▸ ARABAKO FORU ALDUNDIA

Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social

▸ DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVO A LA CONTRATACIÓN PARA EL SUMINISTRO DE SUSCRIPCIONES SALESFORCE, PARA SU CONFIGURACIÓN Y PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA CORRESPONDIENTE

1. CENTRO TXIMELETAK

El Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual (en adelante Tximeletak) es un servicio titularidad del Instituto Foral de Bienestar Social, organismo autónomo de la Diputación Foral de Álava, que desarrolla la competencia que detalla el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de Servicios Sociales en su ficha 2.7.5. Tximeletak está activo desde el mes de abril del 2024, tiene carácter público y gratuito, y presta un servicio de atención especializada durante las 24 horas de los 365 días del año a las mujeres víctimas y supervivientes de la violencia sexual producida en el pasado o en el presente.

Se trata de un servicio interdisciplinar que brinda atención psicosocial, sociojurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, en concreto provee apoyo y asistencia en situaciones de crisis para víctimas, familiares y personas de su entorno, así como intervención psicosocial dirigida a la recuperación psicológica de las víctimas en el largo plazo y acompañamiento sociojurídico en la reclamación de sus derechos.

La finalidad de este servicio es el logro por parte de las mujeres de una vida satisfactoria libre de violencia machista contra las mujeres. Para ello, son objetivos de este servicio:

a) Intervenir con las mujeres que hayan vivido una situación de violencia sexual, en el presente o en el pasado, y ayudarles a la recuperación del trauma y a la reparación social.

b) Impulsar la transformación social y ser referente para la población general y para diferentes profesionales, a través de la información y asesoramiento sobre los derechos y recursos para ejercerlos ante la violencia sexual contra las mujeres.

Con objeto de ofrecer este servicio con las mayores garantías de calidad posibles, se ha estimado necesaria la adquisición de una solución informática. Dicha herramienta ha de facilitar la atención, asesoramiento, acompañamiento y seguimiento a las víctimas.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la definición de las prescripciones técnicas que han de regir la contratación del suministro de suscripciones SalesForce así como su configuración y mantenimiento o asistencia técnica, de cara a su implantación en el Centro Tximeletak.

El objeto del presente contrato se concreta en:

- Provisión de suscripciones de servicios SalesForce necesarias para el funcionamiento del servicio y para la atención a las víctimas.
- Configuración, entendida como la construcción de un flujo de atención en base a los requisitos establecidos por la operativa identificada y los protocolos acordados con el resto de instituciones relacionadas en el ámbito de actuación (Emakunde, Ertzaintza, Palacio de Justicia…) y puesta en marcha del servicio identificado.
- Asistencia técnica y seguimiento de la evolución de la instalación, con participación proactiva en la identificación de mejoras.

A continuación, se detallan las distintas partes de ejecución del contrato.

Provisión de suscripciones SalesForce

Se requiere la correcta suscripción de los siguientes elementos:

- Service Cloud Enterprise Edition – 20 unidades máximo.
- Digital Engagement – 20 unidades máximo.
- Knowledge – 3 unidades máximo.

La suscripción se llevará a cabo desde el inicio de la ejecución del contrato, si bien el abono se adaptará a las unidades utilizadas. En todo caso se estima un uso del 50% de las suscripciones estimadas en el punto B.3 del Cuadro de Características, de Service Cloud Enterprise Edition y Digital Engagement.

Configuración

Se requieren los servicios de al menos **dos profesionales técnicos** para la implantación del flujo que resuelva la atención a víctimas que se identifique por el IFBS.

Asistencia técnica

La empresa adjudicataria deberá contar con al menos **un supervisor** y **un profesional técnico consultor** con capacidad para resolver los problemas, tanto del ámbito de especificaciones del flujo como de los elementos construidos en el proyecto, y para dar respuesta a nuevas necesidades.

3. CONFIGURACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

Una vez adquiridas las suscripciones del producto, debe configurarse, implantarse y mantenerse el proyecto, de acuerdo con las siguientes fases:

3.1. Fase 1: investigación y definición

En esta fase, el objetivo será el estudio de la situación del servicio y la identificación del flujo necesario para adecuar el producto al servicio de forma eficiente.

Para ello, se deberán aportar las ideas y las capacitaciones del producto SalesForce disponibles que contribuyan a que Tximeleta preste un servicio de alta calidad.

El órgano contratante ha realizado un inventario o backlog de los diferentes elementos a construir o contemplar estableciendo un criterio de prioridad:

Pri	Categoría	Tarea	Descripción
0	Flujo Atención	Entidades	Establecer la información necesaria por entidad (Persona o entidad) que pueden informar sobre un caso. En ocasiones la persona puede no querer identificarse (persona anónima). Se ha de tener en cuenta que puede haber diferentes roles: interesada/allegado/profesional Respecto a la persona se recogerá (Nombre y apellidos; Fecha Nacimiento; Lugar Nacimiento; DNI; Nacionalidad; Dirección postal; email; teléfono)
0	Flujo Atención	Flujo de atención	Establecer el flujo de avisos a persona interesada/allegada/profesional respecto apertura de caso, registro, etc.
0	Flujo Atención	Canales autorizados de contacto	Los canales iniciales serán: email; formulario; teléfono. El servicio en horario nocturno, estará disponible con lo que podrá recoger emails y formularios pero se le emplazará al horario activo o a llamar por teléfono.
0	Flujo Atención	Servicio de atención fuera de horario.	Ante la limitación de horas de servicio, puesta a disposición de un automatismo para registro y respuesta en primera instancia.
0	Gestión servicio	Gestión de citas	Gestión de citas y seguimiento de las mismas (acciones realizadas)
0	Gestión servicio	Documentación	Mantener documentos recogidos desde víctima y los emitidos por el propio IFBS (PAI, informes jurídicos, policiales, forense,….) guardando por tipología/categoría.
0	Gestión servicio	Documentación	Mantener documentos privados para cada tipo de profesional. Acceso restringido.
0	Canales de atención	Gestionar mails	Recepción de atención mediante un buzón de correo genérico
1	Custodia	Pruebas-custodia	Al tratarse de una posible denuncia, se ha de asegurar el registro y custodia de pruebas. Las personas del servicio se pueden desplazar al lugar de los hechos y sacar fotos (registro de hora, gps y prueba fotográfica).
1	Gestión servicio	Visualización actividad	Cuadro de mando para consulta situación de atención tipos de asistencias, grupos de víctimas y horas de atención realizadas.

1	Canales de atención	Gestionar llamadas	Utilizando canal telefónica se ha de registrar la llamada y apertura de casos automática. Con la integración de Centralita, se ha de concretar quién graba o como se transcribe. La centralita es modelo: Cisco Unified Call Manager modelo UCS C240 M5 SX
2	Coordinación otras AAPP	Coordinación otras entidades	Establecer información sobre actuaciones que requieran otros estamentos. Se está trabajando en protocolos y acuerdos institucionales (Gobierno Vasco, Emakunde, Ertzaintza,…)
2	Automatizaciones	Automatizar con centralita	Conectarse a centralita para que automáticamente se haga registro de entrada de llamada. Especialmente interesante para atención fuera de horas del servicio. Valorar alternativas a las llamadas, como el WhatsApp o chat y diferenciar si es o no urgente.
3	Custodia	Pruebas-custodia	Habilitar formulario para que una persona envíe un registro con geo posicionamiento. Valorar WhatsApp.
3	Canales de atención	Gestionar chat	Recepcion de atención mediante un chat a la que siempre responde persona y en horario laboral. Cuando no esté en horario, respuesta automática y atención en horario laboral.
3	Concienciación	Web de concienciación	Web de recursos informativos y actividades de sensibilización a la sociedad
3	Documentación/ Base de datos de conocimientos	Coordinación otras entidades	Gestión del conocimiento de protocolos y actuaciones
3	Gestión servicio	Documentación	Grabación de terapias a personas usuarias del servicio.

Esta fase se concretará en un documento que deberá entregar la empresa adjudicataria y que deberá ser validado por la persona responsable del contrato.

En la tabla arriba incluida se han establecido las prioridades de tal forma que en el documento mencionado en el párrafo anterior deberán identificarse claramente cuáles se resuelven en fase de construcción y cuales en la fase de mantenimiento. En todo caso, los elementos con prioridades 0 y 1 deberán resolverse en la fase 2, "Construcción e implementación".

3.2. Fase 2: construcción e implementación

De acuerdo con los resultados derivados de la fase 1, la empresa adjudicataria deberá realizar las configuraciones y especificaciones identificadas, sin perder de vista que constituye un punto de partida que puede evolucionar en paralelo a las implementaciones y los descubrimientos del funcionamiento del servicio.

Además, deberá impartir la formación correspondiente en los siguientes términos:

- Formación a equipo de administración de plataforma en la que se describan las principales configuraciones realizadas. 2 horas de formación in-situ.
- Formación a equipo de personas que atienden los casos: 2 horas on-line con grabación de la sesión. En la que se explique el funcionamiento del flujo establecido.

Al terminar esta fase —que debe estar culminada necesariamente antes del 31 de diciembre de 2024—, la empresa adjudicataria trasladará a los servicios técnicos del órgano contratante los siguientes cuatro entregables:

- El producto en funcionamiento
- La documentación asociada al producto
- Las horas consumidas
- La documentación correspondiente a la formación necesaria

Los servicios técnicos verificarán lo entregado y emitirán un informe con el visto bueno, en su caso. Ello constituirá el soporte para la firma de un acta de recepción parcial del contrato, que a su vez permitirá el abono de la primera factura del contrato. La fecha efectiva de la entrega será la que conste como tal en el acta de recepción parcial.

En caso de incumplimiento de la fecha límite indicada, se tramitará incidente de imposición de penalidad, tal como se dice en el Cuadro de Características que rige este contrato.

3.3. Fase 3: asistencia técnica.

En esta fase se identifican 3 tipos de tareas:

3.3.1 Corrección de errores e incidencias (errores)

La empresa adjudicataria llevará a cabo la gestión de errores e incidencias para el correcto mantenimiento de los sistemas construidos. Se entiende por incidencia la interrupción no planificada del servicio o una reducción de la calidad del servicio.

La Administración proveerá de un sistema de ticketing mediante la herramienta JIRA Software que deberá mantenerse actualizado en el panel que se determine. Este tipo de tickets se identificarán como "error".

La Administración, junto con la empresa proveedora, mantendrá un proceso de gestión de problemas para la solución de los errores conocidos.

El análisis de errores conocidos se llevará a cabo en las sesiones de refinamiento que tendrán una frecuencia periódica a acordar entre esta Administración y la empresa adjudicataria. Se planteará la solución y se hará una estimación de horas para su ejecución, que generará un nuevo ticket.

Las horas invertidas en la solución se facturarán como parte del servicio. Esta Administración se reserva la opción de limitar las horas facturadas al 120% de la estimación original cuando existan retrasos o se descubran deficiencias en las capacidades de construcción por parte del personal de la empresa proveedora.

3.3.2 Optimización de los sistemas en uso (tareas)

En fase de ejecución de contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar una labor activa de mejora de los recursos utilizados, de forma que se pueda optimizar el consumo de los servicios en la nube. Este tipo de labor se deberá catalogar como "tarea" y se registrarán como tickets en Jira Software junto a las incidencias mencionadas en el punto anterior.

La empresa adjudicataria deberá informar a esta Administración de todas estas iniciativas en las sesiones de refinamiento.

Esta Administración se reserva la opción de limitar las horas facturadas al 120% de la estimación original cuando existan retrasos o se descubran deficiencias en las capacidades de construcción por parte del personal de la empresa proveedora.

3.3.3 Adecuación a nuevas necesidades del servicio (historia de usuario)

La adecuación a las nuevas necesidades del servicio se realizará siguiendo el siguiente protocolo de refinamiento:

1. Cada necesidad será expuesta por el personal de esta Administración en las sesiones de refinamiento, de tal forma que pueda ser identificada y su alcance pueda ser delimitado.

2. Una vez entendida la necesidad, se hará una valoración del trabajo en horas por parte de la empresa proveedora y se hará el desglose —si así se requiere— de los tickets denominados "historia".

3. Esta Administración aprobará o no la ejecución de la historia correspondiente o se modificará su alcance para adaptarla a las posibilidades y necesidades del servicio.

Para el control de las horas ejecutadas, esta Administración se reserva el uso de herramientas implementadas en Jira Software o un control externo.

El consumo de horas identificado en este pliego sólo consistirá en las horas invertidas en el proceso de refinamiento y en la ejecución de las tareas. Las horas facturadas no podrán superar el límite máximo del 120% respecto a la estimación que en cada caso se acuerde entre la contratista y esta Administración, y ello sólo para el caso de que haya demoras o se detecten fallos en las habilidades de construcción del personal de la empresa proveedora.

4. REQUISITOS ADICIONALES DE LOS ENTREGABLES

Los entregables facilitados por la empresa adjudicataria deberán reunir las siguientes características:

- Uso de lenguaje inclusivo.
- Soporte en Word, PowerPoint o Excel cuando corresponda que pueda ser reutilizado por el equipo del IFBS.
- Buenas prácticas de calidad y configuración identificadas por el fabricante SalesForce.

5. ORGANIZACIÓN

Gestión de suscripciones

La adquisición de las suscripciones se hará a nombre del Departamento de Políticas Sociales de Diputación Foral de Álava, y la forma de pago será la detallada en el Cuadro de Características que rige este contrato.

Supervisión e interlocución con la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá designar una persona como coordinadora del proyecto e interlocutora con esta Administración. A su vez, un equipo de proyecto conformado por los servicios técnicos de esta Administración y liderado por la Subdirección Técnica del Área de Organización e Informática del Instituto Foral de Bienestar Social se encargará de supervisar los servicios prestados y de aprobar la facturación de los mismos. Este equipo tendrá relación directa con la persona designada por la empresa adjudicataria como coordinadora.

Control de la planificación

A la vista de la planificación propuesta por la empresa adjudicataria, se establecerán unos hitos de control a lo largo de dicho plan en los que la empresa adjudicataria mostrará sus avances de manera que esta Administración pueda asegurarse de que el servicio avanza al ritmo esperado. Las actas de las reuniones de inicio y de seguimiento serán firmadas por la persona designada como coordinadora por la empresa adjudicataria y la persona responsable del equipo de proyecto de esta Administración.

Lugar de trabajo

Los trabajos se llevarán a cabo en las instalaciones de la empresa adjudicataria, con excepción de las actividades que por razones de conveniencia se deben realizar en las oficinas de esta Administración con el fin de disponer de los accesos necesarios.

Equipos, licencias y comunicaciones

La empresa adjudicataria aportará todo el equipamiento informático, las licencias de software, las líneas de comunicación, y en definitiva, toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, siendo a su cuenta y cargo los costes de todo ello.

Horario y calendario

En la fase de mantenimiento, el horario de prestación del servicio se adaptará en todo momento a los requerimientos de esta Administración. En circunstancias normales, será de 8:00 a 15:30 horas, todos los días laborables de lunes a viernes. El calendario de referencia será el vigente en el Territorio Histórico de Álava.

En determinadas situaciones de especial necesidad, se podría requerir una cobertura extraordinaria fuera del horario de trabajo habitual e incluso en días no laborables, sin que esto suponga un coste adicional para el contrato.

Gastos

Los gastos y dietas derivados de la ejecución del contrato serán a cargo de la adjudicataria.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el desarrollo de sus compromisos, la adjudicataria deberá seguir las indicaciones técnicas que sobre la base del proyecto inicial se le trasladen desde esta Administración.

La persona responsable de equipo —y en consecuencia, del contrato— en esta Administración será quien ocupe la Subdirección de Organización e Informática del Instituto Foral de Bienestar Social.

La organización y gestión del proyecto deberán permitir un seguimiento del grado de desarrollo y avance del mismo en todo momento, para lo que la persona designada como coordinadora por la empresa adjudicataria deberá trasladar lo necesario en todo momento a esta Administración.

7. OBLIGACIONES

La empresa adjudicataria deberá:

- Realizar todas las tareas necesarias para cumplir con las funciones señaladas anteriormente.
- Cumplir con el plazo de ejecución total y parcial del contrato, garantizando el nivel de calidad y funcionalidad exigido.
- Designar a una persona como coordinadora del proyecto e interlocutora con esta Administración. Asignar para la ejecución del contrato a las personas establecidas como equipos mínimos en el punto 2.2 de este pliego.
- Realizar la coordinación, seguimiento y control a lo largo de todo el proceso con esta Administración.
- Garantizar la resolución de las posibles incidencias durante el proceso.