PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

ADQUISICIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO INTEGRAL DE GESTIÓN (ECONÓMICA-FINANCIERA, PADRÓN, RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE INGRESOS, NÓMINAS Y ACTIVOS) PARA ENTIDADES LOCALES Y LAS LICENCIAS DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS DE LOS SERVIDORES

Exp. 2023070

INDICE DE CONTENIDOS

Pág

1. OBJETO DEL CONTRATO ... 4

2. ALCANCE DEL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS ... 5

2.1. Lote 1 ... 5

2.2. Lote 2 ... 6

2.3. Lote 3 ... 7

3. LOTE 1 - GESTION ECONOMICA, PADRON, NOMINAS Y OTROS MODULOS AUXILIARES ... 8

3.1. Alcance del suministro software ... 8

3.1.1. Módulo de Gestión de Contabilidad ... 9

3.1.2. Módulo de Gestión de Padrón de Habitantes. ... 11

3.1.3. Módulo de Nóminas y Seguros Sociales. ... 11

3.1.4. Módulo de Patrimonio ... 12

3.1.5. Módulo de Terceros y Territorio ... 12

3.1.6. Módulo de Elecciones ... 12

3.2. Integraciones Externas ... 12

3.3. Requisitos tecnológicos ... 14

3.4. Servicios a prestar ... 16

3.4.1. Servicio de implantación e instalación ... 16

3.4.2. Servicio de consultoría y asesoramiento ... 18

3.4.3. Servicio Formación ... 18

3.4.4. Servicio de Atención a Entidades Locales ... 19

3.4.5. Mantenimiento de aplicaciones ... 21

3.5. Organización ... 23

3.5.1. Configuración del equipo de proyecto ... 23

3.5.2. Gestión y coordinación ... 25

3.5.3. Plazos del proyecto ... 26

3.5.4. Entregables ... 27

4. LOTE 2 - GESTION DE INGRESOS 28
4.1. Alcance del suministro software 28
4.1.1. Módulo de Gestión de Ingresos 29
4.2. Integraciones Externas 31
4.3. Requisitos tecnológicos 33
4.4. Servicios a prestar 35
4.4.1. Servicio de implantación e instalación 35
4.4.2. Servicio de consultoría y asesoramiento 36
4.4.3. Servicio Formación 36
4.4.4. Servicio de Atención a Entidades Locales 38
4.4.5. Mantenimiento de aplicaciones 39
4.5. Organización 41
4.5.1. Configuración del equipo de proyecto 41
4.5.2. Gestión y coordinación 43
4.5.3. Plazos del proyecto 44
4.5.4. Entregables 46
5. LOTE 3 – LICENCIAS DE SISTEMAS OPERATIVOS 46
5.1. Productos y/o servicios a entregar 46
5.2. Modo de ejecución 46

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es adquisición, implantación y mantenimiento de un sistema informático integral de gestión económica-financiera, recaudación tributaria, gestión del padrón, RRHH y gestión de activos que proporcionen un abanico de servicios necesarios para la plena operatividad funcional de las Entidades locales que forman parte en la actualidad de este proyecto.

Dentro del Territorio Histórico de Álava, y en el marco de este proyecto se identifican las siguientes Entidades Locales donde se implantará el sistema:

- **Cuadrillas**: Cuadrilla de Añana, Cuadrilla de Ayala, Cuadrilla de Campezo-Montaña Alavesa, Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa, Cuadrilla de Llanada Alavesa y Cuadrilla de Gorbeialdea.

- **Consorcios de**: Asparrena, Elguea, Zigoitia, La Lomba, Ribera Alta, Consorcio de Estribaciones del Gorbea, Rioja Alavesa, Mendi-Haran, Urbide, Valdegovía, Iruña de Oca, Valle de Arana y centros escolares de Campezo

- **Juntas Administrativas**: Legutio, Rivabellosa, Alegría, Barriobusto, Labraza, Zambrana, Nanclares, Pipaón, Bernedo, Villaverde, Atauri, Sabando, Quintana, Urturi, Bergüenda, Molinilla, Espejo, Leciñana, Puentelarrá y Manzanos.

- **Partzonerías** de Entzia e Iturrieta

- **Organismos municipales**: Urkabustaizko Musika Eskola, Laudiako Euskategia, Casa Cultura de Amurrio, Patronato municipal de turismo de Valdegovía, Aramaioko Arginderraren Banatzailea (AAB)

- **Juzgados de Paz**

- **Municipios** del Territorio Histórico de Álava, excepto Vitoria-Gasteiz (50 en total)

Estas son las necesidades actuales de las entidades por módulos:

	Contabilidad	**Población**	**Ingresos**	**Nóminas**	**Patrimonio**
Ayuntamientos	50	50	50	50	50
OO.AA Ayuntamientos	4	0	4	4	4
Consorcios	8	0	8	8	8
Cuadrillas	6	0	6	6	6
Juntas Administrativas	2	0	23	0	0

Así mismo formarán parte del proyecto las nuevas Entidades vinculadas a Municipios y Cuadrillas siempre previa autorización de la Diputación Foral de Álava.

Por otra parte es necesario adquirir las licencias de los sistemas operativos de los servidores donde se van a implanta dichas herramientas en los diferentes entornos de trabajo.

2. ALCANCE DEL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Se ha divido el pliego en tres lotes según los módulos que componen la funcionalidad a suministrar.

2.1. Lote 1

El suministro de los siguientes módulos funcionales dependiendo del tipo y necesidades de la entidad, pudiendo necesitar todos o solo algunos en concreto:

- Gestión económica-financiera.
- Gestión del padrón municipal.
- Gestión de nóminas y seguros sociales.
- Gestión de activos.
- Gestión de terceros y territorio.
- Gestión de elecciones

Además de la adquisición del sistema, se contemplan también una serie de servicios complementarios al suministro:

Servicio de implantación e instalación

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la implantación de todas las aplicaciones identificadas y su puesta en marcha en cada una de las entidades identificadas.

El proceso de implantación identifica la instalación de los diferentes productos dentro del alcance de este pliego en la infraestructura tecnológica que CCASA habilitará siguiendo las especificaciones indicadas en la propuesta de "**Arquitectura tecnológica".**

La implantación, a su vez, identifica dentro del alcance la migración de los datos que actualmente se mantienen en las aplicaciones actuales de gestión que disponen las entidades.

La empresa adjudicataria deberá también gestionar junto con el personal de CCASA la infraestructura tecnológica que se determine.

Servicio de desarrollo de integraciones

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las integraciones identificadas en este pliego para el correcto funcionamiento del sistema.

Servicio de consultoría y asesoramiento

Junto con la instalación y la implantación, la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de asesoramiento y apoyo a cada entidad para la correcta implantación en los ámbitos de trabajo que corresponda.

Servicio Formación

En coherencia al proceso de consultoría y asesoramiento, el proyecto contempla un servicio de formación a todas las EELL dentro del alcance del servicio respecto a los diferentes módulos que contemple la solución.

Servicio de Atención a Entidades Locales

Una vez finalizado el proceso de implantación y puesta a punto de la solución propuesta, se contempla un Servicio de Atención a Entidades Locales que registre y resuelva las distintas incidencias y peticiones de mejora relativas a las aplicaciones que se contemplen en la solución propuesta.

Servicio de Mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo el mantenimiento de todas las aplicaciones identificadas en el alcance del proyecto incluyendo la responsabilidad de la plena operativa funcional de las aplicaciones ya instaladas, así como actualizaciones, resolución problemas, incidencias bloqueantes y no bloqueantes, mantenimientos planificables, no planificables, adaptativos, evolutivos y perfectivos.

2.2. Lote 2

El suministro del módulo de Gestión de Ingresos para aquellas entidades que lo requieran.

Además de la adquisición del sistema, se contemplan también una serie de servicios complementarios al suministro:

Servicio de implantación e instalación

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la implantación de todas las aplicaciones identificadas y su puesta en marcha en cada una de las entidades identificadas.

El proceso de implantación identifica la instalación de los diferentes productos dentro del alcance de este pliego en la infraestructura tecnológica que CCASA habilitará siguiendo las especificaciones indicadas en la propuesta de "**Arquitectura tecnológica".**

La implantación, a su vez, identifica dentro del alcance la migración de los datos que actualmente se mantienen en las aplicaciones actuales de gestión que disponen las entidades.

La empresa adjudicataria deberá también gestionar junto con el personal de CCASA la infraestructura tecnológica que se determine.

Servicio de desarrollo de integraciones

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las integraciones identificadas en este pliego para el correcto funcionamiento del sistema.

Servicio de consultoría y asesoramiento

Junto con la instalación y la implantación, la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de asesoramiento y apoyo a cada entidad para la correcta implantación en los ámbitos de trabajo que corresponda.

Servicio Formación

En coherencia al proceso de consultoría y asesoramiento, el proyecto contempla un servicio de formación a todas las EELL dentro del alcance del servicio respecto a los diferentes módulos que contemple la solución.

Servicio de Atención a Entidades Locales

Una vez finalizado el proceso de implantación y puesta a punto de la solución propuesta, se contempla un Servicio de Atención a Entidades Locales que registre y resuelva las distintas incidencias y peticiones de mejora relativas a las aplicaciones que se contemplen en la solución propuesta.

Servicio de Mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo el mantenimiento de todas las aplicaciones identificadas en el alcance del proyecto incluyendo la responsabilidad de la plena operativa funcional de las aplicaciones ya instaladas, así como actualizaciones, resolución problemas, incidencias bloqueantes y no bloqueantes, mantenimientos planificables, no planificables, adaptativos, evolutivos y perfectivos.

2.3. Lote 3

El suministro Licencias de sistema operativo para las máquinas de los diferentes entornos donde se va a instalar el producto.

3. LOTE 1 - GESTION ECONOMICA, PADRON, NOMINAS Y OTROS MODULOS AUXILIARES

3.1. Alcance del suministro software

Este lote identifica el suministro de software que cubra las necesidades relacionadas con la gestión económica, padrón, nóminas y otros servicios complementarios para la plena operatividad funcional de las entidades locales de Alava, exceptuando la Gestión de Ingresos.

La empresa licitadora proveerá de los instalables para su instalación en los servidores, así como una copia para la custodia del producto.

Documentación necesaria para entregar

La empresa licitadora deberá poner a disposición del CCASA la documentación relativa a la arquitectura tecnológica e implementación llevada a cabo. La empresa deberá documentar siguiendo las indicaciones del CCASA las diversas integraciones realizadas.

Se requiere documentación relativa a la arquitectura tecnológica utilizada para el funcionamiento.

La documentación generada a lo largo del proyecto será propiedad del CCASA.

Arquitectura modular y multientidad

El software de gestión debe permitir la configuración en modo multientidad, para dar servicio a todas las Entidades Locales indicadas en este pliego, cada una con sus necesidades propias.

Algunos módulos podrán prestarse de manera conjunta siempre y cuando no perjudique al global de la funcionalidad de la aplicación.

Cada entidad podrá desplegar los módulos que considere necesario para su correcta gestión.

Seguridad de los datos

La seguridad de datos en cuanto a alteraciones, pérdida o acceso no autorizado será responsabilidad, según los casos, de cada entidad local en todo momento, de la veracidad de la información por ella almacenada, y de su propiedad.

Bilingüismo

La empresa adjudicataria del contrato deberá observar desde el comienzo de la ejecución del contrato la cooficialidad del euskera y del castellano, de acuerdo con las disposiciones recogidas en el Estatuto de Autonomía del País Vasco, la Ley

10/1982 de Normalización del Uso del Euskera, el Decreto 86/1997 que regula los procesos de normalización de la Administración Pública de Euskadi.

Así pues, el software a adquirir en el presente contrato deberá contemplar la correcta formulación del bilingüismo, dando opción a la persona usuaria a poder utilizar de igual manera tanto la versión en castellano como la de euskera.

3.1.1. Módulo de Gestión de Contabilidad

El módulo de contabilidad debe permitir, entre otras cosas:

- Gestión del Presupuesto de Ingresos.
- Gestión del Presupuesto de Gastos.
- Operaciones no presupuestarias.
- Elaboración de la liquidación de presupuestos: simuladores y proyecto.
- Documentación liquidación presupuestaria.
- Elaboración y documentación del Presupuesto General.
- Cuenta General: Elaboración y documentos.
- Contabilidad de inmovilizado y patrimonial.
- Módulo de Pasivos Financieros.
- Proyectos de Gastos con Financiación afectada
- Ejercicios corrientes, cerrados y futuros.
- Tesorería: cobros, pagos y arqueo.
- Ficheros / libros / modelos IVA.
- Ficheros / libros/ modelos IRPF.
- Otros ficheros exportables para presentación en la Hacienda Foral.
- Consultas.
- Libros de contabilidad.

El sistema debe interactuar con:

- Módulo de Recaudación
- Módulo de Nóminas y Seguros Sociales
- Módulo de Patrimonio

Asimismo, debe de proporcionar:

- Obtención de datos económicos para la gestión, control y fiscalización

interna y los requeridos periódicamente en cumplimiento de la normativa vigente en el Territorio Histórico de Alava (mensual, trimestral, etc.) para el Pleno del Ayuntamiento u órgano colegiado correspondiente.

- Información económica y presupuestaria a remitir a las instituciones competentes en materia tributaria, de tutela financiera y control externo (TVCP) en los formatos de ficheros aprobados por los órganos competentes, así como a efectos estadísticos (EUSTAT).
- Información a remitir a la institución competente en materia de recopilación de datos de estabilidad presupuestaria en los formatos pactados entre la Diputación Foral de Álava y la administración competente, en los formatos de ficheros pactados entre ambas instituciones.
- Obtención de las cuentas económicas del Sector Administraciones Públicas de los entes locales del THA siguiendo el Sistema Europeo de cuentas (SEC), así como la consolidación financiera y presupuestaria en los términos dispuestos en la normativa vigente en el Territorio Histórico de Alava.
- Conexión e intercambio de información con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Territorio Histórico de Álava y su tramitación telemática hasta su finalización.
- El sistema deberá generar cuantos informes fueran exigidos por la normativa vigente en cada momento, entre otros, periodo medio de pago, informes de morosidad y coste de los servicios.

El sistema deberá permitir la conversión y adaptación de las diferentes estructuras presupuestarias aprobadas por Orden Ministerial Orden HAP/419/2014, de 14 de marzo, por la que se modifica la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de las entidades locales y por Decreto Foral 56/2015, del Consejo de Diputados de 3 de noviembre, que aprueba el marco regulatorio contable de las entidades locales del Territorio Histórico de Álava (o las que en su caso, se encontraran vigentes).

El módulo debe soportar firma electrónica para el circuito de tramitación contable.

Es requisito indispensable el poder acceder a toda la información de todos los ejercicios contables desde un punto único en el módulo sin tener que ir cambiando de año contable para poder consultar los datos.

Plataforma de Integración

El módulo debe de proporcionar una capa de integración mediante Servicios Web/ API REST que de soporte al menos a las siguientes funcionalidades:

- Consulta de Facturas.

- Consultar y obtener una copia de los modelos 347 y 190.
- Adjuntar Documentación.
- Consulta y cambio de datos personales.
- Consulta y cambio de datos bancarios.

3.1.2. Módulo de Gestión de Padrón de Habitantes.

El módulo de padrón de habitantes debe proporcionar una gestión de dicho padrón de una manera eficaz y adaptada a los estándares requeridos por el INE así como a la normativa vigente. Debe proporcionar herramientas para la gestión diaria, emisión de certificados, volantes, listados, estadísticas, posibilitar la corrección de errores y el envío de información mediante ficheros o Servicios Web (según disponibilidad técnica del destinatario) de los datos unificados de todas las entidades locales al INE y al EUSTAT.

Deberá estar adaptado a las necesidades derivadas de la Norma Foral, de 30 de julio de 1984, de elección de regidores y vocales de los concejos del Territorio Histórico de Álava, o normativa que la sustituya.

Plataforma de Integración

El módulo debe de proporcionar una capa de integración mediante Servicios Web/ API REST que de soporte al menos a las siguientes funcionalidades:

- Consulta del censo electoral, incluso el padrón concejil regulado en la Norma Foral, de 30 de julio de 1984, de elección de regidores y vocales de los concejos del Territorio Histórico de Álava.
- Consulta de datos personales.
- Consulta de los datos de la hoja de inscripción.
- Solicitud y obtención del volante de empadronamiento (individual y colectivo).
- Solicitud y obtención del certificado de empadronamiento (individual y colectivo).
- Solicitud y obtención del volante histórico (individual y colectivo).
- Solicitud de modificación de datos personales.
- Solicitud de modificación por cambio de domicilio.
- Solicitud de nueva alta en el padrón de habitantes.

3.1.3. Módulo de Nóminas y Seguros Sociales.

Este módulo debe posibilitar la gestión administrativa y funcional del personal de cualquier Entidad Local teniendo en cuenta las peculiaridades derivadas de la Ley de Función Pública Vasca o normativa que le sustituya. Debe permitir simulaciones y estar integrado también con el sistema de gestión contable, Tesorería de la Seguridad Social e Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Será compatible con los sistemas RED y SILTRA o los que les sustituyan.

3.1.4. Módulo de Patrimonio

El módulo de patrimonio debe gestionar la clasificación de los bienes conforme a la normativa vigente, organizándose la información de los elementos patrimoniales con una estructura de epígrafes. Posibilitará la localización de cada elemento. Asimismo, posibilitará el seguimiento de los bienes afectos al patrimonio municipal del suelo.

Debe también poder registrar operaciones realizadas sobre un bien a lo largo del tiempo. Debe estar integrado también con el sistema de información contable.

Se podrán obtener por parte del usuario los certificados, balances y listados legalmente establecidos.

Se valorará la gestión de la documentación asociada a cada elemento patrimonial y la posibilidad de obtención de información de cara al cálculo de tasas, coste efectivo de los servicios y aseguramiento de los bienes.

3.1.5. Módulo de Terceros y Territorio

El módulo de terceros y territorio debe ser un repositorio común y único para todo el sistema de información, de manera que todo el resto de módulos del sistema extraigan la información necesaria de un único repositorio de información para minimizar los posibles problemas que pueden surgir del mantenimiento de varias bases de datos con información duplicada.

Alternativamente se admitirá que, en caso de ser imposible disponer de un único repositorio común para todos los sistemas de información, se habiliten las herramientas necesarias para poder mantener la información consolidada en todo momento. Esta alternativa deberá ser transparente para el usuario en todo momento.

3.1.6. Módulo de Elecciones

El módulo de elecciones debe gestionar el sorteo de mesas electorales, así como generar comunicaciones bilingües a los miembros de mesas, adaptadas a la Ley Electoral Vasca y Ley Electoral General.

3.2. Integraciones Externas

El software suministrado deberá contemplar las integraciones definidas en este apartado.

En caso de que el producto no disponga de las integraciones, se hará un desarrollo específico y por lo tanto en la medida de lo posible, deberá gestionarse según los estándares de desarrollo para el DFA.

El código deberá integrarse en el sistema BitBucket (Gestor de código fuente), documentado en Confluence y seguir las Quality Gates establecidas en base a SonarQube.

En el devenir del proyecto puede que existan nuevas integraciones a contemplar que tendrán consideración de mantenimiento evolutivo del sistema. Estas integraciones pueden ser propias del sistema o pueden ser desarrollos específicos, pero se contemplan como parte del alcance de este pliego.

Administración Electrónica

Los diferentes módulos suministrados deberán integrarse con las herramientas de administración electrónica (Plataforma eXperta de SPAI INNOVA) que dispongan las entidades locales en lo referente a las siguientes funcionalidades según las necesidades:

- Sede Electrónica.
- Registro de entradas y salidas.
- Gestor de expedientes.
- Bandeja electrónica de firmas (control de firmas)
- Secretaria/Decretos.

Factura electrónica

El módulo de Contabilidad deberá integrarse con el **PGE** (Punto General de Entrada de facturas electrónicas) a través del cual reciben las facturas electrónicas las entidades locales contemplando la siguiente funcionalidad:

- Descarga de Facturas desde la PGE.
- Actualización de estado de Facturas en el PGE.

NISAE

NISAE es el nodo encargado de articular e implementar en la práctica el intercambio de datos que sustituyen a los certificados en papel entre las Administraciones Públicas Vascas, y entre éstas y el resto de las administraciones del estado, especialmente, la Administración General del Estado aunando sinergias. Actualmente los padrones de habitantes son expuestos a través del nodo de interoperabilidad NISAE con los siguientes servicios:

- Servicio de Consulta del padrón domiciliario
- Servicio de consulta del padrón individual
- Consulta del padrón histórico
- Consulta del padrón domiciliario RGI

Esta operativa deberá seguir en funcionamiento después de la implantación de los presentes módulos, realizándose a cargo del adjudicatario las integraciones necesarias.

Pasarela de Integración común

Es necesario definir e implementar una pasarela/interfaz de integración común para los módulos principales suministrados (Contabilidad y padrón) que publique todas las funciones disponibles en la plataforma de integración de cada uno de los módulos, para que pueda ser usadas por otros aplicativos de las entidades locales o la propia Diputación. Esta capa aislara a los aplicativos de futuros cambios en las herramientas de gestión.

Unificar mantenimiento de terceros

Se valorará la implementación de una solución para la unificación/sincronización del fichero de terceros del sistema suministrado con el disponible actualmente en la plataforma de administración electrónica de las entidades locales.

3.3. Requisitos tecnológicos

Todos los módulos deberán cumplir con los siguientes requisitos técnicos

- Cumplimiento del ENS - Esquema Nacional de Seguridad, aprobado por el Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, en su CATEGORÍA MEDIA: La empresa licitadora ofertará, instalará y mantendrá a lo largo de la vigencia del contrato una solución que cumpla los requisitos que el ENS establece actualmente, o establezca en el futuro, para la categoría MEDIA sin coste alguno para CCASA. La empresa oferente deberá demostrar el cumplimiento del ENS para categoría MEDIA presentando alguna de estas opciones:
    - Certificado de cumplimiento de categoría MEDIA en ENS para las aplicaciones ofertadas en cualquier modalidad (SaaS, on-premise, …).
    - Autoevaluación de cumplimiento de categoría MEDIA en ENS para las aplicaciones ofertadas en un modelo de implantación on-premise como la que se va a realizar en DFA-CCASA.
- Cumplimiento de las garantías y medidas de seguridad previstas en la

legislación en materia de protección de datos de carácter personal y el Esquema Nacional de Seguridad.

- Arquitectura abierta para integración con otros Sistemas de información vía Web Service o API REST.
- La plataforma será web y no requerirá de instalación de aplicaciones en puesto para la operativa general. Solo se permitirá inicialmente aplicaciones Cliente/Servidor para los módulos de Gestión de Patrimonio y Nominas, los cuales deberán evolucionar a tecnología web durante la ejecución del proyecto
- La plataforma deberá estar soportada por los principales navegadores del mercado, como mínimo Microsoft Edge, Chrome y Firefox.
- El proyecto se desarrollará siguiendo los procedimientos y estándares de desarrollo e implantación de programas que acuerden con el equipo de CCASA asignado al proyecto, y que se establecerán y acordarán al inicio del proyecto. Asimismo, se deberá trabajar bajo una implantación basada en los dos entornos definidos en CCASA: desarrollo y producción.

Arquitectura tecnológica

La solución planteada deberá cumplir las siguientes especificaciones:

El sistema deberá albergarse on premise en los CPDs de la DFA.

La DFA pondrá a disposición del adjudicatario los servidores requeridos para la arquitectura propuesta por el adjudicatario, que se definirán como máquinas virtuales sobre la plataforma de virtualización de DFA. La solución debe ajustarse a la plataforma estandarizada de la DFA debiendo soportarse sobre los siguientes productos y versiones.

- Servidores virtuales definidos sobre hypervisor VMware Vsphere 7 Enterprise Plus (o superior).
- Sistema operativo de servidor Windows Server 2019 o superior o Red Hat Linux 8 o superior.
- Servidor de base de datos SQL Server 2019.
- Servidor de aplicaciones Tomcat o Wildfly.
- Servidor web IIS 8.5 o superior para entornos Windows o servidor web apache para entornos Linux.
- F5 para las funciones de publicación de aplicaciones web y balanceo de carga.
- Integración con el Directorio activo.

Los servidores virtuales, balanceador F5, licenciamiento de sistema operativo y bases de datos para la infraestructura anterior serán suministrados por la DFA. El adjudicatario deberá suministrar el licenciamiento/suscripción de todo el resto de los productos necesarios hasta la finalización del presente contrato.

Todos los componentes críticos del sistema deberán implantarse en alta disponibilidad.

Los Municipios y Cuadrillas se encuentran conectados con las instalaciones de la DFA mediante una VPN-IP definida sobre la infraestructura del operador de comunicaciones de la DFA. La conexión troncal de la DFA a esta VPN-IP consiste en dos líneas macrolan de 10Gbps cada una. Los Ayuntamientos tienen típicamente conexión redundada a la VPN-IP mediante una línea principal FTTH 300 Mbps/300 Mbps o macrolan 100Mbps/40 Mbps y una línea de backup de 4G.

La solución deberá funcionar ágilmente sobre estas líneas, sin requerir sesiones de tipo Terminal Server o Citrix excepto para aquellos módulos que se permite su implementación en Cliente/Servidor especificados en el apartado anterior del presente pliego. Para constatar este requerimiento, la DFA se reserva el derecho de exigir a las empresas licitadoras, durante la fase de adjudicación, pruebas de compatibilidad y rendimiento de la solución sobre los PC's de los Ayuntamientos y la infraestructura de comunicaciones de la DFA.

Los aplicativos se publicarán para el acceso por parte de los funcionarios de los Ayuntamientos tanto a través de la red de Ayuntamientos descrita anteriormente como a través de Internet. En este último caso, se requerirá la doble autenticación para el acceso y funcionamiento.

Los ofertantes deberán incluir en sus respectivas ofertas la arquitectura detallada de los dos entornos solicitados indicando aspectos como:

- Numero de servidores necesarios.
- Función de cada uno de ellos.
- Características hardware de los mismos.
- Productos y versiones.
- Mecanismos de alta disponibilidad.
- …

3.4. Servicios a prestar

Se identifican a continuación los Servicios a prestar en coherencia a la propuesta del producto software a adquirir.

3.4.1. Servicio de implantación e instalación

Se deberá llevar a cabo una labor de implantación de las aplicaciones. En basea la arquitectura tecnológica propuesta CCASA pondrá a disposición todos los elementos identificados.

La empresa deberá llevar a cabo la configuración de la arquitectura bajo la supervisión del CCASA para la posterior instalación de los productos de esta licitación.

Se contempla la creación de dos entornos, desarrollo y producción.

El servicio de implantación también contempla la migración de toda la información que actualmente se gestiona (información contable, documentos, registros, firmas…). Para llevar a cabo la migración de toda la información, la empresa deberá establecer un Plan de Migración en el que se detalle el proceso.

Servicio de instalación

Se deberá llevar a cabo una labor de instalación y configuración de las aplicaciones. En base a la arquitectura tecnológica propuesta, DFA pondrá a disposición todos los elementos identificados.

Se contempla la creación de dos entornos, desarrollo y producción.

La instalación de la solución deberá realizarse por el personal de la empresa licitante y deberá quedar documentado en base a las directrices establecidas por DFA. Se deberá seguir el flujo normal que consta de instalación, pruebas y pase a entorno de producción.

La instalación y mantenimiento de los servidores virtuales, balanceador F5, sistemas operativos y bases de datos, será realizada por la DFA siguiendo los requerimientos del adjudicatario, pero ajustándose a los estándares de la DFA. La DFA proveerá los servicios de backup, antivirus y monitorización de la infraestructura.

La instalación de la solución del adjudicatario en los servidores facilitados por la DFA correrá a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario proporcionará documentación de instalación, despliegue y memoria técnica.

Servicio de Migración

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la migración de toda la información que se emplea en las herramientas actualmente vigentes. Se contempla por tanto, la migración de bases de datos de terceros, roles y responsabilidades, documentos, etc.

En el caso del Módulo de Contabilidad, si se propone la migración únicamente del año contable en curso se deberá implementar una forma de acceso a la

información del histórico de años contables directamente desde el mismo modulo siendo transparente para el usuario la consulta de los datos de cualquier año contable, incluso de las entidades actualmente existentes que no forman parte de este proyecto.

3.4.2. Servicio de consultoría y asesoramiento

Hasta el final del contrato (excluidas las posibles prorrogas, la empresa adjudicataria prestará un servicio de asesoramiento y apoyo a las entidades locales). El servicio podrá realizarse en las dependencias de las entidades locales o de estas a requerimiento de la DFA.

Las labores a realizar serán:

- Ayuda en la funcionalidad y usabilidad de las aplicaciones.
- Ayuda en la parametrización de las herramientas implantadas.
- Consultoría de reingeniería de procesos, en especial en los cambios de circuitos contables por la introducción de la firma electrónica en los procedimientos.

3.4.3. Servicio Formación

Paralelamente a la implantación del sistema la empresa adjudicataria impartirá formación necesaria para el correcto uso de las aplicaciones por parte de las entidades locales.

La empresa licitadora, deberá presentar un Plan de Formación dentro del Plan de Implantación, tanto durante el periodo de implantación, como durante el normal funcionamiento del sistema. Dicho plan deberá tener en cuenta las características de los diferentes grupos de entidades locales, así como de los distintos perfiles de su personal y cargos públicos.

El Plan de Formación deberá identificar al menos una formación genérica, que podría ser en formato online y dos jornadas presenciales por entidad en sus instalaciones.

Los programas de formación genérica se podrán realizar en una sala de Diputación Foral de Álava, donde acudirá el personal de las entidades locales, bien en las diferentes cuadrillas, o vía telemática, según las necesidades y posibilidades existentes. Las explicaciones se realizarán a través de un ordenador con cañón proyector para que todos los asistentes puedan seguir enla pantalla las explicaciones. Se dispondrá de una base datos confeccionada expresamente para la formación y que contendrá todos los ejercicios prácticos adaptados a la normativa y las características de la Administración local alavesa

(se explicarán todos los supuestos prácticos; a través del cañón todos podrán seguir los pasos que se realizan en el programa).

A su vez, un punto considerado como esencial es que se debe aportar en formato electrónico (Word) todos los ejercicios prácticos que se realicen, así como su solución, con impresión de los pantallazos donde se vean gráficamente los pasos a seguir en el programa informático para llegar a su solución.
Los ejercicios prácticos versarán sobre aquellos puntos que la Diputación Foral de Álava, una vez recogidas las mayores dificultades con que se encuentran las entidades locales, pongan en conocimiento de la empresa adjudicataria.

La formación de reciclaje que se realice por la implementación en la aplicación de modificaciones sustanciales se realizará en una sala con ordenadorespuesto a puesto para que el personal de las entidades locales trabaje y siga el curso en un ordenador para cada uno de los asistentes. En este caso, la formación se distribuirá en grupos.

Si las circunstancias sanitarias así lo aconsejaren, la formación recogida en este apartado podrá realizarse por medios telemáticos.

Al finalizar el programa de formación de cada aplicativo, la empresa adjudicataria repartirá una encuesta para que los asistentes expresen su valoración sobre el programa de formación (interés, sugerencias, etc.)

Además, durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá dar instrucciones de formación útil. Con la entrega de las versiones del producto documentadas, con asesoramiento tanto verbal, como por escrito, de todas las materias que refieran un refuerzo sobre la documentación general entregada.

Se realizará también, de forma periódica, una entrega de los manuales actualizados.

3.4.4. Servicio de Atención a Entidades Locales

El adjudicatario será responsable del mantenimiento preventivo y adaptativo de los aplicativos, en lo concerniente a los programas suministrados y los autorizados. Con tal propósito, mientras dure el contrato, el adjudicatario tendrá organizado un servicio de atención de segundo nivel que se gestionará mediante una herramienta de Ticketing habilitada por el CCASA con el fin de atender y resolver efectivamente las dudas y las operaciones derivadas del mantenimiento no planificable, consecuencia de la instalación y/o actualización del software de gestión de las aplicaciones referidas anteriormente. En todo caso, también deberá hacerse cargo del registro, notificación, resolución, seguimiento y cierre de las incidencias y consultas de software de gestión, así como de las peticiones de trabajo de mantenimiento planificable, que serán remitidas al adjudicatario.

Su trabajo puede consistir también en la necesidad de corregir datos insertados o producidos, desbloquear una pantalla, modificar el proceso productivo, resolución de dudas de las personas usuarias, parametrización y optimización de aplicativos, informar de las funcionalidades del sistema, etc. Y en general, aquellos trabajos que no supongan modificaciones operativas del software.

Horario operativo del Centro de atención a las personas usuarias. El adjudicatario deberá garantizar un servicio ininterrumpido de atención desde las 8:00 h. hasta las 15:30 h.

Se deberá nombrar una persona responsable de este Servicio de atención a personas usuarias, que mantenga contacto con el responsable de las aplicaciones (módulos) instaladas.

Las personas que formen parte del servicio de atención de segundo nivel deberán tener una formación suficiente en las aplicaciones objeto de este contrato.

Sin perjuicio de la utilización de las personas usuarias de los servicios de atención al usuario que la empresa adjudicataria tenga con carácter fijo y normalizado, las personas podrán acceder directamente para realizar sus consultas o incidencias vía teléfono o correo electrónico, al personal consultor y técnico que la empresa adjudicataria tenga designados para este contrato.

De esta forma, las personas usuarias podrán acceder directamente por teléfono o correo electrónico a las personas consultoras de los programas de gestión local destinados full-time a este contrato para las incidencias y consultas de la operativa de los programas de gestión.

Se ha de garantizar un mínimo de asistencia personalizada para este contrato de tres personas consultoras, pudiendo ser una de ellas la que ejerza labores de jefatura de proyecto.

En cualquier caso, la solución propuesta ha de garantizar un tiempo de respuesta de:

- Incidencias leves / consultas: 3 horas.
- Incidencias graves: 1 día.
- Cambios de aplicación y/o actualizaciones: Plazo a consensuar.

La resolución de incidencias, preferentemente, se realizará en remoto o telefónico, dejando la atención in situ para los casos estrictamente necesarios.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener este umbral de asistencia garantizado, de forma que si alguna de las personas consultoras designadas para este contrato, cesara de su puesto, o no pudiera desempeñar

su trabajo temporalmente, la empresa se compromete a incorporar otra debidamente preparado en el plazo máximo de 1 mes.

3.4.5. Mantenimiento de aplicaciones

Mientras dure el contrato, el adjudicatario será absolutamente responsable de la plena operativa funcional de las aplicaciones ya instaladas, así como de los desarrollos específicos realizados.

Son objeto del presente contrato, los servicios necesarios para garantizar:

- El mantenimiento y actualización de las licencias de los aplicativos.
- Las resoluciones de problemas o indisponibilidades del software de gestión.

Se deberá nombrar una persona responsable del mantenimiento y de la ejecución de los aplicativos.

Si hablamos específicamente del mantenimiento de las aplicaciones de gestión, entendemos los dos siguientes escenarios:

Mantenimiento no planificable.

Se encuadra en este punto el mantenimiento correctivo, que consiste en la solución de errores producidos en una aplicación, interrumpiendo su actividad.

La resolución de estos errores tiene como origen las propias personas usuarias de las aplicaciones dirigiéndose al Servicio de Atención a Personas Usuarias, cuyo alcance del servicio se especifica en el apartado anterior.

El tipo de incidencias que puede dar lugar a este mantenimiento se divide a su vez en dos subgrupos:

1. Errores bloqueantes o críticos: la operativa del sistema se ve interrumpida, siendo necesaria una rápida intervención que corrija el programa, y eventualmente los datos, con objeto de desbloquear el sistema.
2. Errores no bloqueantes: el resultado es erróneo, incompleto o no conforme con las especificaciones del sistema, pero no es paralizante, siendo necesaria una acción correctiva en el menor tiempo posible.

En cualquier caso, la solución propuesta a las incidencias que se produzcan, ha de garantizar un tiempo de respuesta de:

- Incidencias leves / consultas: 3 horas.

- Incidencias graves: 1 día.

Todos los medios necesarios para la correcta prestación del servicio de mantenimiento correrán por cuenta del adjudicatario y, en concreto, las líneas de conexión en caso de que fueran necesarias.

Mantenimiento planificable.

Se incluye dentro de este mantenimiento planificable el mantenimiento evolutivo, que consiste en la implementación del software necesario para la puesta en marcha de mejoras, y la actualización y adecuación de las aplicaciones.

Mantenimiento adaptativo.

Se realizan en este apartado aquellas actividades de mantenimiento destinadas a la adaptación del producto a los cambios tecnológicos, cambios legislativos, modificaciones en los procedimientos operacionales, etc.

Mantenimiento evolutivo.

Se engloban dentro del apartado de mantenimiento evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora del producto, por inclusión de nuevas funcionalidades, mejora en las interfaces hombre-máquina, etc.

Mantenimiento perfectivo (o proactivo).

Recoge las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de las aplicaciones debido a reestructuraciones de código, optimización del rendimiento y eficiencia, etc.

Generalmente, las actividades a realizar en el ámbito del mantenimiento adaptativo y evolutivo vienen originadas por peticiones del cliente/usuario consensuadas en el Comité de Seguimiento.

Todas las actualizaciones que tengan impacto se llevarán a cabo fuera del horario de oficina identificado (8:00 – 15:00)

Evolución e integración de las aplicaciones

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario mantendrá en condiciones de operatividad y funcionalidad plena los aplicativos suministrados, incorporando las mejoras que, de manera “estándar”, haya desarrollado él mismo, y las que, de manera específica, propongan las entidades o sean aprobadas por el Comité de Seguimiento. Todo ello, siempre orientado a la realización efectiva del modelo de gestión administrativa decidido. Toda mejora incorporada deberá ser adecuadamente difundida al usuario, garantizando que es asumida por éste.

3.5. Organización

3.5.1. Configuración del equipo de proyecto

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 en el apartado Plan de Implantación:

- 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 los mismos dentro de cada fase del proyecto descrito.

La empresa licitadora podrá añadir los perfiles que considere necesarios para la exitosa consecución de los objetivos del proyecto, aunque el equipo global se compondrá como mínimo de los siguientes perfiles, que en todo caso deberán cumplir con la experiencia mínima exigida en el CC:

Responsable-Jefatura de proyecto global.

Deberá velar por la correcta ejecución del proyecto en todos sus ámbitos de actuación. Llevará a cabo informes de situación y responderá ante cualquier desviación que ocurra.

Consultor/a Senior

Persona que de apoyo en el ámbito de las aplicaciones objeto del contrato, el cumplimiento normativo y las adaptaciones que correspondan respecto a lo que ahora mismo tienen las EELL con las necesidades que pueda suponer el cambio de aplicación.

Resolverá dudas y establecerá pautas para su aplicación en lo relativo al cumplimiento normativo en los módulos a implantar.

Técnico/a de Sistemas para la instalación y configuración del producto

Personal de sistemas para la configuración de la arquitectura tecnológica propuesta.

Se encargará de administrar en coordinación con el personal de DFA/CCASA los productos y servidores para su correcto funcionamiento.

Todos los trabajos de infraestructura se realizarán de forma presencial y/o remota y junto al equipo de administradores de DFA/CCASA. No obstante, se podrán delegar algunas de las tareas para su realización de manera autónoma.

Durante la duración del contrato se contará con la dedicación exclusiva de al menos una persona para la atención a las necesidades identificadas que podrá prestar servicio de forma presencial o remota, según se requiera.

Esta persona servirá de apoyo en todos los trabajos que se requieran en el ámbito del contrato. Deberá cubrir de manera general el horario laboral de CCASA y, para determinadas actividades del proyecto que lo requieran, podrán solicitarse otros horarios de trabajo, incluyendo fines de semana y días festivos.

La empresa adjudicataria pondrá los medios que estén a su alcance para que el técnico sea el mismo durante todo el proyecto, sin perjuicio de que CCASA pueda solicitar el cambio por otro técnico si lo considera beneficioso para la ejecución del proyecto.

A lo largo de las diferentes fases del proyecto, podrán requerirse más recursos personales para cubrir las necesidades del proyecto y asegurar los plazos establecidos.

Técnico/a funcional para la implantación del producto

Personal para la puesta a punto del sistema. Se encargará de velar por el correcto funcionamiento de las necesidades detectadas, llevando a cabo las configuraciones, estableciendo nuevos requisitos o identificando las especificaciones de los Web Service o API REST a implementar.

Personal formador

Personal dedicado a la realización de formaciones sobre las aplicaciones dentro del alcance de este pliego.

Deberá realizar formaciones online e in-situ según lo establecido en el punto 3.4.3 Servicio Formación.

Programador/a

Personal dedicado al desarrollo de las integraciones requeridas o necesidades detectadas para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente pliego.

Serán las mismas personas, que una vez superada la fase de implantación y se inicie el servicio de mantenimiento de aplicaciones, llevará a cabo los desarrollos

o configuraciones necesarias para la solución del mantenimiento tanto no planificable como para el planificable.

Coordinador/a de CAU

Una vez superada la fase de implantación y se inicie el servicio de mantenimiento de las aplicaciones, llevará a cabo el seguimiento de los ANS establecidos. Realizará informes periódicos mensuales sobre la actividad realizada por el adjudicatario.

Propondrá y establecerá, en su caso, medidas correctivas al servicio acordadas con el personal DFA-CCASA.

Técnico/a de CAU

Una vez superada la fase de implantación y se inicie el servicio de mantenimiento de aplicaciones, atenderá las peticiones e incidencias que lleguen dando las soluciones adecuadas.

3.5.2. Gestión y coordinación

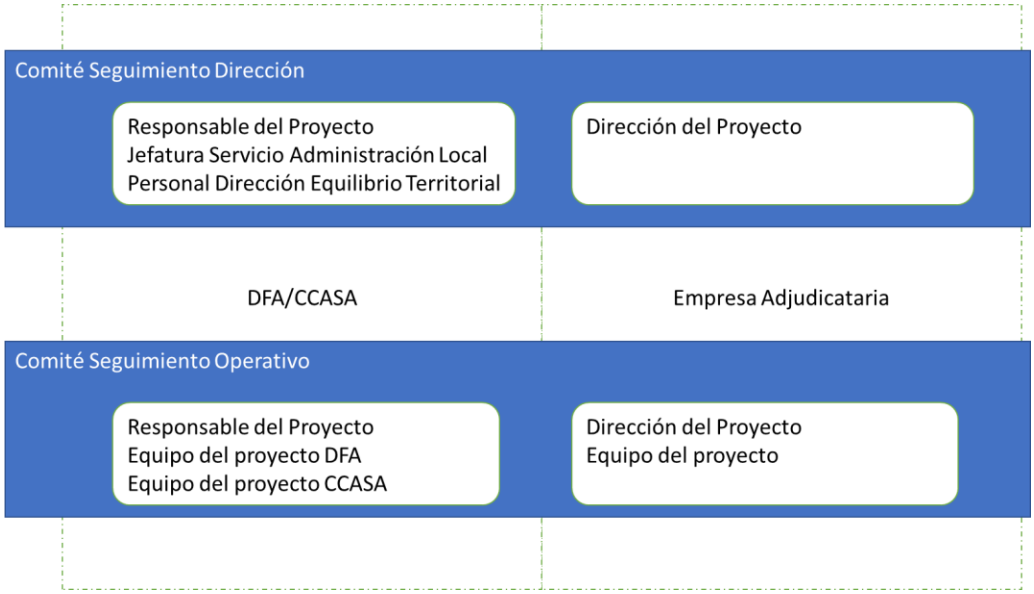
Las labores de gestión y coordinación identificadas deberán de ser descritas en el Plan de Implantación, y han de contemplar al menos:

- Seguimiento del mapa de producto: Visión de las funcionalidades, procesos y aplicaciones por implantar, y el estado de las mismas.
- Reuniones periódicas de seguimiento y coordinación.
- Acuerdos de trabajo: Se harán explícitos todos aquellos acuerdos de trabajo que se creen dentro del equipo de proyecto:
    - Acuerdos de equipo
    - Estándares de calidad
    - Acuerdos en arquitecturas, comunicaciones, ...

- Planificación y Coordinación de tareas
- Recursos necesarios que deberán aportar el CCASA y la DFA
- Recursos necesarios que deberán aportar cada EELL

- Etc.

Se identifica una estructura básica para la organización y gestión del proyecto, que podrá ser mejorada en el propio Plan de Implantación, pero cumpliendo con la siguientes estructura mínima:



Una de las personas consultoras destinadas en este contrato formará parte del Comité Organizativo y de Seguimiento, pudiendo coincidir con la persona responsable del contrato. Las personas consultoras realizarán su trabajo tanto a través del teléfono, como in situ en las entidades locales, por lo que podrán desplazarse por el territorio según se vea necesario.

3.5.3. Plazos del proyecto

La empresa licitadora deberá presentar en el mismo Plan de Implantación una descripción de plazos y tareas que se contemplan para el éxito del proyecto que deberán contemplar las siguientes fases.

FASE 1: Instalación

Disposición de la tecnología necesaria para la puesta en marcha de las aplicaciones identificadas.

- En base a la arquitectura tecnológica propuesta, el CCASA llevará a cabo la preparación de los elementos necesarios. La empresa adjudicataria deberá, por tanto, coordinarse con el equipo de CCASA para la correcta configuración de esta infraestructura.
- En base a la arquitectura tecnológica propuesta, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la especificación de necesidades a

CCASA y la posterior instalación y configuración de los elementos no identificados en el punto anterior.

El personal de la empresa llevará a cabo el proceso de instalación en las instalaciones de la DFA-CCASA.

FASE 2: Despliegue

Se contempla que para el final de esta fase deberían de estar:

- Integraciones identificadas.
- La implantación de los productos en todas las Entidades Locales dentro del alcance del proyecto. Contemplando su versión tanto en euskera como en castellano.
- Realización de las migraciones contempladas.
- Formación: La formación en base a lo ya descrito.

FASE 3: Puesta en marcha

A lo largo de la siguiente fase se contempla:

- Ajuste en las configuraciones. De forma que aquellos aspectos no cubiertos en la FASE 2, se resuelvan.
- Soporte inicial para la correcta adopción de las nuevas herramientas. Siendo el inicio de uso, se estima que inicialmente se va a requerir un soporte incrementado.
- Acompañamiento en la implantación y desarrollo de los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de cada Entidad.
- La puesta en marcha de los programas de contabilidad y gestión de activos deberá realizarse en el mes de mayo de 2024.

FASE 4: Mantenimiento

A lo largo de la presente fase se contempla:

- Soporte a las Entidades Locales.
- Desarrollo y/o configuración de nuevas necesidades que surjan en base a los cambios normativos
- Mantenimiento de las aplicaciones.

3.5.4. Entregables

Con independencia a lo establecido en la descripción del sistema se añaden tareas y entregables mínimos a realizar/suministrar por la empresa adjudicataria:

- Diseño técnico detallado para cada módulo que interactúe con elementos externos (NISAE, PGE, etc.)
- Diseño técnico detallado para cada módulo que interactúe con elementos actualmente en uso por las EELL y gestionados para la DFA (Registro de entradas y salidas, gestor de expedientes, bandeja de firmas...)

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 para el ciclo de vida de las aplicaciones, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

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.

4. LOTE 2 - GESTION DE INGRESOS

4.1. Alcance del suministro software

Este lote identifica el suministro de software que resuelva las necesidades relativas a la Gestión de Ingresos de las Entidades locales.

La empresa licitadora proveerá de los instalables para su instalación en los servidores, así como una copia para la custodia del producto.

Documentación necesaria para entregar

La empresa licitadora deberá poner a disposición del CCASA la documentación relativa a la arquitectura tecnológica e implementación llevada a cabo. La empresa deberá documentar siguiendo las indicaciones del CCASA las diversas integraciones realizadas.

Se requiere documentación relativa a la arquitectura tecnológica utilizada para el funcionamiento.

La documentación generada a lo largo del proyecto será propiedad del CCASA.

Arquitectura multientidad

El software de gestión debe permitir la configuración en modo multientidad, para dar servicio a todas las Entidades Locales indicadas en el pliego.

Seguridad de los datos

La seguridad de datos en cuanto a alteraciones, pérdida o acceso no autorizado será responsabilidad, según los casos, de cada entidad local en todo momento, de la veracidad de la información por ella almacenada, y de su propiedad.

Bilingüismo

La empresa adjudicataria del contrato deberá observar desde el comienzo de la ejecución del contrato la cooficialidad del euskera y del castellano, de acuerdo con las disposiciones recogidas en el Estatuto de Autonomía del País Vasco, la Ley 10/1982 de Normalización del Uso del Euskera, el Decreto 86/1997 que regula los procesos de normalización de la Administración Pública de Euskadi.

Así pues, el software a adquirir en el presente contrato deberá contemplar la correcta formulación del bilingüismo, dando opción a la persona usuaria a poder utilizar de igual manera tanto la versión en castellano como la de euskera.

4.1.1. Módulo de Gestión de Ingresos

El módulo de gestión de ingresos debe permitir la gestión de forma sencilla de cualquier tipo de ingreso que esté previsto en la Norma Foral de Haciendas Locales, en la Norma Foral General Tributaria, en los Reglamentos Forales Alaveses, y en las Ordenanzas Municipales.

Por ejemplo:

- IBI: carga de la información según los formatos remitidos por el Servicio de Tributos Locales y Catastro dependiente de la Dirección de Hacienda Foral Alavesa. Permitirá la consulta de recibos por datos catastrales (usos, ubicación, disminución de base imponible, ……).
- IAE: carga de datos anuales y trimestrales remitidos por el Servicio de Tributos Locales y Catastro dependiente de la Dirección de Hacienda Foral Alavesa. Permitirá la consulta de recibos por diferentes criterios (epígrafe, ubicación, disminución de base imponible, ……)
- Vehículos: integración/comunicación con DGT, búsquedas de todos los recibos correspondientes a expedientes que se hayan dado de baja definitivamente o de baja temporal voluntaria, por ser casos que dan lugar a una devolución parcial y permitirá el cálculo automático del importe a devolver, en caso de que el recibo esté abonado, y poder tratar conjuntamente todos los recibos.

- ICIO
- Plusvalías
- Tasas y precios públicos y tributos especiales

Se podrán hacer búsquedas y filtros por cualquier campo de información que aparezca en los expedientes tributarios.

Deberá estar preparado para la carga de remesas mensuales de cobros remitido por la recaudación ejecutiva de la Diputación Foral de Álava.

Debe permitir la gestión hasta su terminación de cualquier tipo de recibo de cualquier concepto tributario. Se debe de poder gestionar la recaudación en periodo voluntario, en ejecutiva, así como la recaudación a la carta.

Posibilitará la generación, recepción, cobro y gestión de devoluciones de los cuadernos bancarios CSB19 y CSB60 y la remisión de ficheros a recaudación ejecutiva.

Llevará un adecuado control de los recibos objeto de cobro parcial, y permitirá su consulta.

Posibilitará la obtención de la información requerida para la memoria de la cuenta general.

Permitirá que al consultar la información resumen de un Padrón se tenga en cuenta los cobros parciales de los recibos y las anulaciones parciales por bonificaciones en los recibos con posterioridad al paso de estos a la gestión de cobro.

Plataforma de Integración

El módulo debe de proporcionar una capa de integración mediante Servicios Web/API REST que de soporte al menos a las siguientes funcionalidades:

- Consulta de Deuda Tributaria
- Impresión de Duplicado de Recibos
- Obtención de cartas de pago sin identificación, bajo requisitos previos
- Pago Online (Pasarela de Mis pagos)
- Consulta de Expedientes Tributarios
- Consulta y Solicitud de modificación de Domicilio Fiscal y Datos Personales
- Consulta y Solicitud de modificación de Domicilio de Notificación
- Consulta y Solicitud de modificación de Domiciliación Bancaria

- Obtención de Certificados de Pagos
- Obtención de Certificados de Bienes
- Realización de Autoliquidaciones y pago online de las mismas
- Recepción electrónica de notificaciones (lectura o expiración)
- Otra información que publicar por la entidad (por ejemplo, calendario fiscal)

4.2. Integraciones Externas

El software suministrado deberá contemplar las integraciones definidas en este apartado.

En caso de que el producto no disponga de las integraciones, se hará un desarrollo específico y por lo tanto en la medida de lo posible, deberá gestionarse según los estándares de desarrollo para el DFA.

El código deberá integrarse en el sistema BitBucket (Gestor de código fuente), documentado en Confluence y seguir las Quality Gates establecidas en base a SonarQube.

En el devenir del proyecto puede que existan nuevas integraciones a contemplar que tendrán consideración de mantenimiento evolutivo del sistema. Estas integraciones pueden ser propias del sistema o pueden ser desarrollos específicos, pero se contemplan como parte del alcance de este pliego.

Administración Electrónica

Deberá integrarse con las herramientas de administración electrónica (Plataforma eXperta de SPAI INNOVA) que dispongan las entidades locales en lo referente a las siguientes funcionalidades según las necesidades:

- Sede Electrónica.
- Registro de entradas y salidas.
- Gestor de expedientes.
- Bandeja electrónica de firmas.
- Secretaria/Decretos.
- Notificaciones.

El alcance de la integración con la SEDE Electrónica de la Entidad contempla el disponer de la siguiente funcionalidad directamente desde el apartado correspondiente de “MIS PAGOS” en SEDE:

- Pago telemático de deudas.
- Tramitación completa de domiciliaciones bancarias (alta, modificación, baja).
- Tramitación completa de fraccionamientos y aplazamientos de pago.
- Consulta de bienes y objetos tributarios y su histórico de datos.
- Consulta de deudas y pagos realizados.
- Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos, justificantes y certificados de deuda.
- Posibilidad de simulación, emisión, pago y, en su caso, presentación de autoliquidaciones, tanto en el momento de realizar la solicitud como en las diferentes fases de tramitación los expedientes.

En ningún caso se contempla la integración con SEDE electrónica a través de la redirección a un Portal Tributario externo.

Módulo de Contabilidad

Deberá integrase con la aplicación de contabilidad resultante de la adjudicación del lote 1 al menos en cargos, devoluciones y cobros globales.

Pasarela de Pagos del Gobierno Vasco

Deberá integrarse con la Pasarela de Pagos del Gobierno Vasco que permite a todas las Administraciones incorporar el pago electrónico en sus tramitaciones, tanto electrónicas como presenciales permitiendo las siguientes funcionalidades:

- Pagos individuales.
- Pago directo en cuenta corriente.
- Pago utilizando tarjeta de débito o crédito.
- Pago en movilidad.
- Consulta del estado de un pago.
- Pago directo (transferencias entre cuentas corrientes).
- Segura (no se transfieren números de tarjeta o cuenta).
- Certificación de titularidad de números de cuenta.

Pasarela de Integración común

Es necesario definir e implementar una pasarela/interfaz de integración común para que publique todas las funciones disponibles en este módulo, para que puedan ser usadas por otros aplicativos de las entidades locales o la propia

Diputación. Esta capa aislara a los aplicativos de futuros cambios en la herramienta.

Unificar mantenimiento de terceros

Se valorará la implementación de una solución para la unificación/sincronización del fichero de terceros del sistema suministrado con el disponible actualmente en la plataforma de administración electrónica de las entidades locales.

4.3. Requisitos tecnológicos

El módulo deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

- Cumplimiento del ENS - Esquema Nacional de Seguridad, aprobado por el Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, en su CATEGORÍA MEDIA: La empresa licitadora ofertará, instalará y mantendrá a lo largo de la vigencia del contrato una solución que cumpla los requisitos que el ENS establece actualmente, o establezca en el futuro, para la categoría MEDIA sin coste alguno para CCASA. La empresa oferente deberá demostrar el cumplimiento del ENS para categoría MEDIA el Certificado de cumplimiento de categoría MEDIA en ENS para las aplicaciones ofertadas en cualquier modalidad (SaaS, on-premise, …).
- Cumplimiento de las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal y el Esquema Nacional de Seguridad.
- Arquitectura abierta para integración con otros Sistemas de información vía Web Service o API REST.
- Se valorará que la plataforma sea web y no requiera de instalación de aplicaciones en puesto para la operativa general.
- En caso de que la plataforma sea web deberá estar soportada por los principales navegadores del mercado, como mínimo Microsoft Edge, Chrome y Firefox.
- El proyecto se desarrollará siguiendo los procedimientos y estándares de desarrollo e implantación de programas que acuerden con el equipo de CCASA asignado al proyecto, y que se establecerán y acordarán al inicio del proyecto. Asimismo, se deberá trabajar bajo una implantación basada en los dos entornos definidos en CCASA: desarrollo y producción.

Arquitectura tecnológica

La solución planteada deberá cumplir las siguientes especificaciones:

El sistema deberá albergarse on premise en los CPDs de la DFA.

La DFA pondrá a disposición del adjudicatario los servidores requeridos para la arquitectura propuesta por el adjudicatario, que se definirán como máquinas virtuales sobre la plataforma de virtualización de DFA. La solución debe ajustarse a la plataforma estandarizada de la DFA debiendo soportarse sobre los siguientes productos y versiones.

- Servidores virtuales definidos sobre hypervisor VMware Vsphere 7 Enterprise Plus (o superior).
- Sistema operativo de servidor Windows Server 2019 o superior o Red Hat Linux 8 o superior .
- Servidor de base de datos SQL Server 2019.
- Servidor de aplicaciones Tomcat o Wildfly.
- Servidor web IIS 8.5 o superior para entornos Windows o servidor web apache para entornos Linux.
- F5 para las funciones de publicación de aplicaciones web y balanceo de carga.
- Integración con el Directorio activo.

Los servidores virtuales, balanceador F5, licenciamiento de sistema operativo y bases de datos para la infraestructura anterior serán suministrados por la DFA. El adjudicatario deberá suministrar el licenciamiento/suscripción de todo el resto de los productos necesarios hasta la finalización del presente contrato.

Todos los componentes críticos del sistema deberán implantarse en alta disponibilidad.

Los Municipios y Cuadrillas se encuentran conectados con las instalaciones de la DFA mediante una VPN-IP definida sobre la infraestructura del operador de comunicaciones de la DFA. La conexión troncal de la DFA a esta VPN-IP consiste en dos líneas macrolan de 10Gbps cada una. Los Ayuntamientos tienen típicamente conexión redundada a la VPN-IP mediante una línea principal FTTH 300 Mbps/300 Mbps o macrolan 100Mbps/40 Mbps y una línea de backup de 4G.

La solución deberá funcionar ágilmente sobre estas líneas. Para constatar este requerimiento, la DFA se reserva el derecho de exigir a las empresas licitadoras, durante la fase de adjudicación, pruebas de compatibilidad y rendimiento de la solución sobre los PC’s de los Ayuntamientos y la infraestructura de comunicaciones de la DFA.

Los aplicativos se publicarán para el acceso por parte de los funcionarios de los Ayuntamientos tanto a través de la red de Ayuntamientos descrita anteriormente como

a través de Internet. En este último caso, se requerirá la doble autenticación para el acceso y funcionamiento.

Los ofertantes deberán incluir en sus respectivas ofertas la arquitectura detallada de los dos entornos solicitados indicando aspectos como:

- Numero de servidores necesarios.
- Función de cada uno de ellos.
- Características hardware de los mismos.
- Productos y versiones.
- Mecanismos de alta disponibilidad.
- …

4.4. Servicios a prestar

Se identifican a continuación los Servicios a prestar en coherencia a la propuesta del producto software a adquirir.

4.4.1. Servicio de implantación e instalación

Se deberá llevar a cabo una labor de implantación de las aplicaciones. En basea la arquitectura tecnológica propuesta CCASA pondrá a disposición todos los elementos identificados.

La empresa deberá llevar a cabo la configuración de la arquitectura bajo la supervisión del CCASA para la posterior instalación de los productos de esta licitación.

Se contempla la creación de dos entornos, desarrollo y producción.

El servicio de implantación también contempla la migración de toda la información que actualmente se gestiona (expedientes tributarios, documentos, notificaciones, registros, firmas …). Para llevar a cabo la migración de toda la información, la empresa deberá establecer un Plan de Migración en el que se detalle el proceso.

Servicio de instalación

Se deberá llevar a cabo una labor de instalación y configuración de las aplicaciones. En base a la arquitectura tecnológica propuesta, DFA pondrá a disposición todos los elementos identificados.

Se contempla la creación de dos entornos, desarrollo y producción.

La instalación de la solución deberá realizarse por el personal de la empresa licitante y deberá quedar documentado en base a las directrices establecidas por

DFA. Se deberá seguir el flujo normal que consta de instalación, pruebas y pase a entorno de producción.

La instalación y mantenimiento de los servidores virtuales, balanceador F5, sistemas operativos y bases de datos, será realizada por la DFA siguiendo los requerimientos del adjudicatario, pero ajustándose a los estándares de la DFA. La DFA proveerá los servicios de backup, antivirus y monitorización de la infraestructura.

La instalación de la solución del adjudicatario en los servidores facilitados por la DFA correrá a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario proporcionará documentación de instalación, despliegue y memoria técnica.

Servicio de Migración

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la migración de toda la información que se emplea en las herramientas actualmente vigentes. Se contempla por tanto, la migración de bases de datos de terceros, roles y responsabilidades, documentos, etc.

En este caso si por complejidad operativa se propone la migración únicamente de la deuda viva, se deberá implementar una forma de acceso a la información tributaria y recaudatoria histórica directamente desde el mismo modulo siendo transparente para el usuario la consulta de cualquier dato tributario.

4.4.2. Servicio de consultoría y asesoramiento

Hasta el final del contrato (excluidas las posibles prorrogas, la empresa adjudicataria prestará un servicio de asesoramiento y apoyo a las entidades locales). El servicio podrá realizarse en las dependencias de las entidades locales o de estas a requerimiento de la DFA.

Las labores a realizar serán:

- Ayuda en la funcionalidad y usabilidad de las aplicaciones.
- Ayuda en la parametrización de las herramientas implantadas
- Consultoría de reingeniería de procesos

4.4.3. Servicio Formación

Paralelamente a la implantación del sistema la empresa adjudicataria impartirá formación necesaria para el correcto uso de las aplicaciones por parte de las entidades locales.

La empresa licitadora, deberá presentar un Plan de Formación dentro del Plan de Implantación, tanto durante el periodo de implantación, como durante el normal funcionamiento del sistema. Dicho plan deberá tener en cuenta las características de los diferentes grupos de entidades locales, así como de los distintos perfiles de su personal y cargos públicos.

El Plan de Formación deberá identificar al menos una formación genérica, que podría ser en formato online y dos jornadas presenciales por entidad en sus instalaciones.

Los programas de formación genérica se podrán realizar en una sala de Diputación Foral de Álava, donde acudirá el personal de las entidades locales, bien en las diferentes cuadrillas, o vía telemática, según las necesidades y posibilidades existentes. Las explicaciones se realizarán a través de un ordenador con cañón proyector para que todos los asistentes puedan seguir enla pantalla las explicaciones. Se dispondrá de una base datos confeccionada expresamente para la formación y que contendrá todos los ejercicios prácticos adaptados a la normativa y las características de la Administración local alavesa (se explicarán todos los supuestos prácticos; a través del cañón todos podrán seguir los pasos que se realizan en el programa).

A su vez, un punto considerado como esencial es que se debe aportar en formato electrónico (Word) todos los ejercicios prácticos que se realicen, así como su solución, con impresión de los pantallazos donde se vean gráficamente los pasos a seguir en el programa informático para llegar a su solución.
Los ejercicios prácticos versarán sobre aquellos puntos que la Diputación Foral de Álava, una vez recogidas las mayores dificultades con que se encuentran las entidades locales, pongan en conocimiento de la empresa adjudicataria.

La formación de reciclaje que se realice por la implementación en la aplicación de modificaciones sustanciales se realizará en una sala con ordenadorespuesto a puesto para que el personal de las entidades locales trabaje y siga el curso en un ordenador para cada uno de los asistentes. En este caso, la formación se distribuirá en grupos.

Si las circunstancias sanitarias así lo aconsejaren, la formación recogida en este apartado podrá realizarse por medios telemáticos.

Al finalizar el programa de formación de cada aplicativo, la empresa adjudicataria repartirá una encuesta para que los asistentes expresen su valoración sobre el programa de formación (interés, sugerencias, etc.)

Además, durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá dar instrucciones de formación útil. Con la entrega de las versiones del producto documentadas, con asesoramiento tanto verbal, como por escrito, de todas las materias que refieran un refuerzo sobre la documentación general entregada.

Se realizará también, de forma periódica, una entrega de los manuales actualizados.

4.4.4. Servicio de Atención a Entidades Locales

El adjudicatario será responsable del mantenimiento preventivo y adaptativo de los aplicativos, en lo concerniente a los programas suministrados y los autorizados. Con tal propósito, mientras dure el contrato, el adjudicatario tendrá organizado un servicio de atención de segundo nivel que se gestionará mediante una herramienta de Ticketing habilitada por el CCASA con el fin de atender y resolver efectivamente las dudas y las operaciones derivadas del mantenimiento no planificable, consecuencia de la instalación y/o actualización del software de gestión de las aplicaciones referidas anteriormente. En todo caso, también deberá hacerse cargo del registro, notificación, resolución, seguimiento y cierre de las incidencias y consultas de software de gestión, así como de las peticiones de trabajo de mantenimiento planificable, que serán remitidas al adjudicatario.

Su trabajo puede consistir también en la necesidad de corregir datos insertados o producidos, desbloquear una pantalla, modificar el proceso productivo, resolución de dudas de las personas usuarias, parametrización y optimización de aplicativos, informar de las funcionalidades del sistema, etc. Y en general, aquellos trabajos que no supongan modificaciones operativas del software.

Horario operativo del Centro de atención a las personas usuarias. El adjudicatario deberá garantizar un servicio ininterrumpido de atención desde las 8:00 h. hasta las 15:30 h.

Se deberá nombrar una persona responsable de este Servicio de atención a personas usuarias, que mantenga contacto con el responsable de las aplicaciones (módulos) instaladas.

Las personas que formen parte del servicio de atención de segundo nivel deberán tener una formación suficiente en las aplicaciones objeto de este contrato.

Sin perjuicio de la utilización de las personas usuarias de los servicios de atención al usuario que la empresa adjudicataria tenga con carácter fijo y normalizado, las personas podrán acceder directamente para realizar sus consultas o incidencias vía teléfono o correo electrónico, al personal consultor y técnico que la empresa adjudicataria tenga designados para este contrato.

De esta forma, las personas usuarias podrán acceder directamente por teléfono o correo electrónico a las personas consultoras de los programas de gestión local destinados full-time a este contrato para las incidencias y consultas de la operativa de los programas de gestión.

Se ha de garantizar un mínimo de asistencia personalizada para este contrato de tres personas consultoras, pudiendo ser una de ellas la que ejerza labores de jefatura de proyecto.

En cualquier caso, la solución propuesta ha de garantizar un tiempo de respuesta de:

- Incidencias leves / consultas: 3 horas.
- Incidencias graves: 1 día.
- Cambios de aplicación y/o actualizaciones: Plazo a consensuar.

La resolución de incidencias, preferentemente, se realizará en remoto o telefónico, dejando la atención in situ para los casos estrictamente necesarios.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener este umbral de asistencia garantizado, de forma que si alguna de las personas consultoras designadas para este contrato, cesara de su puesto, o no pudiera desempeñar su trabajo temporalmente, la empresa se compromete a incorporar otra debidamente preparado en el plazo máximo de 1 mes.

4.4.5. Mantenimiento de aplicaciones

Mientras dure el contrato, el adjudicatario será absolutamente responsable de la plena operativa funcional de las aplicaciones ya instaladas, así como de los desarrollos específicos realizados.

Son objeto del presente contrato, los servicios necesarios para garantizar:

- El mantenimiento y actualización de las licencias de los aplicativos.
- Las resoluciones de problemas o indisponibilidades del software de gestión.

Se deberá nombrar una persona responsable del mantenimiento y de la ejecución de los aplicativos.

Si hablamos específicamente del mantenimiento de las aplicaciones de gestión, entendemos los dos siguientes escenarios:

Mantenimiento no planificable.

Se encuadra en este punto el mantenimiento correctivo, que consiste en la solución de errores producidos en una aplicación, interrumpiendo su actividad.

La resolución de estos errores tiene como origen las propias personas usuarias de las aplicaciones dirigiéndose al Servicio de Atención a Personas Usuarias, cuyo alcance del servicio se especifica en el apartado anterior.

El tipo de incidencias que puede dar lugar a este mantenimiento se divide a su vez en dos subgrupos:

3. Errores bloqueantes o críticos: la operativa del sistema se ve interrumpida, siendo necesaria una rápida intervención que corrija el programa, y eventualmente los datos, con objeto de desbloquear el sistema.
4. Errores no bloqueantes: el resultado es erróneo, incompleto o no conforme con las especificaciones del sistema, pero no es paralizante, siendo necesaria una acción correctiva en el menor tiempo posible.

En cualquier caso, la solución propuesta a las incidencias que se produzcan, ha de garantizar un tiempo de respuesta de:

- Incidencias leves / consultas: 3 horas.
- Incidencias graves: 1 día.

Todos los medios necesarios para la correcta prestación del servicio de mantenimiento correrán por cuenta del adjudicatario y, en concreto, las líneas de conexión en caso de que fueran necesarias.

Mantenimiento planificable.

Se incluye dentro de este mantenimiento planificable el mantenimiento evolutivo, que consiste en la implementación del software necesario para la puesta en marcha de mejoras, y la actualización y adecuación de las aplicaciones.

Mantenimiento adaptativo.

Se realizan en este apartado aquellas actividades de mantenimiento destinadas a la adaptación del producto a los cambios tecnológicos, cambios legislativos, modificaciones en los procedimientos operacionales, etc.

Mantenimiento evolutivo.

Se engloban dentro del apartado de mantenimiento evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora del producto, por inclusión de nuevas funcionalidades, mejora en las interfaces hombre-máquina, etc.

Mantenimiento perfectivo (o proactivo).

Recoge las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de las aplicaciones debido a reestructuraciones de código, optimización del rendimiento y eficiencia, etc.

Generalmente, las actividades a realizar en el ámbito del mantenimiento adaptativo y evolutivo vienen originadas por peticiones del cliente/usuario consensuadas en el Comité de Seguimiento.

Todas las actualizaciones que tengan impacto se llevarán a cabo fuera del horario de oficina identificado (8:00 – 15:00)

Evolución e integración de las aplicaciones

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario mantendrá en condiciones de operatividad y funcionalidad plena los aplicativos suministrados, incorporando las mejoras que, de manera "estándar", haya desarrollado él mismo, y las que, de manera específica, propongan las entidades o sean aprobadas por el Comité de Seguimiento. Todo ello, siempre orientado a la realización efectiva del modelo de gestión administrativa decidido. Toda mejora incorporada deberá ser adecuadamente difundida al usuario, garantizando que es asumida por éste.

4.5. Organización

4.5.1. Configuración del equipo de proyecto

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 en el apartado Plan de Implantación:

- 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 los mismos dentro de cada fase del proyecto descrito.

La empresa licitadora podrá añadir los perfiles que considere necesarios para la exitosa consecución de los objetivos del proyecto, aunque el equipo global se compondrá como mínimo de los siguientes perfiles, que en todo caso deberán cumplir con la experiencia mínima exigida en el CC:

Responsable-Jefatura de proyecto global.

Deberá velar por la correcta ejecución del proyecto en todos sus ámbitos de actuación. Llevará a cabo informes de situación y responderá ante cualquier desviación que ocurra.

Consultor/a Senior

Persona que de apoyo en el ámbito de las aplicaciones objeto del contrato, el cumplimiento normativo y las adaptaciones que correspondan respecto a lo que ahora mismo tienen las EELL con las necesidades que pueda suponer el cambio de aplicación.

Resolverá dudas y establecerá pautas para su aplicación en lo relativo al cumplimiento normativo en los módulos a implantar.

Técnico/a de Sistemas para la instalación y configuración del producto

Personal de sistemas para la configuración de la arquitectura tecnológica propuesta.

Se encargará de administrar en coordinación con el personal de DFA/CCASA los productos y servidores para su correcto funcionamiento.

Todos los trabajos de infraestructura se realizarán de forma presencial y/o remota y junto al equipo de administradores de DFA/CCASA. No obstante, se podrán delegar algunas de las tareas para su realización de manera autónoma.

Durante la duración del contrato se contará con la dedicación exclusiva de al menos una persona para la atención a las necesidades identificadas que podrá prestar servicio de forma presencial o remota, según se requiera.

Esta persona servirá de apoyo en todos los trabajos que se requieran en el ámbito del contrato. Deberá cubrir de manera general el horario laboral de CCASA y, para determinadas actividades del proyecto que lo requieran, podrán solicitarse otros horarios de trabajo, incluyendo fines de semana y días festivos.

La empresa adjudicataria pondrá los medios que estén a su alcance para que el técnico sea el mismo durante todo el proyecto, sin perjuicio de que CCASA pueda solicitar el cambio por otro técnico si lo considera beneficioso para la ejecución del proyecto.

A lo largo de las diferentes fases del proyecto, podrán requerirse más recursos personales para cubrir las necesidades del proyecto y asegurar los plazos establecidos.

Técnico/a funcional para la implantación del producto

Personal para la puesta a punto del sistema. Se encargará de velar por el correcto funcionamiento de las necesidades detectadas, llevando a cabo las configuraciones, estableciendo nuevos requisitos o identificando las especificaciones de los Web Service o API REST a implementar.

Personal formador

Personal dedicado a la realización de formaciones sobre las aplicaciones dentro del alcance de este pliego.

Deberá realizar formaciones online e in-situ según lo establecido en el punto 4.4.3 Servicio Formación.

Programador/a

Personal dedicado al desarrollo de las integraciones requeridas o necesidades detectadas para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente pliego.

Serán las mismas personas, que una vez superada la fase de implantación y se inicie el servicio de mantenimiento de aplicaciones, llevará a cabo los desarrollos o configuraciones necesarias para la solución del mantenimiento tanto no planificable como para el planificable.

Coordinador/a de CAU

Una vez superada la fase de implantación y se inicie el servicio de mantenimiento de las aplicaciones, llevará a cabo el seguimiento de los ANS establecidos. Realizará informes periódicos mensuales sobre la actividad realizada por el adjudicatario.

Propondrá y establecerá, en su caso, medidas correctivas al servicio acordadas con el personal DFA-CCASA.

Técnico/a de CAU

Una vez superada la fase de implantación y se inicie el servicio de mantenimiento de aplicaciones, atenderá las peticiones e incidencias que lleguen dando las soluciones adecuadas.

4.5.2. Gestión y coordinación

Las labores de gestión y coordinación identificadas deberán de ser descritas en el Plan de Implantación, y han de contemplar al menos:

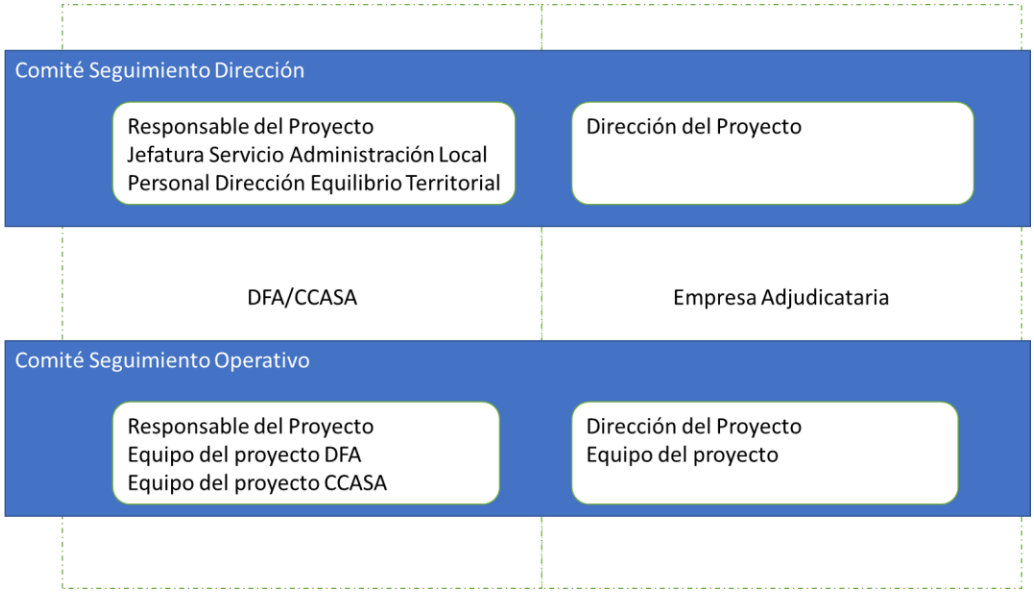
- Seguimiento del mapa de producto: Visión de las funcionalidades, procesos y aplicaciones por implantar, y el estado de las mismas.
- Reuniones periódicas de seguimiento y coordinación.
- Acuerdos de trabajo: Se harán explícitos todos aquellos acuerdos de

trabajo que se creen dentro del equipo de proyecto:

- Acuerdos de equipo
- Estándares de calidad
- Acuerdos en arquitecturas, comunicaciones, ...

- Planificación y Coordinación de tareas
- Recursos necesarios que deberán aportar el CCASA y la DFA
- Recursos necesarios que deberán aportar cada EELL
- Etc.

Se identifica una estructura básica para la organización y gestión del proyecto, que podrá ser mejorada en el propio Plan de Implantación, pero cumpliendo con la siguiente estructura mínima:



Una de las personas consultoras destinadas en este contrato formará parte del Comité Organizativo y de Seguimiento, pudiendo coincidir con la persona responsable del contrato. Las personas consultoras realizarán su trabajo tanto a través del teléfono, como in situ en las entidades locales, por lo que podrán desplazarse por el territorio según se vea necesario.

4.5.3. Plazos del proyecto

La empresa licitadora deberá presentar en el mismo Plan de Implantación una descripción de plazos y tareas que se contemplan para el éxito del proyecto que deberán contemplar las siguientes fases.

FASE 1: Instalación

Disposición de la tecnología necesaria para la puesta en marcha de las aplicaciones identificadas.

- En base a la arquitectura tecnológica propuesta, el CCASA llevará a cabo la preparación de los elementos necesarios. La empresa adjudicataria deberá, por tanto, coordinarse con el equipo de CCASA para la correcta configuración de esta infraestructura.
- En base a la arquitectura tecnológica propuesta, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la especificación de necesidades a CCASA y la posterior instalación y configuración de los elementos no identificados en el punto anterior.

El personal de la empresa llevará a cabo el proceso de instalación en las instalaciones de la DFA-CCASA.

FASE 2: Despliegue

Se contempla que para el final de esta fase deberían de estar:

- Integraciones identificadas.
- La implantación de los productos en todas las Entidades Locales dentro del alcance del proyecto. Contemplando su versión tanto en euskera como en castellano.
- Realización de las migraciones contempladas.
- Formación: La formación en base a lo ya descrito.

FASE 3: Puesta en marcha

A lo largo de la siguiente fase se contempla:

- Ajuste en las configuraciones. De forma que aquellos aspectos no cubiertos en la FASE 2, se resuelvan.
- Soporte inicial para la correcta adopción de las nuevas herramientas. Siendo el inicio de uso, se estima que inicialmente se va a requerir un soporte incrementado.
- Acompañamiento en la implantación y desarrollo de los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de cada Entidad.

FASE 4: Mantenimiento

A lo largo de la presente fase se contempla:

- Soporte a las Entidades Locales.
- Desarrollo y/o configuración de nuevas necesidades que surjan en base a los cambios normativos
- Mantenimiento de las aplicaciones.

4.5.4. Entregables

Con independencia a lo establecido en la descripción del sistema se añaden tareas y entregables mínimos a realizar/suministrar por la empresa adjudicataria:

- Diseño técnico detallado para cada módulo que interactúe con elementos externos (Pasarela de Pagos, etc.)
- Diseño técnico detallado para cada módulo que interactúe con elementos actualmente en uso por las EELL y gestionados para la DFA (Sede electrónica, registro de entradas y salidas, ...)

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 para el ciclo de vida de las aplicaciones, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

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.

5. LOTE 3 – LICENCIAS DE SISTEMAS OPERATIVOS

5.1. Productos y/o servicios a entregar

Se suministrarán licencias MPSA de los siguientes productos:

CANT	P/N	PRODUCTO
12	AAA-90059	Win Server Std Core 16 SL

No se aceptarán otras opciones de contrato diferentes a MPSA o códigos de producto alternativo.

5.2. Modo de ejecución

Entrega del suministro:

El registro de las licencias se deberá realizar con estos datos:

Número del Contrato de Productos y Servicios de Microsoft (MPSA): 4100120732
Nombre de la empresa: DIPUTACION FORAL DE ALAVA
Dirección: Plaza de la Provincia s/n
C.P.: 01001
Ciudad: Vitoria – Gasteiz
Provincia: Alava (ESPAÑA)
Persona de Contacto: BELÉN TAMAYO ARNAIZ
e-mail:GestordeProveedores@araba.eus
Tfno: 945 181818

Plazos para el suministro

Se establece el plazo de 1 mes desde la formalización del contrato para el suministro de las licencias.