



Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro de salas de espera virtual Queue-Fair en modelo SaaS

Pliego de Condiciones técnicas

Septiembre 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0		Versión inicial	Sergio Pérez	Amaia Herrán
				Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
1.1	Perfil de la compañía	4
2	Objeto del contrato.....	5
2.1	Objeto del contrato.	5
2.2	Alcance.....	¡Error! Marcador no definido.

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurilaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya labor es la de contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

EJIE deber ser, por tanto, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de un servicio que es competencia de EJIE, y que se encuadra en la necesidad de proporcionar a los Departamentos y Organismos a los que se presta servicio a través de la Red Corporativa, de una solución adecuada a sus requerimientos en materia de comunicaciones y seguridad.

Dicha actividad objeto de la contratación, está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sexta de las Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco, y su objeto no contiene prestaciones que con arreglo a la Instrucción quinta deben ser satisfechas con medios propios.

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto del contrato.

Debido a la cada vez mayor demanda de servicios telemáticos por parte de la ciudadanía, cada vez son más comunes los escenarios de acceso masivo de usuarios a las plataformas expuestas a internet.

Dichos escenarios de uso masivo en ocasiones generan la sobrecarga de los sistemas, y en los casos más extremos, la caída de los mismos, con la consiguiente pérdida de servicio.

Para proteger las infraestructuras y garantizar el servicio en estos escenarios existen soluciones de salas de espera virtuales en modo SaaS integradas con desarrollo del sitio web, que reenvían el exceso de usuarios no asumible por las plataformas a unas colas de espera, para ir canalizándolos al ritmo que la infraestructura pueda tratarlos, evitando así dicha sobrecarga.

La solución actualmente implantada por EJIE se encuentra plenamente integrada en los portales y desarrollos corporativos que requieren mecanismos de gestión de accesos masivos, habiendo sido utilizada de forma continuada desde 2022 para la atención de eventos de alta concurrencia asociados a servicios críticos de atención a la ciudadanía.

La continuidad de esta solución responde a criterios objetivos de eficiencia, interoperabilidad, continuidad operativa y adecuada gestión de los recursos públicos, al permitir aprovechar las integraciones, configuraciones, procedimientos operativos y conocimientos técnicos ya consolidados durante los últimos años. Asimismo, garantiza el mantenimiento de los niveles de servicio actualmente existentes y minimiza los riesgos inherentes a la sustitución o migración de una tecnología que interviene en la gestión de picos de demanda sobre sistemas de elevada criticidad.

Del mismo modo, la adopción de una solución alternativa exigiría la ejecución de actuaciones de análisis, adaptación, desarrollo, pruebas funcionales, validación técnica y puesta en producción sobre entornos y servicios ya operativos, con el consiguiente incremento de costes, plazos y riesgos para la disponibilidad de los servicios prestados. En consecuencia, la necesidad objeto de contratación se define atendiendo a razones de interés público vinculadas a la garantía de continuidad, estabilidad, disponibilidad y seguridad de los servicios digitales, así como a la obtención de la máxima eficiencia en la utilización de los recursos públicos.

La integración de la solución de salas de espera virtuales actual con el desarrollo web está basada en Queue-Fair. Queue-Fair es una plataforma de sala de espera con tecnología exclusiva inventada y patentada (patente europea [EP1751954B1](#)).

Durante esta contratación la idea es continuar con el servicio de sala de espera en modo SaaS, manteniendo la integración actual desde los sitios web y con un número colas y usuarios suficientes para dar respuesta a los eventos de negocio y avalanchas que puedan producirse durante el año 2027.

2.2 Antecedentes

Durante el año 2021, debido al cambio de escenario producido por la pandemia, en momentos puntuales sistemas como la cita previa para la vacunación, matriculaciones en los centros escolares, o OPEs han sufrido avalanchas de usuarios, provocando pérdidas de rendimiento, e incluso en los casos más severos pérdida de servicio.

Para mitigar estas problemáticas se llevó a cabo una PoC con productos que dotan a los sistemas de una cola de espera, controlando el flujo de usuarios que acceden a los sistemas sin bloquearlos. Además, dichos productos informan al usuario final de su posición en la cola, tiempo de espera estimado, etc.

Se valoraron los siguientes productos:

Queue-IT
CrowdHandler
Queue-Fair

Finalmente, y tras las correspondientes pruebas y análisis, se optó por la solución denominada “Queue-Fair”, debido a que:

- Era el producto de menor coste
- Era el único producto que ofrecía acceso total al HTML de las páginas de espera de la cola, lo que permite configurar imagen, o le multi idioma, algo fundamental de cara a la experiencia de usuario final e imagen corporativa.
- Era el único fabricante Orderly Telecoms Ltd que disponía de una patente de salas de espera virtuales en la Comunidad Europea (Patent Number EP1751954B1). No obstante, la comercialización y suministro de la solución no se encuentra limitada al fabricante, existiendo distintos operadores económicos habilitados para su distribución y prestación.

La PoC (Prueba de Concepto) consistió en utilizar las colas de apache frente a campañas como las ayudas a la solvencia empresarial, la cita previa de vacunación para el Covid, o las listas de contratación de Osakidetza.

El resultado de la PoC fue el esperado, y el producto queue-fair contribuyó de cara a mejorar la experiencia de usuario final y proteger los sistemas de caídas.

Durante el año 2022 se procedió a la contratación del suministro de las licencias Queue-fair en modo SaaS, para 8.000.000 usuarios (6.000.000 visitantes, y 2.000.000 encolados), de forma que se cubran al menos seis (6) eventos similares al analizado durante la PoC realizado con la cita previa de vacunación.

A lo largo de los años 2022 y 2023 se observó que este límite de licencias es imprevisible, ya que depende de los eventos de negocio que se van produciendo, y que no se pueden planificar de forma suficiente con un año de antelación.

Durante el año 2024 se modificó el modo de licenciamiento contratado con anterioridad, de forma que no estuviera basado en la cantidad de usuarios que acceden al producto.

2.3 Alcance y objeto

En este contexto, el objeto del presente contrato consiste en el suministro de un servicio de sala de espera virtual en modalidad SaaS (Queue-fair), integrado con los portales y desarrollos web existentes, que permita gestionar de forma controlada situaciones de alta concurrencia mediante mecanismos de encolado de usuarios.

La solución deberá proporcionar capacidad ilimitada de usuarios visitantes y usuarios encolados, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2027.