Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Expediente Nº: EJIE-080-2020

Servicios de Mantenimiento de las aplicaciones de Kontsumobide en modalidad ANS 2020-2021.

(Departamento de Turismo, Comercio y Consumo)

Pliego de condiciones técnicas

Septiembre 2020

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. 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:
v.0	2020-07-01	Propuesta inicial de adjudicación.	Eduardo Olea	Gurutze Marijuan
v.1	2020-09-11	Modificaciones indicadas por contratación	Eduardo Olea	Silvia Pagola

Contenido

1 Introducción 5

1.1 Antecedentes del proyecto 5

2 Objeto del contrato 6

2.1 Objeto 6

2.2 Áreas Funcionales 6

2.2.1 Configuración, Planificación, Gestión de la oferta formativa de consumo 6

2.2.2 Portal WEB de KontsumoBIDE 8

2.2.3 Agenda de contactos de consumo 9

2.2.4 Sistema explotación de datos de consumo 10

2.2.5 Gestión de expediente de consumo 10

2.2.6 Gestión de ayudas y subvenciones de consumo 13

2.2.7 Boletín de KontsumoBIDE 16

2.2.8 Aplicaciones para móviles 17

2.2.9 Principales tecnologías utilizadas en los sistemas de información. 17

2.3 Requisitos funcionales 19

2.3.1 Mantenimiento del SI de Kontsumobide 19

2.3.2 Nueva gestión del directorio de contactos de Kontsumobide 20

2.3.3 Registro de censo de Asociación de personas consumidoras y usuarias 20

2.3.4 Reingeniería y adaptación a dispositivos móviles de las aplicaciones abiertas a ciudadanía 20

2.3.5 Módulo de movilidad el desarrollo de tareas en itinerancia 20

2.3.6 Evolución y adaptación de uso de aplicación de gestión de expedientes de consumo de OMIC y AACC 21

2.3.7 Evolución en las herramientas de negocio para el apoyo en la tramitación de las líneas de ayuda de Kontsumobide 21

2.3.8 Nuevas funcionalidades de Arbitraje, reclamaciones y adhesiones 21

2.3.9 Nuevas funcionalidades de inspección y control de mercado 22

2.3.10 Consultas Web en Kontsumobide 22

2.3.11 Cita previa 22

2.4 Líneas de trabajo 22

3 Definición del Servicio 28

3.1 Fases del Servicio 28

3.2 Flujos de trabajo 32

3.2.1 Peticiones de servicio 32

3.2.2 Entrega 33

4 Configuración del Servicio 35

4.1 Organización del Equipo de Trabajo 35
4.2 Asignación de recursos a fases del proyecto 37

5 Metodología aplicable y Entorno Tecnológico 39
5.1 Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo 39
5.2 Metodología de pruebas 41
5.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA) 42
5.3.1 Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad 42
5.4 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones 43
5.5 Entorno Tecnológico 44

6 Control y Seguimiento 49
6.1 Puntos de Control 49
6.2 Indicadores de Nivel de Servicio 51

Anexo I. Relación de aplicaciones 54

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es 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.

Por tanto, EJIE debe ser, 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

1.1 Antecedentes del proyecto

El Instituto Vasco de Consumo - KontsumoBIDE cuenta en la actualidad con un conjunto de sistemas de información que proporcionan soporte a procesos de gestión dentro de su ámbito competencial. Dichos sistemas se encuentran en su mayor parte operativos en el entorno de producción y dando servicios a los diferentes usuarios de los mismos.

Como sistemas productivos, deben sufrir procesos de nuevos desarrollos de funcionalidades, tanto correctivos, como evolutivos y adaptativos que posibiliten que las herramientas cumplan con los requisitos de los diferentes usuarios.

Del mismo modo y con carácter excepcional, pueden surgir escenarios donde sea necesario el desarrollo de un nuevo aplicativo.

Para la prestación de estos servicios de nuevos desarrollos y mantenimiento, EJIE precisa de la contratación de personal externo. El objeto del presente documento es servir de Pliego de Bases Técnicas para la contratación de los servicios necesarios para cumplir con los requerimientos que se presentarán posteriormente a lo largo del documento.

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto

Es objeto del presente pliego de condiciones técnicas la contratación del servicio de mantenimiento y evolución del conjunto de aplicaciones informáticas enumeradas en el Anexo I. Estos sistemas dan cobertura a las necesidades de automatización demandadas por Kontsumobide- Instituto Vasco de Consumo del departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

Del mismo modo, dentro de la duración y alcance del contrato, es posible que con carácter excepcional se presente la necesidad del desarrollo de nuevas aplicaciones o sistemas de información de alcance reducido tal y como se explicará con posterioridad en el presente documento.

Las aplicaciones objeto de mantenimiento están interrelacionadas y forman parte de un sistema integral del Departamento por lo que los servicios objeto de contratación deben de realizarse con un planteamiento global de las mismas, teniendo todas ellas requisitos y características comunes.

2.2 Áreas Funcionales

Las aplicaciones objeto del contrato, dan cobertura a los grupos funcionales relacionados con el Instituto Vasco de Consumo - KontsumoBIDE, centrándose dicha atención sobre los grupos de:

- Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación
- Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje.
- Unidad de Inspección y Control de Mercado.
- Unidad de Servicios Generales

Con el objeto de alcanzar una mayor comprensión de los sistemas y aplicaciones sobre las que deberán proporcionarse los servicios demandados, a continuación, se describen brevemente, agrupando las mismas por funcionalidad o unidad de negocio.

El Instituto Vasco de Consumo – KontsumoBIDE, se encuentra en proceso de actualización y/o evolución de las aplicaciones de gestión. Hasta su total puesta en productivo los nuevos sistemas de información coexistirán con algunas aplicaciones “antiguas”, la cuales serán eliminadas una vez terminada y validada la puesta en productivo de las nuevas que las sustituyen. Hasta esta fecha de eliminación las aplicaciones “legacy” mencionadas, se deberá dar soporte bajo los parámetros que se describen en este acuerdo de nivel de servicio.

A continuación, se detalla el conjunto de aplicaciones y sistemas a los cuales deberá darse servicio agrupándolas en diferentes áreas funcionales.

2.2.1 Configuración, Planificación, Gestión de la oferta formativa de consumo

Zona INTERNET

- **Y39A – Solicitud de oferta formativa**. Bajo esta aplicación se encuentran actualmente en uso el nuevo módulo de “*Solicitud de formaciones de consumo”.*
    - **Código de Aplicación**: Y39A
    - **Tecnología base:**
        - **Aplicación Web**

- **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 11g
- **Tecnología utilizada**: Java UDA
- **Servidor de BBDD** Oracle 12g
- **Integración con sistemas externos:** ---

- **Aplicaciones relacionadas:** Y40A, Y42B
- **Observaciones:**
  → Acceso por usuario y contraseña
  →Aplicación empotrada en el portal WEB (Y10) de KontsumoBIDE

- **Y41E – Encuestas de Kontsumobide**. Bajo esta aplicación se encuentran actualmente en uso de la gestión y configuración de encuestas de Kontsumobide, así como el módulo de rellenado de encuestas. Esta aplicación posee 2 wars alojados en el mismo ear.
  - **Código de Aplicación**: Y41E
  - **Tecnología base:**
    - **Aplicación Web**
      - **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 11g
      - **Tecnología utilizada**: Java UDA
      - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
      - **Integración con sistemas externos:** ---
  - **Aplicaciones relacionadas:**

  Observaciones:
  → Acceso por xlnets para la gestión y configuración de las encuestas
  → Acceso por token de seguridad para las encuestas dirigidas
  →Aplicación empotrada en el portal WEB (Y10) de KontsumoBIDE

- **TOOLKIT FORMULARIOS:** Módulo de censo de organización de personas consumidoras:
  - 0154402-Alta en el Censo de Organizaciones de Consumidores del País Vasco
  - 0154403-Baja del Censo de Organizaciones de Consumidores del País Vasco
  - 0154404-Modificación en el Censo de Asociaciones de Consumidores
  - 0154405-Certificado de inscripción en el censo de organizaciones de personas consumidoras del País Vasco
  - **Código de Aplicación**:
  - **Tecnología base:**
    - Toolkit de formularios
    - Tramitagune
  - **Aplicaciones relacionadas:** AC51. Junto Tramitagune y Cliente de tramitación.
  - **Observaciones:**

Zona INTRANET

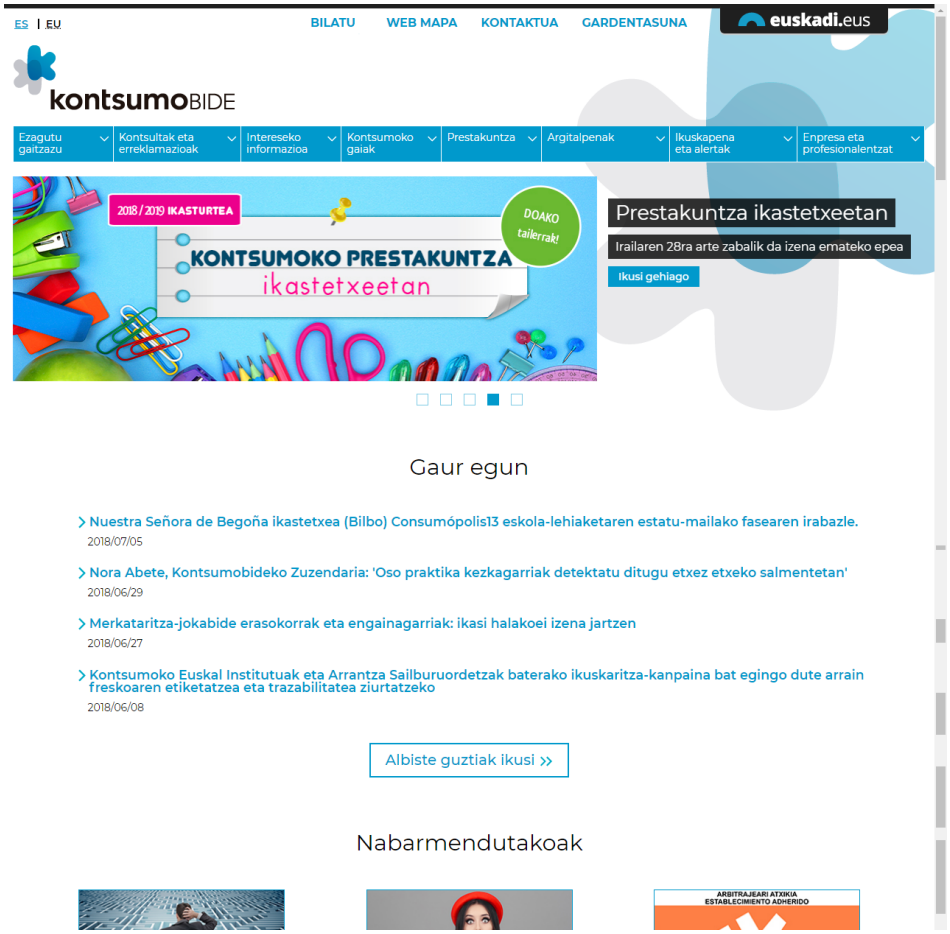
- **Y40A – Configuración y Gestión de oferta formativa**: Bajo esta aplicación se encuentran actualmente en uso el nuevo módulo de "*Gestión de formaciones de consumo".*

- **Código de Aplicación**: Y40A
- **Tecnología base:**
  - **Aplicación Web**
    - **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 11g
    - **Tecnología utilizada**: Java UDA
    - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
    - **Integración con sistemas externos:** XLNets (de usuario)
- **Aplicaciones relacionadas:** Y39A, Y42B
- **Observaciones:** → Acceso seguro https(xlnets), por usuario y contraseña

2.2.2 Portal WEB de KontsumoBIDE

Zona INTERNET

- **Y10**: Bajo este código de aplicación se encuentra el portal WEB del instituto de consumo – KontsumoBIDE (www.kontsumobide.eus), alojando las páginas y contenidos del instituto
  - **Código de Aplicación**: Y10
  - **Tecnología base:**
    - **Portal WEB**
      - **Servidor de aplicaciones:** ---
      - **Tecnología utilizada**: Gestor de Portales, Gestor de contenidos
      - **Servidor de BBDD ----**
      - **Integración con sistemas externos:**
  - **Aplicaciones relacionadas:**
  - **Observaciones:** desde el portal, se puede acceder a aplicativos como: Y41C, Y41R, Y38A, Y39A o Cita previa (AA14A)



2.2.3 Agenda de contactos de consumo

Zona INTRANET

- **Y42B**: Bajo este código de aplicación se encuentran la gestión de los contactos del instituto de KontsumoBIDE. Esta aplicación mantiene las entidades y contactos relacionados con el instituto, permitiendo la agrupación de las mismas bajo un árbol de taxonomías. También incluye funcionalidades de búsqueda y listado de los contactos, así como acciones masivas de gestión de contactos, envíos de mail y el seguimiento de los mismos, etc.
    - **Código de Aplicación**: Y42B
    - **Tecnología base:**
        - **Aplicación Web**
            - **Servidor de aplicaciones:** Weblogic Server 11g
            - **Tecnología utilizada**: Java UDA
            - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
            - **Integración con sistemas externos:** XLNets (de usuario), NORA
    - **Aplicaciones relacionadas:** Y39A, Y40A, Y41A, Y41B
    - **Observaciones:**
        - → Acceso seguro https, por usuario y contraseña

- Se está en proceso de redefinición de la aplicación además de la integración con sistemas de PLATEA tramitación censos/registros, educación, sistema de mail masivo.

2.2.4 Sistema explotación de datos de consumo

Zona INTRANET

- **Y41O – Y41BI**: Esta aplicación, contiene actualmente la explotación de datos y estadísticas de gestión del instituto de consumo KontsumoBIDE bajo la plataforma OBI.
- Se explotan datos de los módulos de Consultas, Solicitudes y Sanciones de Y41B, así como datos relativos a formaciones, relacionados con las aplicaciones Y39A/Y40A.
- Se han incorporado durante el año 2019, y ya se explotan los datos y estadísticas de los módulos de Control de Mercado y Arbitraje, de Y41B, actualmente en proceso de análisis y desarrollo. Así como de aquellas iniciativas que KontsumoBIDE estime oportuno.
    - **Código de Aplicación**: Y41BI – Y41O
    - **Tecnología base:**
        - **Aplicación Web**
            - **Servidor de aplicaciones:** Oracle BI
            - **Tecnología utilizada**: OBI
            - **Servidor de BBDD** Oracle 10g
            - **Integración con sistemas externos:** XLNets, NORA
    - **Aplicaciones relacionadas:** L21, Y42B, Y41A, Y41BY40A, Y41E, Y41C, (a futuro Y39A, Y40A).
    - **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
    - **Aplicaciones a las que sustituirá:** L21-Gest, L21Arb, L21Org

Observaciones:

2.2.5 Gestión de expediente de consumo

Zona INTRANET

- **L21-Gest, L21Arb**: En la actualidad se usan estas aplicaciones para consultas de gestión del control de mercado, redes de alerta, campañas e inspecciones, así como para la gestión de expedientes de arbitraje de consumo.
    - **Código de Aplicación**: L21
    - **Tecnología base:**
        - **Aplicación Cliente-Servidor**
            - **Tecnología utilizada**: Vb 6.0 SP2, Access
            - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
    - **Aplicaciones relacionadas:** L21, Y41A, Y41BI, Y41O, Y41B
    - **Aplicaciones que la sustituirán: Y41B, Y41O, Y41BI**

- **Aplicaciones a las que sustituirá:**
- **Observaciones:**
  → Acceso seguro https, por usuario y contraseña. Xlnets

  Básicamente sólo las usan para control de mercado. L21 también se componía de L21Org, que era para la gestión de organismos (y que ahora se hace desde la agenda de contactos en y42b)

- **Y41B**: Esta aplicación, contiene los sistemas horizontales propios de la aplicación (gestión de maestros, usuarios, etc.). Agrupa una gran parte de las funcionalidades informáticas de Atención, Inspección, Instrucción y Control de la Dirección de Consumo, como son los procedimientos de:

  Módulos en productivo

  - Consultas de consumo
  - Solicitudes (reclamaciones, quejas y denuncias),
  - Expediente sancionador la antigua aplicación
  - Expedientes de arbitraje de consumo
  - Control de mercado, redes de alerta e inspecciones,

  Gestiona los expedientes de los distintos procedimientos administrativos del instituto bajo la plataforma PLATEA. Así pues, hace uso extensivo de las herramientas horizontales de GV.

  - **Código de Aplicación**: Y41B
  - **Tecnología base:**
    - **Aplicación Web**
      - **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 11g
      - **Tecnología utilizada**: Java UDA
      - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
      - **Integración con sistemas externos:** XLNETS, PIF (Platea Integración de Ficheros), Platea Integración, Platea tramitación, DOKUSI, SIPCA, NORA
  - **Aplicaciones relacionadas:** L21, Y42B, Y41A, Y41BI, Y41O, Y41C, Y41R
  - **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
  - **Aplicaciones a las que sustituirá:** L21-Gest, L21Arb, L21Org
  - **Observaciones:**
    → Acceso seguro https, por usuario y contraseña. Xlnets

- **TOOLKIT FORMULARIOS:** Módulo de solicitud de reclamaciones web con certificado, solicitud de arbitraje
  - 0003702 → procedimiento de reclamación en materia de consumo con Toolkit formularios y negocio propio
  - 0138001 → Procedimiento de arbitraje de consumo con Toolkit formularios y negocio propio
  - Desde aquí también se tratan aportaciones telemáticas de expedientes de sanción (0154501 – Sanciones de Kontsumobide) y de inspecciones (1059601 – Inspecciones de consumo) aunque no tengan formulario de solicitud alguno

- **Código de Aplicación**:
- **Tecnología base:**
  - Toolkit de formularios
  - Tramitagune
- **Aplicaciones relacionadas: Y41B**
- **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
- **Aplicaciones a las que sustituirá:** Y41R (antes, las solicitudes de reclamaciones con certificado y de arbitraje se gestionaban con y41r)
- **Observaciones:**

Zona INTERNET

- **Y41A**: Kontsumonet. Encargada de la gestión de expedientes de solicitudes (reclamaciones, quejas y denuncias) de consumo para las Oficinas Municipales de Información de Consumo (OMIC) y asociación de consumidores. Todas estas pertenecientes a la red CIAC. También gestiona las consultas de consumo como un mantenimiento de tablas básicos para la gestión y un módulo de generación de estadísticas y comunicaciones internas
  - **Código de Aplicación**: Y41A
  - **Tecnología base:**
    - **Aplicación Web**
      - **Servidor de aplicaciones:** Weblogic Server 11g
      - **Tecnología utilizada**: Java UDA
      - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
      - **Integración con sistemas externos:** ---
  - **Aplicaciones relacionadas:** L21, Y42B, Y41B, Y41BI, Y41O
  - **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
  - **Aplicaciones a las que sustituirá:** ----
  - **Observaciones:**
    → Acceso seguro https, mediante usuario y contraseña
    →Aplicación empotrada en el portal WEB (Y10) de KontsumoBIDE

- **Y38A**: Expuesta en Internet con las funcionalidades de “Búsqueda de empresas adheridas” y la “solicitud de distintivo digital”
  - **Código de Aplicación**: Y38A
  - **Tecnología base:**
    - **Aplicación Web**
      - **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 11g
      - **Tecnología utilizada**: Java UDA
      - **Servidor de BBDD** Oracle 10g
      - **Integración con sistemas externos:** ---
  - **Aplicaciones relacionadas:** L21, L21-SAC, Y41B

- **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
- **Observaciones:** Aplicación empotrada en el portal de KontsumoBIDE

- **Y41C**: Bajo este código esta la aplicación web para la realización de consultas ubicada en el portal de KontsumoBIDE en Euskadi.eus y en proceso de ser accesible por medio de la APP de KontsumoBIDE.
  - **Código de Aplicación**: Y41C
  - **Tecnología base:**
    - **Aplicación Web**
      - **Servidor de aplicaciones:** Weblogic Server 11g
      - **Tecnología utilizada**: Java UDA
      - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
      - **Integración con sistemas externos:** NORA
  - **Aplicaciones relacionadas:** L21, Y41B
  - **Aplicaciones a las que sustituirán:** L37, L37W
  - **Observaciones:** Aplicación empotrada en el portal de KontsumoBIDE

- **Y41R**: Aplicación web para la gestión de reclamaciones on-line sin certificado, gestión de solicitudes de arbitraje y búsqueda de empresas adheridas. Aplicación publicada en el portal de KontsumoBIDE en Euskadi.eus
  - **Código de Aplicación**: Y41R
  - **Tecnología base:**
    - **Aplicación Web**
      - **Servidor de aplicaciones:** Weblogic Server 11g
      - **Tecnología utilizada**: Java UDA
      - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
      - **Integración con sistemas externos:** XLNETS, PIF (Platea Integración de Ficheros). Platea, Platea Integración, Platea tramitación, DOKUSI, NORA
  - **Aplicaciones relacionadas:** L21, Y41B
  - **Aplicaciones a las que sustituirán:** X32B, X32A
  - **Observaciones:**
    →Aplicación empotrada en el portal de KontsumoBIDE
    →Acceso seguro https, por certificado digital

2.2.6 Gestión de ayudas y subvenciones de consumo

Zona INTRANET

- **W61B**: Aplicación obsoleta para la gestión de las ayudas y subvenciones para las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) que poseen una periodicidad anual de solicitud y gestión. En concreto esta aplicación se encargaba de la recepción de las solicitudes, realización

de cálculos de la subvención posible a otorgar así como los procesos de aceptación y denegación que pudieran existir de las mismas.

- **Código de Aplicación**: W61B
- **Tecnología base:**
  - **Aplicación Web**
    - **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 8
    - **Tecnología utilizada**: Java
    - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
    - **Integración con sistemas externos:** XLNets(de usuario), Q33
- **Aplicaciones relacionadas:** W61A
- **Aplicaciones que la sustituirán:** AC51J 102830_Ayudas a las organizaciones de personas consumidoras para sufragar los gastos de funcionamiento, de asistencia jurídica y de realización de proyectos de consumo - XXXX. El aplicativo de AC51J sirve para la configuración de listados, así como de datos generales de las ayudas y de gestionar aquellas que no tienen negocio propio.
- **Aplicaciones a las que sustituirá:** ---
- **Observaciones:** Aplicación en desuso, se mantiene a efectos de histórico

- **AC51J**: Aplicación para la configuración de listados y de datos generales de ayudas y subvenciones que poseen una periodicidad anual de solicitud y gestión y para la gestión de aquellas ayudas de Kontsumobide que no disponen de negocio propio, como hoy día son las Ayudas a las organizaciones de personas consumidoras para sufragar los gastos de funcionamiento, de asistencia jurídica y de realización de proyectos de consumo. En concreto esta aplicación se encarga de la recepción de las solicitudes, así como los procesos de aceptación y denegación que pudieran existir de las mismas.
  - **Código de Aplicación**: AC51J
  - **Tecnología base:**
    - **Aplicación Web**
      - **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 11
      - **Tecnología utilizada**: Java
      - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
      - **Integración con sistemas externos:** XLNets (de usuario), **Q33**
  - **Aplicaciones relacionadas:** AC50J
  - **Aplicaciones que la sustituirán:**
  - **Aplicaciones a las que sustituirá:** W61B
  - **Observaciones:**

Zona INTERNET

- **W61A**: Módulo obsoleto de solicitud de las ayudas y subvenciones para las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC).
  - **Código de Aplicación**: W61A
  - **Tecnología base:**

- **Aplicación Web**
  - **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 8
  - **Tecnología utilizada**: Java
  - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
  - **Integración con sistemas externos:** Q33

- **Aplicaciones relacionadas:** W61B
- **Aplicaciones que la sustituirán: AC50J**. 005650_ Ayudas para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias (OMIC) - XXXX) con Toolkit formularios y Tramitagune. El aplicativo de AC50J sirve para la visualización de listados, así como la gestión de datos de ayudas con negocio propio y el cálculo de la subvención de las mismas.
- **Aplicaciones a las que sustituirá:** --
- **Observaciones:**

  → Aplicación con control de acceso por usuario y contraseña por el aplicativo

  → Aplicación en desuso, se mantiene a efectos de histórico

- **TOOLKIT FORMULARIOS** : Módulo de solicitud de las ayudas y subvenciones para:
  - (102830_ → Ayudas a las organizaciones de personas consumidoras – XXXX) con Toolkit formularios y Tramitagune
  - 005650_ → Ayudas para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias (OMIC) - XXXX) con Toolkit formularios y Tramitagune
  - **Código de Aplicación**:
  - **Tecnología base:**
    - Toolkit de formularios
    - Tramitagune
  - **Aplicaciones relacionadas:** AC50J,AC51J
  - **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
  - **Aplicaciones a las que sustituirá:** Procedimiento (1028303 - Ayudas a las organizaciones de personas consumidoras – 2018) con Toolkit formularios y Tramitagune
  - **Observaciones:**
- **AC50J**: Aplicación para la consulta de listados y de datos de ayudas y subvenciones con negocio propio y de datos generales de ayudas y subvenciones que poseen una periodicidad anual de solicitud y gestión, como hoy día son las ayudas para las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC). En concreto esta aplicación se encarga de la consulta de listados, así como de la gestión del cálculo de la cantidad de ayuda a subvencionar según unos criterios dados, así como la aceptación y denegación que pudieran existir de las mismas.
  - **Código de Aplicación**: AC50J
  - **Tecnología base:**
    - **Aplicación Web**
      - **Servidor de aplicaciones:** WebLogic Server 11
      - **Tecnología utilizada**: Java
      - **Servidor de BBDD** Oracle 12g

- **Integración con sistemas externos:** XLNets (de usuario), Q33

- **Aplicaciones relacionadas:** AC51J
- **Aplicaciones que la sustituirán:**
- **Aplicaciones a las que sustituirá:** W61A
- **Observaciones:**

2.2.7 Boletín de KontsumoBIDE

Zona INTRANET

Y97B- KontsumoTegia: Este subsistema es el instrumento con que cuenta el Centro de documentación de noticias de prensa del Instituto Vasco de Consumo - KontsumoBIDE, para el mantenimiento de las referencias a noticias que desean difundir.

Algunos de los aspectos a tener en cuenta sobre esta aplicación son:

- Respecto a la funcionalidad, se distinguen tres apartados fundamentales:
  - Mantenimiento de temas y usuarios. En esta parte, el Administrador General del sistema mantiene las diferentes temáticas, así como los usuarios que tienen acceso a las mismas.
  - Mantenimiento de asuntos. En esta parte se mantienen los asuntos sobre la temática seleccionada, así como el resto de información complementaria (materias, secciones, fuentes…).
  - Gestión de la Difusión Selectiva de Información. Desde esta parte se lanza y controla la Difusión Selectiva de Información de la temática seleccionada, se mantienen los usuarios suscritos a la misma, así como el resto de información complementaria.

- **Código de Aplicación**: Y97A
- **Tecnología base:**
  - **Aplicación Web**
    - **Servidor de aplicaciones:** Weblogic Server 11g
    - **Tecnología utilizada**: Java
    - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
    - **Integración con sistemas externos:** XLNets(de usuario)
- **Aplicaciones relacionadas:** Y97A
- **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
- **Aplicaciones a las que sustituirá:** ---
- **Observaciones:**

Zona INTERNET

Y97A – KontsumoTegia: Este subsistema es un instrumento de consulta, a través de www.kontsumobide.euskadi.eus, para difundir la información sobre consumo actualizada recientemente.

Las funcionalidades de este subsistema son las siguientes:

- Visualización de las últimas informaciones publicadas.

- Consulta de información a través de varios criterios de búsqueda.
- Suscripción a la Difusión Selectiva de Información.
- Sindicación de contenidos vía RSS, con las últimas informaciones publicadas.

- **Código de Aplicación**: Y97B
- **Tecnología base:**
  - **Aplicación Web**
    - **Servidor de aplicaciones:** Weblogic Server 11g
    - **Tecnología utilizada**: Java
    - **Servidor de BBDD** Oracle 12g
    - **Integración con sistemas externos:**
- **Aplicaciones relacionadas:** Y97B
- **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
- **Aplicaciones a las que sustituirá:** ---
- **Observaciones:**
  →Aplicación integrada en el portal de KontsumoBIDE

2.2.8 Aplicaciones para móviles

AA59 – APP móvil de KontsumoBIDE: Aplicación para móviles que actualmente ofrece información al ciudadano sobre cómo actuar en ciertas materias relacionadas con el consumo, así como la posibilidad de realizar consultas. Se está en proceso de integración de las consultas realizadas en la APP con la Y41C

Permite la modificación de contenidos por parte de KontsumoBIDE, editando ficheros JSON.

- **Código de Aplicación**: AA59
- **Tecnología base:**
  - **APP Móvil**
    - **Plataformas disponibles**: IOS y Android
    - **Tecnología utilizada**: html5, css3 y JavaScript
- **Aplicaciones relacionadas:** En proceso[Y41B e Y41C]
- **Aplicaciones que la sustituirán:** ---
- **Aplicaciones a las que sustituirá:** ---
- **Observaciones:**

2.2.9 Principales tecnologías utilizadas en los sistemas de información.

Las aplicaciones anteriormente mencionadas han sido desarrolladas en base a los estándares tecnológicos del Gobierno Vasco vigentes en cada momento. A continuación se hace un resumen de las principales tecnologías utilizadas:

- Aplicaciones Web.
  - Todas las aplicaciones están desarrolladas bajo arquitectura J2EE/JEE exceptuando:

        - L21-Gest, L21Arb gestión del control de mercado, redes de alerta, campañas e inspecciones, con Vb 6.0 SP2, Access
    - Toolkit de formularios y Tramitagune: Para la solicitud y gestión de algunos de los procedimientos de Kontsumobide se ha utilizado el toolkit de formularios para la solicitud y Tramitagune para la tramitación de los expedientes Se está en proceso de definición y análisis para continuar con otras fases del expediente, como es la justificación de ayuda, así como de aplicaciones de negocio que ayude a la tramitación del expediente por Tramitagune.
    - Versiones de Weblogic Server.
        - Weblogic Server 8 (W61A y W61B)
            - No puede determinarse un patrón de construcción en un framework concreto para este conjunto de aplicaciones. Aunque alguna de ellas se basa en el framework Geremua (W61, principalmente) el resto se ha desarrollado siguiendo varios paradigmas.
            - La lista de aplicaciones desarrollada en Weblogic Server 8 puede analizarse en el listado que aparece anteriormente en el presente documento.
        - Weblogic Server 11g
            - La totalidad de las aplicaciones se han desarrollado según el framework de desarrollo UDA y, en aquellos casos en los que dicho framework no aportaba solución a los requerimientos a construir, se han utilizado las tecnologías de base en las que fundamenta. Principalmente Spring para la capa de negocio y jQuery para la parte de presentación.
            - La lista de aplicaciones desarrollada en Weblogic Server 11 puede analizarse en el listado que aparece anteriormente en el presente documento.

- Procesos Batch.
    - En función de las aplicaciones, existe multitud de tecnologías en las que se encuentran desarrolladas: Java y PL/SQL principalmente.
    - Dichos procesos batch pueden estar planificados con la herramienta estándar CONTROL-M y utilizar el gestor de procesos batch estándar K31/O75.
- Business Intelligence
    - En su mayor parte desarrollados en la actualidad sobre Oracle Business Intelligence EE 11g como herramienta básica, aunque parte de los mismos se encuentran sobre Business Objects en su versión 5.1.7
    - Procesos de ETL desarrollados con PL/SQL y
    - Repositorios de datos en Oracle DB Server 10g, aunque se prevé migrar a Oracle 12c.
- Gestor de Portales, Gestor de contenidos
- Integraciones de sistemas
    - Utilidades y librerías como clientes desplegadas con las aplicaciones correspondientes.

- Exposición de Servicios Web, según la normativa de EJIE, sobre los Buses de Integración proporcionados por la infraestructura de PLATEA de Integración – ERPI.
- Integraciones a nivel de Bases de Datos.
- Integración a través de ficheros tanto sobre filesystems compartidos como con la herramienta de integración de ficheros PIF.

2.3 Requisitos funcionales

Además de los posibles requisitos que puedan ir saliendo del trabajo diario en las áreas funcionales anteriormente descritas, podemos indicar algunos de los requisitos funcionales previstos para este año y que tomamos como referencia.

2.3.1 Mantenimiento del SI de Kontsumobide

Uno de los requisitos básicos es el mantenimiento del sistema de información actual definido en las áreas funcionales anteriormente indicadas, y su evolución en base a las nuevas necesidades que se van incorporando. Entre ellas caben destacar:

- Integración SIR para Solicitudes, Arbitraje, Sancionador e Inspecciones de control de Mercado. (Solicitudes y aportaciones).
- Archivado de expedientes: Desarrollo de un operativa en cada módulo para indicarlos expedientes a archivar (expedientes Papel y electrónicos)
- Construcción de la utilidad de gestión de errores en eventos
  - Desarrollo de un visor para controlar los eventos que entran al sistema
  - Detección de errores
  - Relanzamiento de errores
- Limpieza de BBDD, con la eliminación de tablas no utilizadas así como la eliminación de campos que nunca se han llegado a utilizar.
- Adaptación a la versión de Representantes de Platea en Solicitudes, Arbitraje, Sancionador e Inspecciones de control de Mercado
- Adaptación a versión de Cuenta activa y datos de contacto de Platea en Solicitudes, Arbitraje, Sancionador e Inspecciones de control de Mercado

- Avisar si los ficheros que se adjuntan en las notificaciones/comunicaciones exceden de un tamaño de 10 M.
- Revisión de vulnerabilidades identificadas con HDIV
- Se solicita que cada usuario pueda predeterminar si las comunicaciones quiere hacerlas siempre desde su correo electrónico o con el genérico. Ahora aparece predeterminado el genérico. Lo mismo con las comunicaciones a las empresas, que el usuario pueda especificar que siempre aparezca predeterminado “arbitraje”, por ejemplo.
- Incorporar un botón para mostrar la ficha del interviniente seleccionado: Actualmente, en la pestaña "Otros" no es posible ver el detalle de los intervinientes. Esto es un problema en el caso de representantes, por ejemplo. El tramitador no puede ver datos como teléfono o mail para poder contactar con él.
- Revisión de metadatos obligatorios de documentos de DOKUSI: Proporcionar mecanismos para incorporar los metadatos que Dokusi define como obligatorios a la hora de presentar Solicitudes y/o Aportaciones

- Adecuación de los formularios que actualmente proporciona Kontsumobide para su descarga desde el Portal y conversión a PDF's editables que faciliten el cumplimiento de los formularios
- Ampliación del servicio de firma en Intenet de manera genérica y no sólo para el sistema actual de firma de árbitros para Arbitraje
- Estudiar las ventajas/inconvenientes y el tiempo/presupuesto de convertir el aplicativo de modelo C a modelo A
- Crear un apartado de preguntas frecuentes (FAQs) que consigan disminuir el número de consultas a gestionar por parte del funcionario

2.3.2 Nueva gestión del directorio de contactos de Kontsumobide

Actualmente existe una herramienta informática donde se localizan y sindican los contactos que se relacionan con Kontsumobide de todas las áreas y servicio, Este herramienta se encarga de centralizar los contactos de uso común y hace eje transversal en la mayoría de las aplicaciones informáticas que hacen uso de dicho contactos.

Tras el uso de la aplicación desde el 2011 se detecta la necesidad de realizar un estudio, análisis, construcción e implantación, de una herramienta que cubra los requisitos actuales siempre cumpliendo las necesidades transversales del resto de aplicaciones.

2.3.3 Registro de censo de Asociación de personas consumidoras y usuarias

Bajo el paraguas del DECRETO 249/1985, de 30 de Julio, por el que se modifica el Decreto de 17 de Agosto de 1981, sobre creación del Censo de Asociaciones de Consumidores, según lo establecido en la Ley sobre el Estatuto del Consumidor, se necesita informatizar el citado censo, dando cumplimiento a su vez a la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Esta necesidad parte a su vez de la posibilidad realizar un desarrollo normativo de decreto 246/1985 actualizando en sus usos y normas, para una adaptación e integración dentro de Modelo básico de tramitación dentro de la familia de registros administrativos, como criterio básico haciendo uso de los servicios de la Plataforma Tecnológica de la e Administración (PLATEA).

2.3.4 Reingeniería y adaptación a dispositivos móviles de las aplicaciones abiertas a ciudadanía

Continuando con la estrategia de ofrecer servicios a la ciudadanía adaptados al uso de dispositivos actuales y más concretamente a dispositivo en movilidad, se ha comenzado con la adaptación de portal web de kontsumobide a responsive design, que hablando de aplicaciones web, se trata de un planteamiento de diseño que permite crear aplicaciones que se "adaptan" al navegador en el que se ejecutan, mostrando una versión optimizada, ya se trate de un ordenador de sobremesa, una tableta, un móvil o cualquier otro dispositivo con pantalla.

Ya se ha realizado esta tarea con alguna aplicación y ahora se ve necesario la realización y la revisión del resto de aplicaciones existentes y alojadas o empotradas en el citado portal de Kontsumobide con objetivos de analizar, diseñar, construir una posterior implantación de las adaptaciones necesarias para un responsive design.

2.3.5 Módulo de movilidad el desarrollo de tareas en itinerancia

Como forma de apoyo, y buscando la eficacia y eficiencia del trabajo en itinerancia que desempeña el personal de Kontsumobide, unido a los requisitos del "Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas" de "ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas" se desea estudiar la viabilidad, así como de proporcionar herramientas y mecanismos que faciliten el desempeño de las tareas encomendadas al personal de Kontsumobide.

Tras una toma de contacto inicial y siguiendo estrategias conocidas en otros ámbitos y departamentos se plantea el uso de Tablets.

Desde la aplicación de control de mercado se deberán desarrollar los servicios necesarios para la carga y descarga de las inspecciones gestionadas con movilidad a la aplicación de negocio.

2.3.6 Evolución y adaptación de uso de aplicación de gestión de expedientes de consumo de OMIC y AACC

Dentro del plan estratégico de Kontsumobide es pretensión que, en conjunto y en consenso con los organismos que usan la herramienta, se analice la posibles evoluciones sacadas en su gran mayoría de la experiencia adquirida y ofreciendo las operativas actualmente desarrolladas en la aplicaciones internas de Kontsumobide.

Impulsando en la medida de los posible, el desarrollo del módulo de inspección y su interconexión con la aplicación de tramitación Kontsumobide orientado así como el módulo de solicitudes de consumo (denuncia, reclamación y queja), informes estadísticos, traslados y comunicaciones internas.

Una vez asentadas las aplicaciones, es necesario profundizar en mejoras en cuanto a la usabilidad de la aplicación

De la misma forma se debe tender a una personalización, en la medida que sea posible, para que las aplicaciones a las que accedan las OMICS sean más amigables (incorporación de logos propios, pies de página…)

2.3.7 Evolución en las herramientas de negocio para el apoyo en la tramitación de las líneas de ayuda de Kontsumobide

Tras la implantación de los formularios de solicitud por medio de toolkit de formularios de ePLATEA de las dos líneas de ayuda que ofrece Kontsumobide:

- Ayudas a las organizaciones de personas consumidoras
- Ayudas para la promoción y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias (OMIC),y su posterior tramitación por medio de Tramitagune.

Se ha continuado con la creación de una aplicación específica para las ayudas de Kontsumobide, basada en Tramitagune que posibilita al usuario tramitador de las operativas necesarias que guían y ayudan a la realización de las tareas propias del flujo de tramitación de dichas ayudas, como son:

Es necesario evolucionar con nuevas funcionalidades que ayuden a mejorar el proceso de la tramitación de las ayudas. Adecuaciones en la aplicación núcleo para las ayudas, así como adecuaciones en las pantallas de negocio de cada ayuda. También se ve interesante la pensar en la migración a las nuevas versiones del software, que facilita incluir nuevas funcionalidades de Platea.

2.3.8 Nuevas funcionalidades de Arbitraje, reclamaciones y adhesiones

- En las solicitudes es importante habilitar la configuración de eliminación de trámites en el módulo de solicitudes.
- En los expedientes sancionadores se ve la necesidad de incluir una nueva funcionalidad para retrotraer expediente sancionador a fases anteriores y de tener un visor operaciones SIPCA.
- Incorporar un nuevo tipo de alegación que no genere notificación a la otra parte
- Permitir en los Archivos por Inadmisión generar la carta correspondiente y habilitar la opción el envío de la comunicación/notificación.
- Se solicita que se puedan realizar aportes de documentación para los laudos y las aclaraciones de laudo y se carguen al tramitar las notificaciones/comunicaciones de estos. El objetivo es que pueda escanearlos y subirlos el administrativo, y que luego, dichas aportaciones aparezcan en el trámite laudo cuando se va a notificar el mismo.
- Permitir que en los trámites de notificación/comunicación a audiencia a los árbitros generados al tramitar la citación a audiencia, se incorporen de forma automática, además de los documentos actuales, todos los documentos presentes en dicho momento en el expediente y que hayan sido aportados indistintamente por la parte reclamante o la parte reclamada.
- Habilitar un nuevo tipo de Notificación para las notificaciones de copias compulsadas
- Realizar una revisión de los tipos de documentos admitidos en las aportaciones
- Habilitar el envío de correos (mail o postal) a empresas adheridas (de forma individual o masiva)
    - Permitir generar documentos mediante plantillas
    - Permitir seleccionar empresas a las que enviar el mail o correo postal
    - Permitir selección múltiple

2.3.9 Nuevas funcionalidades de inspección y control de mercado

Una vez implantado el nuevo módulo de control de mercado, se ve la necesidad de ir completando nuevas funcionalidades como pueden ser:

- Adecuación del módulo de Denuncias de empresas y diferenciación del módulo de Solicitudes

2.3.10 Consultas Web en Kontsumobide

- Creación de un nuevo Módulo de Consultas Web para Control de mercado e integración con el Sistema actual de Consultas de Kontsumobide:
- A día de hoy en el módulo de control de mercado se reciben consultas, pero se reciben normalmente por email y se contestan sin llevar un registro de ellas. Construir un sistema similar al que se está utilizando para recoger consultas web en kontsumobide (aunque no son de control de mercado sino de solicitudes).
- Adaptar a responsive y revisión de funcionalidad de la aplicación consultas web
- Actualización de la versión del framework y mejoras en el aspecto visual de la aplicación para que sea más amigable al usuario

2.3.11 Cita previa

Una vez adaptado el nuevo módulo de cita previa, se ve la necesidad de ir completando nuevas funcionalidades como pueden ser:

- Posible migración de la aplicación actual al entorno de Kontsumobide
- Proporcionar sistema de explotación de datos propio de kontsumobide

2.4 Líneas de trabajo

Durante la prestación del servicio la lista inicial de sistemas de información incluidos en el ámbito del contrato podrá verse modificada por diversos motivos, entre otros:

- Incorporación de nuevas aplicaciones que tras su puesta en producción, finalizan su período de garantía
- Con carácter excepcional, y dentro de los ámbitos de actuación del presente contrato, las nuevas aplicaciones desarrolladas por el servicio de mantenimiento, siempre que desde EJIE así se estime oportuno.
- Sustitución de aplicaciones ya obsoletas por nuevos desarrollos
- Eliminación de aplicaciones cuyas funcionalidades han sido también eliminadas en el departamento o cubiertas por otros sistemas de información.

A los nuevos sistemas de información que sean incorporados en el alcance del servicio, se le aplicarán las mismas condiciones de funcionamiento que a las definidas inicialmente en el Anexo I.

Con objeto de definir más detalladamente el alcance y condiciones del contrato, se han establecido varias líneas de trabajo, caracterizadas principalmente por agrupaciones lógicas de actividades que deberán desarrollarse.

La adecuada catalogación de las peticiones de servicio que se registren dentro de la línea de trabajo que le corresponda será decisión última del GGANS de EJIE.

El equipo asignado a la resolución de las actividades especificadas en cada línea de trabajo estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo, tal y como se exige en los requisitos de solvencia técnica y profesional (en el pliego de condiciones particulares-PCP).

En general, las actividades asignadas al adjudicatario deberán ser realizadas en sus propias dependencias. Para los casos en que EJIE, S.A. lo considere necesario, el personal asignado al servicio de mantenimiento deberá desplazarse a los locales de EJIE con la rapidez que se requiera en cada actuación. Se contempla además la posibilidad de contar con una o más personas en los locales de EJIE, S.A con carácter permanente o durante determinados periodos de tiempo con el fin de asegurar en cualquier caso la adecuada prestación del servicio. En este último caso, dicha necesidad se comunicará al adjudicatario con la antelación necesaria y suficiente en base a la tipología de la actividad demandada.

MANTENIMIENTO BÁSICO

Las actividades englobadas en este tipo de mantenimiento son:

- **Atención a Consultas y Soporte Técnico de Aplicaciones**

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias funcionales y técnicas, entre EJIE y el personal técnico del proveedor respecto a las aplicaciones objeto del ANS.

Estas actividades deberán ser realizadas preferentemente mediante la herramienta de gestión de peticiones de servicio (Mantis o su posible evolución futura), frente al canal telefónico. En este último caso, una vez atendida la llamada, ésta también deberá darse de alta como petición de servicio en la herramienta de gestión. No obstante, si así se acuerda entre el adjudicatario y EJIE cabe también la posibilidad de que dichas peticiones individuales sean agrupadas en la herramienta en solo una o en varias, con la periodicidad que se determine (semanal, quincenal, mensual, etc.).

Para ciertos casos, es posible que con carácter excepcional sea necesario atender directamente a incidencias de entornos productivos según el procedimiento de Gestión de Incidencias de EJIE. Las tareas necesarias para dicho soporte se asimilarán del mismo modo que el resto de actividades de soporte.

Del mismo modo, dentro de esta categoría de tareas a realizar se encuadrarán las correspondientes a la formación, tanto a formadores como o a usuarios finales, de los diferentes módulos que fueran necesarias para la correcta prestación de los servicios asociados.

A no ser que se acuerde lo contrario entre el adjudicatario de los servicios a prestar y la jefatura del proyecto de EJIE el calendario de formación, duración y contenido de la misma deberá establecerse con una antelación mínima de un mes a su impartición.

- **Mantenimiento Correctivo (errores en el software)**

Se define como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en un sistema software. Estos defectos pueden manifestarse de distintas formas:

  - Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
  - Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo:

  - Reparaciones de emergencia: ejecutadas en cortos periodos de tiempo y generalmente sobre un único programa.
  - Reparaciones planificadas: arreglan defectos que no requieren una atención inmediata y re-examinan todas las reparaciones de emergencia.

El mantenimiento correctivo incluye actividades que comprenden desde la colaboración activa con EJIE en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, hasta el seguimiento y resolución de los mismos. También se incluyen como responsabilidad del adjudicatario los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

Toda actuación sobre el software motivado por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO / ADAPTATIVO

- **Mantenimiento Evolutivo:**

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades del usuario, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye, entre otros:

  - Cambios en los requisitos de la aplicación
  - Modificaciones derivadas de cambios en la normativa
  - Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base

- **Mantenimiento Adaptativo:**

Son las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc. Incluye, entre otros:

  - Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento
  - Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica
  - Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades (p.ej. cambios en las herramientas de control de versiones, traspasos entre entornos, etc.)
  - Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información
  - Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica (p.ej.: integración con elementos horizontales de seguridad, monitorización, etc.)
  - La parametrización de aplicaciones

En base al esfuerzo requerido para su resolución, ambas tipologías de mantenimiento se han dividido en dos niveles:

  - ***Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo a pequeña escala***

    Son actividades relacionadas con el desarrollo evolutivo o adaptativo, cuyo tamaño y complejidad no son excesivos. Se estima un esfuerzo menor a 50 horas.

  - ***Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo a gran escala***

    Corresponderán a actuaciones de tamaño y complejidad más significativas, en concreto, aquellas cuyo esfuerzo sobrepase el límite establecido para el mantenimiento evolutivo o adaptativo a pequeña escala.

En los casos en que sea necesario y bajo demanda, se solicitará al proveedor que colabore con el grupo de asistencia técnica de EJIE, S.A para la elaboración del análisis funcional. El tratamiento de los esfuerzos

destinados a dichas tareas de análisis será el mismo que en cualquier otra de las tareas asociada a los mantenimientos evolutivos o adaptativos mencionados con anterioridad.

NUEVOS DESARROLLOS

Excepcionalmente, puede surgir la necesidad del desarrollo de un nuevo aplicativo de tamaño reducido para dar cobertura a las necesidades del Departamento. La realización de nuevos desarrollos tendrá el mismo tratamiento que los desarrollos evolutivos con carácter general. Ahora bien, siempre considerando las particularidades del desarrollo e implantación de un nuevo sistema de información en cuanto a los entregables a proporcionar y metodología asociada.

Al igual que en el caso de los mantenimientos evolutivos, en los casos en que sea necesario y bajo demanda, se solicitará al adjudicatario que colabore con el grupo de asistencia técnica de EJIE para la elaboración del análisis funcional. El tratamiento de los esfuerzos destinados a dichas tareas de análisis será el mismo que en cualquier otra de las tareas asociados a los mantenimientos evolutivos mencionados con anterioridad.

GESTIÓN DEL INVENTARIO, REPOSITORIOS Y DOCUMENTACIÓN

Dada la naturaleza y características del servicio objeto del contrato se hace imprescindible contar con un inventario detallado de las aplicaciones que conforman su alcance. Dicho inventario se obtendrá a partir de la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) de EJIE Con el fin de mantener permanentemente actualizado dicho sistema, será responsabilidad del adjudicatario proveer cuanta información se requiera, mediante los procedimientos que se establezcan para cada caso. No se descarta sin embargo la gestión de cualquier otro sistema de inventario que complemente la CMDB de EJIE, debiendo asegurar en cualquier caso que se recoge y dispone de toda aquella información que se considere necesaria y suficiente para la gestión adecuada del servicio.

Cualquier otra herramienta complementaria de inventario deberá, o bien estar implantada/albergada en las instalaciones de EJIE o bien ser accesible desde sus locales. También en este caso será responsabilidad del adjudicatario mantener permanentemente actualizada dicha información.

Además del inventario, es imprescindible disponer de todos los artefactos de cada aplicación, necesarios para la realización de las actividades de mantenimiento encomendadas al adjudicatario. Entre otros, el código fuente, los contenidos estáticos, los scripts de creación de base de datos, los ficheros de configuración, etc. así como la documentación asociada.

Todos los elementos, a no ser que expresamente se indique lo contrario por el responsable del servicio de EJIE, deberán residir en las infraestructuras de EJIE y, derivado de esto, regirse por sus estándares.

Estos artefactos deberán ser versionados adecuadamente, pero siempre desde una visión completa de aplicación, es decir, qué conjunto concreto de elementos componen la versión “x” de la aplicación (código fuente, scripts, estáticos, etc.). Deberá establecerse un procedimiento de gestión de la entrega de la totalidad de los artefactos mencionados con anterioridad que deberá regirse, en un principio, bajo el concepto de “release” o versión de producto, que incluirá tanto los artefactos programáticos como la documentación asociada a cada una de las versiones. Aunque estos aspectos deberán concretarse en el procedimiento de gestión de la entrega a definir, en un principio la aceptación de los trabajos se realizará con la entrega completa de release, incluyendo tanto documentación como artefactos programáticos.

Para el **caso del portal y blog del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco**, deberá realizarse una propuesta por parte del ofertante del modo de gestión para estos casos concretos. Dicho modo de gestión, como el resto, deberá quedar refrendado en el plan de entregas que será validado por el responsable del servicio de EJIE.

El adjudicatario deberá mantener actualizado en todo momento el repositorio (sobre la herramienta homologada en la actualidad, Subversion, Mantis, etc.) de artefactos de aplicación. No obstante, como se ha mencionado anteriormente, el conjunto de las herramientas de soporte para la totalidad de los procesos y entregables asociados, deberán precisarse en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el responsable del servicio de EJIE.

Asociado al ciclo de vida del desarrollo software, nuestra metodología de desarrollo ARINbide conjuntamente con el Modelo SQA y PROBAMET ya marcan el conjunto de entregables que deben obtenerse en cada una de las fases que la componen. También en este aspecto, es fundamental disponer de toda la documentación perfectamente actualizada y dentro de la entrega de una versión concreta del producto. El nivel de cumplimiento de ARINbide así como el resto de estándares y metodologías a utilizar mencionados con anterioridad (PROBAMET principalmente) para cada uno de los trabajos a prestar será definido en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el responsable del servicio de EJIE.

Se subraya también la necesidad de generar la documentación y elementos adicionales fijados por el servicio de gestión del cambio de EJIE para cada implantación:

- Documentación requerida por el proceso de Gestión del Cambio (Plantillas, Documentos, etc.)
- Instrucciones implantación
- Carga de código en las zonas de traspaso
- Proceso de compilación y despliegue
- Cálculo de volumetría de datos
- Plantillas de pruebas de capacidad
- Otros documentos según la tipología y características de la aplicación (seguridad LOPD, plan de continuidad de negocio, configuración de recursos en XLNetS, etc.)
- Todos aquellos que, en la evolución de las definiciones de las necesidades de los procesos de Gestión de cambios, despliegues, configuración, continuidad, monitorización, etc. fueran necesarios.

Como en el resto de los casos, la documentación asociada será un artefacto más asociado a una versión del aplicativo cuya entrega deberá seguir el mecanismo de gestión de entregas que se determine.

El adjudicatario deberá mantener actualizado en todo momento el repositorio de documentación asociada a cada aplicación.

El incumplimiento sobre la obligación del mantenimiento y actualización del inventario, del repositorio y de la documentación generará la no aceptación del trabajo.

GESTIÓN DE LA CALIDAD (DEL PRODUCTO) Y PRUEBAS

- **Mantenimiento Perfectivo.** Su objetivo principal es tratar de refinar y mejorar la calidad de las aplicaciones en todos sus aspectos, ya no solo del software sino también del resto de sus entregables (documentación).

Aunque este grupo de actividades (calidad y pruebas) tomarán como referencia la tipología de mantenimiento perfectivo, su alcance real sin embargo se extiende directamente a los mantenimientos correctivo, evolutivo y adaptativo.

Por lo tanto, con objeto de mejorar progresivamente la calidad de las aplicaciones incluidas en el ámbito del presente pliego de bases técnicas, y siguiendo el modelo estándar de aseguramiento de la calidad del producto de GV-EJIE, se incluye en esta línea de trabajo las actividades derivadas de la ejecución de un Plan de Aseguramiento de la Calidad (PSQA) cuyo alcance está contemplado en las fases descritas en el apartado de “Fases del servicio” del presente documento.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas en el entorno de GV-EJIE para tal fin. El nivel de utilización de dichas herramientas se determinara en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el responsable del servicio de EJIE.

Los defectos y no conformidades detectados durante la ejecución del plan de aseguramiento de la calidad deberán subsanarse con la generación de solicitudes de trabajo del tipo “mantenimiento correctivo”.

Cada nueva aplicación que con posterioridad al arranque del proyecto se incorpore en el alcance del servicio de mantenimiento objeto del contrato, deberá ser incluida en el plan de aseguramiento de la calidad del producto en los mismos términos y condiciones que las originalmente detalladas en el pliego de condiciones técnicas.

Por cada trabajo que se lleve a cabo sobre las aplicaciones, consecuencia de las peticiones de mantenimiento demandadas, deberán garantizar que el sistema actualizado mantiene los mismos niveles de calidad (o superiores, pero nunca inferiores), previos a la actuación. Utilizando como referencia el modelo estándar de aseguramiento de la calidad del producto de GV-EJIE, y por tanto de la metodología de pruebas, se recalcularán al menos:

- Los indicadores estándar de calidad (de código estático, y de rendimiento)
- Los resultados de las pruebas:
    - Unitarias. Para evitar la introducción de un nuevo defecto al intentar reparar el inicialmente detectado, se relanzarán todas las definidas.
    - De integración. Se ejecutarán solo para las que afecten a los módulos reparados, y a todos aquellos que dependan directa o indirectamente de estos.
    - De sistema. Se ejecutarán solo para las que afecten a los módulos reparados, y a todos aquellos que dependan directa o indirectamente de estos.
    - De regresión. Como en el caso de las pruebas unitarias, se relanzarán todas las definidas.
- Controles de calidad (SQA) para los entregables (documentación) que se hayan visto afectados.

Dentro de las fases iniciales de la prestación del servicio se concretarán los aspectos anteriores en un Plan de Aseguramiento de la Calidad a presentar por el adjudicatario. Dicho plan será un documento vivo y podrá ser modificado a posteriori por el responsable del servicio de EJIE.

Un decremento en los niveles de calidad calculados supondrá la no aceptación del trabajo por parte de EJIE, siendo responsabilidad del adjudicatario realizar las acciones y tareas que sean necesarias para restablecer al menos los mismos niveles de calidad previos a la actuación.

La aplicación de este plan de aseguramiento de la calidad tendrá como objetivo la **reducción progresiva de las actuaciones de mantenimiento correctivo**.

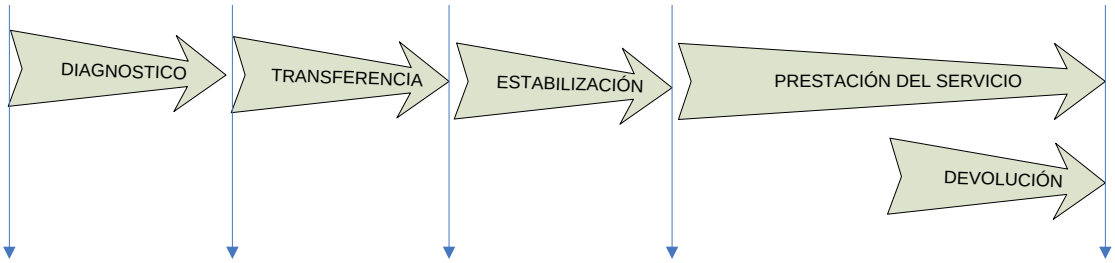
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

Se incluyen en esta línea de trabajo las actividades relativas a la gestión y seguimiento del propio servicio, cuyos indicadores e informes deben ser reportados al comité de seguimiento para su aprobación y control. Se incluyen por lo tanto los informes detallados en el apartado de “Control y seguimiento” del presente pliego de condiciones técnicas:

3 Definición del Servicio

3.1 Fases del Servicio

El modelo de prestación del servicio se ha dividido en varias fases consecutivas, estableciendo un período inicial de adquisición progresiva de conocimientos, una fase central de prestación normal del servicio, y una fase final orientada a la transición de responsabilidades hacia a EJIE o hacia un nuevo adjudicatario.



Secuencia de fases del servicio

Aunque para cada una de las fases se especifica un conjunto salidas, estas deben considerarse como orientativas. Previamente al inicio del servicio se concretará y acordará entre el adjudicatario y el responsable del servicio de EJIE cuáles de estos productos de salida deben ser obtenidos, o incluso otros nuevos que se consideren necesarias dada las características particulares del servicio.

FASE 1: DIAGNOSTICO

Esta fase inicial del servicio facilitará al adjudicatario una primera toma de contacto en la cual podrá obtener datos actuales sobre las características del proyecto. En colaboración directa con el GGANS de EJIE actuando como facilitador y proveedor de toda la documentación e información que se requiera, el adjudicatario podrá planificar y preparar la fase de transferencia, obtener información detallada del servicio, así como las necesidades derivadas de gestión y organización que garanticen, en definitiva, el éxito de la prestación del servicio para el que ha sido contratado.

Con objeto de disponer de una visión global sobre el estado inicial de las aplicaciones objeto del contrato, el adjudicatario elaborará un informe resumen en el que se recojan los aspectos más relevantes del diagnóstico realizado. El índice y contenido de dicho informe será propuesto por el adjudicatario, que deberá ser aprobado por el GGANS de EJIE.

Salidas:

- Informe de diagnóstico de situación actual

FASE 2: TRANSFERENCIA

En esta fase, el adjudicatario después de completar el acopio de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio iniciado en la fase anterior, deberá asegurarse el conocimiento detallado de todas las aplicaciones que componen el objeto del presente pliego de bases técnicas.

Se elaborará y ejecutará un plan detallado de reuniones de transferencia del conocimiento con los responsables funcionales y técnicos de EJIE, asegurando así el dominio detallado de la operativa de los sistemas, y el de sus características técnicas.

Será responsabilidad del adjudicatario reinstalar en sus propias dependencias el conjunto de aplicaciones, incluyendo ya no solo el código fuente, sino también el conjunto de artefactos adicionales que la conforman (contenidos estáticos, scripts de base de datos, la base de datos, etc.) proveyéndose así de la autonomía suficiente para realizar las actividades de mantenimiento que le serán encomendadas. Deberá proveerse además de una conexión simétrica con suficiente ancho de banda como para soportar el tráfico que se genere durante el tiempo de resolución de las actividades de mantenimiento que le sean requeridas. Se contempla la opción de conexión VPN, aunque no se descartan otras posibles alternativas que deberán ser valoradas.

El coste de las licencias necesarias para poder realizar las tareas de mantenimiento en sus propias instalaciones correrá a cargo del adjudicatario.

Se iniciará también en esta fase la gestión del inventario de aplicaciones, así como la de los repositorios de artefactos software, y de documentación.

Tomando como referencia el modelo estandarizado de aseguramiento de la calidad del software de GV-EJIE, el adjudicatario deberá elaborar un plan detallado que permita obtener un diagnóstico real de la calidad de cada una de las aplicaciones objeto del contrato, así como la secuencia de actividades a realizar para aumentar progresivamente la calidad de cada una de ellas (mantenimiento perfectivo). El plan deberá contemplar por lo tanto:

- El valor NAC (nivel de aseguramiento de la calidad) asociado a cada aplicación, y definido por el responsable funcional de EJIE
- Tipologías de pruebas a ejecutar para cada aplicación
- Controles de calidad (SQA) a realizar
- La aplicación (total o parcial) de la metodología de pruebas, incluyendo los entregables a obtener
- Cálculo de indicadores estándar (de calidad de código estático, y de rendimiento)

Al tratarse de un servicio de mantenimiento y no de un nuevo desarrollo, se deberá acordar el alcance global del plan propuesto, pudiendo por lo tanto prescindir por ejemplo de ciertas tipologías de pruebas cuando las circunstancias así lo aconsejen. En cualquier caso la decisión final sobre el ámbito de aplicación, las condiciones particulares, y la secuencia de ejecución recogidos en el plan será siempre de EJIE.

Cabe recordar también que las bases tecnológicas sobre las que están construidas las aplicaciones objeto del contrato son variadas, y por tanto el nivel de exigencia a aplicar respecto al modelo de aseguramiento de la calidad (más orientado a sistemas J2EE) variará razonablemente en función de su base tecnológica.

Dentro del plazo temporal de esta fase, además de elaborar el plan de aseguramiento de la calidad detallado, se deberán obtener los valores asociados a los indicadores de calidad de código estático, retrasando para fases posteriores la ejecución de los controles de calidad (SQA), la definición y modelado de las tipologías de pruebas, y el cálculo del resto de indicadores.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas en el entorno de GV-EJIE para tal fin.

Como en la fase anterior, el adjudicatario deberá documentar adecuadamente todas las actividades del proceso de transferencia.

Salidas:

- Informe de resultados de la fase de transferencia
- Aplicaciones operativas en las instalaciones del adjudicatario
- Plan de aseguramiento de la calidad
- Indicadores de calidad de código estático

FASE 3: ESTABILIZACIÓN

Una vez adquiridos los conocimientos necesarios, y montadas las infraestructuras de soporte, el adjudicatario podrá ejecutar las peticiones de trabajo que se le requieran por parte del GGANS de EJIE. No obstante, y con el fin de garantizar que el servicio de mantenimiento se resolverá adecuadamente, se incluye un período de estabilización y acompañamiento (voluntario, a decisión del adjudicatario) del personal técnico de EJIE que permita realizar los ajustes finales, y consolide por fin los flujos de trabajo que se aplicarán en la fase de prestación del servicio.

En esta fase el adjudicatario consolidará definitivamente la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

El plazo máximo de ejecución de estas tres primeras fases (diagnóstico, transferencia y estabilización) será de 3 meses, y los servicios incluidos en ellas no serán facturables. Cualquier modificación a este respecto deberá ser justificada por el adjudicatario y aprobada por EJIE.

Salidas:

- Organización final del servicio
- Flujos de trabajo consolidados

FASE4: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se trata de la fase operativa del servicio. Una vez superada la fase de estabilización, el adjudicatario deberá funcionar ya de manera autónoma, resolviendo adecuadamente y en los plazos marcados las peticiones de trabajo que se le encomienden, gestionando los recursos dedicados, medición de los indicadores acordados, realización de las reuniones de seguimiento, obtención de informes de actividad, etc., garantizando en definitiva la calidad del servicio para el que ha sido contratado.

Como continuación al plan de aseguramiento de la calidad para las aplicaciones incluidas en el ámbito del presente pliego de condiciones técnicas, cuya primera aproximación habrá sido ya ejecutada en la fase de diagnóstico, el adjudicatario deberá ejecutar el resto de tareas pendientes, entre otras, los controles de calidad (SQA), las tipologías de pruebas junto con su planes básicos de pruebas, y el cálculo de los indicadores de rendimiento. Para esta actividad se establece **un plazo máximo de realización de 9 meses** desde el inicio de la presente fase. No obstante será potestad del responsable del servicio de EJIE aumentar o disminuir dicho plazo cuando así lo considere necesario, entre ellas, por razones de priorización de otras tareas consideradas en el ámbito de la presente contratación, por evidencias de baja calidad de aplicaciones críticas para el departamento, etc.

El plan inicial aprobado podrá ser modificado al menos en el supuesto en el que durante la prestación del servicio sea necesario actuar sobre una aplicación y todavía no hayan sido obtenidos sus niveles de calidad, lo que obligará a priorizar las tareas asociadas a dicha aplicación. En este caso se deberá acordar con el responsable del servicio de EJIE el alcance final de las tareas a ejecutar.

Del mismo modo el adjudicatario podrá adelantar voluntariamente la ejecución del resto de tareas impuestas por el plan de aseguramiento de la calidad a cualquiera de las fases anteriores, pero en ningún caso podrá superar el plazo máximo de finalización de la actividad más allá de los 9 meses desde el inicio de la presente fase o de los nuevos plazos que se demanden por el responsable del servicio de EJIE según la premisa de priorización mencionada anteriormente en este punto.

Todos los artefactos y documentación que se generen como resultado del plan de aseguramiento de la calidad pasarán a ser propiedad de EJIE:

- Planes de pruebas
- Scripts de navegación

- Pruebas unitarias, de integración, de sistema, de regresión, ...
- Etc.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas en el entorno de GV-EJIE para tal fin.

Puesto que EJIE está trabajando ya en la mejora del actual modelo de aseguramiento de la calidad (procedimientos de gestión de la calidad, utilidades, integración de herramientas, etc.) en el momento en el que éste esté disponible el adjudicatario deberá adaptarse al nuevo modelo. El nivel de uso de dichas herramientas y procesos deberá marcarse en las primeras fases del proyecto de mantenimiento con el responsable del servicio de EJIE y plasmarse tanto en el Plan de Aseguramiento de la Calidad como en el documento de Organización del Servicio. Del mismo modo, a lo largo de la prestación del servicio, los procesos y herramientas podrán modificarse debiendo el adjudicatario adaptarse al nuevo entorno así como actualizar los documentos y planes que pudieran verse impactados. A no ser que el responsable del servicio de EJIE indique lo contrario, el adjudicatario no podrá asimilar dichas modificaciones a mantenimientos adaptativos.

Salidas:

- Las propias de las actividades objeto de la contratación
- Resultados del plan de aseguramiento de la calidad
- Informes de control y seguimiento, indicadores, etc.

FASE 5: DEVOLUCIÓN

La fase de devolución asegurará que el adjudicatario pondrá a disposición de EJIE o de un tercero, de manera ordenada, todos aquellos artefactos software, documentación, inventarios, repositorios, etc. que han sido utilizados durante la prestación del servicio. Se garantizará así que EJIE o un tercero pueda asumir las mismas actividades de mantenimiento en un tiempo suficiente.

Puesto que para las fases iniciales del servicio (diagnóstico, transferencia y estabilización) se definió un plazo máximo de 3 meses, esta fase de devolución a EJIE o a un tercero se fija también **en 3 meses**, coincidiendo por tanto con dichas fases iniciales para quien asuma entonces el servicio de mantenimiento. Se entiende entonces que será tarea del adjudicatario colaborar activamente en este período de transición. En cualquier caso, EJIE podrá reducir el tiempo estimado para la fase de devolución del servicio si lo considerara necesario.

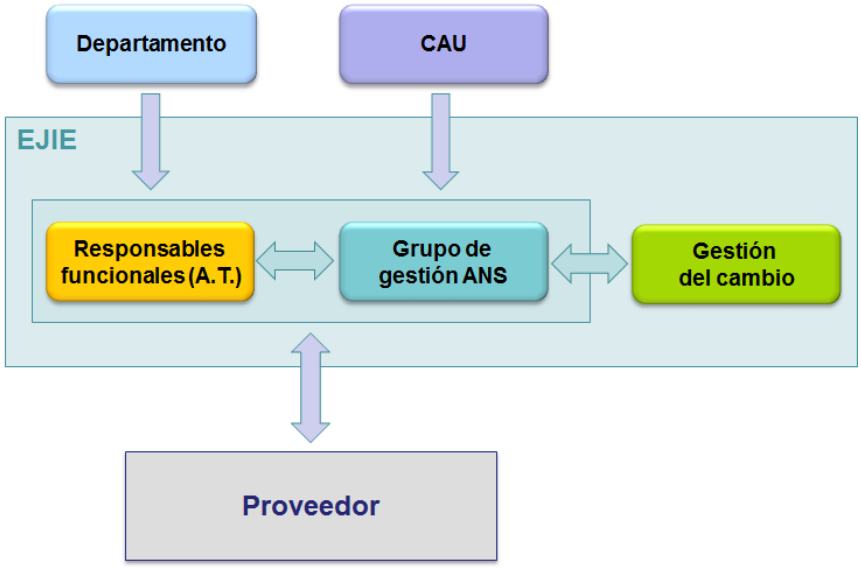
Para garantizar este objetivo, a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución que será revisado y aprobado progresivamente por el GGANS de EJIE.

Salidas:

- Plan de devolución, realizado

3.2 Flujos de trabajo

3.2.1 Peticiones de servicio



Flujo de peticiones de servicio

Tomando como referencia el proceso de mantenimiento (MSI) definido por ARINbide, el licitador podrá incluir en su oferta una propuesta de flujo de peticiones de trabajo a aplicar durante la prestación del servicio. En última instancia, el modelo final a utilizar deberá ser aprobado por EJIE. Se detalla a continuación una posible aproximación para dicho flujo.

1. El cliente realiza una petición que es atendida por el Interlocutor Funcional de EJIE, o por el GGANS de EJIE. Para el caso de errores o defectos de la aplicación (mantenimiento correctivo), la incidencia llegará a través del CAU (Centro de atención a usuarios).
   Dada la criticidad de ciertos sistemas de información en cuanto a los tiempos de resolución de incidencias, es posible que la recepción y tipificación de las incidencias se delegue en el grupo del ANS del Proveedor. Este punto deberá tratarse en las primeras fases de la prestación del servicio objeto del presente contrato pudiendo revisarse convenientemente a lo largo del periodo de la prestación del servicio.

2. Una vez atendida y aceptada, la petición se registra y cataloga en la herramienta de gestión de peticiones de servicio (Mantis).

3. El GGANS de EJIE estudiará y analizará la necesidad demandada, delegando en el responsable funcional de EJIE la realización de la estimación del esfuerzo (horas-persona, plazo de ejecución, y coste económico según tarifas del adjudicatario acordadas en el contrato) para resolver la petición.

4. El GGANS de EJIE completará la solicitud con toda aquella información que considere necesaria, y asignará la orden de trabajo al GGANS del adjudicatario, quien a su vez distribuirá la petición (o generará nuevas peticiones) a todos aquellos a quienes corresponda, indicando también en la herramienta de gestión, el plazo de entrega estimado para su resolución.

Será responsabilidad del adjudicatario establecer el protocolo de actuación interno para las peticiones que les sean requeridas.

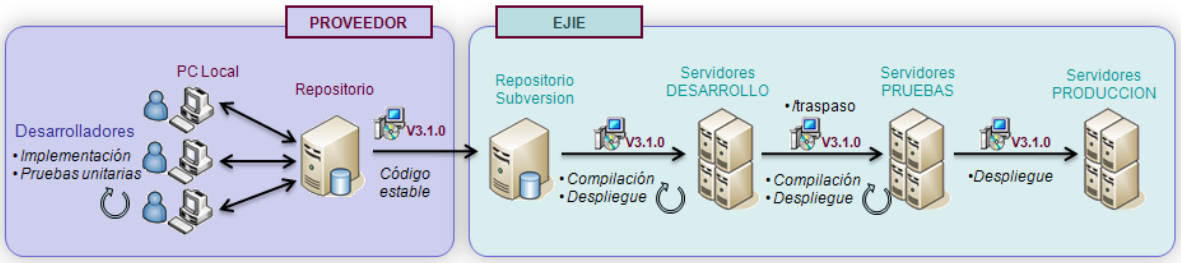
Durante la resolución de la orden de trabajo, se realizan las actividades de desarrollo y de pruebas que se estimen necesarias, y cuando el producto modificado ya se considere correcto, se realizará el traspaso al entorno de EJIE siguiendo el *flujo de entrega* establecido (se plantea una posible aproximación en el siguiente apartado del presente documento).

3.2.2 Entrega

El modelo de referencia para realizar las entregas del código actualizado tras una solicitud de trabajo seguirá las directrices marcadas por el documento de Estándares de desarrollo de sistemas software, de obligado cumplimiento en el entorno de GV-EJIE.

*Mención aparte merece la parte de **gestión de portales y contenidos**, en el que el ofertante deberá proporcionar una propuesta de modelo de entregas habida cuenta de la casuística especial en esta parte.*

El licitador deberá incluir en su oferta una propuesta de flujo de entregas a aplicar durante la prestación del servicio. En última instancia, el modelo final a utilizar deberá ser aprobado por EJIE. Se detalla a continuación una posible aproximación sobre dicho modelo.



Traspaso del código actualizado

Tanto el desarrollo del software como al menos el conjunto de pruebas unitarias se deberán realizar en los PCs del desarrollador o en aquellos elementos (servidores físicos, máquinas virtuales) que el adjudicatario del servicio considere en cada caso siempre y cuando se trabaje simulando el entorno real de EJIE en cuanto a versiones de las diferentes plataformas contempladas.

El proveedor validará en sus propias instalaciones que el código generado es estable, que funciona adecuadamente y que satisface las condiciones recogidas en la orden de trabajo solicitada. Una vez validado, se realizará el traspaso a los entornos de desarrollo de EJIE. Toda entrega deberá ser versionada y etiquetada (petición(es) de servicio que resuelve, resumen de modificaciones, etc.) adecuadamente.

El adjudicatario deberá realizar además las tareas de compilación y despliegue del código en el servidor de EJIE, así como cualquier otra acción que sea necesaria hasta que el cambio esté operativo en el entorno de desarrollo de EJIE (ejecución de scripts de actualización de la base datos, modificación de datos, cambios en los contenidos estáticos, etc.)

Este entono cumplirá las funciones de contexto de integración como paso previo a la implantación en el entono de pruebas, pero nunca como entorno para el desarrollo. Si, para la prestación del servicio y validación de la entrega, fuera necesario realizar acciones sobre entornos superiores al de Desarrollo (en general, derivado de la necesidad de integración con terceros), el adjudicatario deberá soportar y realizar las acciones necesarias para que la entrega tenga un correcto funcionamiento en dichos entornos.

Dichas tareas quedarán encuadradas dentro de la categoría de los trabajos a prestar asociados a la entrega. Por ejemplo, en el caso de una tarea correctiva que deba ser validada en el entorno de pruebas por una integración

con un tercero, las tareas a realizar sobre dicho entorno de pruebas quedarán categorizadas dentro de los trabajos correctivos.

Asimismo, deberán seguirse y realizarse aquellas tareas especificadas y acordadas en el Plan de Aseguramiento de la Calidad del servicio mencionado anteriormente.

Este entono inicial “de Desarrollo” cumplirá las funciones de contexto de integración como paso previo a la implantación en el entono de pruebas, pero nunca como entorno para el desarrollo de software.

En líneas generales, las tareas derivadas del plan de aseguramiento de la calidad deberán realizarse en el entorno de desarrollo de EJIE (análisis estático del código, indicadores de rendimiento, pruebas de integración, de regresión, etc.). No obstante, es posible que la naturaleza de las tareas requiera el uso de entornos superiores como el entorno de pruebas para la obtención de objetivos del plan de aseguramiento de la calidad, por ejemplo, en el caso de que se requiera integraciones con sistemas únicamente accesibles en los entornos de Pruebas y/o Producción.

En general, el resto de artefactos y componentes que deban ser actualizados deberán seguir el mismo modelo de entregas que el definido para el código. Se destaca la importancia de versionar y etiquetar dichos complementos.

En el entorno de desarrollo el responsable funcional de EJIE deberá validar y aceptar los trabajos realizados, y solo en este caso se podrá proponer su promoción a los siguientes entornos.

El GGANS de EJIE deberá asegurar que el detalle relativo a la solución aplicada para dar respuesta a la petición de trabajo está perfectamente documentado en la herramienta de gestión de peticiones de servicio (Mantis).

En función de la tipología de la solicitud de trabajo resuelta, el adjudicatario deberá actualizar además:

- El inventario de aplicaciones. Se deberá modificar la ficha de aplicación, recogiendo al menos la versión operativa actual en el entorno de desarrollo, así como la de sus artefactos y componentes adicionales (contenidos estáticos, scripts de base de datos, etc.). También, y en base al el modelo estándar de aseguramiento de la calidad, se deberá actualizar el estado actual de la calidad del sistema (indicadores, resultados de pruebas, etc.)
- Documentación. Todos aquellos documentos que hayan sido modificados (de diseño, manuales de usuario, de explotación, etc.) o de nueva creación.
- Documentación adicional para promocionar el cambio al resto de entornos.

El adjudicatario deberá colaborar activamente con el GGANS en la implantación del cambio en el resto de entornos, pruebas y producción.

A no ser que el responsable del servicio de EJIE indique lo contrario, la petición de trabajo se cerrará en el momento en que los cambios realizados hayan sido instalados satisfactoriamente en el entorno de producción. Solo el responsable funcional de la aplicación de EJIE o el responsable del servicio de EJIE podrá validar la aceptación final del cambio.

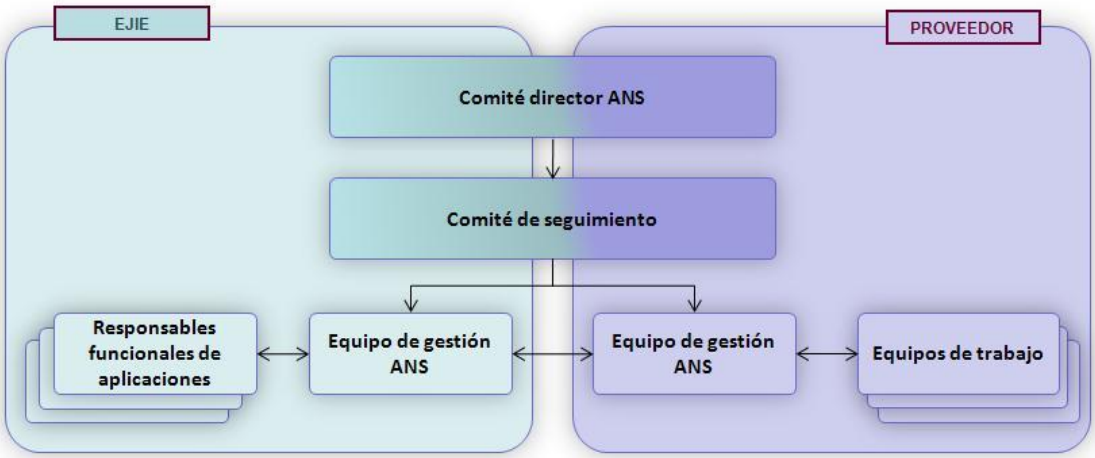
4 Configuración del Servicio

4.1 Organización del Equipo de Trabajo

El licitador deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, así como
- Las funciones de los mismos, y
- La relación nominal de los participantes.

No obstante, se detalla a continuación una posible aproximación de modelo organizativo:



COMITÉ DE SEGUIMIENTO

Representa la máxima autoridad en relación a la operativa del proyecto, realizando un seguimiento del trabajo (planificaciones y recursos), de las problemáticas surgidas, escalando los aspectos que se consideren que sobrepasan los límites de actuación establecidos.

A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio comité, principalmente de las áreas representadas en el proyecto.

Participantes:

- EJIE:
  - Jefe de proyecto del grupo de asistencia técnica
  - GGANS
- Adjudicatario:
  - Responsable del proyecto
  - GGANS
  - Representantes de los equipos de trabajo del adjudicatario

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento permanentemente del servicio.
- Garantizar los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento del ANS tanto en relación a los indicadores como a la calidad del mismo.
- Definir los indicadores de control cuyo seguimiento se va a realizar

- Evaluar y aprobar, en su caso, las posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos que pudiesen surgir.
- Agilizar la toma de aquellas decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder de las competencias del Equipo de Trabajo.
- Elevar al comité de dirección las decisiones o incidencias que consideren necesarias.
- Elaborar los Informes de progreso con el fin de informar del desarrollo del servicio

EQUIPO DE GESTIÓN ANS DE EJIE

Forman el equipo operativo de gestión del servicio ANS, siendo por lo tanto el punto de contacto entre EJIE y el adjudicatario.

Participantes:

- Técnicos de gestión del servicio (GGANS)

Roles y responsabilidades:

- Recepción de peticiones de servicio, de los responsables funcionales de las aplicaciones, del usuario, o del CAU.
- Diagnóstico de incidencias y problemas
- Estimación de esfuerzos
- Gestión y seguimiento de las peticiones de trabajo al adjudicatario.
- Implantación de las modificaciones realizadas
- Coordinación con los responsables funcionales de las aplicaciones
- Seguimiento y control de los indicadores de calidad del producto
- Seguimiento y control de indicadores de calidad del proceso
- Seguimiento y control del inventario, repositorios y documentación

RESPONSABLES FUNCIONALES DE APLICACIONES

Se refiere a los equipos de asistencia técnica de EJIE, cuya misión fundamental será la realización de los análisis funcionales, así como de aquellas actividades excepcionales de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que siendo objeto del contrato, no puedan ser realizadas por la empresa adjudicataria.

Participantes:

- Responsables funcionales de aplicaciones
- Personal de asistencia técnica.

Roles y responsabilidades:

- Realización de los análisis funcionales de las aplicaciones
- Apoyo funcional y técnico al GGANS
- Colaboración con el GGANS en la estimación de esfuerzos
- Coordinación con el GGANS en la planificación y aprobación de las tareas de mantenimiento evolutivo/adaptativo
- Resolución de dudas funcionales a los equipos de trabajo del adjudicatario
- Aprobación final de las modificaciones realizadas por el adjudicatario
- Aprobación de la implantación de cambios

EQUIPO DE GESTIÓN ANS DEL ADJUDICATARIO

Será el punto de entrada al servicio de mantenimiento ofrecido por el adjudicatario.

Participantes:

- Responsables funcionales de aplicaciones

- Técnicos de gestión del servicio (GGANS)

Roles y responsabilidades:

- Recepción de peticiones de trabajo de los gestores de servicio ANS de EJIE y si así se acuerda, para ciertas aplicaciones, directamente del usuario o del CAU
- Distribución de tareas a los equipos de trabajo que corresponda
- Definición del plazo de entrega de las soluciones a las peticiones de trabajo recibidas
- Gestión y seguimiento de las peticiones de trabajo.
- Coordinación con los gestores de servicios de ANS de EJIE en las tareas de implantación de las modificaciones realizadas
- Seguimiento y control de los indicadores de calidad del producto
- Seguimiento, control y cálculo de los indicadores de calidad del proceso
- Seguimiento y control del inventario, repositorios y documentación

EQUIPOS DE TRABAJO DEL ADJUDICATARIO

Estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo.

Participantes:

- Jefe de proyecto
- Consultor funcional
- Consultor técnico (arquitecto- técnico de sistemas)
- Analista programador
- Programador

Roles y responsabilidades:

- Corrección de defectos del código
- Generación de artefactos software (librerías, scripts de base de datos, etc.)
- Actualización del inventario, de los repositorios, y de la documentación
- Pruebas unitarias, de integración, de sistema, de regresión, etc.
- Asegurar la calidad de los productos actualizados
- Cálculo de indicadores de calidad del producto
- Generación de la documentación requerida para la implantación del cambio
- Colaboración con los gestores de servicios de ANS de EJIE en las tareas de implantación de las modificaciones realizadas

4.2 Asignación de recursos a fases del proyecto

El licitador deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y fase del proyecto, siguiendo exactamente el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Fase Diagnóstico		Fase Transferencia		Fase Estabilización		Fase Prest. del servicio		Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe de Proyecto											
Consultor Funciona/Técnico											
Analista Programador											
Programador											
TOTAL											

- Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación del licitador, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante este desglose de horas no se considera vinculante.
- Se deberán ofertar los perfiles indicados en la tabla y no otros.
- Para cada uno de los perfiles, deberá detallarse el número de horas y % de dedicación de cada uno de los miembros del equipo propuesto en función de la categoría asignada

5 Metodología aplicable y Entorno Tecnológico

La organización del trabajo y la prestación del servicio estará basada en ARINbide, PROBAMET y el modelo SQA de EJIE. No obstante, tal y como se ha mencionado con anterioridad, el nivel de cumplimiento de los mismos dentro de los servicios a prestar deberá concretarse en las fases iniciales del proyecto. Aun así, las ofertas presentadas deberán tomar como referencia dichos modelos y metodologías, que se explican brevemente a continuación.

5.1 Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo

ARINbide es la metodología para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información promovida y utilizada por EJIE S.A. en el ámbito de su prestación de servicios al Gobierno Vasco. ARINbide procura sistematizar y estandarizar las actividades del ciclo de vida de los proyectos software, así como establecer los elementos que componen los productos finales a obtener (código fuente, ejecutables, documentación, etc.)

Hasta la versión 3.0 ARINbide sólo contemplaba un ciclo de vida de proyectos con enfoque tradicional o predictivo, tomando como referencia la metodología MÉTRICA versión 3. Podríamos decir que se adaptaba a un ciclo de vida por fases en cascada, aunque si se adopta un desarrollo por iteraciones, en los que en cada una de ellas se añaden nuevas funcionalidades, también podría considerarse como incremental.

ARINbide 3.0 añade a sus posibles modelos de uso un enfoque adaptativo o ágil, basado esta vez en la aplicación combinada de Scrum y de Extreme Programming (XP). Se seguirá un ciclo de vida ágil, por tanto, iterativo e incremental, en el que con cada iteración (de duración corta) se revisa y mejora el producto, y además se añaden nuevas funcionalidades que suponen un incremento de valor para el usuario.

ARINbide-Predictivo se concibe como una metodología práctica para el ciclo de vida completo del software, basada en Métrica 3, y adaptada a las necesidades y directrices de EJIE Además consta de un apartado para el establecimiento de una metodología de Gestión de Proyectos. Como Plan de Calidad la propia metodología, en sus apartados de trabajo habitual, genera los registros de calidad necesarios para el sistema de calidad de EJIE.

Para todo el ciclo de vida del proyecto, ARINbide-Predictivo define los siguientes procesos:

- Ingeniería del Software (ISW)
- Gestión del Proyecto (GPR)
- Gestión de Riesgos del Proyecto (GRP)
- Gestión de la configuración (GCO)
- Mantenimiento del Sistema de Información (MSI)

El proceso principal de ingeniería del software (ISW) describe y normaliza la secuencia de fases y actividades a realizar en el proyecto de desarrollo de un sistema de información, así como los entregables a obtener en cada una de ellas. En este ámbito, ARINbide-Predictivo contempla el desarrollo de las siguientes fases metodológicas:

- Catálogo de Requisitos de Usuario (CRU) (proceso diferenciado dentro del Análisis del Sistema de Información, ASI)
- Análisis del sistema (ASI)
- Diseño del sistema (DSI)
- Construcción del sistema (CSI)
- Implantación y aceptación del sistema (IAS)

El ciclo de vida descrito en la metodología de desarrollo ARINbide-Predictivo se alinea y complementa a lo largo del tiempo con la metodología de pruebas corporativa PROBAMET, centrándose ésta última en la especificación de todas las actividades relacionadas con la planificación, definición y ejecución de los diferentes tipos de pruebas. Existe una correspondencia entre las fases de ejecución de ARINbide-Predictivo y las fases de ejecución de PROBAMET.

En la sección “Perfil de contratante>Información técnica>Metodología de desarrollo” de la página web de EJIE se puede obtener información detallada sobre ARINbide-Predictivo, PROBAMET y el modelo SQA de EJIE.

En las distintas fases del proyecto y, teniendo en cuenta las mencionadas metodologías la empresa adjudicataria deberá basarse, entre otros, en los siguientes elementos:

- Catálogo de Requisitos de Usuario detallado en el documento CRU, que incluye:
  - La descripción del sistema
  - Los requisitos de usuario
  - Los casos de uso
  - La definición, análisis y validación del catálogo de requisitos
- Análisis del Sistema de Información, ASI, recogido en documento ERS, que incluye :
  - La especificación de requisitos del sistema
  - La relación de los módulos del sistema.
  - Las clases del sistema
  - El prototipo de interfaz
  - Especificación del Plan de Pruebas, según las directrices establecidas en PROBAMET
- Diseño del sistema. Debe incluir:
  - Diseño de las aplicaciones, DSI. (EDS)
  - Especificar el detalle del Plan de Pruebas del sistema por cada uno de los niveles de prueba: unitarias, de integración, de sistema, de implantación y de aceptación, según las directrices establecidas en PROBAMET
- Construcción del sistema.
  - Lo realizará en su totalidad el adjudicatario en sus dependencias, teniendo en cuenta las directrices de EJIE en lo que se refiere a los módulos estándar, las normas de funcionamiento y albergue de las aplicaciones en Internet/Intranet, el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco y las directrices de la Dirección de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a estética, diseño y funcionalidades de las páginas Web.
  - Incluirá la ejecución del Plan de Pruebas, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo, abarcando pruebas unitarias, de integración y del sistema, siguiendo el modelo y las actividades descritas en la metodología PROBAMET
  - Los entregables de esta fase incluyen la Especificación de Construcción del Sistema (ECS) y el sistema construido.
  - Asimismo, deberán respetarse las convenciones adoptadas para un desarrollo de aplicaciones homogéneas recogidas en el Libro de Estilo del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo
  - El diseño del sistema tendrá en cuenta el nivel de accesibilidad AA (WAI-AA), para aquellos módulos que sean accesibles desde Internet.
  - Todos los sistemas desarrollados deberán soportar al menos los siguientes idiomas: euskera, castellano.
  - La aplicación, las páginas, los textos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool-tip, textos en imagen,….) dirigidos al usuario final deberán estar al menos en ambos idiomas: euskera y castellano.
- Implantación en desarrollo. La empresa adjudicataria realizará los siguientes puntos
  - La entrega de la aplicación en el sistema de corporativo de control de versiones Subversion, tanto de la entrega inicial como de las sucesivas
  - Llevará a cabo la instalación de la aplicación en el entorno de desarrollo de EJIE, habiendo realizado previamente las pruebas necesarias durante la fase de construcción
  - Ejecución de las Pruebas del sistema, acorde con lo establecido en la metodología PROBAMET y el Modelo SQA, evaluando los resultados
- Implantación en entorno de test o preexplotación. La empresa adjudicataria efectuará los siguientes puntos
  - Preparará los paquetes y dará soporte a la realización por EJIE de la correspondiente implantación en el entorno de test o preexplotación
  - Ejecución de las Pruebas del sistema, y en el caso de que se requiera, estas pruebas se realizarán en las dependencias de E.J.I.E en sus distintos niveles de prueba, incluidas las Pruebas de Aceptación, acorde con lo establecido en la metodología PROBAMET y el Modelo SQA, evaluando los resultados

- Pruebas de prestaciones:
  - Conforme a lo establecido en el Modelo SQA, realización de pruebas de rendimiento y carga, que incluyen la verificación de los niveles de respuesta de la aplicación ante las previsiones de carga del sistema, así mismo se verificará el comportamiento global del sistema en cuanto a consumo de memoria y CPU de sus componentes, así como según se considere de capacidad, stress, escalabilidad
- Implantación en producción y puesta en marcha del sistema. Incluirá:
  - Fuentes de la aplicación.
  - BBDD: scripts y carga inicial de datos.
  - Sistema implantado en entorno pruebas de EJIE
  - Informe de los resultados de los distintos niveles de pruebas, acorde con el Modelo SQA.
  - Manuales requeridos para la prestación del servicio en producción y definidos por los procesos ITIL de EJIE.
  - Manuales de Usuario y la Ayuda On-line deberán estar en ambos idiomas: euskera y castellano.
  - Formación a los usuarios y administradores del sistema.
  - Sistema implantado en entorno de producción.

En todas las fases del proyecto, así mismo será de referencia el documento de Estándares de desarrollo de sistemas software, que establece requisitos obligatorios y recomendaciones a seguir en todo el proceso de ejecución del proyecto, en cuando a la elaboración de los productos y la entrega de los mismos a EJIE Cabe destacar que para el caso de desarrollo de aplicativos con interfaz web basado en navegador que será desplegado en el contexto de internet, las pruebas del sistema deberán contemplar los ensayos necesarios para garantizar que el sistema se comporta correctamente en los navegadores más utilizados (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera, y Safari). Mientras que si el contexto de despliegue es intranet (con PCs gestionados), el sistema deberá soportar los navegadores homologados por los estándares tecnológicos publicados por la Dirección de informática y telecomunicaciones del GV para dicho contexto. Para el caso de extranet, la lista de navegadores a soportar se deberá decidir en función de los colectivos usuarios de la aplicación y del uso o no de PCs gestionados.

Igualmente será de referencia el **Documento de Estándares Tecnológicos** de Gobierno Vasco, publicado en: http://www.euskadi.eus/informatika.

5.2 Metodología de pruebas

De forma alineada y paralela a ARINbide, la metodología de pruebas PROBAMET, define las fases y actividades referentes al proceso de pruebas de un producto software. El adjudicatario del presente pliego deberá contemplar la realización de dichas actividades, de forma paralela a las actividades de ARINbide.

En la sección "Perfil de contratante>Información técnica>Aseguramiento de la calidad" de la página web de EJIE se puede obtener información detallada sobre PROBAMET y el modelo SQA de EJIE.

PROBAMET describe las siguientes fases:
- Planificación y Seguimiento de las Pruebas – PPB
- Análisis y Diseño de las Pruebas – APB
- Ejecución de las Pruebas – EPB

Por tanto, en la ejecución del proyecto se contemplarán los siguientes puntos:
- Planificación de las Pruebas. Incluye:
  - Plan de Pruebas, determinando los tipos de pruebas a realizar y el alcance
  - Planificación (cronograma) de actividades
  - Identificación de factores de riesgo
- Seguimiento de las Pruebas. Incluye:
  - Revisión de la documentación de Planificación
  - Informes de seguimiento de las pruebas realizadas

- Análisis y Diseño de las Pruebas:
  - Especificación de los casos de prueba
  - Análisis de la cobertura de requisitos del sistema con dichos casos de prueba (Matriz de Trazabilidad)
- Ejecución de las Pruebas. Incluye:
  - Preparación de los entornos técnicos y herramientas necesarias
  - Ejecución de los distintos niveles de prueba, según el alcance definido en el Plan de Pruebas
    - Análisis estático de código.
    - Pruebas Unitarias: probando cada módulo o componente por separado.
    - Pruebas de Integración: con el objetivo de probar los interfaces entre módulos e ir incrementando la prueba de los módulos y sistemas.
    - Pruebas de Sistema: sobre el sistema completo, distinguiéndose Pruebas del Sistema Funcionales y Pruebas del Sistema No Funcionales
    - Pruebas de Aceptación: pruebas del usuario.
  - Obtención de los informes de pruebas, con seguimiento y resultado

5.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)

EJIE contempla la calidad en distintos ámbitos de aplicación, tanto calidad en los procesos como calidad en los productos.

Para asegurar la **calidad en el proceso de gestión** del proyecto, durante le ejecución del mismo el adjudicatario deberá contemplar y proveer la documentación que sea requerida en cumplimiento de la metodología ARINbide.

Por otro lado, con el objetivo de asegurar la calidad en el proceso de elaboración y la **calidad de los productos software y documentales** obtenidos, será de referencia obligatoria el Modelo de Aseguramiento de la Calidad (Modelo SQA) definido por EJIE, así como el documento Estándares de calidad de sistemas software, que contempla:

- Asignación del valor del Nivel de Aseguramiento de la Calidad (NAC) del sistema a desarrollar
- Elaboración del Plan SQA y realización de las actividades de aseguramiento de la calidad, en base al NAC asignado
- El proceso para la realización de las actividades de aseguramiento de calidad definidas, alineadas con la metodología de desarrollo ARINbide y cumpliendo implícitamente la metodología de pruebas PROBAMET
- La obtención de indicadores estandarizados de calidad, con el cumplimiento de sus umbrales permitidos.
- El conjunto de herramientas que facilitan la aplicación del modelo y las metodologías

En la sección "Perfil de contratante>Información técnica>Aseguramiento de la calidad" de la página web de EJIE se puede obtener información detallada sobre los roles contemplados, las actividades y entregables del Modelo SQA, así como de las herramientas y tecnologías a utilizar.

5.3.1 Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad

Al inicio del servicio y para cada aplicación incluida en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas se elaborará el **Plan de Aseguramiento de la Calidad (PSQA)**, estableciendo el detalle de las actividades de calidad a realizar, sus esfuerzos y fechas de compromiso en función del NAC calculado.

Según el Modelo SQA, se contempla la realización de las siguientes actividades:

- Verificación documental: Revisión de la documentación entregable de ARINbide y PROBAMET, realizada para asegurar que el formato y contenido de la documentación del proyecto cumple con las metodologías y los estándares de calidad de EJIE. Incluye para todos los entregables:
  - Checklists de Verificación de ARINbide
  - Checklists de Verificación de PROBAMET
- Auditorías Fin de Fase SQA: Para la realización de estas auditorías, se seguirán los correspondientes formularios de "Checklist de Auditorías SQA", y de dispondrá de la información y documentación recopilada en cada fase. Los resultados y conclusiones se incluyen en el Informe de aseguramiento de la calidad ISQA. Se contemplan las siguientes:
  - Auditoría ASI: Coincide con el final de la fase de Análisis del Sistema.
  - Auditoría DSI: Una vez terminada la fase de Diseño del Sistema.
  - Auditoría CSI-I: Coincide con el final de las actividades de Construcción, Pruebas Unitarias y Pruebas de Integración.
  - Auditoría CSI-II: Una vez terminadas las Pruebas Funcionales de Sistema.
  - Auditoría CSI-III: Después de la realización de las Pruebas No Funcionales de Sistema: Pruebas de Prestaciones, Seguridad, Accesibilidad, Usabilidad y Pruebas de Fallo y Recuperación del Sistema.
- Ejecución selectiva de pruebas: Si se considera necesario, se contempla la ejecución selectiva de un conjunto de pruebas adicionales con el objetivo de reforzar el proceso de calidad, independientemente de las pruebas que se definan en el Plan de Pruebas de PROBAMET.
- Auditoría Final SQA: Se realizará al finalizar todas las actividades previstas en el proyecto para la fase de Implantación (IAS) de ARINbide, y las pruebas de Aceptación de usuario, en base al Plan SQA del proyecto. Sigue la misma operativa que las Auditorías de Fin de Fase y obtiene de forma incremental el mismo informe pero dando la visión global del grado de calidad del proyecto y las conclusiones derivadas.
- Recogida y Análisis de Indicadores (Cuadro de mando): Como resultado de las distintas actividades del modelo, se actualizan automáticamente los indicadores de calidad, ayudando también en la toma de acciones correctivas. Existe un mapa de indicadores que la aplicación a implantar deberá cumplir, en base al NAC asignado. La no superación de los límites establecidos podría suponer que el sistema no sea instalado en el entorno de producción

Dada la no existencia de una Oficina Técnica de Calidad de proyecto, paralela a la ejecución del presente proyecto, y por tanto, la asunción de dicho rol por el adjudicatario del presente pliego (además de las tareas del rol propio de Desarrollo y Pruebas), el adjudicatario deberá contemplar la ejecución de las tareas mencionadas en el presente apartado.

5.4 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones

Como soporte e instrumento necesario en la ejecución de todas las fases del proyecto, existe un conjunto de Herramientas homologadas por EJIE, que abarcan todo el ciclo de vida de las aplicaciones, y que facilitan la realización de distintas tareas y normalizan la obtención de entregables.

Estas herramientas homologadas son las que se utilizan en el entorno de trabajo de EJIE, no pudiendo utilizarse en el mismo otras herramientas similares o equivalentes.

Para los trabajos a realizar en las dependencias del proveedor, su uso es recomendado frente a otros productos o herramientas del mercado, para dar cobertura a los cometidos para los que están destinadas. No obstante, en los casos en los que el resultado de uso de las herramientas sea un entregable con un formato específico y normado, su uso será obligatorio frente a otras herramientas de mercado, o bien en cualquier caso deberá proporcionarse un formato compatible.

En el documento PCT-Anexo Herramientas se detallan las herramientas homologadas.

5.5 Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco junto con los específicos del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo**.** Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las aplicaciones incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas.

El adjudicatario se compromete a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por el Gobierno Vasco e incluido dentro de sus estándares, así como todas aquellas otras actualizaciones específicas impuestas por el Departamento.

Existen un conjunto de utilidades y sistemas horizontales de uso corporativo que dan solución tecnológica a distintos ámbitos funcionales de uso común, que se citan a continuación, y que el proyecto objeto de contratación deberá contemplar según sus necesidades.

Para las áreas funcionales de tramitación de expedientes del sistema final se deberán seguir las directrices marcadas por el **modelo básico de tramitación** (MBT) del Gobierno Vasco, es decir, identificar la familia a la cual pertenece el procedimiento a mecanizar, recoger los datos mínimos definidos como invariantes de información, modelar los trámites establecidos como invariantes de tramitación, e informar al sistema de visión de ciudadano (Mis Gestiones). Además, con objeto de simplificar y homogeneizar los puntos de acceso y las interfaces gráficas de usuario, y de asegurar una correcta interpretación de las normas legales vigentes, el nuevo producto deberá hacer uso del conjunto de módulos y sistemas comunes que constituyen el núcleo de elementos corporativos horizontales de base de plataforma tecnológica de e-Administración, PLATEA, desarrollando y completando por lo tanto todo aquello que dichos sistemas requieran:

- **Sistemas de infraestructura de tramitación, PLATEA-Tramitación.** Permiten ofrecer al administrado una visión homogénea de los procesos de tramitación gestionados por cualquier departamento de Gobierno Vasco, facilitar al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, definir y establecer los flujos de tramitación adscritos al modelo básico de tramitación, y aportar las soluciones técnicas necesarias que garantizan el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.

Para la publicación de contenidos y aplicaciones en internet, deberá seguirse la normativa corporativa así como las herramientas de soporte al modelo de presencia en internet:

- **Herramientas de gestión de contenidos, portales, ejes de catalogación y buscador: PLATEA-Internet.** Gestionan la creación, publicación y mantenimiento de contenidos en los portales de internet administrados por Gobierno Vasco, y su catalogación en ejes homogéneos que faciliten su búsqueda. Facilita igualmente los mecanismos para la integración de las aplicaciones en la propia infraestructura de portales.

Como plataforma de integración entre sistemas:

- **La infraestructura de integración**. Simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada, normalizada y compartida. Ofrece soluciones corporativas normadas que ofrecen utilidades y gestionan el intercambio síncrono de información (exposición de servicios), y el intercambio asíncrono (suscripción a eventos).

Como referencia obligada respecto a los ámbitos mencionados, deberá considerarse el documento **PLATEA – Plataforma Tecnológica para la e-Administración**.

Para las necesidades de gestión documental, deberá utilizarse el sistema corporativo existente:

- **Dokusi.** Sistema Integral de Gestión Documental cuyo principal objetivo es la implantación de todas las funciones de gestión documental necesarias en los procesos de producción administrativa. Expone su uso a las aplicaciones departamentales mediante su capa de servicios - framework de servicios documentales – FSD, proporcionando además otras utilidades para la carga masiva de documentación, e interfaces gráficas.

Para facilitar el tratamiento de pago telemático del ciudadano a la administración:

- **Pasarela de pagos:** Sistema que provee los servicios necesarios para gestionar peticiones de pago generadas por la administración para el ciudadano, incluida la aplicación internet de pago electrónico on-line u off-line. En el documento PCT-Anexo Pasarela de Pagos se detalla información de referencia acerca del sistema.

En el documento PCT-PLATEA-Anexos se incluye explicación detallada de los sistemas corporativos involucrados en PLATEA.

El sistema final deberá utilizar el sistema de seguridad homologado en el entorno de Gobierno Vasco:

- **XLNetS**. Gestiona los procesos de autenticación y autorización de accesos a usuarios (y sistemas) para aplicativos y recursos, desarrollados bajo distintas tecnologías.

Como solución corporativa de información de datos de localización:

- **NORA**. Sistema horizontal de gestión de datos de localización –dirección postal-, que proporciona información actualizada y normalizada hasta nivel de portal. Ofrece diversas alternativas tecnológicas de uso, y como principal valor añadido aporta el tratamiento de Altas Provisionales, solución que permite a las aplicaciones asegurar la normalización de los datos de su negocio, y a su vez favorecer la actualización continua de la información. Incluye además datos y servicios de información geográfica (visor y geolocalizador). En el documento PCT-Anexo NORA se detalla información de referencia acerca del sistema.

Para los desarrollos basados en entorno tecnológico JAVA, el nuevo sistema a implantar utilizará el conjunto de Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA) homologadas para su despliegue en el servidor de aplicaciones Weblogic 11:

- **UDA:** Conjunto de herramientas, tecnologías, componentes y normativas funcionales y técnicas que permiten acelerar y normalizan el proceso de construcción de aplicaciones JEE en el ámbito de Gobierno Vasco – EJIE. En el documento PCT-Anexo UDA se detalla más información acerca del sistema, así como en la dirección https://github.com/uda-ejie/

Debido a la diversidad de aplicaciones y las distintas necesidades, pueden surgir nuevos patrones de comportamiento para los que no exista un componente disponible en UDA en el momento del desarrollo de la aplicación. En estos casos, el adjudicatario puede desarrollar su propio componente para cubrir la funcionalidad necesaria bajo la supervisión del grupo de Consultoría de Áreas del Conocimiento, y una vez desarrollado el componente (junto con su documentación) deberá ponerla a disposición de este grupo para ser incorporado en la lista de componentes de UDA.

Para los desarrollos de adaptaciones o mantenimientos de aplicaciones existentes basados en entorno tecnológico J2EE sobre el servidor de aplicaciones Weblogic 11, en todas las fases de desarrollo del nuevo sistema se deberá contemplar y utilizar el framework J2EE homologado en el entorno de Gobierno Vasco:

- **Geremua.** Capa software entre una aplicación y el software de base (sistema operativo, máquina virtual, bases de datos, middleware) que ayuda a resolver problemáticas comunes a gran cantidad de aplicaciones. Se consigue acelerar los tiempos de desarrollo y mejorar la calidad del software, e

incluso el rendimiento, pues también marca una tendencia arquitectural hacia las mejores prácticas de diseño y desarrollo.

Otros productos y soluciones corporativas existentes son los siguientes:

Gestión de procesos batch:

- **K31/O75**: Soluciones corporativas para la ejecución de procesos desasistidos
- **CONTROL-M**: Planificación de procesos batch

Generación de informes:

- **FOP, iText o JasperReports** para tecnología J2EE.

Business Intelligence:

- **Oracle Business Intelligence**
- **Bitam**

Sistemas de Información Geográfica:

- **GIS Corporativo**, basado en productos ESRI (ArcGIS 10.2, Oracle Spatial)

Servicio de envío de mensajes SMS:

Además de los sistemas horizontales especificados, el nuevo sistema, según sus necesidades, deberá utilizar los módulos y servicios establecidos por el Plan de Informática y Telecomunicaciones del G.V. y especificados en el documento de guía de estándares tecnológicos.

Las plataformas tecnológicas y productos comunes de base serán, entre otros:

- Servidor web:
  - Apache Web Server 2 sobre Linux Red Hat Enterprise.
- Bases de datos:
  - Oracle 12c sobre Linux Red Hat Enterprice
- Seguridad:
  - XLNets y PKI Izenpe
- Infraestructura para la Gestión de contenidos y portales (PLATEA-Internet):
  - Interwoven TeamSite 6.7
  - Open Deploy 6.1
  - Autonomy
- Infraestructura para la gestión documental (Dokusi):
  - Basado en Documentum
- Gestión de versionado de aplicaciones:
  - Subversion
- Documentación y trabajo en grupo:
  - SharePoint Portal Server

Para el entorno tecnológico **J2EE**, en caso de mantenimiento de sistemas existentes:

- Servidor de aplicaciones:
  - Oracle Weblogic Server 11g (10.3.5) sobre Linux Red Hat Enterprise
- Herramientas para desarrollo:

  Framework de desarrollo Geremua v2

  IDE (PC compatible con Windows 7): Eclipse, con plugin MyEclipse

Para el entorno tecnológico **JEE**, en caso de nuevos desarrollos:

- Servidor de aplicaciones:
  - Oracle Weblogic Server 11g (10.3.5) sobre Linux Red Hat Enterprise
- Herramientas para desarrollo:

  Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA)

  IDE (PC compatible con Windows 7): Eclipse, con OEPE y plug-ins UDA

En todos los casos, y según corresponda al entorno tecnológico a utilizar, se utilizarán igualmente las Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones. En el documento PCT-Anexo Herramientas se relacionan las herramientas homologadas.

Existe asimismo un conjunto de librerías software soportadas, recogidas en los manuales de albergue de aplicaciones, que deberán contemplarse según corresponda, en el proceso de diseño técnico y construcción del sistema (FOP, POI, JasperReports, LinearBarCode, JfreeChart, IAIK, …)

Cabe señalar también que para algunas de las aplicaciones incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas se deberán utilizar otros módulos, aplicaciones horizontales y servicios específicos del Departamento, tales como:

- PLSQL
- XML/XSL y CSS
- Java
- Scr Designer (Aplicación java propia de la casa para el desarrollo de pantallas)
- Columbus OM
- Columbus DW
- Shell Script
- Apache
- HTTP y TCP-IP

- C y C++
- Unix

6 Control y Seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. Es en este sentido en el cual llamamos seguimiento a la evaluación rutinaria del estado, en tanto que llamamos control a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos mínimos de esta práctica son los informes de seguimiento, un documento o artefacto, donde anotamos los resultados de la evaluación de una iteración de control; de momento sin decir las correcciones a tomar.

Una vez identificadas las desviaciones, es necesario decidir oportunamente las correcciones requeridas, llevándolas a cabo en el momento en que sea necesario. Finalmente es importante que la corrección planteada sea a su vez, objeto de seguimiento, lo que implica que la planificación debe ser actualizada para que refleje las acciones que se han determinado necesarias para corregir la desviación.

A la hora de realizar las reuniones de seguimiento es conveniente calcular previamente las medidas o métricas que aplicadas al servicio objeto de la contratación sirvan de indicador sobre el estado del mismo. Esto con el objeto de obtener una evaluación lo más completa y objetiva posible de la prestación del servicio.

Así, bajo esta perspectiva, el licitador deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.

- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.

- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.

- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras

Previamente al inicio de la prestación del servicio se concretará y acordará entre el adjudicatario y el responsable del servicio de EJIE cuáles serán las tareas de Control y Seguimiento que deben realizarse, los entregables a generar y la periodicidad de las reuniones a celebrar.

No obstante se detallan a continuación aproximaciones iniciales que puedan servir como marco de referencia.

6.1 Puntos de Control

Puesto que todos los flujos de trabajo que dan respuesta a las actividades objeto del presente pliego de bases técnicas se basan en el uso de la herramienta de gestión de peticiones homologada (Mantis), los informes que se proponen obtendrán la mayor parte de la información que precisan desde dicha herramienta.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y adoptar las medidas correctoras necesarias se propone realizar las siguientes reuniones:

DE INICIO DEL PROYECTO

Participantes:

- EJIE:
  - Jefe de proyecto del grupo de asistencia técnica
  - Grupo Gestión ANS de EJIE
  - Responsables funcionales de aplicaciones
- Adjudicatario:
  - Responsable del servicio
  - Grupo Gestión ANS del adjudicatario
  - Representantes del adjudicatario

Periodicidad:

- Al inicio del proyecto, en la fase de diagnóstico

Objetivos principales:

- Despejar las dudas existentes entre las partes interesadas al respecto de cualquier aspecto relacionado con la prestación del servicio (modelo de operación, modelo de gestión, hito de control y sus objetivos, plan inicial de proyecto, controles de calidad, otros que se consideren relevantes).
- Identificar todos los actores involucrados, asignándoles sus roles y responsabilidades

Salidas:

- Acta de la reunión
- Documento de definición del contexto, que reflejará las características iniciales del modelo de prestación del servicio

DE CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ANS

Participantes:

- EJIE:
  - Jefe de proyecto del grupo de asistencia técnica
  - Responsables funcionales de aplicaciones
  - Grupo Gestión ANS de EJIE
- Adjudicatario:
  - Responsable del servicio
  - Grupo Gestión ANS del adjudicatario
  - Representantes del adjudicatario

Periodicidad:

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

Objetivos principales:

- Asegurar que las actividades demandadas durante el período se han resuelto adecuadamente en todos los casos
- Detectar posibles circunstancias que puedan comprometer la prestación del servicio
- Revisar y actualizar si procede el conjunto de métricas e indicadores de servicio
- Revisar los valores de las métricas asociadas a los indicadores de servicio
- Revisar los valores de las métricas asociadas a los indicadores de calidad del producto
- Modificaciones sobre el conjunto de aplicaciones incluidas en el contrato

Salidas:

- Acta de la reunión
- Informe con las incidencias detectadas durante las prestación del servicio y sus acciones de mejora a aplicar

DE SEGUIMIENTO

Participantes:

- EJIE:
  - Jefe de proyecto del grupo de asistencia técnica
  - Responsables funcionales de aplicaciones
  - Grupo Gestión ANS de EJIE
- Adjudicatario:
  - Responsable del servicio
  - Grupo Gestión ANS del adjudicatario
  - Representantes de los equipos de trabajo del adjudicatario

Periodicidad:

- Mensual, Bimensual o Trimestral. La reunión se podrá eliminar si existe un compromiso por parte del adjudicatario para generar periódicamente la documentación de seguimiento requerida.
- A petición de cualquiera de los participantes cuando se considere oportuno

Objetivos principales:

- Seguimiento detallado de las actividades desarrolladas en el período, y en curso.
- Despejar las dudas existentes entre las partes interesadas al respecto de cualquier aspecto relacionado con las solicitudes de trabajo desarrolladas en el período, y en curso
- Evaluar el estado de avance de la prestación del servicio, las incidencias ocurridas durante el periodo y decidir sobre acciones de mejora a aplicar para un mejor cumplimiento de los objetivos finales perseguidos
- Validar la efectividad de las acciones de mejora propuestas en el período anterior
- Asegurar que el estado de los artefactos software actualizados, de los repositorios, y de la documentación se realiza adecuadamente
- Planificación de actividades para el siguiente período, de las tipologías especificadas en las líneas de trabajo, y de las implantaciones de cambios

Salidas:

- Acta de la reunión
- Informe de progreso de las actividades realizadas en el período, para cada aplicación
- Informe de situación sobre el estado de actualización de los artefactos software, repositorios y documentación
- Estadísticas sobre las peticiones de trabajo realizadas en el período (nº de peticiones, su tipología, prioridad, tiempo de resolución, valores medios, etc.)
- Acciones de mejora a aplicar
- Planificación de actividades para el siguiente período

6.2 Indicadores de Nivel de Servicio

Se han establecido los siguientes indicadores de nivel de servicio:

- Servicio de Atención a Consultas y Soporte Técnico de Desarrollo
- Servicio de Mantenimiento Correctivo (problemas), Mantenimiento Evolutivo y adaptativo a pequeña escala
- Servicio de Mantenimiento Evolutivo y Adaptativo a gran escala

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Tipo Consulta/Mantenimiento. Atributo que identifica el indicador
- Tiempos de Respuesta/Resolución. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador

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

Prioridad	*Descripción*
Muy Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio (perdida de servicio en un área crítica para el departamento) o la imagen de EJIE. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de EJIE pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por EJIE como NO críticas.
Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de EJIE y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por EJIE como NO críticas.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Muy Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por EJIE a prioridad Urgente o Normal.

A efectos del cálculo de indicadores el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta → Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.
- Tiempo de resolución → Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente
- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

ATENCIÓN A CONSULTAS Y SOPORTE

Tipo Consulta	*Tiempos de Respuesta (máximo)*	*Periodicidad*	*Valor Objetivo*
Muy urgente	15 min	Mensual	>=95%
Urgente	1 hora	Mensual	>=95%
Normal	2 horas	Mensual	>=85%

MANTENIMIENTO CORRECTIVO (PROBLEMAS)

Tipo Mantenimiento	*Tiempos de Respuesta/ Resolución*	*Periodicidad*	*Valor Objetivo*
Muy urgente	15 min. / ***8 horas***	Mensual	>=95%
Urgente	30 min. / ***16 horas***	Mensual	>=95%
Normal	1 hora / **Desviación sobre la planificación < 22%**	Mensual	>=95%

MANTENIMIENTO ADAPTATIVO Y EVOLUTIVO A PEQUEÑA ESCALA

Tipo Mantenimiento	*Desviación sobre planificación*	*Periodicidad*	*Valor Objetivo*
Evolutivo pequeña escala	Máximo 18%	Trimestral	>=95%
Adaptativo pequeña escala	Máximo 20%	Trimestral	>=95%

MANTENIMIENTO ADAPTATIVO Y EVOLUTIVO A GRAN ESCALA

Tipo Mantenimiento	*Desviación sobre planificación*	*Periodicidad*	*Valor Objetivo*
Evolutivo/adaptativo gran escala	Máximo 20%	Trimestral	>=95%

Anexo I. Relación de aplicaciones

De cara a la descripción de los proyectos se han establecido las siguientes Áreas Funcionales diferenciadas:

- Unidad de Planificación, Estudios, Información y Formación
- Unidad de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje.
- Unidad de Inspección y Control de Mercado.
- Unidad de Servicios Generales

Área	Aplicaciones	Descripción
		Portal de Turismo y promoción turística
	Y39A	Solicitud de oferta formativa
	Y40A	Configuración y Gestión de oferta formativa
	Y10	Portal WEB del instituto de consumo – KontsumoBIDE
	Y42B	Gestión de los contactos del instituto de KontsumoBIDE
	Y41E	Encuestas de Kontsumobide
	Y41O	Explotación de datos y estadística de gestión del instituto de consumo KontsumoBIDE bajo la plataforma OBI
	Y38A	Búsqueda de empresas adheridas" y la "solicitud de distintivo digital"
	Y41A	Kontsumonet - Gestión de expedientes de solicitudes (reclamaciones, quejas y denuncias) de consumo para las Oficinas Municipales de Información de Consumo (OMIC) y asociación de consumidores)
	Y41B	Gestión Integral de Kontsumobide
	Y41C	Módulo de consultas on-line (Gestión de consultas ubicada en el portal de KontsumoBIDE)
	Y41R	Reclamaciones on-line, solicitudes on-line de arbitraje y Alta-modificación-baja de empresas adheridas
	AC50	Gestión de las ayudas y subvenciones basado en Tramitagune
	AC51	Módulo de funcionalidades comunes para sistemas basados en Tramitagune y listados generales
	Tramitagune	Ayudas de Kontsumobide y Censo de Asociaciones
	Y97A	KonstumoTegia. Consulta para difundir la información sobre consumo actualizada recientemente
	Y97B	KonstumoTegia. Mantenimiento de las referencias a noticias que desean difundir
	AA59	APP Movil. información al ciudadano sobre cómo actuar en ciertas materias relacionadas con el consumo, así como la posibilidad de realizar consultas
	X32A	Reclamación de consumo on-line (en desuso)
	W61A	Módulo de solicitud de las ayudas y subvenciones para las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC). Obsoleto
	W61B	Gestión de las ayudas y subvenciones para las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC). Obsoleto
	L21	L21Gest-L21Arb. Gestión del control de mercado, redes de alerta, campañas e inspecciones, así como para la gestión de expedientes de arbitraje de consumo