un problema, se espera que el adjudicatario proporcione, en tiempo y forma, una solución efectiva o una justificación fundamentada.

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

Muy Urgente

Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio (perdida de servicio en un área crítica para el departamento) o la imagen de DFA/CCASA. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.

Urgente

Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de DFA/CCASA pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

Normal

Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de DFA/CCASA y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

Cualquier incidencia será considerada inicialmente como Muy Urgente, tras su revisión, podrá ser modificada por DFA/CCASA a prioridad Urgente o Normal.

A efectos del cálculo de indicadores, y, por ende, de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de criticidad muy urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta → Tiempo transcurrido desde el alta de la petición en el sistema de mantenimiento hasta que la empresa adjudicataria la acepta.

- Tiempo de resolución → Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente

El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Catálogo de Soporte

Consiste en las actividades ya identificadas y que se repiten periódicamente de manera sistemática. Son actividades que no requerirán de valoración inicial y se ejecutarán directamente.

- Soporte en la subida de parches: se incluirán un máximo de 2 subidas de parches al año. Este soporte incluye las tareas típicas de soporte técnico y/o funcional al equipo de sistemas: tareas pre y post, ajustes, comprobaciones funcionales, soporte el día de la subida en producción…podría incluir tareas en horas no habituales del servicio y/o fines de semana, sobre todo para el entorno de producción.

- Soporte en la instalación de notas legales: se incluirá la implementación de las notas que por motivos legales (nuevas leyes, modificaciones…) SAP libere, siempre que por necesidades éstas deban de ser implementadas fuera del periodo de las subidas de parches periódicas planificadas.
- Soporte en las copias de mandante: se incluirán un máximo de 3 copias de sistema (copia completa de Producción a Integración) al año. Este soporte incluye las tareas típicas de soporte técnico y/o funcional al equipo de sistemas: tareas pre y post, ajustes, comprobaciones funcionales.

- Actividades de cambio de ejercicio: actividades recurrentes que se repiten a lo largo del año, tales como apertura y cierre de ejercicio, configuraciones de inicio de ejercicio, u otras recurrentes.
  - Se incluye en esta línea de soporte la coordinación del proyecto y tareas derivadas de la gestión del mantenimiento.
- Soporte actualizaciones de los sistemas SAP.

6.1.1.2 Mantenimiento Evolutivo/Normativo

Mantenimiento evolutivo

Consiste en llevar a cabo las actividades destinadas a la adaptación de las aplicaciones a los cambios tecnológicos, legislativos, etc., que se producen a lo largo del tiempo.

Se engloban dentro del apartado de Mantenimiento Evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora de las aplicaciones. Por ejemplo, la inclusión de nuevas funcionalidades, mejoras de usabilidad, mejoras de rendimiento, etc.

Las actividades para realizar vienen originadas por peticiones del Cliente o de la propia estructura interna de CCASA.

El mantenimiento evolutivo se solicita mediante una Petición.

Los equipos de mantenimiento atienden todas las peticiones a las que dan soporte.

La empresa adjudicataria propondrá las horas necesarias para su realización y el plazo de ejecución, marcando la fecha de paso a producción. Tanto las horas como la fecha serán validadas por el Grupo Gestión de Mantenimientos ANS de DFA/CCASA o a la persona o personas que se le indique y el consultor/a asignado.

La estimación para la entrega será consensuada con DFA/CCASA y tendrá carácter de compromiso, en caso de desacuerdo prima la opinión de DFA/CCASA.

Mantenimiento normativo

Consiste en llevar a cabo las actividades destinadas a la adaptación de las aplicaciones a los cambios legislativos que se producen a lo largo del tiempo.

Las actividades para realizar vienen originadas por peticiones del Cliente o de la propia estructura interna de CCASA.

El mantenimiento normativo se solicita mediante una Petición en la que debe figurar el número de la norma y un informe justificativo.

Los equipos de mantenimiento atienden todas las peticiones a las que dan soporte.

La empresa adjudicataria propondrá las horas necesarias para su realización y el plazo de ejecución, marcando la fecha de paso a producción. Tanto las horas como la fecha serán validadas por el Grupo Gestión de Mantenimientos ANS de DFA/CCASA o a la persona o personas que se le indique y el consultor/a asignado.

La estimación para la entrega será consensuada con DFA/CCASA y tendrá carácter de compromiso, en caso de desacuerdo prima la opinión de DFA/CCASA.

6.1.1.3 Actividades que realizar

Mantenimiento evolutivo

Las empresas licitadoras deberán ofrecer un servicio integral de mantenimiento de los sistemas objeto del contrato, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS), a las necesidades de mantenimiento, actualización y mejora funcional de los sistemas de información afectados.

Las actividades concretas para realizar son las siguientes:

- Gestión de las incidencias y peticiones de evolutivo asignadas, incluyendo el registro de datos para la obtención de indicadores.
- Revisión de logs.
- Resolución de las incidencias y ejecución de las peticiones de evolutivo en los plazos establecidos en los correspondientes ANS
- Análisis de impacto de la ejecución de peticiones.
- Estimación de esfuerzos (Valoración) y planificación previa de la realización de las peticiones de evolutivo.
- Análisis y diseño de la solución tanto en el aspecto funcional como en el aspecto técnico.

- Programación de la solución diseñada.
- Pruebas completas. Realización de pruebas unitarias y de integración. Estas pruebas son responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria y deberán asegurar la calidad del producto entregado.
- Pruebas de implantación
- Documentación metodológica de las actividades técnicas (análisis de impacto, diseño, manuales, etc.) en Confluence.
- La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de DFA, verificando el buen funcionamiento de todo el sistema.
- Seguimiento periódico del servicio con el equipo del proyecto de CCASA.
- Atención a usuarios (en segundo nivel) y soporte presencial en los casos necesarios.
- Parametrización del sistema y mantenimiento de las estructuras de datos correspondientes a los módulos funcionales.
- Colaboración con los técnicos de infraestructuras para el correcto dimensionamiento de tablas de datos, ofuscación y enmascaramiento de contenidos, adecuación de roles, autorizaciones y niveles de seguridad marcados por CCASA.
- Solicitud de transporte de órdenes y colaboración en el paso entre los entornos de Desarrollo, Integración y Producción de CCASA.
- Colaboración con los técnicos de infraestructuras de CCASA en la aplicación de notas y parches publicados por SAP.
- Interlocución con SAP para el registro, seguimiento y reclamación de notas, resolución de dudas y aplicación de parches relativos a la funcionalidad objeto del mantenimiento.

6.1.2 Productos resultantes del contrato

Las implementaciones, en forma de módulos de software o parametrizaciones del sistema, resultantes de la realización de cada una de las órdenes de trabajo llevadas a cabo.

La documentación técnica, acorde a la metodología utilizada por CCASA, resultante de las actividades contratadas. El adjudicatario mantendrá toda la documentación generada durante la prestación del servicio en los repositorios corporativos de DFA/CCASA.

Todos los entregables deberán proporcionarse utilizando las herramientas homologadas por CCASA para el ciclo de vida de las aplicaciones, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

Informes de seguimiento con, como mínimo, los datos de ejecución del servicio, consumo presupuestario, riesgos detectados y propuestas para mitigarlos y revisión de los ANS.

Además de lo descrito y requerido, la empresa licitadora puede proponer cualquier otro conjunto de entregables referidos a la metodología que proponga aplicar para el desarrollo del proyecto.

6.1.3 Organización de los servicios

Las órdenes de trabajo son tanto Incidencias y Peticiones. Las incidencias son recibidas por el equipo de mantenimiento mediante un sistema propio de DFA/CCASA

Todas las incidencias y peticiones objeto del contrato serán registradas en la herramienta corporativa de gestión de incidencias y peticiones JIRA. En JIRA se categorizan, tipifican y valoran tanto las incidencias como las peticiones.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria recibirá las órdenes de trabajo (Incidencias y Peticiones) y realizará un análisis de impacto de cada una de ellas.

En caso de que las incidencias o solicitudes recibidas estén insuficientemente detalladas, será responsabilidad del subcontratista gestionar y solicitar al Grupo Gestión de Mantenimientos ANS de DFA/CCASA o a la persona o personas que se le indique toda la información adicional necesaria para su correcta evaluación y resolución.

A partir de la estimación de esfuerzo y teniendo en cuenta las prioridades y los ANS establecidos, la empresa adjudicataria planificará el trabajo y comunicará la fecha de prevista de entrega.

La estimación (tipología) será consensuada con DFA/CCASA y tendrá carácter de compromiso, en caso de desacuerdo prima la opinión de DFA/CCASA.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria realizará el desarrollo correspondiente, así como todas las pruebas necesarias para garantizar el perfecto funcionamiento del software construido y la completa implementación de la funcionalidad establecida.

La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de DFA/CCASA, verificando su buen funcionamiento.

Sólo se considerará recepcionado un producto entregable cuando éste cuente con el visto bueno del responsable del proyecto por parte de DFA/CCASA. En caso de no existir conformidad por

parte de DFA/CCASA con la calidad del software producido, DFA/CCASA desestimará la entrega y considerará la orden de trabajo como pendiente de entrega.

Una vez resuelta la incidencia o la petición la empresa adjudicataria cerrará la incidencia o petición tanto el sistema de gestión JIRA, como en Remedy/Eskatu.

Las actualizaciones de la documentación técnica deberán realizarse con anterioridad al cierre de la incidencia o petición, el incumplimiento comporta la no aceptación del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria acatará las instrucciones procedentes de DFA/CCASA relativas al uso de productos y herramientas, procedimientos de calidad, metodología y manual de estilo.

Se llevarán a cabo reuniones periódicas de seguimiento, en los locales de DFA/CCASA, en las cuales se revisará el estado de los trabajos y el cumplimiento de las fechas previstas. En caso de detectarse desviaciones, la empresa adjudicataria propondrá las medidas correctoras que considere oportunas, las cuales deberán contar con el visto bueno de DFA/CCASA.

6.1.4 Niveles de calidad

La resolución de incidencias debe llevarse a cabo diagnosticando en profundidad las causas que producen dichas incidencias y resolviendo dichas causas y no solamente los efectos que producen, de tal manera que se garantice que en el futuro no se van a producir incidencias similares.

La parametrización o implementación de nuevo software debe llevarse a cabo con la suficiente precisión y eficiencia como para asegurar que no se están introduciendo errores en el sistema que se vayan a traducir en nuevas incidencias.

Las modificaciones del software deben estar orientadas al respeto por la estructura básica de SAP de manera que no se introduzcan alteraciones profundas en el sistema que después hagan inviables o muy difíciles los cambios de versión consecuencia de las nuevas versiones y parches (notas) que emite el fabricante.

El servicio debe funcionar con la agilidad suficiente como para que los aspectos funcionales más críticos estén permanentemente operativos.

6.1.5 Entorno funcional

Desde un punto de vista técnico y funcional el sistema se encuentra desarrollado sobre la solución SAP S4HANA. A lo largo de la vida del sistema, se han implementado los siguientes módulos y/o soluciones:

- Recaudación voluntaria y ejecutiva
- Maestro de Contribuyentes (formulario de Acreedores/Deudores)
- Gestor de Expedientes
- Workflow
- SAP PO

Estos módulos están a su vez conectados, mediante sus correspondientes interfaces, con aplicativos instalados en otros entornos como el mainframe y el distribuido. Algunos de los más significativos son:

- Interfaz con NISAE
- Interfaz con Nomenclator (sistema interno de direcciones)
- Interfaz con Gestión Documental Filenet
- Interfaz con SEDE
- Interfaz con Registro
- Interfaz con Editran
- Interfaz con Plataforma de notificación, TGUNE y otras aplicaciones de gestión
- Interfaz con Procedimientos ejecutivos
- Interfaces con sistemas actuales (HOST-DB2).

6.1.6 Objetivos

6.1.6.1 Acuerdos de nivel de servicio

Con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado por el adjudicatario, se establecen Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante, ANS), los cuales incluyen indicadores de calidad que determinan los valores esperados o los rangos dentro de los cuales se considera que el servicio se presta con la calidad requerida.

Como resultado de la aplicación de los ANS, se podrán aplicar penalizaciones.

Los licitadores tendrán la posibilidad de mejorar, en sus ofertas, los valores de los ANS establecidos en este pliego.

Mantenimiento correctivo. Incidencias.

Se establecen los siguientes objetivos para la resolución de incidencias:

- Incidencias Muy Urgentes.
    - Tiempo de Respuesta → 15 minutos
        - Resolución → Se resolverán en el plazo máximo de 16 horas desde el momento de la comunicación
    - Cumplimiento >= 95%
- Incidencias Urgentes
    - Tiempo de Respuesta → 30 minutos
        - Resolución → Se resolverán en el plazo máximo de 24 horas desde el momento de la comunicación
    - Cumplimiento >= 95%
- Incidencias Normales.
    - Tiempo de Respuesta → 1 hora
        - Resolución → Se resolverán en el plazo máximo de 4 días desde el momento de la comunicación.
    - Cumplimiento → Desviación sobre la planificación < 22%

A la hora de tipificar se establece un límite para el número de “Muy Urgentes” y “Urgentes”, dicho límite queda establecido que no haya más de 10 incidencias “Muy urgentes” y 10 incidencias “Urgentes” al día.

Mantenimiento evolutivo/normativo. Peticiones

- Cumplimiento → Desviación sobre la planificación < 22%

6.1.6.2 Calidad del servicio

Se han definido indicadores para algunos de los elementos de calidad objeto de este pliego:

- Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor
    - Máximo 2%
- Peticiones o incidencias reabiertas
    - Máximo 5%

6.1.6.3 Niveles de servicio

Se han definido indicadores para algunos de los elementos de calidad objeto de este pliego:

Se dispondrá de una serie de indicadores que expresen el porcentaje de consecución por cada uno de los tipos de servicio de los objetivos expresados. Cada indicador se calculará obteniendo el porcentaje de casos de consecución del objetivo de cada tipo entre casos registrados de cada tipo a lo largo de cada mes.

Se establecen como niveles de servicio exigibles la consecución de los siguientes grados de cumplimiento de los objetivos del apartado anterior.

Incidencias Muy Urgentes y Urgentes: 95%

Incidencias Normales: Desviación sobre la planificación < 22%

Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor <=2%

Porcentaje de Peticiones o Incidencias reabiertas <= 5%

Evolutivos / Normativos 90%

Estos indicadores se revisarán mensualmente y podrán ser ajustados en caso de determinar ambas partes que no se ajustan a la situación en cada momento.

6.1.6.4 Tabla resumen de ANS

Se dispondrá de una serie de indicadores que expresen el porcentaje de consecución por cada uno de los tipos de servicio de los objetivos expresados. Cada indicador se calculará obteniendo el porcentaje de casos de consecución del objetivo de cada tipo entre casos registrados de cada tipo a lo largo de cada mes.

ANS	Servicio	PLAZO MÁXIMO RESOLUCIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO	DESCUENTO s/Fra. mensual
1	Incidencias Muy Urgentes	16 horas	>=95%	10%
2	Incidencias Urgentes	24 horas	>=95%	10%
3	Incidencias Normales	4 días	>= 90%	5%
4	Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor		<=2%	10%
5	Porcentaje de Incidencias reabiertas		<=5%	15%

6	Evolutivos / Normativos	Plazo acordado	>=90%	10%

7. LOTE 3: Evolutivos de la Fase 1

7.1 Descripción

Como consecuencia de la implantación del nuevo sistema de gestión tributaria en la Dirección de Hacienda de la Diputación Foral de Álava (DFA) en su Fase 1, es necesario una serie de peticiones que no estaban en el alcance de la citada Fase 1 y que DFA las necesita.

Las peticiones para realizar son las siguientes:

1. Consulta plazo medio de devolución: Consulta en el sistema de información que permita obtener el plazo de medio de ejecución de devoluciones al contribuyente por diferentes criterios de consulta.

2. Información TVCP: Sistema de información. Implementar proceso de explotación de datos para elaboración de informe.

3. Informe Seguimiento de deuda ejecutiva: Sistema de información. Implementar proceso de explotación de datos para elaboración de informe.

4. Balance diario: Sistema de información. Implementar proceso de explotación de datos para obtener listado resumen con el balance diario de importes por periodo y cuenta.

5. Informe anual Integrado: Sistema de información. Implementar proceso de explotación de datos para elaboración de informe.

6. Ranking de ingresos y devoluciones por contribuyente: Sistema de información. Implementar proceso de explotación de datos para elaboración de informe.

7. Informe de ajustes: Sistema de información. Implementar proceso de explotación de datos para elaboración de informe.

8. Cierre mensual: Sistema de información. Implementar proceso de explotación de datos para obtener listado con el balance diario de un mes, para el cierre contable.

9. Compensación manual campo justificativo: Adaptación al estándar de SAP para incluir un campo justificativo en el que se solicite informar el motivo por el que se realiza una compensación manual.

10. Consulta de cartas de pago satisfechas fuera de plazo: Consulta para visualizar los cobros recibidos por carta de pago con posterioridad a la fecha límite de pago de la carta de pago. Desde esa misma consulta se emitirá una correspondencia para notificar al contribuyente del pago del recargo no ingresado.

11. Informe deuda aplazada GOVA: Sistema de información. Implementar proceso de extracción de datos y confección de informe de deuda aplazada en voluntaria y en ejecutiva. Este informe se obtiene tras el cierre contable del año, para enviar al Gobierno Vasco.

12. Programa para poder emitir certificado de incobrado: Proceso que permita a Hacienda emitir un documento de domiciliación incobrada a un contribuyente, a instancia del contribuyente, seleccionado los datos sobre las domiciliaciones incobradas existentes para el contribuyente.

13. Creación de plantillas para la emisión de Certificado de deuda: Creación de modelo de plantilla dinámica y estandarizada en Adobe Forms para la emisión de un certificado de deuda a un contribuyente, incluyendo deuda tanto en periodo voluntario como ejecutivo.

14. Creación de plantillas para la emisión de comunicación domiciliación incobrada: Creación de modelo de plantilla dinámica y estandarizada en Adobe Forms para la emisión de una comunicación al contribuyente en el que se indique que se ha producido un rechazo en una domiciliación.

15. Ingreso de carta de pago fuera de plazo: Creación de modelo de plantilla dinámica y estandarizada en Adobe Forms para la emisión de una comunicación al contribuyente en la que se solicite el ingreso de un recargo por haber realizado un pago fuera de plazo.

16. Integración con el DATA.

17. Integración con plataforma de disposiciones/órdenes forales (TGUNE). Automatización del envío a firma tras el alta de disposiciones y resoluciones.

18. Ajustes en la emisión de certificado de la deuda con una nueva transacción que permita ajustar los datos de la deuda de ejecutiva que no se tienen:

    a. Ajustes en los textos de la plantilla de certificado de la deuda.

    b. Nuevo servicio de integración para la emisión de certificado de la deuda desde la SEDE

19. Proceso de denegación automática de FRA/APL de diversos impuestos con decalaje

20. Emitir intereses de demora a demanda en una carta de pago.

21. Ampliación de la configuración y lectura del calendario dinámico para tener en cuenta que las entidades NO colaboradoras pueden tener un margen del tratamiento del fichero de impago de hasta 8 semanas.

22. Definición de un monitor que se encargue de reprocesar tanto ficheros de cobros como ficheros de fallidas.

23. Ampliación de la lógica para devolver si está o no al corriente de pago para el escenario de cuando la deuda está vencida y no cedida a empresa externa pero bloqueada por los procesos (A-Recursos, alegaciones y tasaciones, B-Pte. remesas de otras administraciones y/o D-Acta única) indicar que sí está al corriente, y si el bloqueo es por otro motivo diferente a esos indicar que no está al corriente del pago.
24. Cambio de criterio en la determinación de la fecha de vencimiento para el primer plazo de fraccionamientos, considerando margen suficiente para su tramitación antes de tener que domiciliarlo.
25. Controlar que no se permita domiciliar un fraccionamiento cuya concesión no está firmada.
26. Incluir una nueva columna "Semáforo" en la pantalla de selección para la generación del certificado concursal, con el objetivo de que los usuarios visualicen a simple vista si ha habido actualizaciones con respecto al último certificado generado.
27. Proceso de actualización (alta, modificación, baja) de cuentas bancarias a partir de carga del modelo 196M.
28. Habilitar la gestión de fraccionamientos y aplazamientos sin intereses para el impuesto de Renta. Esto implica la implementación de dos nuevas categorías de promesas de pago en ZergAraba para recoger la configuración y comportamiento de este tipo de fraccionamientos, y ajustar los procesos de gestión de expedientes y fraccionamientos para trabajar sin intereses.
29. Adaptar el modelo documental de correspondencia para el proceso de compensaciones, modificando las plantillas definidas para que incluyan un anexo en los casos en los que la deuda a compensar se corresponde con múltiples impuestos. Esto requiere la modificación de los Adobe Forms del proceso de compensaciones para incluir páginas adicionales, y la revisión de los procesos de generación e impresión de estas plantillas.
30. Nueva transacción y programa para que se consulte/modifique los medios de pagos parciales informados en las autoliquidaciones desde Zergaraba.Ampliación del WS para incluir campos de persona que pide el cambio y el número de teléfono.

Durante la implantación de este Lote, estas peticiones podrán crecer o decaer. Estos crecimientos y/o decaimientos deberán estar consensuados entre DFA, CCASA, y la empresa, en función de las prioridades y/o del presupuesto disponible en cada momento.

Las peticiones estarán en Garantía durante el curso del proyecto del Lote 3, y tres meses adicionales.

A continuación, se detalla el tipo de cada petición ya identificada:

TIPO	CATEGORIA	PRECIO (IVA excluido)
Tipo 1	Pequeño (hasta 60 horas)	2.250,00 €
Tipo 2	Mediano (hasta 120h)	5.000,00 €
Tipo 3	Grande (hasta 180h)	7.500,00 €
Tipo 4	Muy grande (más 180h)	15.000,00 €

TIPO	Números de Evolutivos
1	1,19,21,23,24,25,28
2	2,3,20,26,29
3	4,5,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17,18,27,30
4	11,16,22

La estimación (tipología) será consensuada con DFA/CCASA y tendrá carácter de compromiso, en caso de desacuerdo prima la opinión de DFA/CCASA aquí indicada.

A partir de la estimación y teniendo en cuenta las prioridades y los ANS establecidos, la empresa adjudicataria planificará el trabajo y propondrá la fecha de prevista de entrega, a consensuar/validar por DFA/CCASA. En caso de desacuerdo primará la necesidad de entrega indicada por de DFA/CCASA.

7.2 Alcance (trabajos a contratar)

El servicio incluye todas las actividades necesarias para el desarrollo y la implantación, en los sistemas de DFA-CCASA, de las nuevas funciones identificadas o la modificación de las existentes de modo que permitan la gestión de los nuevos sistemas desde sus áreas de competencia.

Los servicios para contratar incluyen las siguientes tareas o actividades:

- Análisis de impacto.
- Estimación de esfuerzos (Valoración del plazo y coste económico) y planificación.
- Análisis y diseño de la solución tanto en el aspecto funcional como en el aspecto técnico.
- Programación de la solución diseñada.
- Pruebas completas. Realización de pruebas unitarias y de integración. Estas pruebas son responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria y deberán asegurar la calidad del producto entregado.
- Pruebas de implantación
- Documentación metodológica de las actividades técnicas (análisis de impacto, diseño, manuales, etc.) en Confluence.
- La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de DFA, verificando el buen funcionamiento de todo el sistema.
- Solicitud de transporte de órdenes y colaboración en el paso entre los entornos de Desarrollo, Integración y Producción de CCASA.

7.3 Productos resultantes del contrato

Las implementaciones, en forma de módulos de software o parametrizaciones del sistema, resultantes de la realización de cada una de las órdenes de trabajo llevadas a cabo.

La documentación técnica, acorde a la metodología utilizada por CCASA, resultante de las actividades contratadas. El adjudicatario mantendrá toda la documentación generada durante la prestación del servicio en los repositorios corporativos de DFA/CCASA.

Todos los entregables deberán proporcionarse utilizando las herramientas homologadas por CCASA para el ciclo de vida de las aplicaciones, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

Informes de seguimiento con, como mínimo, los datos de ejecución del servicio, consumo presupuestario, riesgos detectados y propuestas para mitigarlos y revisión de los ANS.

Además de lo descrito y requerido, la empresa licitadora puede proponer cualquier otro conjunto de entregables referidos a la metodología que proponga aplicar para el desarrollo del proyecto.

7.4 Organización de los servicios

Las órdenes de trabajo son Peticiones.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria recibirá las Peticiones y realizará un análisis de impacto de cada una de ellas.

A partir de la estimación, la empresa adjudicataria planificará el trabajo y comunicará la fecha de prevista de entrega.

La estimación será consensuada con DFA/CCASA y tendrá carácter de compromiso, en caso de desacuerdo prima la opinión de DFA/CCASA.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria realizará el desarrollo correspondiente, así como todas las pruebas necesarias para garantizar el perfecto funcionamiento del software construido y la completa implementación de la funcionalidad establecida.

La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de DFA/CCASA, verificando su buen funcionamiento.

Sólo se considerará recepcionado un producto entregable cuando éste cuente con el visto bueno del responsable del proyecto por parte de DFA/CCASA. En caso de no existir conformidad por parte de DFA/CCASA con la calidad del software producido, DFA/CCASA desestimará la entrega y considerará la orden de trabajo como pendiente de entrega.

Una vez resuelta la petición, la empresa adjudicataria cerrará la petición tanto en el sistema de gestión JIRA, como en Remedy/Eskatu.

Las actualizaciones de la documentación técnica deberán realizarse con anterioridad al cierre de la petición, el incumplimiento comporta la no aceptación del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria acatará las instrucciones procedentes de DFA/CCASA relativas al uso de productos y herramientas, procedimientos de calidad, metodología y manual de estilo.

Se llevarán a cabo reuniones periódicas de seguimiento, en los locales de DFA/CCASA, en las cuales se revisará el estado de los trabajos y el cumplimiento de las fechas previstas. En caso de detectarse desviaciones, la empresa adjudicataria propondrá las medidas correctoras que considere oportunas, las cuales deberán contar con el visto bueno de DFA/CCASA.

7.5 Niveles de calidad

La parametrización o implementación de nuevo software debe llevarse a cabo con la suficiente precisión y eficiencia como para asegurar que no se están introduciendo errores en el sistema que se vayan a traducir en nuevas incidencias.

Las modificaciones del software deben estar orientadas al respeto por la estructura básica de SAP de manera que no se introduzcan alteraciones profundas en el sistema que después hagan inviables o muy difíciles los cambios de versión consecuencia de las nuevas versiones y parches (notas) que emite el fabricante.

7.6 Entorno funcional

Desde un punto de vista técnico y funcional el sistema se encuentra desarrollado sobre la solución SAP S4HANA. A lo largo de la vida del sistema, se han implementado los siguientes módulos y/o soluciones:

- Recaudación voluntaria y ejecutiva
- Maestro de Contribuyentes (formulario de Acreedores/Deudores)
- Gestor de Expedientes
- Workflow
- SAP PO

Estos módulos están a su vez conectados, mediante sus correspondientes interfaces, con aplicativos instalados en otros entornos como el mainframe y el distribuido. Algunos de los más significativos son:

- Interfaz con NISAE
- Interfaz con Nomenclator (sistema interno de direcciones)
- Interfaz con Gestión Documental Filenet
- Interfaz con SEDE
- Interfaz con Registro
- Interfaz con Editran
- Interfaz con Plataforma de notificación, TGUNE y otras aplicaciones de gestión
- Interfaz con Procedimientos ejecutivos
- Interfaces con sistemas actuales (HOST-DB2).

7.7 Calidad del servicio

Se han definido indicadores para algunos de los elementos de calidad objeto de este pliego:

- Peticiones realizadas fuera del plazo planificado
  - Máximo 5%

7.8 Niveles de servicio

Se han definido indicadores para algunos de los elementos de calidad objeto de este pliego:

Se dispondrá de una serie de indicadores que expresen el porcentaje de consecución por cada uno de los tipos de servicio de los objetivos expresados. Cada indicador se calculará obteniendo el porcentaje de casos de consecución del objetivo de cada tipo entre casos registrados de cada tipo a lo largo de cada mes.

Se establecen como niveles de servicio exigibles la consecución de los siguientes grados de cumplimiento de los objetivos del apartado anterior.

Porcentaje Peticiones realizadas fuera del plazo planificado <= 5%

Estos indicadores se revisarán mensualmente y podrán ser ajustados en caso de determinar ambas partes que no se ajustan a la situación en cada momento.

8. LOTE 4: Solución integrada de la implantación, el mantenimiento, y los Evolutivos de la Fase 1

8.1 Alcance

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

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

La configuración del Lote 4 responde a la necesidad de garantizar una prestación coordinada e integral de los servicios SAP tributarios, reduciendo riesgos operativos y funcionales derivados de la intervención de múltiples adjudicatarios.

El modelo integrado permite:

- mejorar la trazabilidad y resolución de incidencias,
- optimizar la planificación de evolutivos y despliegues,
- reducir tiempos de coordinación,
- incrementar la eficiencia operativa,
- y asegurar una mayor coherencia técnica y funcional en la evolución de la plataforma SAP.

8.2 Condiciones particulares

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

8.3 Calidad de servicio

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

9. Organización

9.1 LOTE 1: Implantación de tributos sobre SAP, Fase 2

El servicio se organizará y gestionará, en la medida de lo posible, utilizando metodologías 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.

9.1.1 Configuración del equipo de trabajo

El equipo debe ser lo más estable posible, y es preferible tener un equipo dedicado al 100% durante todo el proyecto.

La empresa licitadora deberá describir:

- La organización (perfiles) del equipo asignado a la realización de las actividades de las distintas fases del proyecto descrito en este pliego.
- Las funciones de estos dentro de cada fase del proyecto descrito.

El equipo de trabajo deberá contar con las siguientes experiencias mínimas en los diferentes perfiles (o asimilables a estos en caso de proponer otros), pudiéndose solapar los perfiles:

Gestión del proyecto	Años experiencia mínima
Dirección del servicio	8 años
Gestión del servicio	6 años
Consultores Gestión Tributaria	
Definición Modelo de negocio, despliegue y convivencia	5 años
Diseño Procesos tributarios	5 años
Diseño Procesos trasversales	5 años
Diseño Modelo de información y analítica	5 años
Consultores Modelo Dato tributario	
Modelo de dato contribuyente	5 años
Modelo de gobierno y gestión del dato	5 años
Migraciones de datos	5 años

Integraciones	
Arquitecto/a Requerimientos de integración	5 años
Experto/a Herramientas de integración	5 años
Experto/a Aplicaciones satélite e integraciones	5 años
Arquitectura técnica	
Arquitectura técnica SAP	5 años
Interfaz de usuario	
Responsable Diseño y despliegue estrategia interfaz de usuario	5 años
Perfiles técnicos	
Especialista SAP BASIS	5 años
Desarrollo y programación ABAP	3 años
Gestión del cambio	3 años

El equipo propuesto deberá contar con un **gestor del servicio con dedicación total**, por lo que este perfil no podrá solaparse con otros perfiles.

9.1.2 Plazos

Desde el 01-02-2027 (o la formalización del contrato) hasta el 31-10-2031.

En vista de que el presente contrato es la continuación de los trabajos ejecutados en el expediente 2023054, que incluye la realización de trabajos previos que pueden limitar los trabajos objeto de la presente licitación, el inicio de los servicios a contratar puede estar condicionado a la finalización de los trabajos incluidos en el contrato 2023054 (finalización prevista para el 31-01-2027).

9.1.3 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.

9.1.4 De las propuestas

Las empresas licitadoras a este concurso deberán presentar su oferta técnica de acuerdo al siguiente índice de propuesta:

- Resumen ejecutivo (*con un máximo de 20 hojas*).
- Programa de transformación (donde se indique el planteamiento de cómo la HFA transformará su servicio actual al sistema propuesto)
- Enfoque del proyecto (donde se exponga qué se va a hacer y porqué)
- Metodología de trabajo (donde se indique cómo se va a hacer el proyecto)
- Planificación, gestión del proyecto y equipo de trabajo (donde se indique cómo se va a organizar y gestionar el proyecto, así como los profesionales con los que se va a contar)

La oferta técnica deberá tener un máximo de 200 páginas, resumen ejecutivo aparte. Formato de página A4, formato de fuente Arial, tamaño 11 o superior, interlineado 1,5, y espaciado entre párrafos de 0,6 pt. o superior. Portada e índice de la oferta no se consideran a efectos de límite de páginas.

En la “Metodología de trabajo” se detallarán los productos resultantes de las actividades en cada fase (Entregables) precisos para completar y garantizar el éxito del proyecto en unos plazos de implantación ajustados. Junto con los entregables se deberán indicar los porcentajes de facturación ligados a cada uno de ellos. Todo ello vendrá recogido en un Calendario de Hitos (tal cual se expresa en el punto 6.1.1).

En el apartado de "Planificación, gestión del proyecto y equipo de trabajo", además de los ofertados por la empresa licitadora se incluirá una estimación diferenciada del personal de la DFA y del CCASA que deberán tomar parte en el proyecto y el % de participación en relación con su jornada laboral.

La empresa licitadora deberá incluir los perfiles profesionales de las personas que destinará a la ejecución del contrato, indicando en cada caso la descripción de las tareas a desempeñar, áreas de especialización.

A estos efectos, a la hora de redactar la propuesta técnica, en caso de tener que hacer referencias al equipo adscrito, a la hora de identificar a estas personas, la empresa licitadora deberá verificar que no se facilite información cuya valoración deba realizarse mediante el uso de fórmulas (de lo contrario, incurriría en causa de exclusión), tales como la formación y/o la experiencia adicional (en la medida en que exceda del mínimo requerido para la adscripción de medios y sea susceptible de valoración automática) o la identificación del género. En este último caso, la propuesta técnica hará uso de un lenguaje neutro empleando expresiones como, por ejemplo, "persona/perfil consultor, persona/perfil arquitecta, etc." o "consultor/a, director/a, etc.", a los efectos de evitar la revelación de información concerniente al género de los perfiles propuestos, que será objeto de valoración en el sobre A, relativo a los criterios de valoración automáticos.

9.2 LOTE 2: Mantenimiento de tributos sobre SAP, Fase 1

9.2.1 Configuración del equipo de trabajo

El equipo debe ser lo más estable posible, y es preferible tener un equipo dedicado al 100% durante todo el proyecto.

La empresa licitadora deberá describir:

- La organización (perfiles) del equipo asignado a la realización de las actividades descritas en este pliego.
- Las funciones de estos dentro de cada actividad.

El equipo de trabajo deberá contar con las siguientes experiencias mínimas en los diferentes perfiles (o asimilables a estos en caso de proponer otros), pudiéndose solapar los perfiles:

Gestión del proyecto	Años experiencia mínima
Gestión del servicio (Jefe de Proyecto)	6 años
Consultores Gestión Tributaria	
Consultor SAP Tributos	5 años
Integraciones	
Experto/a Herramientas de integración	5 años
Perfiles técnicos	
Desarrollo y programación ABAP (Analista o programador SAP)	3 años

9.2.2 Plazos

Desde el 01-02-2027 (o la formalización del contrato) hasta el 31-12-2029.

En vista de que el presente contrato es la continuación de los trabajos ejecutados en el expediente 2023054, que incluye la realización de trabajos previos que pueden limitar los trabajos objeto de la presente licitación, el inicio de los servicios a contratar puede estar condicionado a la finalización de los trabajos incluidos en el contrato 2023054 (finalización prevista para el 31-01-2027).

9.2.3 Entregables

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

La incidencia/petición se dará por concluida una vez que se hayan cumplido los siguientes hitos:

- Implantación finalizada sobre el entorno productivo según alcance acordado y objetivos alcanzados.
- O, en su defecto, validación por parte del equipo de DFA/CCASA designado para las aprobaciones.

9.2.4 Condiciones de ejecución

Para que DFA/CCASA supervise el grado de eficiencia del servicio se establecen diferentes equipos de trabajo.

A continuación, se detallan los participantes y objetivos de cada uno de ellos, así como la periodicidad de las reuniones y las salidas.

EQUIPOS DE TRABAJO

DE SEGUIMIENTO

Participantes:

• DFA/CCASA:

o Jefe de proyecto CCASA

o Responsables funcionales de aplicaciones

o Grupo Gestión ANS de DFA/CCASA

• Adjudicatario:

o Responsable del servicio

o Grupo Gestión ANS del adjudicatario

o Representantes de los equipos de trabajo del adjudicatario

Periodicidad:

• Mensual. La reunión se podrá eliminar si existe un compromiso por parte del adjudicatario para generar periódicamente la documentación de seguimiento requerida y se aprueba por parte de DFA/CCASA la eliminación. Una opción recomendable sería poder acceder a un cuadro de mando con la información requerida, actualizada periódicamente y accesible en cualquier momento.

• A petición de cualquiera de DFA/CCASA cuando lo considere oportuno

Objetivos principales:

• Seguimiento detallado de las actividades desarrolladas en el período, y en curso.

• Despejar las dudas existentes entre las partes interesadas al respecto de cualquier aspecto relacionado con las solicitudes de trabajo desarrolladas en el período, y en curso

• Evaluar el estado de avance de la prestación del servicio, las incidencias ocurridas durante el periodo y decidir sobre acciones de mejora a aplicar para un mejor cumplimiento de los objetivos finales perseguidos

• Validar la efectividad de las acciones de mejora propuestas en el período anterior

• Asegurar que el estado de los artefactos software actualizados, de los repositorios, y de la documentación se realiza adecuadamente

• Planificación de actividades para el siguiente período, de las tipologías especificadas en las líneas de trabajo, y de las implantaciones de cambios

Salidas (por parte del adjudicatario):

• Acta de la reunión

• Informe de progreso de las actividades realizadas en el período, para cada aplicación

• Informe de situación sobre el estado de actualización de los artefactos software, repositorios y

documentación

• Estadísticas sobre las peticiones de trabajo realizadas en el período (nº de peticiones, su tipología, prioridad, tiempo de resolución, valores medios, etc.)

• Acciones de mejora a aplicar

• Planificación de actividades para el siguiente período

DE COMITÉ DIRECTOR

Participantes:

• DFA/CCASA:

o Responsable de Área de Producto de CCASA

o Jefe de proyecto del grupo de asistencia técnica de CCASA

o Jefe de Servicio de Estrategia Digital e Informatica DFA

• Adjudicatario:

o Director de Proyecto del adjudicatario en representación de la Dirección

o Responsable del Servicio

Periodicidad:

• A petición de cualquiera de los participantes cuando se considere oportuno

• A petición del comité de seguimiento

. Mínimo una vez al trimestre

Objetivos principales:

• Analizar y resolver problemas relacionados con cualquier aspecto relacionado con la prestación del servicio, y que no pueda ser resuelto por el comité de seguimiento. Especialmente los relativos a posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos.

• Tratar en detalle los hechos relevantes surgidos en el período e identificadas en las reuniones de seguimiento, evaluando el modelo de mantenimiento de ANS con el fin último de aplicar mejoras.

Salidas (por parte del adjudicatario):

• Acta de la reunión

9.2.5 Aseguramiento de salarios dignos

Para proceder al abono de las facturas, podrá solicitarse la presentación por parte de la entidad adjudicataria, de los documentos acreditativos del cumplimiento de sus obligaciones de pago de salarios y cotizaciones a la Seguridad Social del personal destinado en el periodo a la realización del contrato. Tales documentos serán, en el caso de los salarios, copias de las transferencias realizadas a las personas trabajadoras afectadas, y en el caso de las cuotas de la seguridad social, copias de los documentos TC2 en los que figuren los mismos, sellados a autentificados por la entidad pagadora.

Todas las personas deben cumplir de manera individual el ratio de su perfil.

9.2.6 De las propuestas

Las empresas licitadoras a este concurso deberán presentar su oferta técnica de acuerdo al siguiente índice de propuesta:

- Resumen ejecutivo (*con un máximo de 20 hojas*).
- Metodología de trabajo
- Mecanismos de control y aseguramiento del servicio

La oferta técnica deberá tener un máximo de 100 páginas, resumen ejecutivo aparte. Formato de página A4, formato de fuente Arial, tamaño 11 o superior, interlineado 1,5, y espaciado entre párrafos de 0,6 pt. o superior. Portada e índice de la oferta no se consideran a efectos de límite de páginas.

La empresa licitadora deberá incluir los perfiles profesionales de las personas que destinará a la ejecución del contrato, indicando en cada caso la descripción de las tareas a desempeñar, áreas de especialización.

A la hora de identificar a estas personas, la empresa licitadora deberá verificar que no se facilite información cuya valoración deba realizarse mediante el uso de fórmulas (de lo contrario, incurriría en causa de exclusión), tales como la **identificación del género, la formación y/o la experiencia (en la medida en que exceda del mínimo requerido para la adscripción de medios).**

9.3 LOTE 3: Evolutivos de la Fase 1

9.3.1 Configuración del equipo de trabajo

El equipo debe ser lo más estable posible, y es preferible tener un equipo dedicado al 100% durante todo el proyecto.

La empresa licitadora deberá describir:

- La organización (perfiles) del equipo asignado a la realización de las actividades descritas en este pliego.
- Las funciones de estos dentro de cada actividad.

El equipo de trabajo deberá contar con las siguientes experiencias mínimas en los diferentes perfiles (o asimilables a estos en caso de proponer otros), pudiéndose solapar los perfiles:

Gestión del proyecto	Años experiencia mínima
Gestión del servicio	6 años
Consultores Gestión Tributaria	
Consultor SAP Tributos	5 años
Integraciones	
Experto/a Herramientas de integración	5 años
Perfiles técnicos	
Desarrollo y programación ABAP	3 años

9.3.2 Plazos

Desde el 01-02-2027 (o la formalización del contrato) hasta el 31-12-2027.

En vista de que el presente contrato es la continuación de los trabajos ejecutados en el expediente 2023054, que incluye la realización de trabajos previos que pueden limitar los trabajos objeto de la presente licitación, el inicio de los servicios a contratar puede estar condicionado a la finalización de los trabajos incluidos en el contrato 2023054 (finalización prevista para el 31-01-2027).

9.3.3 Entregables

Las peticiones se darán por concluida una vez que se hayan cumplido los siguientes hitos:

- Implantación finalizada sobre el entorno productivo según alcance acordado y objetivos alcanzados.
- O, en su defecto, validación por parte del equipo de DFA/CCASA designado para las aprobaciones.

9.3.4 Condiciones de ejecución

Para que DFA/CCASA supervise el grado de eficiencia del servicio se establecen diferentes equipos de trabajo.

A continuación, se detallan los participantes y objetivos de cada uno de ellos, así como la periodicidad de las reuniones y las salidas.

EQUIPOS DE TRABAJO

DE SEGUIMIENTO

Participantes:

• DFA/CCASA:

o Jefe de proyecto CCASA

o Responsables funcionales de aplicaciones

o Grupo Gestión ANS de DFA/CCASA

• Adjudicatario:

o Responsable del servicio

o Grupo Gestión ANS del adjudicatario

o Representantes de los equipos de trabajo del adjudicatario

Periodicidad:

• Mensual. La reunión se podrá eliminar si existe un compromiso por parte del adjudicatario para generar periódicamente la documentación de seguimiento requerida y se aprueba por parte de DFA/CCASA la eliminación. Una opción recomendable sería poder acceder a un cuadro de mando con la información requerida, actualizada periódicamente y accesible en cualquier momento.

• A petición de cualquiera de DFA/CCASA cuando lo considere oportuno

Objetivos principales:

• Seguimiento detallado de las actividades desarrolladas en el período, y en curso.

• Despejar las dudas existentes entre las partes interesadas al respecto de cualquier aspecto relacionado con las solicitudes de trabajo desarrolladas en el período, y en curso

• Evaluar el estado de avance de la prestación del servicio, las incidencias ocurridas durante el periodo y decidir sobre acciones de mejora a aplicar para un mejor cumplimiento de los objetivos finales perseguidos

• Validar la efectividad de las acciones de mejora propuestas en el período anterior

• Asegurar que el estado de los artefactos software actualizados, de los repositorios, y de la documentación se realiza adecuadamente

• Planificación de actividades para el siguiente período, de las tipologías especificadas en las líneas de trabajo, y de las implantaciones de cambios

Salidas (por parte del adjudicatario):

• Acta de la reunión

• Informe de progreso de las actividades realizadas en el período, para cada aplicación

• Informe de situación sobre el estado de actualización de los artefactos software, repositorios y documentación

• Estadísticas sobre las peticiones de trabajo realizadas en el período (nº de peticiones, prioridad, tiempo de resolución, valores medios, etc.)

• Acciones de mejora a aplicar

• Planificación de actividades para el siguiente período

DE COMITÉ DIRECTOR

Participantes:

• DFA/CCASA:

o Responsable de Área de Producto de CCASA

o Jefe de proyecto del grupo de asistencia técnica de CCASA

o Jefe de Servicio de Estrategia Digital e Informatica DFA

• Adjudicatario:

o Director de Proyecto del adjudicatario en representación de la Dirección

o Responsable del Servicio

Periodicidad:

• A petición de cualquiera de los participantes cuando se considere oportuno

• A petición del comité de seguimiento

. Mínimo una vez al trimestre

Objetivos principales:

• Analizar y resolver problemas relacionados con cualquier aspecto relacionado con la prestación del servicio, y que no pueda ser resuelto por el comité de seguimiento. Especialmente los relativos a posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos.

• Tratar en detalle los hechos relevantes surgidos en el período e identificadas en las reuniones de seguimiento, evaluando el modelo de mantenimiento de ANS con el fin último de aplicar mejoras.

Salidas (por parte del adjudicatario):

• Acta de la reunión

9.3.5 Aseguramiento de salarios dignos

Para proceder al abono de las facturas, podrá solicitarse la presentación por parte de la entidad adjudicataria, de los documentos acreditativos del cumplimiento de sus obligaciones de pago de salarios y cotizaciones a la Seguridad Social del personal destinado en el periodo a la realización del contrato. Tales documentos serán, en el caso de los salarios, copias de las transferencias realizadas a las personas trabajadoras afectadas, y en el caso de las cuotas de la seguridad social, copias de los documentos TC2 en los que figuren los mismos, sellados a autentificados por la entidad pagadora.

Todas las personas deben cumplir de manera individual el ratio de su perfil.

9.3.6 De las propuestas

Las empresas licitadoras a este concurso deberán presentar su oferta técnica de acuerdo al siguiente índice de propuesta:

- Resumen ejecutivo (*con un máximo de 20 hojas*).
- Metodología de trabajo
- Mecanismos de control y aseguramiento del servicio

La oferta técnica deberá tener un máximo de 100 páginas, resumen ejecutivo aparte. Formato de página A4, formato de fuente Arial, tamaño 11 o superior, interlineado 1,5, y espaciado entre párrafos de 0,6 pt. o superior. Portada e índice de la oferta no se consideran a efectos de límite de páginas.

La empresa licitadora deberá incluir los perfiles profesionales de las personas que destinará a la ejecución del contrato, indicando en cada caso la descripción de las tareas a desempeñar, áreas de especialización.

A la hora de identificar a estas personas, la empresa licitadora deberá verificar que no se facilite información cuya valoración deba realizarse mediante el uso de fórmulas (de lo contrario, incurriría en causa de exclusión), tales como la **identificación del género, la formación y/o la experiencia (en la medida en que exceda del mínimo requerido para la adscripción de medios).**

9.4 LOTE 4: Solución integrada de la implantación, el mantenimiento, y los Evolutivos de la Fase 1

9.4.1 Plazos

Los plazos del presente lote consistirán en la agregación de los plazos solicitados en los Lotes 1, 2 y 3.

9.4.2 De las propuestas

Aquellos proveedores que se presenten a los lotes 1, 2 y 3 y lo hagan también al lote 4 (lote integrado) no necesitarán repetir, en su oferta técnica del lote 4, todo el detalle de la solución propuesta y **deberán limitarse a los aspectos diferenciadores de la solución integrada**.

Las empresas licitadoras a este concurso deberán presentar su oferta técnica de acuerdo al siguiente índice de propuesta:

- Resumen ejecutivo (*con un máximo de 20 hojas*).
- Aspectos diferenciadores de la solución integrada con respecto a lo expuesto en el lote correspondiente:
    - LOTE 1:
        - Programa de transformación
        - Enfoque del proyecto
        - Metodología de trabajo
        - Planificación, gestión del proyecto y equipo de trabajo
    - LOTE 2:
        - Metodología de trabajo
        - Mecanismos de control y aseguramiento del servicio
    - LOTE 3:
        - Metodología de trabajo
        - Mecanismos de control y aseguramiento del servicio