Sistema de Registro Electrónico

Pliego de Bases Técnicas



02/06/202121

visesa

Índice

1. Contexto 3
2. Necesidades Detectadas 3
3. Objeto 3
4. Alcance 3
5. Requisitos del producto 4
5.1. Estado inicial 4
5.2. Estado final 5
5.3. Requisitos 7
5.4. Entregables 13
6. Entorno Tecnológico 14
6.1. Tecnologías de Servidor 14
6.2. Entorno Cliente 14
7. Recursos Materiales: Lugar de trabajo/equipamiento 14

1. Contexto

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA (Visesa) es una Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuyo objetivo principal consiste en promocionar viviendas protegidas y llevar a cabo proyectos de rehabilitación y renovación urbana en la Comunidad Autónoma Vasca, contribuyendo así al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autonómico por favorecer el derecho a una vivienda digna.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad. En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso de apoyo denominado "Proceso de Gestión de los Sistemas de Información", que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Gestión de los Sistemas de Información recae la responsabilidad de la gestión de los sistemas de información y de la gestión de archivo de la empresa.

Así mismo, Visesa, como sociedad pública del Gobierno Vasco, tiene la posibilidad y la voluntad de utilizar en la medida de lo posible las herramientas que el Gobierno Vasco pone a disposición de sus entidades dependientes. En este caso, la herramienta a disposición de Visesa es el Gestor documental DOKUSI.

2. Necesidades Detectadas

Aunque actualmente Visesa dispone de una aplicación sobre la que registra electrónicamente la documentación oficial que entra y sale de la empresa, esta aplicación no se encuentra integrada en la sistemática de gestión documental digital y la gestión real de la documentación se realiza en papel. Por el contrario, Visesa precisa que la documentación pueda gestionarse digitalmente desde su misma recepción y que esta gestión se realice acorde a la sistemática establecida.

3. Objeto

El objeto de la presente licitación es la contratación por parte de Visesa de la implantación de un **sistema de registro electrónico**, como proyecto llave en mano, que permita el registro de las entradas y salidas de documentación en el libro de registro, así como la digitalización, clasificación, búsqueda y gestión de los registros y de su documentación adjunta.

4. Alcance

El alcance general de los trabajos abarca:

- La toma de requerimientos, el análisis, diseño, desarrollo, pruebas, migración, implantación y puesta en marcha de un sistema de registro de asientos de entrada y salida de documentación, digitalización, clasificación, búsqueda y gestión de documentación y registros.
- Integración con el Gestor Documental de Gobierno Vasco (DOKUSI).
- Migración de los asientos y la documentación recogida en el sistema actual.
- Servicios de mantenimiento de la instalación y mantenimiento correctivo del sistema durante los 48 meses tras la finalización del proyecto de implantación.
- Servicios de mantenimiento evolutivo del sistema durante los 48 meses tras la finalización del proyecto de implantación.

Este alcance se detalla más adelante en el punto de Estado Final.

5. Requisitos del producto

Las especificaciones que se detallan en el presente apartado pretenden ofrecer una visión de la funcionalidad mínima, orientativa pero no exhaustiva, requerida para la **Herramienta de Registro de Electrónico** que es objeto de esta licitación para que las empresas licitadoras puedan elaborar una oferta correcta en respuesta al presente Pliego de Condiciones Técnicas. No obstante, estas funcionalidades demandadas podrán ser completadas por el ofertante y en todo caso, terminarán de ser concretadas en los trabajos de análisis a desempeñar en virtud del presente Pliego.

Si bien se estima que una solución tipo paquete de software puede dar respuesta de forma más adecuada a los requisitos aquí expuestos, la licitación está abierta a soluciones a medida y soluciones de software como servicio (SaaS) que se puedan proponer siempre que se cumplan todos los requerimientos y sean ventajosas para Visesa.

5.1. Estado inicial

Respecto a la gestión de las **entradas de documentación**:

La documentación llega a Visesa en papel, por email, o en otros soportes digitales.

En los puestos establecidos para ello el personal de Visesa escanea la documentación y registra la entrada adjuntando los archivos escaneados en la herramienta de registro actual: Pixelware Doc Control v4.0.8.0. El documento papel recibido se marca con un sello en el que se indica la fecha de recepción del documento y el número de entrada que facilita la herramienta, el cual sirve para localizar posteriormente el asiento de entrada en la aplicación. A la persona que ha traído la documentación a Visesa se le devuelve un resguardo con los datos del asiento de entrada.

Actualmente se puede registrar documentación desde los puestos de recepción de la oficina central y desde los puestos de atención al cliente de las 3 oficinas territoriales, sitas en Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz.

Tras el registro, la documentación original en papel se gira por valija interna a la persona destinataria y se lleva un control de los envíos internos para evitar que la documentación pueda extraviarse.

Una vez gestionada la documentación por quien corresponda, las personas asignadas como documentalistas en cada área son las encargadas de archivar la documentación recibida.

Respecto a la gestión de las **salidas de documentación**:

Las personas de Visesa que generan la documentación a enviar se la facilitan a las personas con funciones administrativas de su área, quienes si es necesario escanean la documentación y registran la salida adjuntando los archivos escaneados en la herramienta de registro actual: Pixelware Doc Control v4.0.8.0.

Tras el registro, las personas con funciones administrativas hacen llegar la documentación y las características del envío al servicio de recepción quienes gestionan el envío y la recepción de los resguardos de entrega.

Respecto a la **gestión documental**:

Durante los últimos años Visesa ha venido realizando un trabajo de organización de su fondo documental en papel y de la gestión sobre el mismo. Para ello se ha dotado de un

equipo de gestión documental, liderado por la archivera y el responsable de archivo, en el que participa una persona documentalista de cada área y desde el cual se establecen unos criterios homogéneos de gestión documental.

Desde este equipo se ha elaborado y se mantiene actualizado un cuadro de clasificación documental en el que se establecen los procedimientos, las series documentales y los tipos de documentos que éstas pueden contener; si bien, la tipificación de la documentación en la herramienta de registro actual se realiza con criterios particulares y no se corresponde con esta clasificación.

Visesa ha realizado recientemente un proyecto piloto para analizar la viabilidad de utilizar de forma exclusiva las herramientas de Registro Electrónico y el Gestor Documental DOKUSI que el Gobierno Vasco pone a su disposición a las entidades dependientes.

- Respecto a DOKUSI, se ha podido comprobar que su uso por parte de Visesa es viable y se ha integrado la herramienta de gestión de la empresa (MS Dynamics NAV) para que archive la documentación de los expedientes en dicho gestor documental.
- Por el contrario, en el caso del Libro de Registro se han encontrado limitaciones de carácter organizativo y normativo que impiden la utilización del mismo.

5.2. Estado final

El estado final deseado tras el proyecto que se licita se caracteriza por un nuevo sistema para el Registro de Visesa integrado con la gestión documental digital de la empresa que se encuentre implantado y estable en entorno productivo, funcionando en condiciones óptimas para la duración total del contrato y no solo en el momento de la entrega, en cuanto a funcionalidad y rendimiento, que sustituya al anterior aplicativo cubriendo la totalidad de las necesidades detectadas y que se detallan en el apartado de requisitos.

El sistema que se desarrolle deberá cubrir de manera óptima el actual flujo de trabajo que de manera esquemática sería:

Para las **entradas** de documentación:

a. Recepción de documentación externa en los puntos establecidos (papel y digital con diferentes fuentes origen: presencial, Web, aplicaciones informáticas, etc.)
b. Digitalización de la documentación recibida en papel, disponiendo de la posibilidad de realizar una digitalización diferida para los casos de documentación abundante y saturación de carga de trabajo.
c. Sellado electrónico de la documentación digital para garantizar su integridad.
d. Asiento de la Entrada en el libro de Registro.
e. Emisión de justificante del registro identificando la entrada para quien presenta la documentación.
f. Clasificación y archivo de la documentación según el cuadro de clasificación de Visesa. El cuadro de clasificación está sujeto a cambios, por lo que debe poder ser actualizado en la herramienta.
g. Traslado de la documentación vía digital a la persona destinataria según circuito establecido. El circuito tiene que poder ser modificado según las necesidades cambiantes de la empresa.
h. Revisión de la clasificación de archivo de la documentación por parte de la documentalista del área.
i. Validación de la recepción de documentación por parte de la persona destinataria: Acuse de recibo de la persona destinataria, o reasignación a una tercera persona.

Para las **salidas** de documentación:

a. Solicitud de salida y traslado de la documentación según circuito establecido (papel y digital con diferentes fuentes origen: aplicaciones, Intranet, presencial, documentos elaborados por las personas de Visesa, por terceras personas, etc.)
b. Digitalización de la documentación en papel.
c. Revisión, clasificación y archivo de la documentación según el cuadro de clasificación de Visesa. El cuadro de clasificación está sujeto a cambios, por lo que debe poder ser actualizado en la herramienta.
d. Asiento de la Salida en el libro de registro.
e. Gestión y seguimiento del proceso de salida, del envío y de la recepción de entrega por las personas participantes.

Y de forma genérica facilitar la **gestión documental** mediante:

f. Búsqueda y consulta de asientos registrales de entrada y salida.
g. Búsqueda y consulta de documentos asociados a los asientos registrales.
h. Solicitud de clasificación y archivo de documentación, de tal forma que cuando se genera un documento interno la persona que lo produce lo clasifica y envía al archivo digital y su documentalista lo revisa y acepta o rechaza el archivado.
i. Clasificación y archivo de la documentación según el cuadro de clasificación documental.
j. Parametrización de series, tipos de documentos y metadatos para la clasificación de documentación.
k. Parametrización y administración asociada al sistema: permisos, roles, integraciones, trazabilidad, logs.

Las tareas incluidas en los servicios objeto de contratación en respuesta al presente pliego incluyen:

- **Análisis** del Sistema de Información. La empresa adjudicataria del contrato trabajará de forma coordinada con las personas que designe Visesa para la ejecución y documentación de las tareas de análisis del sistema de información.
- **Diseño** del Sistema de Información. De forma coordinada con las personas que designe Visesa, la empresa adjudicataria realizará y documentará las tareas de diseño de la herramienta objeto de la contratación.
- **Construcción** del Sistema de Información. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la realización de todos los trabajos de desarrollo informáticos necesarios. Ésta realizará todas las labores de implantación del Sistema, incluyéndose hasta el entorno productivo, realizando las pruebas necesarias y respetando las directrices de implantación e instalación establecidas por Visesa.
- **Integración**. Aunque para las labores de integración contará con toda la colaboración necesaria por parte de Visesa, es la empresa adjudicataria quien debe responsabilizarse de la integración del sistema propuesto con las herramientas corporativas de Visesa y del Gobierno Vasco que sean necesarias. La integración se realizará en todo caso con el gestor documental DOKUSI y con la Intranet construida sobre MS SharePoint y opcionalmente con la herramienta de gestión MS Dynamics NAV de Visesa o con cualquier otro sistema de Visesa o del Gobierno Vasco que haya sido incluido en la propuesta técnica.

- **Migración** de las entradas y salidas y de los documentos asociados del del sistema a sustituir al nuevo sistema, adecuando los datos antiguos a la nueva la estructura y clasificación.
- **Soporte.** Se requiere soporte durante un periodo de 48 meses tras la aprobación formal por parte del responsable de sistemas de la información de Visesa del cierre del proyecto de implantación. El soporte consta de los siguientes servicios:
    - Mantenimiento de la instalación y correctivo a cargo de la garantía del proyecto durante los 48 meses del periodo de soporte. La empresa adjudicataria se responsabilizará de:
        - Prestar la asistencia necesaria en el mantenimiento general de la instalación para que los servidores que soportan la instalación estén siempre operativos y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con el Área de Sistemas de la Información.
        - Monitorizar el servidor y analizar el rendimiento del sistema y actualizar la instalación acorde a las últimas versiones del software asegurando el correcto funcionamiento del sistema.
        - Atender las dudas de las personas de Visesa responsables de la aplicación sobre la utilización de la misma y resolver aquellas incidencias que tengan tipología de error o supongan un funcionamiento defectuoso de la herramienta.
    - Mantenimiento evolutivo: Se incluyen como necesidades de mantenimiento evolutivo aspectos de soporte adicionales a los mencionados anteriormente para la evolución funcional de la herramienta y adecuación a nuevas necesidades de Visesa no contempladas en este pliego ni en la oferta de la empresa adjudicataria. Este servicio se consumirá a demanda en base al coste hora ofertado por la empresa adjudicataria.

5.3. Requisitos

Sin perjuicio de lo anterior, la ejecución de las tareas a realizar dentro del ámbito de la contratación debe ir encaminada a la consecución de unos objetivos que figuran como requerimientos a cumplir. Dichos requerimientos deberán ser completados y concretados en la fase de Análisis del proyecto que se derive de la contratación de los servicios a propósito del presente Pliego de Bases Técnicas.

Con la finalidad de estructurar de un modo claro los requerimientos específicos a cumplir por la empresa adjudicataria final del proyecto, detallamos a continuación los mismos agrupándolos según la siguiente disposición:

El proyecto debe lograr los siguientes hitos de carácter general:

- El proyecto debe lograr un **sistema estable y absolutamente confiable**. El sistema de forma general deberá:
    - Permitir obtener información rápidamente y de manera sencilla tanto a nivel individual como agregada.

  - El acceso a la introducción de los datos debe ser sencillo y con la menor posibilidad de error.
  - El sistema deber cumplir con las mejores prácticas en cuanto a usabilidad.

- El sistema debe establecer la **coordinación** de las tareas entre diversos roles de personas usuarias poniendo especial atención en la usabilidad y las utilidades de colaboración.
- **Gestión de permisos**. El proyecto debe garantizar la **seguridad de los accesos** definiendo de manera concienzuda quién va a acceder al sistema y con qué **roles**, asegurando que toda persona que deba interactuar con él pueda hacerlo con los requisitos de negocio y legales cubiertos. Así mismo, el sistema deberá garantizar la **confidencialidad** de la información, asegurando que el acceso a los datos vaya acorde a los roles asignados a cada persona usuaria, así como la consistencia de estos.
- La aplicación deberá ser **bilingüe**, permitiendo la consulta de la información tanto en euskera como en castellano, así como la transición entre ambos idiomas a demanda de la persona usuaria.
- **Gestión de logs**. El sistema debe garantizar en todo momento la **auditoría y trazabilidad** del acceso y modificación de la información del libro de registro y del archivo.
- Los repositorios de información y documentación contarán con utilidades de **exportación** a diversos formatos para posterior tratamiento o consulta.
- **Salida**. Toda la información inscrita en el libro de registro durante la vida de la aplicación en Viesa, tanto sus asientos como la información de la documentación relacionada, debe ser fácilmente exportable en base a estándares para su carga en un nuevo sistema de registro una vez finalice el plazo del presente contrato.

Los hitos de procedimiento que se requieren son los siguientes:

- El sistema estará estructurado de manera que todas las personas involucradas en el procedimiento del registro de entradas y salidas de documentación puedan desarrollar su labor de una manera cómoda, ágil y fiable:
  - Las **personas y entidades externas interesadas** que precisen entregar documentación a Visesa podrán hacerlo de forma presencial o telemática y en ambos casos con todas las garantías necesarias, recibiendo un documento que sirva como justificante válido de la entrega de la documentación.
  - Las **entradas y salidas** deben quedar registradas con todas las garantías de seguridad, disponiendo de un sello de tiempo y de tal manera que pueda demostrarse a todos los efectos su integridad y autenticidad.
  - Las **personas trabajadoras de Visesa** podrán consultar las entradas de documentación que les correspondan en la tramitación de sus expedientes, solicitar la reasignación de las entradas o la reclasificación de la documentación en caso de error, solicitar el archivado y/o la salida y envío de documentación y realizar búsquedas y consultar el fondo documental de Visesa.

- Las personas que trabajan en los **puestos de registro** de documentación de Visesa podrán digitalizar y registrar documentación tanto de entrada como de salida, gestionar la información de los envíos de documentación asociados a las salidas y diferir la digitalización de la documentación recibida asociada a una entrada en caso de necesidades del servicio.
- Las personas **documentalistas** de las áreas de Visesa se encargarán de gestionar las solicitudes de archivado y/o salida de las personas de su área que tramitan expedientes, de supervisar el tratamiento de la documentación de entrada destinada a su área y de revisar la clasificación de la documentación archivada, pudiendo corregir aquellos documentos incorrectamente clasificados.
- Las **personas encargadas del archivo** de Visesa tendrán las herramientas necesarias para poder establecer y mantener actualizada la estructura de procedimientos, series documentales, tipología de documentos y metadatos que caracterizan la clasificación del fondo documental de Visesa.
- El sistema deberá proveer de **herramientas de seguimiento** que permitan a las personas usuarias de la herramienta estar al corriente en todo momento de la situación de las tareas. Incorporará alarmas y funcionalidades de seguimiento y notificación debido a la importancia del cumplimiento de plazos. Durante la fase de análisis se definirán los tipos de avisos y notificaciones que contemplará el nuevo sistema.

- Los hitos de integración mínimos que se requieren son los siguientes:
  - La autenticación de las personas usuarias para acceder a la aplicación debe estar integrada con el **Directorio Activo** del dominio de Visesa.
  - La gestión documental de este sistema estará integrada con el gestor documental del Gobierno Vasco, **DOKUSI**.

    Es importante conocer que actualmente Visesa está dada de alta en DOKUSI y que en el momento de la redacción de este documento la herramienta de gestión de Visesa MS Dynamics NAV ya se encuentra integrada con este gestor documental mediante servicios web y la plataforma de intercambio de ficheros.
  - La herramienta debe estar integrada con el sistema de **Intranet** de Visesa montado sobre SharePoint 365, al menos en lo referente a los avisos y notificaciones.
  - En la fase de análisis, y según la propuesta técnica ofertada, se estudiarán las necesidades de integración con otras **herramientas de Visesa y el Gobierno Vasco**.
- Respecto a la seguridad, deben cumplirse los siguientes hitos:
  - La totalidad de las funcionalidades proporcionadas por cada uno de los módulos deberán contar con el **control de acceso** que se defina en el análisis funcional garantizando los procesos de:
    - Autenticación
    - Autorización
    - Confidencialidad y control de acceso a datos concretos
    - Auditoría de acceso a la información

- La **autenticación** de las personas usuarias para el acceso a la aplicación se realizará a través del usuario del Directorio Activo. En el caso de los módulos de Internet se definirán los requisitos que garanticen el acceso seguro por parte de las personas y entidades interesadas.
- Cada persona usuaria solo debe visualizar los módulos para los que tiene **permisos** y los datos correspondientes.
- Los **escenarios de seguridad** planteados deberán contemplar no sólo los Sistemas de Información sino también la seguridad y exposición de la funcionalidad a través de los diferentes canales de comunicación, haciendo hincapié en el escenario de registro telemático.
- La herramienta debe garantizar la **integridad y disponibilidad** de los asientos y documentos, para ello incorporará los mecanismos de cifrado necesarios.
- La herramienta debe tratar los datos de carácter personal acorde a los requerimientos de la normativa vigente en materia de protección de **datos de carácter personal**.

- El proceso de migración deberá contemplar una labor de análisis, estructuración, depuración de la información y generación de listados/informes, para poder establecer una base única de información.
  - Para la información debe tenerse en cuenta y contemplar:
    - Análisis de la actual información
    - Definición del nuevo sistema de información de destino
    - Revisar información origen y depuración de la misma que sirva de base para un sistema de información único y común de destino
    - Generación de listados/informes para datos que no hayan podido depurarse
    - Migración de los datos
  - Se deberá migrar aquella **información existente** Para que no se produzcan pérdidas de información de negocio.
  - La **tipificación** de los registros y de la documentación en la herramienta que va a ser sustituida no se corresponde con el modelo de gestión documental actual, por lo que es necesario realizar procesos que permitan solucionar esta situación de manera satisfactoria.
- Los requerimientos tecnológicos generales y tareas asociadas que deben llevarse a cabo por parte de la empresa adjudicataria son los siguientes:
  - Las ofertas recibidas como respuesta al presente Pliego de Bases Técnicas deberán definir la **arquitectura general del sistema** propuesto cubriendo:
    - Plataformas base necesarias y/o compatibles para la solución propuesta: Sistema operativo, Servidores de Aplicaciones, Sistemas gestores de base de datos, etc.
    - Arquitectura general del sistema: descomposición en capas del sistema, despliegue de los diferentes componentes, exposición de las diferentes funcionalidades, etc.
    - Entornos contemplados: desarrollo y pruebas en instalaciones de la empresa proveedora y producción en instalaciones de Visesa. Además, los entornos deben contemplar los escenarios de integración y formación.

- Dimensionamiento aproximado de los elementos físicos necesarios (hardware, almacenamiento, comunicaciones, etc.) para dar soporte a la funcionalidad requerida.
- Asimismo, dentro del alcance de las tareas a realizar, deberá terminar de concretarse la arquitectura del sistema adecuándose a las particularidades de los Sistemas de Información de Visesa.
- Otros aspectos que las empresas ofertantes consideren de interés para la correcta valoración de la oferta.

- El proyecto debe incluir un plan de pruebas de los módulos desarrollados desde varios puntos de vista:
  - Pruebas unitarias integradas en el código
  - Pruebas de integración con los sistemas de Visesa
  - Pruebas de migración
  - Pruebas Funcionales
- El sistema deberá ser capaz de **soportar la carga y proporcionar el rendimiento** necesario. Para ello:
  - Dentro del proyecto se fijarán tiempos de respuesta requeridos para los servicios.
  - La plataforma deberá estar diseñada y desarrollada para el soporte de dichos requerimientos.
  - Los diferentes elementos deberán estar preparados para soportar no sólo los requerimientos derivados de un uso habitual de la herramienta, sino también los "picos" de actividad que pudieran darse.
  - Dentro de los procedimientos de calidad, deberán realizarse las pruebas de carga y rendimiento del sistema necesario para garantizar esta condición.
- El sistema deberá ser diseñado según los estándares para garantizar los criterios de **usabilidad y accesibilidad:**
  - Todo el diseño del sistema se realizará teniendo en cuenta criterios de usabilidad.
  - Con especial relevancia en la parte expuesta en Internet, cumplirá los niveles de Accesibilidad (W3C) con nivel WAI-AA.
- El **código HTML** seguirá las siguientes directrices principales:
  - Para garantizar la compatibilidad con los distintos navegadores se seguirán los estándares de desarrollo del W3C.
  - El interfaz de persona usuaria han de tener un estilo flow-layout que se adapte a distintas resoluciones de pantalla.
  - No se utilizarán estilos inline los estilos irán en hojas CSS.
  - Los módulos para uso interno deben soportar la navegación a través de los principales navegadores, especialmente Chrome v90.0 y sus actualizaciones.
  - Los módulos Web publicados en Internet deben estar diseñados para poder ser accesibles desde los navegadores de los smartphones.

- El proyecto no finaliza con el desarrollo y entrega de la aplicación, debe contemplar un plan de despliegue que deberá realizarse teniendo en consideración a los diferentes actores y factores (estado de los sistemas, comunicaciones, gestión del cambio, incidencias, etc.). No se certificará el fin de la implantación del proyecto hasta que no se haya completado satisfactoriamente el plan de despliegue que contemple las siguientes características:
    - Se requerirá realizar un **plan de despliegue**. Éste incluirá una estrategia y una planificación de manera conjunta con los diferentes colectivos implicados. El alcance del plan de despliegue abarcará como mínimo la monitorización y soporte los dos meses siguientes a la puesta en marcha del sistema.
    - Una vez definido el plan de despliegue, deberá realizarse el **seguimiento** correspondiente a dicho plan incluyendo:
        - Seguimiento del estado de las diferentes tareas.
        - Detección de incidencias, mejoras, problemas o riesgos.
        - Fijar responsabilidades para las acciones correctivas en cada caso.
        - Ejecución de las tareas que, dentro del proceso de despliegue, sean competencia del proyecto.
    - Tras la puesta en producción del sistema y hasta la finalización del plan de despliegue, deberá existir un **equipo de soporte** a dicho proceso de despliegue. Dentro de sus responsabilidades estarán las siguientes:
        - Soporte correctivo de los aplicativos.
        - Soporte adaptativo de los aplicativos.
        - Soporte funcional a las personas usuarias.
        - Adaptación del sistema para adecuarse a las necesidades identificadas.
    - Deberá formarse a las personas usuarias finales de la aplicación, así como a los responsables de la misma. Deberá establecerse, por tanto, un plan de formación e impartirse los cursos o charlas que se fijen dentro de este plan.

      Podrán incorporarse herramientas de eLearning como elemento complementario a la formación presencial, siempre basados en la plataforma Moodle estándar de Visesa.
    - Posteriormente al despliegue final del sistema de información, deberá proporcionarse un periodo de **soporte postproducción** para las tareas correctivas, incluyendo también el soporte a aquellos aspectos de mantenimiento evolutivo que se determinen.

      La naturaleza y condiciones de este servicio de soporte postproducción se deberán quedar reflejada en el apartado *Plan de Trabajo* de la *Propuesta Técnica* de las ofertas presentadas para su valoración.

      Este periodo de soporte deberá tener una duración mínima de 48 meses tras la finalización de la última fase del despliegue y garantizar los tiempos de respuesta y calidad de servicio definida.
    - Se definirá un **plan de contingencia** que tenga en cuenta los diferentes escenarios de contingencia que puedan darse y los escenarios de negocio impactados por la implantación de la nueva plataforma, procedimientos a llevar a cabo en cada caso, y dotar a los sistemas de información de las funcionalidades necesarias para poder soportar los requerimientos planteados.

5.4. Entregables

Además de las funcionalidades anteriormente descritas, el proyecto incluirá los siguientes productos comunes a cualquier proyecto informático, los cuales se detallan a continuación:

Plan del proyecto	▪ Alcance del proyecto ▪ Metodología para gestión del mismo (Agile…) ▪ Descomposición de los trabajos y tareas ▪ Plan de entrevistas con personas usuarias y entidades/personas terceras ▪ Planificación de hitos y entregables ▪ Riesgos y planes de respuesta

Desarrollo de la aplicación	▪ Diccionario terminológico del alcance de la aplicación
	▪ Documento de toma de requerimientos del sistema
	▪ Diseño funcional
	▪ Prototipo basado en diseño de interacción / user interface sketching
	▪ Diseño Técnico del sistema, incluyendo:
	  ▪ Modelo Entidad Relación de la Base de Datos
	  ▪ Modelo de interacción con otros sistemas
	  ▪ Arquitectura del sistema
	  ▪ Estudio de dimensionamiento de la infraestructura
	▪ Aplicación desarrollada e implantada en todos los entornos
	▪ Manual de persona usuaria

Pruebas	▪ Documento de plan de pruebas funcionales, técnicas y de rendimiento ▪ Certificación por parte de Visesa de superación de las pruebas
Migración de los datos existentes	▪ Diseño del proceso de migración de los datos ▪ Simulación del proceso de migración y plan de calidad de la información migrada ▪ Plan de medidas preventivas y correctoras ▪ Informe de valoración de la migración
Formación	▪ Manual de Formación y presentaciones destinadas a la formación ▪ Sesión de formación a las personas usuarias de la aplicación ▪ Sesión de formación para las personas administradoras funcionales de la aplicación ▪ Sesión de formación a los informáticos de Visesa ▪ Manual de mantenimiento de la aplicación
Despliegue	▪ Plan de despliegue ▪ Plan de contingencia ▪ Plan de soporte postproducción ▪ Evaluación (dificultades ocurridas, acciones que han dado respuesta, mejoras identificadas, etc.)

6. Entorno Tecnológico

6.1. Tecnologías de Servidor

En la siguiente tabla se detallan las **tecnologías de servidor** actualmente vigentes en Visesa:

Base de Datos	SQL-Server 2008R2 u SQL-Server 2019
Servidor de Aplicaciones	Windows Server 2019
Gestión Documental	Pixelware Doc Control v4.0.8.0
Intranet	SharePoint 365 (en proceso de migración desde Server 2010 Estándar)
ERP	MS Dynamics NAV 2016

En el caso de que el proyecto incluya la adopción de otras tecnologías no contempladas en esta tabla, o la actualización de las existentes, el impacto (incluido el coste de las licencias y de adquisición de recursos de hardware para nuevas máquinas) correrá por cuenta de la empresa adjudicataria y debe por tanto tratarse e incluirse en el proyecto.

6.2. Entorno Cliente

Las características del puesto de trabajo sobre el que tiene que funcionar la herramienta son las siguientes:

Sistema Operativo	Windows 10
Ofimática	MS Office o365
Navegador Web	Los navegadores homologados por Visesa son: ▪ MS Edge, Chrome v90 y actualizaciones

NOTA: Las posibles evoluciones de las versiones de los productos sobre los que se sustentará el producto y los efectos de estos cambios durante el desarrollo serán asumidos por la empresa adjudicataria.

7. Recursos Materiales: Lugar de trabajo/equipamiento

Lugar de Trabajo	En las dependencias de la empresa adjudicataria Las reuniones tendrán lugar en dependencias de Visesa [1]
Equipamiento de desarrollo	Equipamiento de la empresa adjudicataria
Implantación	En las dependencias de Visesa
Disponibilidad horaria	Horario de trabajo de Visesa [2]

[1] Portal de Gamarra 1-A, Vitoria-Gasteiz.

[2] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es de 8:00 a 17:00 exceptuando parada de comida con duración flexible de mínimo 30 minutos, a realizar en la franja horaria entre las 13:30h y las 15:00h.