Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

# Contratación de los Servicios de atención y resolución de las consultas, incidencias y peticiones, Centro de Soporte Funcional(CSF), para el Departamento de Educación y sus usuarios/as.

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

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

# Documento de especificaciones técnicas

Septiembre de 2021

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

| Versión | Fecha | Resumen de cambios | Elaborado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|---|---|
| 1.0 | 21/09/2021 | Versión inicial | Daniel Gonzalez | Ander Martinez |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

# Índice

**1 Introducción ..... 5**

**2 Alcance del servicio ..... 7**

2.1 Descipción del Servicio ..... 7
2.2 Idioma de Atención ..... 10
2.3 Público Objetivo ..... 11
2.4 Actualización Tecnológica ..... 11
2.5 Datos de interés. ..... 11
2.6 Tratamiento de datos e información. ..... 11
2.7 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios ..... 11
2.8 Plan de contingencia del servicio. ..... 12

**3 Condiciones del servicio ..... 13**

3.1 Rasgos generales ..... 13
3.2 Organización actual del servicio. ..... 13
3.3 Detalle de del servicio ..... 13
*3.3.1 Horario de atención ..... 14*
*3.3.2 Mecanismo de acceso al servicio. ..... 14*
*3.3.3 Protocolos del servicio. ..... 14*
3.4 Evolución de la situación actual. ..... 14
3.5 Servicio de centralita. ..... 15
3.6 Ubicación del servicio ..... 16
3.7 Equipo de trabajo ..... 16
*3.7.1 Organización. ..... 16*
*3.7.2 Medios materiales. ..... 16*
*3.7.3 Condiciones de acceso seguro ..... 17*

**4 Fases de la prestación del servicio ..... 18**

4.1 Fase de transición de entrada ..... 18
4.2 Prestación normal del servicio ..... 19
*4.2.1 Posibles Proyectos durante la evolución del contrato ..... 19*
*4.2.2 Plan de devolución del servicio ..... 19*
4.3 Devolución del servicio ..... 19

**5 Niveles de servicio ..... 21**

5.1 Seguimiento y reporte de los ANS ..... 21
5.2 Acuerdos de Niveles de Servicio ..... 21
*5.2.1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) ..... 22*
*5.2.2 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio. ..... 23*
5.3 Modificaciones de los ANS ..... 24
5.4 Plan de continuidad del servicio ..... 24

**6 Gobierno y seguimiento del servicio ..... 26**

6.1 Responsabilidades y gestión del servicio ..... 26
6.2 Modificaciones en los servicios ..... 26
**7 Condiciones de Seguridad/Generales ..... 27**
**8 Anexo I - Relación de sistemas de información y aplicaciones corporativos del Departamento de Educación ..... 28**
8.1 Plataformas Educativas ..... 28
8.2 Gestión Académica ..... 32
8.3 Gestión de Títulos/Certificados. Pruebas de Acceso y Premios extraordinarios ..... 42
8.4 Infraestructura y Servicios ..... 47
8.5 Gestión de Personal ..... 52
8.6 Portal de aprendizaje permanente HIRU.EUS ..... 68
8.7 Plataforma e-learning para la impartición (autoaprendizaje) de Cursos de Idiomas ..... 68
*8.7.1 IKASTEN: Curso de idiomas Euskera ..... 68*
*8.7.2 E-LEA: Cursos e Idiomas: Inglés, Francés, Alemán, Italiano ..... 69*
**9 ANEXO II- DATOS DEL SERVICIO ..... 71**
9.1 Evolucíón de incidencias del servicio alo 2020 ..... 71
9.2 Ratio llamadas / incidencias 2020 ..... 72
9.3 Emails gestionados por área funcional 2020 ..... 73
*9.3.1 Categorías mas frecuentes, Top Ten. ..... 73*

# 1 Introducción

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

En julio de 2015, el Consejo de Gobierno aprobó la iniciativa que pone en marcha el denominado proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
El objeto de esta iniciativa, bautizada con el nombre de «BATERA», es llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC, circunscrita a las instalaciones y otros elementos relacionados (como son las Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios corporativos unificados.

Así mismo se consideró que EJIE era el organismo más apropiado para ser el órgano gestor que determine en cada momento los proyectos y el modelo a seguir para prestar los servicios de la iniciativa «BATERA», así como la operación de los mismos.

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.

Actualmente el número de aplicativos objeto de este servicio de Soporte Funcional está formado por casi cien sistemas, muchos de ellos interrelacionados y dan soporte a los procesos del departamento como son Matricula, Personal, Becas, Comedores, Transportes, Gestión académica etc.

Así los procesos soportados por dichos sistemas afectan a un amplio espectro de la sociedad: centros públicos y concertados, alumnado, familias, docentes y personal administrativo. En nuestro caso del orden de 1.000 centros, 350.000 alumnos(as) y sus familias, 40.000 docentes/administrativos. Además un de los objetivos de este servicio es garantizar, en la medida de lo posible, la no-presencialidad en la tramitación de diferentes procesos por estos colectivos., para lo que será neceario atender a consultas de los diferentes usaurios a la mayor brevedad posible y poder garantizar la participación y el cumplimiento de fechas y forma de los diferentes procesos y/o convocatorias del Departamneto, como son por ejemplo, Matricula, DAE, Rebaremación, Becas, OPE's, COCU y Ordezkagunea.

Se pretende establecer un modelo operativo que permita además mejorar el nivel de calidad y documentación de estas en base a objetivos cuantitativos. Con ello se aspira aumentar el nivel de flexibilidad, predictibilidad y de respuesta al negocio, proporcionando un seguimiento y medición del servicio, y consiguiendo una reducción de los riesgos.

Un proyecto de estas características supone un proceso de cambio, que necesita de una metodología que garantice la continuidad del servicio y la adecuada transición del conocimiento y de responsabilidades

Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización, de manera que se emite el presente pliego, el servicio objeto de esta contratación se encuadra en la prestación de servicios de Soporte Funcional y de primer neivel a usuarios

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

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

# 2 Alcance del servicio

Como primer punto de entrada y punto de contacto con los usuarios tenemos el Centro de Soporte Funcional en adelante CSF. Este centro actúa como un canal para gestionar la demanda de los centros, para la identificación/corrección temprana de errores, solicitud de pequeñas peticiones de mejora, y otros cambios urgentes por requerimientos legales, como por ejemplo un cambio en la Dirección en un Centro, que implica un cambio en los permisos y en las firmas como representante nuevo de ese Centro. Las incidencias o errores se trasladan dentro del grupo de Mantenimiento al Soporte Técnico, que determina si es necesario una acción correctiva en el software o se puede solucionar por otros medios. En caso que fuera necesaria una modificación el software se traslada al equipo de Mantenimiento. Para aquellas peticiones de cambio, sobre todo aquellas sobrevenidas por motivos legales, el CSF traslada la petición al responsable de la Aplicación del Departamento, que en función de la casuística decide que acción tomar a continuación. El funcionamiento tiene que ser muy sencillo, y en todo este procedimiento es vital la rapidez de respuesta, porque frente a situaciones no planificadas, como puede ser la baja por enfermad de un Docente, hay que tomar medidas inmediatas.

La función de este grupo de soporte “clave” es facilitar la continuidad en el servicio, así como a facilitar: el proceso de gestión del cambio, actividades formativas, la puesta en marcha, así como la atención / soporte / resolución de dudas funcionales de los sistemas, aplicaciones de gestión, plataformas de comunicación y pedagógicas.

El servicio de centro de Soporte Funcional deberá estar totalmente operativo como máximo a partir del Enero del 2022, por lo tanto el período desde la adjudicación hasta la fecha indicada no será objeto de facturación, salvo que al adjudicatario se le requiera acciones de este tipo antes de la fecha mencionada.

## 2.1 Descipción del Servicio

Las líneas de actuación del Centro de Soporte Funcional (CSF), se articulan básicamente en un conjuntode procesos relacionados con:

- Soporte funcional y de funcionamiento, a todos los usuarios de la Plataforma Educativa,
- Actividades de formación en las aplicaciones y sistemas, según necesidades requeridas por el Departamento, y en función del plan de puesta en marcha de nuevos Sistemas de Información,
- Confección de materiales didácticos, como soporte a las actividades de formación presencial y/o autoformación de los usuarios,
- Mantenimiento/actualización de contenidos y recursos didácticos en plataformas comunicación(sitios web) del Departamento,
- Información de gestión: información para el seguimiento, análisis de problemas, gestión deindicadores y mejora del sistema.

***Proceso de Gestión del Cambio/Formación Presencial,***

El CSF, y dentro de las actividades globales para facilitar una adecuada puesta en marcha de lossistemas en los centros y en concreto en lo referente a:

- La transmisión de conocimiento en cuanto a los objetivos, enfoque, y alcance funcional de cada unode los sistemas/aplicaciones, así como en
- El manejo y utilización práctica de los mismos,

Debe proporcionar una serie de servicios de:

- Sesiones de presentación y formación/ funcional de los sistemas de información, a los diferentes tipos y perfiles de usuarios, tanto a nivel individual de cada sistema como en cuanto a la interrelación de los mismos. Esto facilitará que los usuarios obtengan una adecuada comprensión de cada uno los procesos y de cómo estos son soportados por los sistemas, así como una visión general del ciclo de los procesos educativos y de la interacción/interdependencias entre los mismos.
- Ayuda/colaboración en la confección/adaptación de materiales didácticos como soporte a lasactividades formativas, sobre la base de los documentos/elementos entregados por las Áreas Técnicas (Desarrollo,..) de E.J.I.E.

Los procesos a los que debe dar soporte a título orientativo, son entre otros:

- Gestión Académica: Oferta, Admisión, Matrícula, Calendario Escolar, Cuadro Horario, Calificaciones, Faltas, Cuaderno Digital, Historial/Expediente Académico, Registro Alumnado, Formación en Centros de trabajo, Títulos y Certificaciones, Pruebas de Acceso, Ega y Perfiles, ….
- Gestión de servicios: Trasporte y Comedor Escolar, Becas (Universitarias, No Universitarias, PolíticaCientífica) …
- Gestión Comunicación: Portales, Intranets de Centros y Departamento (Liferay/Alfresco)
- Gestión Pedagógica: E-learning (Moodle),..
- Gestión Centros: Registro Centros, Gestión Inmuebles, Inventario, Equipamiento,..
- Calidad: Sistema de Gestión Por Procesos
- Gestión de Personal y EIZU
- Otros….

***Atención telefónica y soporte funcional***

El CSF, proporciona a los usuarios un recurso de información homogéneo, donde éstos puedan consultar e informarse acerca de todos los servicios que sustentan los sistemas de información.

El CSF, es el área designada para hacer llegar a los usuarios del Departamento: Centros Públicos y Concertados, Delegaciones y SSCC, (queda excluida la ciudadanía) la carta de los servicios ofertados por el Servicio de Informática, de manera única, clara y transparente. De este modo se pretende poner en conocimiento de los usuarios el conjunto de servicios de sistemas de información, facilitando el acceso y uso conveniente y adecuado de los mismos.

El soporte de primer nivel es ofrecido por:

- Centro de Soporte Funcional, del Departamento de Educación, servicio gestionado por E.J.I.E., para los sistemas de información (aplicaciones y plataformas)
- Centro soporte Infraestructuras, servicio gestionado a través de un contrato específico por el Departamento de Educación, e independiente del objeto de este pliego.

El CSF es por tanto la ventanilla única de los servicios informáticos donde cualquier usuario de la comunidad educativa deberá ser dirigido para resolver cualquier consulta o solicitud relacionada con la actividad/funciones específicas de los sistemas de información/aplicaciones.

El Centro de Soporte Funcional cuenta con un sistema de información donde quedan registradas las peticiones de servicios, los comentarios que se realicen y las soluciones aportadas por los técnicos. De esta forma se posibilita el seguimiento de las incidencias, se agiliza la tramitación de peticiones y se proporciona al usuario un sistema único para realizarlas. Toda solicitud será asociada a un usuario o entidad y recibirá un número de identificación de petición, para que el usuario pueda referenciar su incidencia en cualquier momento y para su posterior seguimiento y control.

Dentro del funcionamiento, todas las peticiones recibidas, se tramitan siguiendo un procedimiento que a título orientativo es el siguiente:

1. En cuanto recibe una incidencia se procede a su registro, y en caso de tener recursos disponibles procede a su atención directa, en caso contrario se asigna al pool de recursos, que atenderá la misma, una vez finalice la consulta/atención en curso. En este último caso último caso el recurso que recoge la incidencia procede a contactar con el usuario para recabar información adicional (si fuera necesaria) y proceder a dar solución a la misma.

2. Una vez en contacto con el usuario, se intenta solucionar la incidencia con la colaboración del usuario, el cual sigue las instrucciones que le indica el operador telefónico, tomando control del puesto del usuario, si así se requiriera, para solventar la incidencia.
3. Si la incidencia no se consigue resolver, procederán a completar la información de la misma con lasacciones realizadas y la información complementaria recogida en la intervención realizada y se escala al soporte técnico del siguiente nivel (Asistencia Técnica del Departamento,…), para que intervengan en su resolución en el menor tiempo posible.
4. Una vez resuelta la incidencia tanto por el CSF, como por la Asistencia Técnica (soporte de 2º Nivel), este informará de su resolución al usuario.

Es importante hacer notar que, si bien el CSF realiza labores similares a las que realiza un CAU (centro de atención al usuario) tradicional, hay diferencias importantes entre los mismos:

- El CSF está formado por profesionales con una titulación y preparación semejante a la de los usuarios a los que da servicio.
- El CSF tiene experiencia en centros educativos públicos/concertados.
- El CSF no se limita a gestionar incidencias, resolver algunas generales y pasar la misma a 2º nivel y proceder

al cierre de las mismas, sino que es un profesional con conocimiento funcional experto y profundo en la utilización delos sistemas y de la normativa al uso.

***Actividades de información/comunicación***

El CSF, bajo la supervisión y control de EJIE (y a instancia del Departamento de Educación) podrá realizar acciones que permitan completar/complementar/ayudar/favorecer acciones de comunicación de puesta en marcha o modificación de servicios establecidos, si así le fuera requerido.

En ningún caso estas acciones tratan de suplir o sustituir comunicaciones oficiales que son responsabilidad/competencia exclusiva del Departamento, sino en complementar la correcta comprensión/interpretación de los mismos, si así le fuera requerido.

***Actividades de Gestión de Contenidos***

El CSF dentro el ámbito y alcance de sus funciones realizará, si así se le requiriera por E.J.I.E. labores de gestión de mantenimiento/actualización y gestión de contenidos de sitios Webs del Departamento de Educación. Por ellos los profesionales deben tener un dominio completo de las herramientas de Gestión deContenidos (Liferay) y Gestión Documental (Alfresco) relevantes y repetitivos, tiempo de resolución de las incidencias, en las diferentes fases del proceso, de cara a la toma de decisiones para la mejora del servicio.

Todas las actividades descritas para el servicio deben poder ser atendidas por profesionales conconocimientos, aptitudes y experiencia demostrada, acordes a las necesidades del servicio indicado, especialmente en lo referido a la comunicación y el proceso de enseñanza-aprendizaje (de acuerdo a lo requerido en el apartado de solvencia técnica y profesional).

Causas o previsiones del incremento

Las causas de este incremento pueden ser grandes evolutivos en los aplicativos, nuevas convocatorias o procesos extraordinarios en Becas, Matriculas, Sustituciones, OPEs, Concursos de Traslado y/o de naturaleza similar, que impliquen un refuerzo en CSF temporal, por previsión de aumento muy significativo de consultas y/o soporte a los usuarios finales.

Desde EJIE se entregará un calendario anual de procesos, que se revisará mensualmente con el adjudicatario en las reuniones de seguimiento del servicio, para coordinar los posibles incrementos y periodos de refuerzo.

## 2.2 Idioma de Atención

Todas las actividades descritas para el servicio deben ser atendidas por profesionales en las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma: euskera y castellano .

## 2.3 Público Objetivo

El servicio a prestar está dirigido principalmente a:

- Más de 1000 centros públicos y concertados, y a personal docente y no docente con un público objetivo del orden de 40.000 personas,
- En menor medida a: SSCC y Delegaciones Territoriales,
- Familias y tutores legales

La combinación de estos aspectos con la naturaleza, alcance y criticidad de algunos de los procesos mencionados en los apartados anteriores, obligan a que la solución propuesta por el licitador plantee un planteamiento flexible que se adapte a las diferentes circunstancias

## 2.4 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas apliaciones, ya que actualmente hay un iportante proceso de evolución y desarrollo de nuevas aplicaciones. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad de la Adjudicataria la adaptación de los recursos personales y materiales.

## 2.5 Datos de interés.

El objeto del servicio es la gestión, atención y resolución de incidencias desde un primer nivel, así como la atención y resolución de peticiones.

Los datos relevantes del servicio se encuentran en el Anexo II, Datos del servicio.

## 2.6 Tratamiento de datos e información.

El servicio prestado y la empresa adjudicataria quedarán obligados al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos y la Ley de Protección de Datos Personales y Garatía de Derechos Digitales, y noramtiva de desarrollo. La adjudicataria asegurará que las personas que prestan el servicio son conocedoras del mismo y deberán garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas encargadas de su tratamiento, entre los que se cuentan tanto las personas de los equipos de trabajo como personal asignado al servicio. La adjudicataria actuará como encargada del tratamiento, de acuerdo a lo dispuesto en el PCP.

La empresa adjudicataria quedan expresamente obligadas a mantener la confidencialidad y reserva de cualquier información que pudieran conocer con ocasión del servicio prestado. La adjudicataria aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Se aplicarán los procedimientos operativos y de control, para empresas proveedoras, que con este fin estén vigentes en EJIE.

## 2.7 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios

La adjudicataria adquirirá el compromiso de ser auditado, por personal autorizado por EJIE, en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y

las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso. Además, adquiere el compromiso de entregar la información que desde EJIE se requiera.

Por otro lado, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, EJIE se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los Receptores del servicio de este aspecto. La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de las normas y procedimientos acordados por EJIE.

La adjudicataria deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos semestralmente, poniendo a disposición de EJIE los resultados de dichas revisiones. Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a EJIE del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.

El resultado de las auditorías, tanto en el plano de seguridad como operativo, deberá estar acompañado de las acciones correctoras que se deriven, así como el plan de implantación de las mismas.

## 2.8 Plan de contingencia del servicio.

La adjudicataria deberá presentar un plan de contingencia del servicio que garantice la operación del mismo ante desastres o situaciones que deriven en la indisponibilidad o pérdida de continuidad del mismo. Dicho plan deberá ser entregado y validado por las partes antes del séptimo mes del servicio. Además, dicho plan deberá ser actualizado y revisado por la adjudicataria de manera semestral.

# 3 Condiciones del servicio

Actualmente existe un servicio implantado, con un amplio recorrido que ha ido evolucionando en el tiempo principalmente en las competencias asumidas y con una alta valoración en calidad y satisfacción.

A continuación, se detallan las características específicas de los diferentes ámbitos de negocio que actualmente existen.

## 3.1 Rasgos generales

El Centro de Soporte Duncional, que **es bilingüe, euskera y castellano**, es el punto único de contacto para los usuarios del servicio y desarrolla su actividad a dos niveles de actuación y especialización:

- un primer nivel de atención principalmente telefónica en el que se registran y resuelven on-line las consultas e incidencias y,
- un nivel 1.1 de soporte especializado funcional que atiende incidencias de resolución especializada y peticiones relacionadas con las identidades y permisos de las personas que utilizan los sistemas.
- un segundo nivel para la atención de incidencias que requieren mayor conocimiento, o no pueden ser resueltas de manera remota (averías, soportes de tecnologías o infraestructuras). La responsabilidad es el seguimiento, control y reporte de todo el proceso.

  **No** es objeto de este expediente la contratación del servicio de atención para averías o **intervenciones presenciales ni los grupos de soporte experto de segundo y tercer nivel.**

La información detallada de la situación actual del servicio se presenta en el ANEXO I – Datos del Servicio.

## 3.2 Organización actual del servicio.

El servicio de atención a usuarios tiene una estructura en la que participan diferentes grupos de soporte con diferentes funciones y competencias:

El número mínimo de recursos requerido y a tiempo total estimado es de:

- 1 Coordinador Técnico (CT),
- CAU Funcional principal. 9 Técnicos de Soporte (TS)
- CAU Ordezkas y Gunes. 5 Técnicos de Soporte(TS).

El Coordinador Técnico, además de ser responsable de las actividades de gestión/coordinación/control del equipo de servicio, colabora en las tareas específicas descritas en este apartado como un técnico de soporte más.

La previsión es que este equipo mínimo pueda ser incrementado en un 20% a lo largo del periodo del servicio. En cualquier caso, el adjudicatario deberá asegurar que puede incrementarlo con un preaviso de 30 días a las necesidades requeridas por el Departamento/EJIE, con personal de idénticas características, conocimiento y titulaciones a las requeridas para el equipo inicial.

## 3.3 Detalle de del servicio

Se atienden diferentes servicios y cada área de atención tiene unas características y procedimientos específicos.

### 3.3.1 Horario de atención

Las fechas del servicio son todos los días no festivos globales a la Comunidad Autónoma de Euskadi, por lo tanto el servicio debe estar disponible en Fiestas Locales o exclusivas de cada Territorio Histórico, Población o nucleo Urbano. :

- Horario estándar de servicio
  , de lunes a viernes no festivos de 08:00 a 18:00
  - De lunes a jueves no festivos de 8:00 a 18:00 horas
  - Viernes y jornada intensiva de verano de 8:00 a 15:00 horas

- Horario extendido ampliable como máximo hasta las 23:59:59, de lunes a viernes, a petición del responsable de EJIE, previo aviso y para aquellos casos justificados por la existencia de finalización de plazos o convocatorias:
  - Se estima en 40 días al año máximo el horario extendido

### 3.3.2 Mecanismo de acceso al servicio.

Los mecanismos de acceso al servicio son varios, con una incidencia bastante desigual, el teléfono y/o mail es la forma habitual de contactar.

El servicio dispone de un número de teléfono para la atención, que está operativo en el horario de atención.

El correo se utiliza bastante, principalmente por las familias, a una dirección especifica.

### 3.3.3 Protocolos del servicio.

El entorno de trabajo en que se desarrolla este servicio implica una calidad de atención muy exigente, por lo que la adjudicataria deberá respetar los protocolos de atención definidos con este fin.

Por otro lado, una parte de las personas receptoras del servicio son ajenas a la administración de justica en sentido estricto, de manera que para el tratamiento de las relaciones con el cliente se han habilitado procedimientos, herramientas y normas que deben ser respetadas.

Con respecto a las relaciones del servicio con otros servicios similares, debe tenerse en cuenta que la progresiva implantación en Batera, con las nuevas herramientas y la visión de convergencia obligarán a desarrollar nuevos procedimientos y a revisar los existentes.

## 3.4 Evolución de la situación actual.

Actualmente hay una alta satisfacción con el servicio que se está dando, pero teniendo en cuenta el proyecto en que está inmerso el Gobierno Vasco en cuando innovación y mejora en la gestión de las TICs, se ve necesario ir dando una serie de pasos en aras de alcanzar estos objetivos estratégicos.

Esta situación quedará reflejada en al menos estos puntos:

- Evolucionar a una solución en la que el servicio:
  - Es punto de contacto único entre usuarios y la gestión de TI, grupos operacionales, y del entorno convergente
  - Con mayor integración entre el servicio y los grupos de soporte experto
  - Con bases de datos del servicio enriquecidas y centralizadas
  - Se hable el lenguaje de usuarios/as y de la tecnología, con visión de negocio
  - Con una visión de divulgación y apoyo consolidada
- Adaptado a las nuevas necesidades de los clientes y usuarias:
  - En movilidad o en ámbitos de trabajo externos a la red
  - Con diversidad de dispositivos

  - Servicio elástico:
    - Con horarios variables,
    - Con demanda variable
  - Con varios perfiles de atención, por lo menos generalista (atención mínima y resolución procedimentada) y especialista (con conocimientos de puesto gestionado, certificados, seguridad, funcionales, etc…)
- Con soluciones más tecnológicas:
  - Soluciones de autoresolución
  - Servicios en diferentes usos horarios
  - Automatismos de acceso, atención y resolución

Orientativamente los servico y proyectos nuevos a abordar durante la vigencia del contrato son los siguientes:

- **Proyectos** de evolución en los que **debe participar** activamente la adjudicataria:
  - Migrar la herramienta de ITSM, a Service Now, de manera que se facilite la operatoria de la gestión de incidencias y de peticiones y se tenga una visión integral de los procesos. El mantenimiento de la nueva herramienta es objeto del servicio.
  - La grabación de las locuciones del servicio, creación de grupos y lógica de operación, para nuevos servicios y/o evolución de los existentes
  - Automatizaciones que permitan ampliar la capacidad de atención y/o resolución de CAU y la capacidad de auto resolución de las personas usuarias.
  - Migrar la gestión de centralita a la centralita de Batera, que permitirá la connivencia con los demás servicios de atención a usuarios/as que están implicados en convergencia.
  - Procedimentar la implantación de nuevos servicios, de manera sistemática, con análisis de tareas, consumo del servicio y nuevas necesidades.
  - Estos proyectos supondrán una dedicación variable de perfiles específicos durante los periodos de implantación de las mejoras y unos perfiles específicos a partir de que se implanten.

## 3.5 Servicio de centralita.

Actualmente el servicio de centralita no es provisto por la adjudicataria, no obstante, para este expediente se requiere que se contemplen los servicios de centralita necesarios para poder dar el servicio.

Las **funciones** que debe cubrir son:

- Centralita compatible con tecnología de Voz IP
- Al ser un canal prioritario, deberá estar basado en plataforma en alta disponibilidad, con garantías de recuperación instantánea ante caídas o errores
- Deberá identificar al llamante, y disponer de mecanismos para la realización de llamada de retorno (callback) hacia el cliente que no haya sido atendido.
- Deberá poder definir horarios y calendarios para las diferentes líneas, colas y campañas, pudiendo ser modificadas en tiempo real. En base a dicho horario se podrá solicitar definir un comportamiento (desvíos fuera de horario, locuciones de festivo, etc)
- Mantendrá un histórico de llamadas, pudiendo realizarse análisis de llamantes únicos, cantidad de veces (y momentos) en que cierto número o ciertos orígenes han contactado o tratado de contactar con el servicio, etc.
- Los operadores dispondrán de posibilidad de poner en espera una llamada, lanzar una consulta en directo, transferir la llamada a otros departamentos externos o propios de Ejie.
- Si hubiera que poner un mensaje que no esté pregrabado habría que ponerlo en producción en menos de 20 minutos.
- Métricas a disponer en la centralita:
  - Volumetrías de llamadas, en valores absolutos y en porcentaje:
  - Entrantes totales, Rechazadas por timeout, Rechazadas por horario, Atendidas, Perdidas, Abandonadas por usuario.

  - Estadísticas agrupadas por cola, línea, hora, día, semana, mes y año.
  - Deberá proporcionar métricas de tiempos de espera y conversación.
- Ejie deberá disponer de un acceso para poder visualizar en tiempo real la situación de las plataformas telefónicas en volumetría y otras métricas de interés a acordar con Ejie, este panel podrá ponerse en formato wallboard.
- Deberá disponer de un sistema IVR y capacidad para desarrollar de forma ágil sistemas de menú interactivo mediante los que canalizar a los llamantes al destino apropiado deberán activarse en < de 1 jornada laborable.

Las **condiciones** del servicio son:

- Debe tenerse en cuenta que deberán realizar las **grabaciones** de todas las locuciones necesarias para el servicio, contemplando los 2 idiomas del mismo, euskera y castellano.
- En el servicio se debe proponer personal experto en el desarrollo de procedimientos de centralita, IVR, etc…
- Se contempla un proyecto de migración de la centralita del servicio externalizado a la centralita de EJIE, durante la vigencia del presente expediente, de manera que el coste de este servicio se repercutirá mientras se utilice la solución de la adjudicataria, y no se haga la migración a la centralita de Batera.

## 3.6 Ubicación del servicio

El servicio se prestará en los locales de la adjudicataria, que deberá observar las normas de seguridad, tanto físicas como operativas para empresas licitadoras de EJIE, de obligado cumplimiento.

La proveedora deberá contemplar como costes incluidos en el servicio, sin que se suponga coste adicional alguno para EJIE, los derivados de:

- La implantación de la solución de centralita de la proveedora
- Los medios, infraestructuras, etc…, necesarios para operar el servicio con las medidas de seguridad para empresas proveedoras que se demanda desde EJIE y por parte del Cliente. Espacios, medios materiales, centralita, comunicaciones, equipamiento, seguridad, licencias, en definitiva, todo lo necesario para ofrecer el servicio con las garantías y niveles de servicio requeridos.

## 3.7 Equipo de trabajo

### 3.7.1 Organización.

El equipo actual estará compuesto por personas de EJIE y de la adjudicataria. Las funciones se reparten de la siguiente manera:

- EJIE: Responsable operativo del servicio, que garantiza el funcionamiento de todo el sistema, entornos, configuraciones, negocios, relaciones con clientes. Gestor del servicio, que participa activamente en la implantación de nuevas soluciones y/o integración de nuevos servicios.
- Adjudicataria: equipo gestionado que realiza las funciones propias del servicio y de día a día. Y participa en los proyectos de evolución

Teniendo en cuenta que se contempla el cambio progresivo a un servicio gestionado en el que el autoconsumo, mecanización, y los nuevos canales de acceso y resolución tengan cabida, debe contemplarse los perfiles que serán necesarios además del estándar de servicio.

### 3.7.2 Medios materiales.

La adjudicataria dotará de todos los medios materiales y técnicos a los componentes del servicio de manera que puedan realizar las funciones requeridas, cubriendo desde aspectos como ubicación, seguridad, transporte, servicios tecnológicos de navegación y telefonía, pcs, teléfonos, móviles, licencias de software, centralita y cualquier otro material que sea requerido para poder realizar las operaciones solicitadas en el servicio, en el horario y las condiciones especificadas.

### 3.7.3 Condiciones de acceso seguro

La proveedora deberá proporcionar, bajo solicitud de EJIE, dispositivos hardware que permitan la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías.
Estos dispositivos podrán ser:

- Teléfono móvil corporativo (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IdaaS implantado.
- Dispositivos de hardware actualmente homologados por EJIE (se prevé evolución)
    - Compatibles FIDO FIDO Alliance - Open Authentication Standards More Secure than Passwords y Okta https://www.okta.com).
    - A la fecha del presente expediente, Yubikey 5 NFC. Consultar en el futuro.

# 4 Fases de la prestación del servicio

A modo informativo las fases por las que pasará el servicio se muestran a continuación:

- Inicio de fase de transición Enero de 2022 ( o a la fimar del contrato)
- Duración de la transición menos de un mes
- Fase de operación normal del servicio hasta 31 de Diciembre de 2022
- Inicio de devolución del servicio 1 de Diciembre de 2022.
- Fin del servicio 31/12/2022

## 4.1 Fase de transición de entrada

La transición de los servicios actuales se plantea con una duración al menos de 1 mes, no obstante, será la licitadora la que plantee en su plan de transición la duración de las fases y estrategia más adecuada que garantice una transición de los servicios a la adjudicataria entrante sin afectar a los servicios ni niveles de servicio actuales.

Las condiciones de la transición son:

- La transición tendrá un coste que debe estar incluido en el coste total del servicio, es decir es transparente para EJIE y deben tener incluido todos los conceptos
- A partir del inicio real del servicio, se podrá proceder a la facturación de los servicios, mediante facturación mensual, una vez finalizado el mes.
- Si hubiera condicionantes, responsabilidad de EJIE, que impidieran el cumplimiento de estas fechas, se acordaría la nueva fecha de inicio de servicio

En cualquiera de los casos, la nueva adjudicataria será la responsable última del servicio, con lo que, si a la finalización de los contratos actuales, la adjudicataria no hubiera sido capaz de recepcionar con éxito la tarea encomendada, ésta deberá poner los medios necesarios para garantizar que el servicio se presta sin impacto, incrementando los recursos (materiales y/o personales) y desarrollando planes y procedimientos para aminorar dicho impacto, y sin coste para EJIE.

Durante las etapas de transición el Servicio lo seguirá prestando la adjudicataria saliente, mientras que la entrante recibe la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios, y se realiza el traspaso de actividad progresivamente.

Las licitadoras en su propuesta deberán presentar el **Plan de transición (recepción) previsto**, y se encargarán de coordinar y ejecutar el traspaso del servicio con la adjudicataria actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio.

El plan de transición contemplará, entre otros, i) la metodología propuesta para la fase, ii) los recursos necesarios para ejecutarla, iii) el calendario propuesto, iv) la estrategia de transición, v) la documentación, procedimientos o herramientas a traspasar o utilizar, vii) el equipo y comités que participarán en la fase.

La **aprobación de la transición** y por consiguiente del Periodo de transición no se dará por finalizada hasta el momento en que se realicen los pilotos o pruebas necesarias acordadas con EJIE de manera que se pueda probar y garantizar la correcta transición de los servicios.

Durante esta fase se deberá, como mínimo:

- Llevar a cabo la reunión de lanzamiento;
- Revisar el Plan de transición presentado en la propuesta para ajustarlo a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios en el Inicio del servicio;
- Presentar la nueva versión del Plan de transición actualizada que deberá ser aprobada por EJIE;
- Presentar al equipo que participará en la Fase de transición.

Al darse la transición entre empresa saliente y entrante, EJIE es la responsable de coordinar y de dar el visto bueno a la transición.

## 4.2 Prestación normal del servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

Debe tenerse en cuenta que los proyectos que estarán en vuelo van a condicionar la operación normal del mismo. Se identifican a continuación los proyectos ya identificados.

### 4.2.1 Posibles Proyectos durante la evolución del contrato

Migración de la **herramienta ITSM** que se está utilizando desde Remedy a la herramienta Service Now, lo que implica:

- Un soporte a demanda mientras dura la migración a la nueva herramienta para adaptar los procedimientos existentes a las nuevas operatorias.
- Una dedicación específica para que el servicio no se resienta y deberá adaptar su servicio y poner todos los recursos y medios necesarios de manera que esté en disposición de utilizar las herramientas de gestión del servicio y procedimientos implantados, mientras está el periodo de operación en paralelo con las dos herramientas.
- Un conocimiento de los participantes en el servicio de la herramienta tanto desde el punto de vista operativo como desde el punto de vista de gestión y funcionalidades.
- Traspasar y adaptar en caso necesario los grupos operativos, los procedimientos e instrucciones operativas a la herramienta de gestión final.
- Realizar la gestión del cambio hacia los Receptores/ Operadores del servicio de manera que sea transparente para ellos el contacto con el SAU
- Un cambio en los procedimientos operativos actuales.

Migración de la **centralita** que supondrá dedicación por parte de la adjudicataria por lo que deberá contemplarse como una fase de la implantación del servicio. Una vez implantada la solución, se contemplan dentro del servicio de la adjudicataria las siguientes tareas:

- Grabación de las locuciones del servicio
- Creación de grupos y lógica de operación, para nuevos servicios y/o evolución delos existentes
- Automatizaciones

### 4.2.2 Plan de devolución del servicio

Será tarea obligatoria, dentro de los 6 primeros meses de operación del servicio la entrega del plan de devolución del servicio, que será aprobado por EJIE a los 20 días laborables de la entrega, y que deberá incluir el detalle de las tareas, actores, dedicación, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la nueva adjudicataria entrantes durante la fase de devolución.

## 4.3 Devolución del servicio

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante al menos el último mes del Contrato (del periodo inicial o de las correspondientes prórrogas). Durante este periodo la adjudicataria saliente colaborará con la adjudicataria entrante en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el plan de devolución acordado con el Cliente. En concreto la adjudicataria deberá entre otras tareas a realizar:

- Continuar operando el servicio hasta el final del contrato
- Traspasar a la nueva adjudicataria entrante o al Cliente todo el conocimiento asociado con el servicio de cara a garantizar la prestación futura del mismo;
- Entregar al Cliente la totalidad de las herramientas y actualizaciones realizadas durante la prestación del servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc;

- Todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación de los Servicios; y
- Cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

# 5 Niveles de servicio

Se establece un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y un nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre la adjudicataria del Servicio y EJIE con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir la adjudicataria del Servicio. Se entiende que cada uno de los subservicios implantados (negocios), deben cumplir con los ANSs solicitados.

Alguno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son considerados críticos y por tanto llevan asociada una penalización en caso de incumplimiento. Otros, en cambio, tienen la función de Indicadores de rendimiento, para medir y detallar la calidad del Servicio a modo informativo sin conllevar asociada ninguna penalización en caso de incumplimiento.

Durante la ejecución de los servicios la adjudicataria podrá recoger indicadores adicionales a los indicados en el presente pliego en el modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio para su implantación en la fase de transición.

Adicionalmente la adjudicataria podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores, en cuyo caso se considerarán de obligado cumplimiento. Los ANS, serán revisados anualmente entre la adjudicataria y EJIE.

Una vez finalizado el periodo de transición, la adjudicataria estará obligada a reportar el nivel de los ANS con la periodicidad establecida.

## 5.1 Seguimiento y reporte de los ANS

La medición y el seguimiento de los niveles de servicio se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador, de forma que se garantice su correcto seguimiento dentro del Comité de Seguimiento del Contrato, sin perjuicio de que su seguimiento y análisis sea posible en cualquier momento.

La adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión.

La medición y el seguimiento de ANS se realizarán con la periodicidad que garantice su correcto seguimiento y reporte dentro del Comité de Seguimiento del Contrato sin perjuicio de que su seguimiento sea posible con carácter diario, mediante otras herramientas como un portal o cuadro de mando para el seguimiento del servicio, que permita para su vigilancia constante.

La adjudicaría presentará, adicionalmente, un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil del mes siguiente al período evaluado. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las justificaciones aportadas por la adjudicataria, reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en ese mes en el Comité de Seguimiento mensual. Todos los datos y referencias que conformen los ANS, deben ser de libre disposición para que EJIE pueda auditar y revisar tanto los datos resultantes como el origen y cálculo de estos.

## 5.2 Acuerdos de Niveles de Servicio

Los niveles de servicio se han definido en dos niveles, como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y como Indicador de Rendimiento Clave (IRC). Ambos serán indicadores de medida para monitorizar y controlar la correcta evolución de los servicios.

Anualmente como se comenta más adelante se llevará a cabo una revisión en el comité específico para revisar y actualizar siempre de acuerdo por las partes los niveles de servicio, principalmente i) revisar los objetivos de cumplimiento en base a las medidas obtenidas durante el año, ii) incorporar o eliminar nuevos ANS o IRC por petición de alguna de las partes, o iii) cambiar la categoría del indicador entre ANS y IRC.

Las entregas que se solicitan en el presente pliego, como es el plan de devolución no tiene la consideración de ANS. En cambio, la adjudicataria deberá remitir en tiempo y forma los documentos especificados, que estarán sujetos a la aceptación por parte de EJIE, que deberá de validarlos según los plazos que se acuerden. Dichos documentos no se considerarán validos si no disponen de la calidad necesaria según estándares de mercado.

Los niveles de servicio a medir y reportar para los servicios recogidos en este pliego serán como mínimo los siguientes:

### 5.2.1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

| Indicador | Título | Descripción del ANS | Objetivo de cumplimiento | Periodo de medida |
|---|---|---|---|---|
| ANS-01 | Disponibilidad Centralita | Este nivel de servicio mide el porcentaje de disponibilidad de la centralita de llamadas durante la ventana de medición. | ≥ 99,9% | Mensual |
| ANS-02 | Tasa de abandono | Este nivel de servicio mide el porcentaje de llamadas abandonadas antes de que sean atendidas por el agente. | < 10% | Mensual |
| ANS-03 | Porcentaje de tickets categorizados correctamente. | Este nivel de servicio mide el porcentaje de tickets que son categorizados correctamente. | ≥ 95% | Mensual |
| ANS-04 | Porcentaje de ticket asignados correctamente | Este nivel de servicio mide el porcentaje de tickets son asignados correctamente al grupo resolutor. | ≥ 90% | Mensual |
| ANS-05 | Incidencias resueltas en primer nivel | Este nivel de servicio mide el porcentaje de incidencias resueltas en el servicio Deitu | ≥88 % | Mensual |
| ANS-06 | % de incidencias reabiertas | Este indicador mide el número de incidencias reabiertas del total de incidencias cerradas en el mes | <=3% | Mensual |
| ANS-07 | % peticiones cerradas en 1 día | Este indicador mide el número de peticiones resueltas en 1 día laborable | 85% | mensal |
| ANS-08 | # de no conformidades del servicio | Este nivel de servicio mide el número de no conformidades (reclamaciones, quejas…) registradas. | <2 | Mensual |
| ANS-09 | Informes | Entrega de informes 2 días laborables antes de la reunión de seguimiento | 100% | Mensual |
| ANS-10 | # propuestas de mejora | Número de propuestas de mejora del servicio | >2 | Trimestral |

#### 5.2.1.1 Indicador de Rendimiento Clave (IRC)

| Indicador | Título | Descripción del IRC | Objetivo de cumplimiento | Periodo de medida |
|---|---|---|---|---|
| IRC-01 | Correos del buzón de tramitados antes de 15 minutos | Este nivel de servicio mide el porcentaje de correos del buzón de tramitados antes de 15 minutos. | ≥ 70% | Mensual |
| IRC-02 | % de satisfacción | Porcentaje de satisfacción a partir del resultado de las encuestas a usuario | ≥98% satisfactorio | Mensual |
| IRC-03 | Incidencias abiertas durante más de un mes | Este nivel de servicio mide el número de incidencias que permanecen abiertas durante más de 1 mes de todas las incidencias. | 0 | Mensual |

### 5.2.2 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio.

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que EJIE considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento.

La herramienta a utilizar para medir los tiempos será la herramienta de gestión de tickets de EJIE, extrayendo el tiempo registrado entre los diferentes estados de un ticket. Los tiempos computarán en función de la definición cada tipo de indicador.

#### 5.2.2.1 Cálculo de indicadores.

El cálculo de los indicadores se realiza según las fórmulas especificadas en la tabla siguiente:

| Indicador | Título | Fórmula |
|---|---|---|
| ANS-01 | Disponibilidad Centralita | $\frac{Nº\ total\ de\ horas\ de\ disponibilidad\ de\ la\ centralita}{Nº\ total\ de\ horas\ comprometidas\ en\ el\ mes} * 100$ |
| ANS-02 | Tasa de abandono | $\frac{Nº\ Total\ de\ llamadas\ no\ atendidas\ en\ el\ mes}{Nº\ Total\ de\ llamadas\ entrantes\ al\ sistema\ en\ el\ mes} * 100$ |
| ANS-03 | Porcentaje de tickets categorizados correctamente. | $\frac{Muestra\ del\ Nº\ tickets\ categorizados\ correctamente}{Muestra\ del\ Nº\ Total\ de\ tickets} * 100$ |
| ANS-04 | Porcentaje de ticket asignados correctamente | $\frac{Nº\ \ Total\ de\ Tickets\ asignados\ correctamente}{Nº\ Total\ de\ Tickets} * 100$ |

| | | |
|---|---|---|
| ANS-05 | Incidencias resueltas en primer nivel | $\frac{Nº\ Total\ de\ Tickets\ solucionados\ por\ 1er\ nivel}{Nº\ Total\ de\ tickets\ solucionados} * 100$ |
| ANS-06 | % de incidencias reabiertas | $\frac{Nº\ de\ incidencias\ de\ reabiertas}{Número\ de\ incidencias\ cerradas}$ |
| ANS-07 | % peticiones cerradas en 1 día | $\frac{Nº\ Total\ de\ peticiones\ realizadas\ por\ Deitu\ en\ 1\ día}{Nº\ Total\ de\ peticiones\ realizadas\ por\ Deitu} * 100$ |
| ANS-08 | # de no conformidades del servicio | $Nº\ no\ conformidades\ (reclamaciones, quejas\ , \ldots)\ registradas.$ |
| ANS-09 | Informes | Informes entregados a tiempo |
| ANS-10 | # propuestas de mejora | Nº de propuestas de mejora aceptadas en el trimestre |

## 5.3 Modificaciones de los ANS

Anualmente los ANS serán revisados en el Comité Estratégico con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más exigentes, debido a la mejora continua y curva de aprendizaje del servicio.

Para alinear el modelo de ANS a los requerimientos de EJIE y al cumplimiento de mejores prácticas, ambas partes podrán proponer cambios sobre el modelo, que serán revisadas por el Comité Estratégico y aprobadas por las partes.

Se considerarán cambios del modelo:

- La definición de nuevos indicadores.
- Variación en la forma de cálculo de un indicador (fórmula de cálculo, ventana temporal, muestra, etc.).
- Modificación de los valores objetivos definidos.
- Cualquier modificación en el modelo que sea requerida con motivo de cambios regulatorios y/o normativos futuros.

## 5.4 Plan de continuidad del servicio

Se presentará un plan de continuidad del servicio. Se deben realizar simulacros de dicho plan.

**Requisitos obligatorios:**

- La proveedora deberá disponer de un plan de continuidad de negocio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.

- La proveedora deberá contar con un plan de pruebas exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder evidenciarlo ante una puntual solicitud de EJIE.
- La proveedora deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- La proveedora informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal

**Requisitos opcionales:**

- Disponer de una política de continuidad de la proveedora que esté alineada con el servicio prestado a EJIE
- Disponer de un análisis de impacto en el negocio (BIA) que sirva como base para el plan de continuidad del servicio. Este BIA debería contemplar el grado de afección que, sobre el servicio a EJIE, tendría un incidente disruptivo a nivel de la empresa proveedora.

# 6 Gobierno y seguimiento del servicio

## 6.1 Responsabilidades y gestión del servicio

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción de los clientes y Receptores del servicio de los centros de EJIE.

La adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. Los órganos responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

La adjudicataria deberá identificar una única persona interlocutora, con el rol de Dirección de Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicha persona será la responsable de gestionar y coordinar el Servicio. Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de tres niveles:

- **Nivel estratégico**, orientado a la resolución de conflictos que impactan en el servicio, mejora progresiva de los mismos y a la modificación del contrato de manera que este alineados con los objetivos de EJIE.
- **Nivel seguimiento del servicio**, Este nivel se encarga de realizar un seguimiento de los SLA, la priorización de iniciativas y de resolver los problemas con bajo impacto en el servicio.
- **Nivel operativo** está ligado a la ejecución concreta de los servicios. Por ello, se encarga del seguimiento diario del servicio, realizando la revisión de las incidencias, interrupciones de servicio, riesgos y seguimiento de los proyectos.

Los acuerdos alcanzados en los comités quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad de la adjudicataria su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión, así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que EJIE ratifique su contenido.

## 6.2 Modificaciones en los servicios

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el servicio, en la estimación que se realiza en los datos aportados en el ANEXO II – Datos del servicio, del enfoque del Servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del Servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de la Clientela en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad trimestral, o a demanda de EJIE, siendo dichas modificaciones obligatorias para la adjudicataria.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados. Las causas que pueden motivar la modificación del Servicio se han expuesto anteriormente en el *Pliego de condiciones particulares (PCP*).

# 7 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A., así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. La Licitadora pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- La licitadora se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas Licitadoras ” (Anexo Seguridad del presente PCT, publicadas también en www.ejie.eus, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la adjudicataria, de modo que:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Licitadores” de dichas políticas:
    - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
    - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “de la Licitadora”
    - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- La adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas Licitadoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno.” que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la Adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

# 8 Anexo I - Relación de sistemas de información y aplicaciones corporativos del Departamento de Educación

## 8.1 Plataformas Educativas

**Plataforma de Comunicación: Liferay – Alfresco**

El Departamento de Educación del Gobierno Vasco tiene herramientas que ayudaran a mejorar yagilizar la comunicación con los agentes educativos a través del canal web:

- La comunicación interna de los centros mediante un sistema de comunicación interno (Intranet)que da servicio a los agentes educativos, extendiendo el centro y las aulas más allá del propio recinto educativo y conformando un nuevo "centro virtual".
- La comunicación externa de los centros con su personal, alumnado y familias (Portal deInternet de los centros) y del Departamento con la ciudadanía (Portales Temáticos del Departamento).
- Las plataformas tienen integración con el sistema de seguridad XL-net y con la aplicación e Administración Delegada (W59).

**X94 Portal Educativo: Ikasgunea J2EE – Liferay – Web Services**

El portal educativo ofrece servicios de información dirigido a las familias y al alumnado de los centros de educación. Estos servicios son de dos tipos:

- Servicios de información pública. Permiten la consulta, sin estar identificado, de información de interés para estos perfiles, como el catálogo de centros educativos y la puntuación en el proceso de matrícula en función del domicilio habitual.
- Servicios de información privada, previa identificación y proceso de validación de OTP. Se proporcionan servicios de consulta de los datos de gestión académica que el Departamento dispone de las alumnas y alumnos de los centros de la Comunidad Autónoma Vasca así como el acceso a procedimientos de gestión. Este Portal habilita el acceso, entre otros, a:
    - Consulta y modificación de datos personales.
    - Datos de matrícula.
    - Cuadro docente que imparte asignaturas a un alumno/a así como equipo directivo delcentro
    - Cuadro horario
    - Calendario escolar
    - Calificaciones
    - Faltas de asistencia y Justificación.
    - Historial académico
    - Descarga de certificados oficiales
    - Calendario de servicio de comedor contratado.
    - Servicio de Transporte
    - Información de Becas de ayudas, así como la validación del borrador emitido por el Departamento.
    - Solicitud de admisión de los diferentes niveles educativos, solicitud para la realización de pruebas de acceso. Consulta de información en las diferentes fases del proceso.

**AC98 Portal Irakaslegunea J2EE – Liferay – Web Services**

El portal Irakaslegunea ofrece un área privada de información dirigida a los profesionales que tienen algún tipo de relación con el Departamento. Permite la identificación vía XLNets o vía DNI, además del registro de la persona. En función del perfil con el que se le identifique tendrá acceso, entre otros, a:

- Consulta y modificación de datos de contacto
- Información de académica de sus alumnos/as
- Información de su cuadro horario
- Calendario escolar del centro
- Cuadro docente del centro en el que imparte clase.
- Acceso a trámites administrativos
- Acceso a las aplicaciones de gestión que su perfil le permite.
- Gestión de la formación
- Obtención y descarga de certificados oficiales
- Acceso a hoja de servicios, nóminas y t10
- Consulta de títulos y habilitaciones que el Departamento tiene.
- Gestión de la documentación del centro, relacionada con la Inspección educativa.

**Y86P Portal Ordezkagunea J2EE – Liferay – Web Services**

El portal Ordezkagunea ofrece un área privada donde los candidatos y candidatas a sustituciones docentes pueden inscribirse a la oferta de plazas diaria que se hace pública, gestionar el orden de preferencia a las que quiere solicitar sustitución, información de la adjudicación. Además, podrá consultar su situación laboral así como tramitar el cambio de la misma.

Se hace referencia a este portal en la sección de Gestión Telemática de Sustituciones dentro de las aplicaciones de Gestión de Personal.

**W17/W24 Gestión de Portales e Intranet J2EE – Liferay – Alfresco**

La plataforma pone a disposición de los centros o de otras iniciativas del Departamento la funcionalidad de crear y gestionar portales web (de acceso público) así como espacios privados. Para esto la plataforma proporciona un espacio que inicialmente está cargado con un Portal base, y sobre el que se proporcionan funcionalidades base de gestión de Portales y de contenidos web: listado de contenidos, arquitectura de información base junto a plantillas de presentación, publicación de eventos, publicación de documentación de interés e integración con servicios externos como Google Analytics, facebook, twitter, flickr, youtube,…

Además, se proporcionan mecanismos que faciliten el posicionamiento web y la posibilidad de poner en marcha servicios de búsqueda de información sobre ese portal web, a través del motor de búsqueda de SOLR.

Para la solución de Intranets la plataforma incorpora:

- Identificación de los usuarios a través de la plataforma y sistema de autenticación corporativo del Gobierno Vasco. Los centros, a través de la aplicación de Administración delegada, pueden

gestionar los accesos a su Intranet de las cuentas de las personas vinculadas a su centro (tanto PDIs como PAS), permitiendo, además, gestionar el tipo de acceso que tendrá (sólo en modo lectura, visualización de contenido personalizado en función del perfil que tiene en el centro: dirección, jefatura de estudios,…)

- Identificación de los usuarios mediante sus cuentas corporativas de DNI.
- Single Sing On entre los componentes del sistema educativo. Una vez que la persona se identifica en la Plataforma no es necesario la identificación en otros elementos como alfresco o las aplicaciones.
- Acceso a las solicitudes gestionadas por el centro. Se habilita un espacio en el que cada usuario podrá consultar las solicitudes que envía al centro o a otras entidades del Departamento haciendo uso de los formularios que se gestionan a través de la w58.

Dentro de la gestión de Intranets se habilita un espacio específico para la comunicación del Departamento con sus centros. Dentro de este espacio existen varias iniciativas que establecen éste como un canal de comunicación activo:

**Dirección de centros.**

Habilita la recogida de documentación que los centros tanto públicos como concertados deben transmitir a la inspección a través de esta plataforma. El acceso se realiza, sólo, para los directores y directoras de estos centros, a través de sus cuentas de XLNets, validando su puesto en el aplicativo del DAE. Entre otra documentación que se recoge a través deesta plataforma está:

- Repositorio de documentación, con información relacionada a la zonificación de educación infantil, primaria y ESO. Dando acceso a este repositorio desde aplicaciones del Departamento.
- Envío de convocatorias a los centros
  - ✓ Dirigidas a diferentes perfiles:
    Públicos/concertados
    Por nivel educativo
    Dirigido a sindicatos.
  - ✓ para la actualización de documentación gestionada por esta dirección, especialmente:
    Alegaciones a la Relación de Puestos de Trabajo
    Propuesta de zonificación
    Concurso de traslados

**Gestión Ayudas a centros Públicos**

Espacio en marcha desde el 2014 dirigido a los centros de educación públicos donde anuncian y publican convocatorias de ayudas con dotación económica, así como convocatorias para otro tipo de proyectos. Este espacio da acceso a:

- La información de las convocatorias
- La solicitud que podrá ser enviada por parte de los directores y directoras de los centros de educación
- La justificación de las mismas.
- La consulta online del estado de estas solicitudes.

Las convocatorias gestionadas a través de este espacio son, en torno a 60, divididas en:

- Agenda 21
- Bidelaguna
- Bikaintasunerantz
- Clases sin Humo
- Coeducación-7
- Coeducación-50
- Dispositivos digitales
- Diversificación Curricular
- EGB
- Eleaniztasunerant
- Erasmus+
- Espar
- Experimentación Multilingüe
- Hausopoa
- IKPP
- Inmersión Lingüística
- Materiales didácticos
- Nolega
- PREE
- Refuerzo Lengua Extranjera. FP
- Sarbideprobak
- Sare_Hezkuntza Gelan
- Tratamiento integrado de las lenguas
- Ulibarri
- Zientzia Hezkuntza

El área que gestiona la convocatoria tiene las herramientas necesarias para la gestión de la misma.

**W58 – Sistema de Diseño y Gestión Formularios J2EE – Alfresco - Excel**

Este sistema facilita la creación/gestión por parte de un usuario final, de formularios para la recogida de información para encuestas o cualquier otro tipo.

El usuario podrá establecer para cada formulario la tipología de campos: Campo de texto, lista de selección Combo, Check box, según sus necesidades. Algunos de estos campos se integran con los sistemas del Departamento, realizando validaciones contra catálogo de información, o precargando información en ellos a partir de datos de la persona identificada.

Igualmente podrá incluir campos para el anexado de ficheros cuyo almacenamiento se realiza en los sistemas corporativos de Gobierno Vasco (PID).

El sistema de diseño de formularios permite la configuración para que el envío de formulario realice el registro de E/S de la solicitud, y permite descargar la información asociada a este registro por parte de la persona.

Los formularios podrán ser enlazados mediante url en portales, intranets y/o aplicaciones, igualmente los datos de las respuestas se podrán descargar en formato Excel y podrán realizarse descargas de la documentación remitida por las personas. Se podrá controlar el acceso a esos formularios, siendo públicos o privados, así como el número de solicitudes que una misma persona envía.

Existen 2 perfiles diferenciados:

- Diseñador: quien define el formulario
- Gestor: aquel que gestiona/recibe las respuestas al mismo.

**MO04 – Moodle PHP**

Entorno virtual de aprendizaje que el Departamento pone a disposición de los centros. Todos los centros que lo solicitan disponen de un espacio, en el que de manera autónoma: gestionan los cursos, la matriculación y calificación de los alumnos, gestión de recursos educativos. En la actualidad la versión de producto 3.8.

En este apartado y a modo orientativo se muestran las instancias de webs, intranets, gestión documental y Moodle:

- Centros con web 360
- Centros con intranet 66
- Centros con Moodle 337

## 8.2 Gestión Académica

**V55 Oferta Académica y Plan de Estudios J2EE Geremua 2+, PL/SQL, Alfresco, Excel / Argo**

- Plan de estudios

  El plan de estudios es el repositorio de las enseñanzas definidas en la comunidad. Dicho mantenimiento incluye: Planes de estudios, niveles educativos, cursos, especialidades, módulos, etc. Además del mantenimiento de las tablas maestras de los estudios incluye la implantación de los estudios por curso académico, es decir, que plan-nivel-curso-especialidad se puede cursar en cada curso académico.

  Este sistema es básico y fundamental para todas la Gestión Académica y para la mayor parte de las aplicaciones de servicios: Becas, Conciertos,…., etc.

- oferta

  El sistema de oferta formativa de gestión académica permite:

- Establecer las enseñanzas y modalidades de impartición que oferta cada centro de la CAE. Las posibles enseñanzas y tipos de impartición ofertados son:

  Dentro de las enseñanzas de régimen general:

  - Educacion obligatoria: infantil, primaria, eso juntos con las enseñanzas de aula estable de estos nivel
  - Educacion postobligatoria:
    - Bachillerato, en las modalidades de impartición de oferta completa, libre., distancia y nocturno
    - Formación profesional básica
    - Formación profesional, grado medio y superior, en las modalidades de oferta completa, parcial, libre y a distancia.
    - Educacion para adultos

  Dentro de la enseñanza especializada:

    - Enseñanzas deportivas y artísticas.
    - Enseñanzas artísticas
    - Ciclos de artes plásticas y diseño.
    - Estudios superiores de diseño.
    - Enseñanzas de música
    - Enseñanzas de idiomas.
- Planificar el número de grupos y plazas ofertados por cada centro de la CAE, permitiendo ajustar la oferta a la demanda.
- Cada centro puede definir a través del módulo de oferta, su oferta de asignaturas optativas y específicas.
- Conocer mediante diferentes explotaciones las enseñanzas ofertadas por territorio, municipio, centro, modalidades de impartición, enseñanzas, contrastes de oferta / demanda, …
- Proceso para la inicialización de un curso académico a partir de la información del curso académico anterior

**V56 Admisión / Matrícula J2EE Geremua 2+, PL/SQL, PID, Excel / Argo**

- Admisión:

Este módulo agrupa los procedimientos de admisión de los siguientes niveles educativos:

- Infantil / primaria / eso
- Bachillerato
- Formación profesional básica
- Formación profesional grado medio y superior en la modalidad de oferta completa
- Formación profesional a distancia
- Enseñanzas deportivas (Kirolene)
- Enseñanzas artísticas (Dantzerti)
- Ciclos de artes plásticas y diseño
- Estudios superiores de diseño
- Enseñanzas elementales y profesionales de música.
- Educación para adultos

Todos los procesos de adjudicación constan de:

- Gestión de plazos de cada una de las fases del proceso

- Recogida de solicitudes en los plazos indicados en la orden de admisión correspondiente. Esta recogida de solicitudes se realiza en los centros educativos o bien lo puede realizar directamente el ciudadano desde la web.
- Baremación de las solicitudes de acuerdo a los criterios puntuables en el nivel correspondiente
- Adjudicación provisional, definitiva, 2º y 3º opciones: proceso automático que teniendo en cuenta las plazas ofertadas y las solicitudes baremadas adjudica las plazas según lo especificado en la orden de admisión correspondiente.
- Publicación de las listas correspondientes en el portal de ikasgunea
- Reclamación a las listas de adjudicación provisional
- Adjudicación manual
- Listados de gestión: relación de solicitudes, listados de admisión provisional y definitiva, listados para la gestión de las listas de espera, …

- Matricula
  - Recogida de matricula

    ✓ Este módulo permite gestionar la matricula del alumnado de los centros de la CAE.

    ✓ Desde los centros educativos: el alumno/a se matricula en un centro, nivel, curso, modalidad/ciclo formativo.

    ✓ Por cada matricula se recogen tanto las asignaturas/módulos/ ámbitos en que se matricula el alumno/a, así como las asignaturas pendientes, asegurando que la matricula cumple la normativa establecida en el plan de estudios vigente.

    ✓ Se contemplan los siguientes niveles: infantil /primaria / eso, bachillerato, formación profesional, Educacion para adultos, Enseñanzas deportivas, Artes plásticas y diseño (ciclos y estudios superiores), Enseñanzas Artísticas y Enseñanzas de música

    ✓ La matrícula, además de por el nivel puede variar según el tipo de impartición de la enseñanza: oferta completa, parcial, libre, distancia y nocturno.

  - Matricula online

    En el caso de la formación profesional a distancia, los estudios superiores de diseño y las enseñanzas deportivas los alumnos/as que han obtenido plaza en el proceso de admisión correspondiente pueden realizar la matricula desde la web sin necesidad de ir al centro.

  - Gestión y recepción de pagos de matrícula

    La enseñanza obligatoria, el bachillerato y la formación profesional presencial son gratuitos. Sin embargo, la Formación profesional libre, la formación profesional a distancia, así como las enseñanzas deportivas, las enseñanzas de música y las enseñanzas artísticas están sujetas al pago de un precio público.

    Pudiendo ser, dependiendo del nivel, el precio público un precio fijo o bien un precio por cada módulo en que se matricula el alumno-a o bien un precio calculado en funcion del número de créditos y tipo de créditos en los que se realiza la matricula.

En estos niveles el pago de este precio público se realiza a través de la pasarela de pagos del Gobierno Vasco. Para los niveles en los cuales la orden de precios públicos contempla la posibilidad de fraccionar el pago en plazos se permite al alumno-a seleccionar la forma de pago, permitiendo al alumno-a decidir si desea fraccionar el pago en los plazos contemplados por la orden de pagos y si desea o no domiciliar los pagos.

- Procesos para la promoción automática del alumnado.

  Modulo que qué permite la generación automática de la matrícula en el curso siguiente en función de la información de promoción recogida en notas y faltas.

- Comisiones de escolarización.

  Permite gestionar las solicitudes de escolarización, a través de la comisión de escolarización, de los alumnos/as recién llegados a la comunidad autónoma de Euskadi.

  Las delegaciones territoriales y servicios centrales pueden resolver dichas solicitudes, así como cerrar las comisiones y notificar las resoluciones a los implicados tanto a centros como familias. Las notificaciones se realizan vía email y SMS

- Traslados

  Gestión del movimiento del alumnado de la enseñanza obligatoria entre los distintos centros de la CAV. Las solicitudes de traslado las realiza el centro educativo y las autoriza planificación de centros

- Gestión de PRL

  Permite establecer las necesidades de refuerzo lingüístico en cada centro educativo en función de las características del alumnado.

- Anulaciones

  En el caso de las enseñanzas postobligatorias y con el fin de no agotar los años en que el alumno/a puede permanecer escolarizado, los alumnos/as podrán solicitar al Director/a del Centro la anulación de la matrícula cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

  - ✓ enfermedad prolongada de carácter físico o psíquico,
  - ✓ incorporación a un puesto de trabajo u
  - ✓ obligaciones de tipo familiar que impidan la normal dedicación del estudio.
  - ✓ Anulación de oficio por faltas de asistencia

- Convalidaciones / Exenciones y Renuncias a convocatoria

  Permite solicitar y resolver la concesión de convalidaciones, exenciones y renuncias a convocatorias de ciertos módulos. Justificando la solicitud mediante la documentación acreditativa correspondiente y trasladando el resultado a la aplicación de notas y faltas.

- Exenciones de euskera

  Gestión de las solicitudes de exención a la enseñanza y/ o evaluación de la lengua vasca. Afectan a primaria, ESO, bachillerato y EPA reglada.

- Gestión de plazos

Módulo que permite establecer cada proceso en qué periodo está abierto y en dicho periodo que tipo de acción se puede realizar (alta, baja. modificación)

Excepciones a plazos: permite establece una excepción al plazo generala para un centroo subconjunto de centros.

- Explotaciones de datos y descargas.

Conjunto de explotaciones que permite tanto al centro como al departamento conocer la situación de la matricula según distintos puntos de vista.

**AB75 Escuelas Oficiales De Idiomas UDA 3.0, PL/SQL, PID , Excel/Argo**

Este aplicativo aborda la gestión de la oferta, la admisión y matricula de las Escuelas Oficiales deidiomas de la CAV, tanto del alumnado oficial como del alumnado por libre.

- Definición y gestión de la oferta. Configuración de grupos

Cada Escuela Oficial podrá definir y mantener año a año los distintos grupos que oferta para cada idioma y nivel.

- Definición y gestión de la oferta. Definicion de las plazas ofertadas para los exámenes libres

- Proceso de admisión del alumnado oficial

  Durante este proceso el alumnado realiza sus solicitudes desde el portal de alumnado y familias, Ikasgunea, y estas solicitudes son tramitadas y gestionadas por las escuelas oficiales de idiomas.

  El proceso de admisión consta de dos periodos de adjudicación.

  - ✓ El primer periodo consta de una adjudicación provisional, una fase de reclamaciones y una adjudicación definitiva. Una vez publicada la adjudicación definitiva el alumnado puede confirmar su matrícula mediante el pago del precio público correspondiente a través de la pasarela de pagos del Gobierno.

    Una vez finalizado el periodo de pago se analizan los pagos realizados y se notifica la situación provisional de admitidos y excluidos por no pago, abriéndose el plazo de reclamaciones al pago.

    Una vez finalizado el periodo de reclamaciones al pago se notifica al alumnado la situación definitiva de admitido-a o excluido por no pago.

    El segundo periodo de adjudicación, orientado a cubrir las plazas sobrantes del periodo ordinario con el alumnado que no pudo presentar su solicitud en el plazo ordinario, consta de una adjudicación definitiva sin baremación, una publicación de listas definitivas, el pago del precio público de la matrícula, la notificación provisional de la situación de admitidos o excluido por no pago, una reclamación al pago y la notificación definitiva de admitido-a o excluido-a.

- Matricula presencial del alumnado oficial. Una vez finalizado el plazo de admisión del alumnado oficial, el alumno-a se podrá matricular presencialmente en las escuelas oficiales de idiomas, en

las plazas vacantes.

- Matricula del alumno-a por libre: el alumno- a rellena en ikasgunea su matrícula y paga el precio público para realizar el examen a través de la pasarela de pagos del Gobierno.
  Una vez finalizado el plazo de matrícula libre se notifica la situación provisional de admitidos y/o excluidos por no pago o por falta de documentación.
  El alumnado puede reclamar esta exclusión por no pago o por falta de documentación durante el periodo de reclamaciones al pago. Finalizado este período de reclamaciones al pago se notifica la situación definitiva de admitidos-as o excluidos-as

Conjunto de explotaciones que permite tanto al centro como al departamento conocer la situación de la matricula según distintos puntos de vista.

**W67 Necesidades Educativas Especiales J2EE Geremua 2+, PL/SQL, Alfresco, Excel / Argo**

Aplicación para el tratamiento íntegro de alumnos de necesidades educativas especiales,desde:

- las solicitudes de los centros de nuevos alumnos con NEE o solicitudes específicas de alumnos con NEE como Adaptaciones Curriculares (ACIs), Flexibilización, etc.,
- las evaluaciones y clasificaciones de los asesores de berritzegune,
- aprobaciones de Inspección y Servicios Centrales y
- la designación de profesorado de pedagogía terapéutica y personal especialista de apoyo educativo, que atenderán a dichos alumnos.

Módulos:

- Gestión de Solicitudes
- Consulta de Alumnado
- Previsiones de profesorado (profesorado de pedagogía terapéutica y personal especialista de apoyo educativo (para centros públicos))
- Gestión de convocatoria anual de Especialistas de Apoyo Educativo para centros concertados.
- Listados y Explotaciones diversas

**W49 Calendario Escolar J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

La aplicación de Calendario Escolar es utilizada por los centros para informar al Departamento de Educación del calendario escolar que regirá a lo largo del curso académico en el centro. Estos calendarios se hacen de acuerdo a la resolución de comienzo de curso que emite el Departamento de Educación, y han de cumplir las directrices que en dicha resolución se incluyen. Los calendarios son aprobados y firmados por los delegados territoriales y expuestos en el centro.

Los calendarios recogen el día de inicio y fin del curso, los periodos de jornada intensiva si los hubiese, los días festivos del centro, y las horas de inicio y fin de la jornada escolar.

Con el objetivo de obtener y validar los calendarios, para un curso académico, de todos los centros de enseñanza pública y privada de la C.A.P.V se manejan y definen en la aplicación los siguientes conceptos:

- Cuadro de Mando.
- Normas.
- Plantillas.
- Calendarios Oficiales.
- Calendarios de Centro.

El **Cuadro de Mando** muestra por cada nivel, la fase en que se encuentra (fase de introducción de normas y plantillas, fase de introducción de Calendarios Oficiales, Fase de introducción de Calendarios de Centro) y su estado (abierto – validado, abierto – pendiente de validar, cerrado). Pudiendo también modificar la fase/estado de los niveles desde el Cuadro de Mando.

Las **Normas** establecen los periodos lectivos y de clase (días lectivos, días de clase, horas de clase, Inicio del periodo, fin del periodo,) para cada agrupación de niveles de enseñanza (infantil, primaria, bachiller, FP.,) y por cada red (pública y privada).

Las **Plantillas** definen los días festivos para cada nivel de enseñanza (infantil, primaria, bachiller, FP, …), territorio (Álava, Vizcaya, Guipúzcoa) y red (pública, privada).

Los **Calendarios Oficiales** se basan en las normas y plantillas definidas para los niveles por territorio y red. Para poder crear un calendario oficial, primero se debe tener definida la norma y plantilla correspondiente y estar validada y cerrada. La correspondencia entre los Calendarios Oficiales y las Normas y Plantillas, se establece en base a los siguientes datos: Nivel, Territorio, Red, Turno, Curso, Especialidad. Existiendo, mínimamente, un Calendario Oficial por cada Nivel-Territorio-Red. Esto significa que se deberán definir, al menos, 3 Calendarios Oficiales por cada Norma (Álava, Vizcaya, Guipúzcoa).

Los **Calendarios de Centro** se definen por los centros de enseñanza. Estos deberán generar obligatoriamente un calendario por cada nivel que imparta el centro, debiendo ser válidos y estar aceptados por el inspector. A aquellos centros que no entreguen un calendario válido en el tiempo establecido, se les realizará un “cierre de oficio”, asignándoles el Calendario Oficial.

**W18 Cuadros Horarios (D.A.E.)  J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo D.A.E.**

Documento de actividad escolar. Aplicación para informar de los cuadros horarios de los centros educativos, tanto el horario de los alumnos como el de los profesores. Se recoge la actividad semanal de los docentes, horas de docencia y no docencia, y de los alumnos, indicando en cada momento de la jornada escolar el detalle de lo que están haciendo cada uno de ellos (un profesor imparte una materia a un grupo de alumnos en un idioma en una determinada aula y en un intervalo horario)

- Módulo de Cargos Directivos: Equipos directivos, en el que se registran los equipos directivos nombrados para los centros públicos
- Módulo de Auxiliares de Conversación: Gestiona Auxiliares de conversación. Personas extranjeras que ayudan en el aprendizaje de los alumnos de las lenguas extranjeras.
- Módulo de Huelgas y absentismos del profesorado. pretende contribuir a facilitar a los centros educativos las tareas que implica la gestión de las ausencias del profesorado, así como registrar y visualizar los datos referentes a las huelgas que se hayan desarrollado a lo largo de un curso lectivo.
- Módulo de absentismos

  Permite informar de manera periódica a inspección por parte de los centros, que alumnos han tenido un numero de faltas de asistencias mayor al 20% de su registro de dedicación lectiva en los niveles en los que la asistencia es obligatoria.

  Permite hacer un seguimiento de las razones, periodos y centros donde uno o varios alumnos no están recibiendo una formación presencial.
- Módulo aprendizaje no presencial del alumnado

  Permite a inspección conocer el alumnado que está recibiendo una educación no presencial y detectar posibles problemas derivados de esta situación.
- Módulo Apoyo Educativo: Gestiona personal de apoyo educativo: Se recoge para este tipo de personal los periodos activos y las tareas a las que se dedica a lo largo de la semana

**W18 Sistema de Generación de Horarios Entorno: C++ y librería Grafica QT**

Aplicación utilizada por los centros para generar sus cuadros horarios. Está conectada con el DAE, de modo que la información de partida (profesores, grupos, materias y aulas) es descargada desde el DAE e incorporada al programa. En el generador de horarios se indica la totalidad de la carga lectiva de los grupos de alumnos y el programa se encarga de distribuirla a lo largo de la semana, teniendo en cuenta las restricciones de tiempo, lugar, profesores y grupos que el centro haya indicado. Una vez generados los horarios, estos se pueden imprimir para entregar a los profesores, y una vez que cuente con el visto bueno del centro, exportar esa información al DAE, ahorrando tiempo y esfuerzo a los centros en la cumplimentación del DAE.

**W50 Calificaciones/Faltas/Cuaderno Digital J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

- Calificaciones / Faltas de Asistencia /Absentismo

La aplicación de notas y faltas es, como su nombre indica, la aplicación que usan los centros para indicar las calificaciones y las faltas de los alumnos. Su uso es obligatorio para recoger la información de las evaluaciones finales que marca el sistema, mientras que su uso para las evoluciones parciales que cada centro define es voluntario. Tiene tres formas diferentes de registrar las faltas del alumnado para adecuarse a las necesidades del alumno. La información de las calificaciones y de las faltas puede cargarse mediante fichero.

También se usa para generar las actas oficiales de los grupos que serán entregadas a inspección. Dicha información es la que alimenta la aplicación de Expediente Académico.

- Cuaderno Digital

Esta aplicación va de la mano de la aplicación de Notas y Faltas. En ella se recoge la programación de cada materia, las diferentes unidades didácticas y actividades que la componen y su relación con el proyecto curricular de la materia. Dicha programación se adapta al horario de cada grupo en esa materia y a partir de ese momento se puede hacer un seguimiento de la impartición de la materia, así como de la evolución del alumno en las actividades y llegar a la nota final del alumno en base a las diferentes calificaciones que el docente haya puesto sobre las actividades que se consideren evaluables.

- Conductas contrarias

Este sistema permite el registro y seguimiento de los casos de maltrato escolar y conductas contrarias (individuales y/o colectivas) acaecidas en los centros educativos del País Vasco en base al procedimiento instaurado por la Inspección de Educación.

Se utiliza el Gestor de Estados y Actuaciones (W02-GEA) para definir el flujo de trabajo (proceso) en cada uno del diferente tipo de casos.

**W68 Formación Centros Trabajo y FP Dual J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Sistema que realiza la gestión de las actividades de Formación en Centros de Trabajo, y FP Dual, por parte del alumnado de F.P. en empresas,

El sistema aglutina las siguientes funcionalidades

- Gestión de centros educativos que participan en el programa de FP Dual o FCT.
  - Datos generales y de contacto del centro
  - Selección de Coordinadores y Tutores
- Gestión de empresas y centro de trabajo que participan en el programa de FP Dual o FCT.
  - Datos generales y de contacto de la empresa y de los centros de trabajo asociados a cada empresa.
  - Gestión de Instructores de cada uno de los centros de trabajo.
    - Gestión de alumnos que participan en el programa de FP Dual o FCT.
  - Selección de alumnos y tutor del alumno
  - Gestión de alumnos que participan en programas de Erasmus o Leonardo y realizan la FCT en el extranjero.
    - Planes de FCT - FP Dual
  - Definición el calendario de las prácticas y FP Dual.
  - Definición de los planes.
    - ✓ Fechas previstas, horas totales.
    - ✓ En el caso de FP dual además los periodos de asistencias, horario y calendario laboral.
  - Gestión de envíos y modificaciones para su aprobación por parte de servicios centrales.
    - Asignación de FCT y FP Dual

- Asignación de los alumnos a su centro de trabajo.
- Definición de los periodos de asistencia y horario de cada uno de los días.
- Información del tutor, instructor, calendario de la práctica y situaciones excepcionales.
- Gestión de envíos y modificaciones para su aprobación por parte de servicios centrales.
- En FP Dual, gestión de la documentación asociada a cada práctica.
  - Asignación de Becas
    - Asignación de los alumnos becados a su centro de trabajo.
    - Definición de los periodos de asistencia y horario de cada uno de los días.
    - Información del tutor, instructor, calendario de la práctica y situaciones excepcionales.
    - Gestión de envíos y modificaciones para su aprobación por parte de servicios centrales.
  - Formación en empresa
    - Programa piloto para los alumnos de primero, solo forman parte de este programa algunos centros educativos
    - Asignación de los alumnos a su centro de trabajo.
    - Definición de los periodos de asistencia y horario de cada uno de los días.
    - Información del tutor, instructor, calendario de la práctica y situaciones excepcionales.
    - Gestión de envíos y modificaciones para su aprobación por parte de servicios centrales.

**W69 Historial Académico J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

- Historial Académico

La aplicación de expediente académico recoge la información que el alumno ha ido generando a lo largo de su vida escolar. Recoge la escolarización del alumno, es decir, los cursos y los centros en los que ha estado matriculado en el sistema educativo, las notas que ha obtenido a lo largo de esos cursos, así como las medidas de apoyo o refuerzo y medidas de adaptación curricular que haya tenido el alumno. Tiene también un apartado de observaciones y otro de diligencias para hacer constar cualquier circunstancia que sea relevante en la vida escolar del alumno.

**W02 Utilidades Registro de Personas J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Sistema que facilita el alta de personas (alumnado, familiares), sus direcciones y su personas relaciones (tutores, componentes de la unidad convivencial,…).

Igualmente facilita diversos tipos de buscadores para que sean utilizados por las diferentes aplicaciones

**W02 Gestor Estados Actuaciones (G.E.A.) J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Sistema que proporciona la definición de procesos, estados y actuaciones (acciones a ejecutar) y permite definir un flujo para los mismos.

**V90 Certificados Digitales J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Dokusi**

Sistema que permite, tanto a los centros educativos como a Servicios Centrales de Educación:

- por un lado, la emisión de certificados electrónicos, correspondientes a Historiales académicos, Pruebas de acceso,…, con firma electrónica y localizador, y
- La consulta de los mismos.
- La entrega al alumnado por parte de cualquier centro del sistema educativo, de los certificados existentes en el repositorio, con independencia del cent ro donde ha acabo los estudios

El sistema facilita

- Lanzamiento de certificados y consulta del estado de los lanzamientos,
- Consulta de certificados ya emitidos

Los certificados generados, pueden ser entregados por los centros educativos y son accesibles a través de “Mis Gestiones” y/p a través del portal de familias/Alumnado “Ikastea”

## 8.3 Gestión de Títulos/Certificados. Pruebas de Acceso y Premios extraordinarios

**W21 Títulos y Certificaciones J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Esta aplicación permite la gestión de los Títulos y Certificados no universitarios emitidos por el Departamento de Educacion de la CAPV.

Realiza la tramitación de las solicitudes de original y duplicados agrupándolas por categoría, gestionando los pagos, y facilita través de ficheros la comunicación entre el departamento y el MEC para la obtención del nº registral y genera los ficheros que se envían a la empresa externa para imprimir los títulos/certificados (si es necesario).

El sistema aglutina las siguientes funcionalidades

- Catálogo de títulos/certificados emisibles por el departamento. Por Categoría/Título de definen los Datos Principales, Modelos de Impresión y Configuración
- Repositorio: títulos/certificados que posee un alumno. Por cada uno se muestran los Datos del Alumno, Datos de Título/Certificado, Histórico de operaciones. Permite la emisión de Certificados y la visualización de los títulos A2 y B1 emitidos por la aplicación.
- Títulos emitibles en centros: Relaciona los títulos que se puede solicitar en cada centro gestor – centro fin de estudios en un rango de fechas determinado.
- Gestión de solicitudes: permite altas y consultas de las solicitudes, gestión de pagos y documentación, y aceptar o rechazar solicitudes, marcar la entrega del título/certificados. Se puede emitir un resguardo de la solicitud si esta aceptada y un certificado provisional.
- Emisión de Propuestas de los centros a delegación.
- Proceso de paso de presolicitudes aceptadas a solicitudes y estas a Títulos que se almacenan en el Repositorio.
- Comunicaciones con el MEC: envío, reenvío y recepción de ficheros
- Comunicaciones con la empresa que emite los títulos/certificados.
- Gestión de las solicitudes de duplicado: generación de las Actas de duplicado y permitir el Visto Bueno de las Delegaciones.
- Generación de Actas de anulados, y su Visto Bueno.
- Generación Automática de Solicitudes. Permite a los centros generar automáticamente las solicitudes de título para todos aquellos alumnos titulables.
- Ikasgunea, en Titulos No Universitarios, se muestra a los alumnos los títulos LOGSE/LOE/LOMCE del repositorio.

**W22 Pruebas y Exámenes J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Gestiona el seguimiento de las convocatorias:

- Pruebas para la acreditación de Perfil Lingüístico del profesorado (PL1, PL2, HLEA). F. Arranque Enero 2013
- Prueba de acceso a Ciclos Formativos para poder cursar los mismos quienes no pueden acceder por vía directa al no tener la titulación académica requerida (Grado Medio y Grado Superior) F. Arranque Enero 2013
- Pruebas de acceso a los ciclos de grado medio y superior para la obtención de los títulos oficiales de Técnicos Deportivos y Técnicos Deportivos Superiores de la modalidad o especialidad correspondiente. F. A. Enero 2015
- Pruebas de acceso a las enseñanzas artísticas superiores de arte dramático y de danza. Abril 2017
- Pruebas de madurez sustitutivas de los requisitos académicos para el acceso a las Enseñanzas Profesionales de Artes Plásticas y Diseño, Enseñanzas Deportivas y Enseñanzas Artísticas Superiores. Enero 2017
- Pruebas de acceso a las Enseñanzas Artísticas Superiores de Diseño (Gráfico/Interiores).

Pruebas de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior de Artes Plásticas y Diseño. Abril 2017

- Pruebas de acceso a Enseñanzas Artísticas Superiores de Música (Conservatorios). Enero 2018
- Concurso de Jóvenes Músicos de Euskadi. Enero 2021

Módulos comunes de la aplicación:

- Datos generales de la Convocatoria. Datos presupuestarios, Plazos , Pruebas/Subpruebas, Centros de inscripción, Documentación requerida
- Gestión de las solicitudes. Altas de las solicitudes, obtención carta de pago, gestión de exenciones /convalidaciones, recepción del pago, validación de solicitudes y obtención de listados de admitidos/excluidos.
- Preparación de las pruebas. Distribución de alumnos y aulas, gestión de cuidadores y examinadores, obtención de etiquetas con código de examen y de ficheros para la lectora óptica.
- Resultados de la prueba. Mantenimiento de resultados y reclamaciones, carga de ficheros de resultados.
- Generación de certificados digitales.
- Además del Perfil SSCC/Delegaciones, Centro/Administrador de centro, dispone de perfil para:

  - Evaluadores: Permite el acceso a la aplicación a los evaluadores para la introducción de resultados de la prueba asignada.
  - Alumnado: Facilita el acceso desde Ikasgunea a los alumnos para la realización y consulta de las solicitudes a las Convocatorias incluyendo la gestión del pago. Permite el seguimiento de cada prueba mostrando los lugares y fechas de examen así como los resultados obtenidos. También permite la gestión de reclamaciones.

**AB35 Homologación/Convalida Títulos Extranjeros J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Este sistema permite solicitar la homologación/convalidación de títulos de educación no universitarios otorgados por instituciones extranjeras a títulos oficiales españoles.

El sistema aglutina las siguientes funcionalidades:

- Gestión de solicitudes. Se podrán realizar vía telemática o presencial, introducir los datos personales, datos del estudio y/o títulos realizados, datos de la homologación/convalidación que solicita, introducción de la documentación necesaria. Se gestionará el pago por la pasarela de pagos previo al registro de la solicitud.
- La apertura de un expediente la realizaran los tramitadores al gestionar las solicitudes realizadas a través del portal de consultas personalizadas o dadas de alta directamente en la aplicación, asignándoles un código de expediente. El tramitador gestiona los diferentes estados de un expediente (líneas), que se relacionaran en el expediente, junto con la fecha y un campo de observaciones. Obtención de listados. Ficha del expediente. Envío de notificaciones a los solicitantes.

- Cuando el tramitador da el Visto Bueno al expediente, se comienza a gestionar la Credencial, para ello se envían los expedientes al MEC, el MEC los recepciona y asigna a cada expediente un nº de registro único, el cual lo envía para su registro. Generación de los certificados digitales de las credenciales y registro en Dokusi.

  Para realizar estas funcionalidades se dispone de dos procesos:

  - Proceso de envío al MEC de expedientes, genera unos ficheros según la selección que realice el tramitador para su envío al MEC. Simulación y Actualización.
  - Proceso de recepción de ficheros del MEC. Simulación y Actualización.
- Consulta al MEC, acceso a la base de datos del Ministerio de Educación.
- Documentos, permite la obtención de los documentos que permiten la comunicación con el interesado, tanto pendientes de su primera impresión (Emisión Pendientes) como la repetición de alguno de los ya emitidos.
- Obtención de certificados digitales de las credenciales en Ikasgunea.
- Gestión de emisión de un duplicado de una credencial. Recepción de solicitudes, gestión de pagos (si es necesario) y emisión de la credencial.
- Histórico, consulta de solicitudes y expedientes.
- Informes, acceso a los distintos tipos de informes y estadísticas
- Utilidades, permite el acceso al mantenimiento de ciertas tablas auxiliares según los permisos del usuario. Tabla de estudios, Tarea/Familia/Título y Especialidad.

**Y65 Premios extraordinarios de bachillerato J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel**

Aplicación que gestiona el seguimiento de las Pruebas dirigidas a alumnos que hayan cursado y aprobado en algún centro de la CAPV, el segundo curso de cualquiera de las modalidades de

Bachillerato, en régimen presencial o a distancia, y hayan obtenido en los dos cursos de Bachillerato una nota media igual o superior a 8,75 puntos. F. Arranque 2012

El sistema aglutina las siguientes funcionalidades:

- Gestión de la convocatoria. Datos generales, plazos, publicación.
- Comunicación entre los interesados y los centros a través del portal de consultas personalizadas.
- Gestión del centro. Solicitudes de inscripción, documentación, cierre por centro, listados de admitidos y excluidos
- Gestión de la prueba. Tribunales, calificaciones, gestión de reclamaciones.
- Lista de premiados y actas.

**W48 Certificaciones y Cualificaciones profesionales J2EE, COBOL**

El Dispositivo de Reconocimiento de la Competencia (GAITUZ) tiene como misión principal reconocer a las personas, aquellas competencias de las que demuestren tener los conocimientos y/o experiencias suficientes, con el fin de acreditársela oficialmente, además de orientarlas y motivarlas para el incremento de su competencia profesional y el aprendizaje a lo largo de la vida.

Para este proceso de cualificación, se alimenta desde varias fuentes como son;

- Proceso del dispositivo de reconocimiento de la competencia.
- Carga de acciones formativas desde servicios ofrecidos desde Lanbide .
- Carga de títulos de la LOE obtenidos (con fuente en w21).

Las acciones formativas de los candidatos que entran al sistema, son procesadas de manera acumulativa independientemente de su procedencia, de modo que uniendo acciones formativas inferiores, se pueden conseguir acciones formativas mayores.

El proceso de reconocimiento de competencia se hace anualmente y consta de varias fases por las que va pasando el candidato con el objetivo de conseguir la certificación de las AF (títulos, certificados, diplomas, solicitudes de acreditaciones) de las que demuestre que estácualificado; consta de las siguientes fases.

- Preinscripción.
  - Se aceptan a los candidatos que cumplan las condiciones
- Inscripción.
  - Realización de la entrevista profesional
- Matrícula.
  - Realización del dictamen de valoración.
  - Valoración de tribunales.

**AD19A Nueva Gaituz**

Este nuevo sistema, tiene como objetivo migrar funcional y tecnológicamente el actual sistema W48 – Gaituz, y engloba los procesos de gestión del Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Competencias Profesionales y que es gestionado por el Instituto Vasco del Conocimiento de la Formación Profesional.

Aplicación en fase de toma de requisitos.

El nuevo sistema va a implementar las funcionalidades facilitadoras de la gestión de las diferentes fases en las que se organiza el procedimiento:

• Preinscripción e Inscripción en la convocatoria.

• Asesoramiento.

• Matrícula.

• Evaluación del Competencia profesional.

• Acreditación y Registro

**AD14A Sistema Integrado de la Formación Profesional UDA**

Sistema de Consulta de la información relativa al SIFP (Sistema Integrado de la Formación Profesional).

Aplicación en fase de desarrollo.

Este sistema va a permitir a la ciudadanía consultar información relativa a:

- Oferta educativa – Consulta de Centros

- Especialidades del Profesorado - Consulta de Niveles educativos y cuerpos de profesores
- Especialidades del Profesorado - Consulta de Especialidades
- Formacion profesional - Consulta de Familias Profesionales
- Formacion profesional - Consulta de Titulos LOE
- Formacion profesional - Consulta de modulos profesionales LOE
- Formacion profesional - Consulta de Especializaciones
- Formacion profesional - Consulta de creditos formativos
- Formacion profesional - Consulta de Titulos LOGSE
- Formacion profesional - Consulta de Modulos profesionales LOGSE
- Formacion profesional - Consulta de Titulos FP
- Formacion profesional - Consulta de Ramas de FP
- Formacion profesional - Consulta de Grados y tipos de FP
- Cualificaciones Profesionales - Cualificaciones profesionales
- Cualificaciones Profesionales - Unidades de competencia
- Certificados de Profesionalidad - Certificados de profesionalidad
- Certificados de Profesionalidad - Modulos Formativos
- Certificados de Profesionalidad - Unidades Formativas
- Certificados de Profesionalidad - CP's Derogados

## 8.4 Infraestructura y Servicios

**W20 Registro Centros J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

- Objetivos del sistema

El objetivo del sistema es permitir el registro de centros docentes privados y otros centros en la aplicación registro de centros educativos, así como su mantenimiento y seguimiento a lo largo de la vida administrativa de los expedientes asociados a dichos centros.

- Alcance del sistema, el sistema contempla los siguientes aspectos:
  - el mantenimiento de centros docentes no universitarios privados a través desu correspondiente expediente,
  - el mantenimiento de centros administrativos,
  - seguimiento de los expedientes de autorización del centro y de sus niveles de autorización de enseñanzas y del cumplimiento de sus trámites y tareas,
  - obtención de listados,
  - extracción y envío de datos registrales al MEC,
  - consulta de datos de otras aplicaciones pertenecientes al departamento de educación como pueden ser Gestión académica, Inventario, etc.,
  - la actualización de los mapas escolares,
  - el proceso de carga de tamaños y modelos de centros.
  - En un futuro cercano se implantará la gestión de expedientes a través de formularios de Tramitagune que permita la Creación de Centros Privados, Modificación de la Información de los Centros Privados y Modificación de Enseñanzas de Centros Privados

**V93 Inventario/Equipamiento de Centros J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Sistema que realiza la gestión del inventario de materiales (tanto informáticos como no informáticos) de los centros educativos, desde el pedido realizado para su compra, recepción del material comprado, ubicación en el centro, etiquetación, cesión, bajas provisionales y definitivas, renovaciones, etc.

El sistema incorpora módulos para la gestión de

- Compras (peticiones de los centros o servicios centrales, Pedidos, Notificación, Recepción del material y Asignación de características del material)
- Mantenimiento de Inventario (modificación, bajas, etc.)
- Mantenimiento de movimiento de materiales (cambios de ubicación, cesiones, etc.)
- Gestión de materiales informáticos (Incidencias, Gestión de Redes, Berriztu, etc.)
- Compra directa
- Listados

**W76 Gestión Inmuebles, Limpiezas  J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

- Gestión de Inmuebles

  Permite gestionar organizar la estructura de los centros educativos (edificaciones, plantas, locales…) y su limpieza; de manera que permite realizar el proceso de adjudicación de los servicios de limpieza a las empresas que procederán a realizar dicha limpieza (de los centros asignados).

- Gestión Contratos limpiezas

  Sistema que gestiona la limpieza de los centros educativos públicos; de manera que permite realizar el proceso de adjudicación de los servicios de limpieza a las empresas que procederán a realizar dicha limpieza (de los centros asignados).

  El sistema facilita:

  - Gestión de Empresas de Limpieza y el personal de las mismas
  - Gestión de generación de lotes (donde se indican el conjunto de centros educativos que va en cada lote)
  - Gestión de adjudicación de lotes a empresas de limpieza
  - Gestión de Modificaciones de superficies a limpiar en algún centro
  - Informes diversos

- Gestión incidencias: Limpiezas y Comedores

  Son dos sistemas independientes, aunque con similitudes evidentes (y utilizados por usuarios diferenciados) que permiten respectivamente gestionar los problemas surgidos tanto en la limpieza de los centros como durante el funcionamiento del servicios de comedores de los centros educativos.

  Facilita la realización del seguimiento de dichas incidencias, desde que se informan a la empresa que proporciona el servicio correspondiente, las visitas que se realizan para solucionarlas, como las medidas que se toman para conseguir solventar los problemas surgidos, hasta que se resuelve el procedimiento.

  El sistema facilita:

  - Mantenimiento de Incidencias
  - Proceso de validación de incidencias / Acciones correctoras
  - Visitas al centro
  - Proceso de cierre incidencias

**W72 Conciertos Educativos  J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo, PID, Dokusi**

Aplicación para administración de los conciertos educativos, desde la solicitud del centro hasta la resolución y pago por parte de Servicios Centrales, del número de aulas concertadas que se conceden a cada centro concertado. Este es un proceso complejo que pasa por las fases de solicitud/subsanación, Propuesta de Delegación, Propuesta de Comisión Territorial, Alegaciones, Comisión de Valoración, Resolución y Pago.

El sistema facilita

- Proceso de Planificación
- Proceso de Modificación de la Planificación
- Proceso de Concertación
- Pagos
- Listados

**W73 Cálculo Módulo J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Aplicación para la parametrización de los diferentes elementos que determinan el precio final que se pagará por cada aula concertada. Permite la consulta, mediante la descarga de un fichero excel con todos los cálculos, realizar modificaciones sobre el mismo y guardarlas; y finalmente indicar que es la versión definitiva (o versión de ley), realizando el volcado del importe final, de cada tipo de aula, a la aplicación de conciertos educativos.

El sistema facilita

- Parametrización de Tablas de costes (costes de personal, costes de espacios, etc.)
- Gestión de Módulo (consulta, modificación, paso del módulo a versión de Ley, etc.)
- Listados

**W74 Comedores Escolares J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Gestión completa de los comedores de los centros públicos. Se inicia su utilización con la solicitud de apertura de un comedor por el parte del centro y termina con la gestión de los cobros a los comensales y los libramientos desde el departamento para su correcto funcionamiento.

Incluye el dimensionamiento de los comedores y la definición de los diferentes turnos. El control de los alumnos que hacen uso del comedor mediante un calendario individual con los días que cada alumno se queda a comer así como el tipo de menú que solicita.

El centro también gestiona los menús solicitados a las empresas y la domiciliación de recibosa los comensales, mientras que el departamento hace control y seguimiento económico de los diferentes comedores así como de averías y cambios de necesidades en los comedores.

**W23 Transporte Escolar J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Aplicación diseñada para la gestión integral del transporte escolar de los centros del Departamento de Educación. Dicha gestión incluye:

- El diseño de los itinerarios de los autobuses, incluyendo alumnos, horarios y paradas. Incluye un módulo de cálculo de distancias del domicilio del alumno al centro.
- La gestión del expediente de licitación del concurso por el que se adjudican a los

transportistas la contratación de los diferentes itinerarios. Incluye la recepción de ofertas, Baremación de las mismas y la adjudicación provisional y definitiva.

- La gestión económica del expediente, tanto desde el punto de vista presupuestario como la gestión de la facturación.
- Además de la gestión del transporte incluye un módulo para gestionar los acompañantes que se suben a los autobuses en los casos en los que es necesaria su presencia para cuidar de los alumnos.
- Zonificación

La aplicación de zonificación representa el mapa escolar de la comunidad. En esta aplicación se define para cada portal de la comunidad los centros públicos y privados a los que el alumno por itinerario le corresponde ir. Esta definición se utiliza en el proceso de solicitud de matrícula por parte del alumno, para adjudicar los puntos en función del centro solicitado, y ser utilizado como criterio en la baremación de la solicitud.

**Y44/X75 BecasJ2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo, DOKUSI**

El sistema permite la Gestión Integral de Becas a los ciudadanos, facilitando todos losprocesos de gestión de:

- Convocatorias, Recogida de las Solicitudes, así como de las subsanaciones (On-Line, con o sin firma digital),
- Análisis, estudio de las solicitudes, Resolución y Pagos
- Módulo para el Ciudadano (solicitante), que facilita la realización de todos los procesos por parte de éste. Igualmente se integra con el sistema de gestión de certificados para la obtención de los Certificados Digitales correspondientes (Becas Política Científica)

El sistema se ha puesto en marcha y soporta en la actualidad convocatorias de diferentes Direcciones y tipología de destinatarios:

- **Investigación:**

  Predoctoral, Postdoctoral, Estancias predoctorales, Estancias en el extranjero posdoctorales, Movilidad de personal investigador doctor, Investigadores visitantes en Universidad de Cambridge, Glasgow y Oxford, Organización congresos, Premio Euskadi de Investigación, Ayudas BERC, Ayudas Realización de Proyectos Investigación Básica y/o Aplicada y Proyectos en Cooperación, Ayudas para equipamiento científico, Ayudas a la Investigación e Innovación Tecnológica con cargo a los fondos previstos para acciones Universidad-Empresa

- **Universidades**

  General (en X75) Colaboración, Erasmus (a día de hoy no se recogen solicitudes a través de la aplicación, sólo se cargan los datos proporcionados por la universidad para poder realizar la adjudicación).

- **Becas No Universitarias:** 157.000 solicitudes (Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y FP, Enseñanzas Deportivas, Danza/Música, Artes plásticas y diseño), todas las solicitudes tienen integración con Libro registro y la solicitud y los documentosasociados se almacenan en Dokusi
- **Asignaciones Individualizadas de transporte escolar**
- **Becas de estancia en la empresa (FP)**
- **Innovación Educativa**
  Adquisición de dispositivos digitales, Cursos de idiomas en el extranjero (actualmente

suspendida por COVID), Asignaciones de transporte escolar para alumnos con NEE.

**V92 Inspección Educativa / Indicadores J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

- Inspección Educativa

Sistema que facilitar la gestión de planificación, ejecución y control de actividades llevadas a cabo por los inspectores de Educación en los centros educativos, tales como visitas, informes, agenda, gastos, se compone entre otros de los módulos siguientes:

- Agenda
- Planificación y Ejecución de actividades
- Hojas de Control de actividades
- Cuaderno de Centro
- Listados

La aplicación utiliza W02 (GEA, para definir el flujo e procesos de las actividades de inspección

- En Indicadores

Sistema que posibilita crear modelos de encuestas para la evaluación de aspectos como el modelo de madurez de los centros educativos o los indicadores de gestión de las universidades, que posteriormente cumplimentan los centros y/o las universidades. Además, cuenta con un módulo de gestión de facturas, que se está utilizando para el control de las mismas, que emiten las universidades al Departamento de Educación.

- Creación de Encuestas
- Definición de Evaluados y Evaluadores
- Gestión de las Evaluaciones
- Control de Facturas
- Listados

**W02 Gestión Notificaciones J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel**

Este sistema global, permite la gestión de mensajería y puede ser utilizado por cualquiera de las aplicaciones del Departamento, se accede a dos mantenimientos mediante los que se puede gestionar tanto la recepción como el envío de Notificaciones.

- Recepción de Notificaciones: Se podrán leer las Notificaciones enviadas desde cualquier aplicación, al usuario conectado.

**V90 Infraestructura J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel**

Aplicación horizontal de infraestructura, sobre la que se apoyan en resto de aplicaciones Geremua 2+ / UDA para el uso de funciones comunes:

- Buzón de descarga
- Pasarela/gestión de pagos
- Registro de accesos

- Servicio Horizontal de Consultas (v90Edudata)
- Generación de Informes ARGO

**W02 Gestión Notificaciones J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel**

Este sistema global, permite la gestión de mensajería y puede ser utilizado por cualquiera de las aplicaciones del Departamento, se accede a dos mantenimientos mediante los que se puede gestionar tanto la recepción como el envío de Notificaciones.

- Recepción de Notificaciones: Se podrán leer las Notificaciones enviadas desde cualquier aplicación, al usuario conectado.
- Envío de Notificaciones: Se podrán enviar Notificaciones de tipo Email, SMS, Internas y/o comunicación en portales de Educación a una lista de usuarios predefinidos por los responsables de la aplicación.

El sistema puede ser adecuado a las diferentes aplicaciones y a diferentes colectivos: alumnado, familias, docentes.

**AC45 Sincronizador con O365 J2EE**

Este sistema permite la replicación de centros, docentes, alumnos y grupos del sistema de información local en el tenant de Microsoft O365 for Education del departamento de Educación:

- Centros: replicación con Unidades Administrativas en Azure AD.
- Docentes: replicación como usuarios de tipo Teacher en O365.
- Alumnos: replicación como usuarios de tipo Student en O365.
- Grupos: generación de grupos de seguridad y colaborativos en función de las necesidades del centro (Teams por materias, grupos de seguridad por aulas, asignación a grupos de administración, etc…)
  - .Envío de Notificaciones: Se podrán enviar Notificaciones de tipo Email, SMS o Internas a una lista de usuarios predefinidos por los responsables de la aplicación.

El sistema puede ser adecuado a las diferentes aplicaciones y a diferentes colectivos: alumnado, familias, docentes.

## 8.5 Gestión de Personal

**Gestión de candidatos a sustituciones J2EE Geremua 2+ y PL/SQL, Informes Excel**

Realiza la gestión de las listas de los candidatos para realizar sustituciones del profesorado encentros públicos.

Se mantiene la información asociada a un candidato: identificativos, títulos, servicios trabajados, actividad musical, dantzerti e información adicional.

Se realiza la gestión de las listas para las sustituciones, existiendo listas docentes y listas no docentes de educación especial que tiene distinto tratamiento.

- Rebaremación

  Proceso anual cuya gestión pretende preparar las listas para las sustituciones del siguiente curso escolar, permitiendo a los candidatos modificar sus opciones y apuntarse anuevas listas, previa visualización de la ficha con todos sus datos.

  Sus principales procesos son:

  - Apertura del nuevo curso. Se fusiona la información de rebaremación del curso anterior, junto con la información de las aperturas convocadas durante el año creando un nuevo curso. A partir de este momento se depurará la información y se lanzaran los procesos que actualizar la información del candidato.
  - Generación de títulos, cálculo de master y generación de concordancias:
  - Recogen las titulaciones de cada candidato de personal, registro de titulaciones y cultura, se asigna master por experiencia docente y FP y se verifica si tiene las titulaciones requeridas para las listas solicitadas.
  - Baremación de tiempos de servicio.
  - Ordenación de listas. Realiza el cálculo de los puntos de cada candidato en base a titulaciones, servicios, méritos…y ordena las listas según los criterios seleccionados.
  - Publicación de las listas generadas por Th/asignatura, por grupo y lista de baremo.

- Gestión de aperturas

  La gestión de aperturas pretende aprovisionar de candidatos aquellas listas que se están agotando. Permite aperturas del tipo ordinario, extraordinario y aperturas permanentes. Se abre en Irakaslegune un plazo para que se apunten los candidatos.

  Sus principales procesos son:

  - Generación de títulos y cálculo de master, baremación de TTSS, generación de concordancias, validación de solicitudes y ordenación.
  - Una vez gestionada cada apertura, tendrá sus publicaciones provisional y definitiva, y cuando acabe el plazo de recursos se subirá la información a rebaremación.

**J74 / O21: Oposiciones J2EE – COBOL**

Función Pública Vasca, establece que las necesidades de recursos humanos con asignación presupuestaria que no puedan ser cubiertas con los efectivos de personal existentes en cada Administración Pública serán objeto de oferta de empleo público. Por tanto, la oferta de empleo

público será el procedimiento mediante el cual las Administraciones Públicas cubren lospuestos vacantes existentes en las mismas.

Este procedimiento de selección debe seguir un cauce marcado legalmente con los siguientespasos básicos:

- Aprobación de la Oferta de Empleo Público: aquí se define el número y características de las plazas que se van a cubrir. Se publica en el Boletín Oficial del País Vasco.
- Orden de convocatoria de pruebas selectivas para ingresar en el Cuerpo Docente: es la definición general del proceso selectivo y afecta a todas las plazas. Se publica en el Boletín Oficial del País Vasco.
- Orden de convocatoria de pruebas selectivas para ingresar en el Cuerpo Docente: es la definición general del proceso selectivo y afecta a todas las plazas. Se publica en el Boletín Oficial del País Vasco.
- Presentación de solicitudes
- Lista de personas aspirantes admitidas y excluidas y publicidad de los mismos
- Proceso de admisión y exclusión
- Pruebas previas: acreditación del conocimiento de castellano y de euskera y publicidad delos mismos
- Fase de oposición

  En la fase de oposición se tendrá en cuenta la posesión de los conocimientos específicos dela especialidad docente a la que se opta, la aptitud pedagógica y el dominio de las técnicas necesarias para el ejercicio docente. Consta de varias partes y una de ellas es siempre la presentación y defensa oral ante el tribunal de la programación didáctica previamente entregada. Publicidad de los mismos
- Fase de concurso

  Entrega documentación, baremación de oficio (tiempos de servicio y algunos apartados del baremo) y publicidad puntuaciones. Publicidad de los mismos
- Calificaciones finales

  Proceso general de cálculo de puntuaciones y publicidad de los mismos
- Superación de las fases de concurso y de oposición

  Proceso de adjudicación publicidad del mismo
- Nombramiento de funcionaria o funcionario en prácticas

  Proceso de nombramiento de funcionario en prácticas, publicidad de los mismos y envío de datos al comienzo de curso para elección del centro para hacer las prácticas
- Nombramiento de funcionaria o funcionario de carrera

Superado el periodo de prácticas, nombramiento de funcionario de carrera, alta del registro de oposiciones y especialidades en el caso del cuerpo de maestros

**Concursos de traslados, Comisiones de Servicio, Readscripciones y COCU**

Agrupa una serie procesos correspondientes a sistemas antiguos que no están soportados enEIZU y que con independencia del mantenimiento de los mismos, pueden ser objeto de migración, agrupa a componentes repartidos en las aplicaciones (**E23, J23, E30, H46, J55, K29, K30, K73, M41).**

Los desarrollos se basan en diferentes tecnologías: J2EE, COBOL, Simulación Unisys (enHP, Oracle 9, Tuxedo y Cobol)

Las funcionalidades principales se corresponden con

- Concursos De Traslados

Son procesos de asignación de nuevos destinos para el personal funcionario de los cuerpos docentes no universitario en centros dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Se trata de cubrir unas plazas con unos participantes y el resultado es un único destino en cada cuerpo.

Existen dos fases, provisional y definitiva y entre ambas se permite renunciar a la participación en la fase definitiva siempre y cuando sea un voluntario. Los módulos más relevantes de la aplicación son:

- Definición y publicitación de centros convocados y plazas a concurso.
- Entrada de solicitudes.

  Hay participantes que harán solicitudes de forma voluntaria y otros que participarán de forma forzosa.
- Procesos sobre solicitudes para baremación.

  Cálculo de perfiles y sobre puntuación por euskera para determinadas plazas.

  Habilitaciones, líneas de participación, bilingüismos, cálculo de tiempos de servicio, arrastre de baremos de una convocatoria a otra, cálculo de apartados del baremo, completar peticiones de derecho preferente, alta

de peticiones forzosas, carga de puntuaciones por las delegaciones y servicios centrales, procesos de validación.

- Publicación.

  Se publicitan solicitudes admitidas y excluidas con el estado de las peticiones y puntuaciones por apartados.

- Adjudicación.

  Con los centros convocados, plazas a concurso, solicitudes y peticiones validadas se lanza el proceso de adjudicación que se repite en la fase provisional y en la definitiva y un proceso final de permutas entre participantes.

- Comisiones de servicio

  Esta aplicación pretende regular la autorización en comisión de servicios de un puesto por motivos de salud grave; la autorización temporal de reducción de horas lectivas por motivos de salud en los supuestos de dificultad de desempeño de la tarea docente; la autorización de comisiones de servicios destinadas a funciones de no impartición dedocencia directa por **motivos de salud grave**; la autorización de comisiones de servicios por razones de enfermedad grave de familiares; la autorización de comisiones de servicio por razones docentes; **y** la autorización de comisiones de servicios por **desempeño de cargo electivo.**

  Los módulos más relevantes de la aplicación son:

  - Definición de la convocatoria de comisión de servicios.
  - Entrada de solicitudes.

  Una comisión estudia las solicitudes e informes de inspección médica, educativa o administración de origen y concede o deniega las solicitudes presentadas.

  Las solicitudes concedidas resultan asignadas a una plaza en la aplicación del Comienzo de Curso.

- Readscripción. RPT Oficial.

  Esta aplicación pretende formalizar la readscripción del personal afectado por desplazamientos y supresiones tras la publicación de la RPT oficial de educación. Son funcionarios definitivos de la red pública.

Los módulos más relevantes de la aplicación son:

- Carga de la RPT oficial enviada por centros.
- Mantenimiento de RPT y versiones.
- Procesos para cálculo del tipo de adscripción y el periodo de transitoriedad.
- Proceso de contraste.

  Se contrastan las plazas ocupadas por funcionarios definitivos en la B.D. con el número de plazas de la RPT oficial estableciendo el número de supresiones por centro.
- Emisión de documentación y listados de apoyo.

  Se emite una documentación para cada centro y un listado de apoyo con los tiempos de servicio para que una comisión decida quien resulta suprimido en primaria y desplazadoen secundaria.
- Borrado de plazas sobrantes.
- Actualización en la B.D. de la situación del personal afectado

  El resultado de todo este proceso debe trasladarse a EIZU.

- Comienzo de curso (COCU)

Esta aplicación tiene por objeto la asignación de plazas al personal docente para el curso escolar que arranca en septiembre. Parte de una RPT funcional y organiza los procesos de adjudicación para funcionarios, personal OPE e interinos.

Los módulos más relevantes de la aplicación son:

- Carga de plazas a ofertar.
- Configuración de plantillas a partir de RPT funcional. Aplicación para centros y cambiosen delegación
- Carga de individuos participantes en el proceso. Funcionarios, OPE y Candidatos
- Mantenimientos de plazas, individuos y licencias.
- Cálculo del colectivo de adjudicación para participantes.
- Procesos de adjudicación directa.
  - ✓ Conexión con el resultado del concurso de traslados.
  - ✓ Fijación de definitivos y comisiones de servicio por vacantes.
- Procesos de adjudicación con peticiones.

Son distintos para funcionarios, personal OPE, candidatos con derecho a fijación e interinos. Comprenden estos módulos comunes con sus propias peculiaridades:

- ✓ Entrada de solicitudes.
- ✓ Carga de forzosos.
- ✓ Validación de solicitudes.
- ✓ Desarrollo de peticiones.
- ✓ Adjudicación.
- ✓ Publicación resultado adjudicación y Consultas personalizadas.

- Actualización de la B.D.

El resultado del proceso debe llevarse a la B.D. actualizando plazas, individuos ydestinos.

Igualmente debe trasladarse a EIZU.

**AC94A J2EE , UDA, Oracle 12C , PL/SQL, procesos Batch en JAVA**

Nueva aplicación de adjudicación de comienzo de curso. Tiene por objeto la asignación de plazas al personal docente para el curso escolar que arranca en septiembre. Parte de una RPT funcional y organiza los procesos de adjudicación para funcionarios, personal OPE e interinos.

Los módulos más relevantes de la aplicación son:

- Carga de plazas a ofertar.
- Configuración de plantillas a partir de RPT funcional. Aplicación para Planificación y Centros para secundaria, formación profesional y Dantzerti. Cambios en delegación
- Carga de individuos participantes en el proceso. Funcionarios, OPE y Candidatos
- Mantenimientos de plazas, individuos y licencias.
- Cálculo del colectivo de adjudicación para participantes.
- Procesos de adjudicación directa.
- Conexión con el resultado del concurso de traslados.
- Fijación de definitivos y comisiones de servicio por vacantes.
- Estabilización
- Procesos de adjudicación con peticiones.

Son distintos para funcionarios, personal OPE, candidatos con derecho a estabilizarse e interinos.

Comprenden estos módulos comunes con sus propias peculiaridades:

- Entrada de solicitudes.
- Carga de forzosos.
- Validación de solicitudes.
- Desarrollo de peticiones.
- Adjudicación.
- Publicación resultado adjudicación y Consultas personalizadas.
- Actualización de la B.D.

El resultado del proceso debe llevarse a la parte de personal actualizando plazas, individuos y destinos. Igualmente debe trasladarse a EIZU.

**AD16A Nueva RPT UDA y PL/SQL,**

Actualmente se encuentra en la fase de la toma de requisitos.

Aplicativo que permitirá hacer la gestión de los Puestos de Trabajo de los Centros Educativos.

Permite la elaboración de la RPT de centros de Primaria, Secundaria y Formación Profesional.

Los criterios que se siguen para el cálculo de la RPT son diferentes en función de si se trata de un centro de Primaria, Secundaria o Formación Profesional, si bien los centros de Secundario y Formación Profesional convergen en ciertos puntos ya que hay ocasiones en las que comparten personal.

Independientemente del tipo de centro, el número de alumnos y de grupos que se usan para los cálculos se obtienen de Gestión Académica.

A partir de esta información empieza el proceso del cálculo de la RPT pasando por diferentes fases:

- Comunicación a centros
- Comunicación a sindicatos
- RPT Boletín
- RPT Comienzo Curso
- RPT Concurso de Traslados
- Integración con nuevo COCU

**Ordezkagunea: Gestión telemática de sustituciones (Liferay / Geremua 2+/ Java Batch / PLSQL)**

Ordezkagunea es una plataforma de gestión sustituciones diarRealiza la gestión de las listas de los candidatos para realizar sustituciones del profesorado encentros públicos.

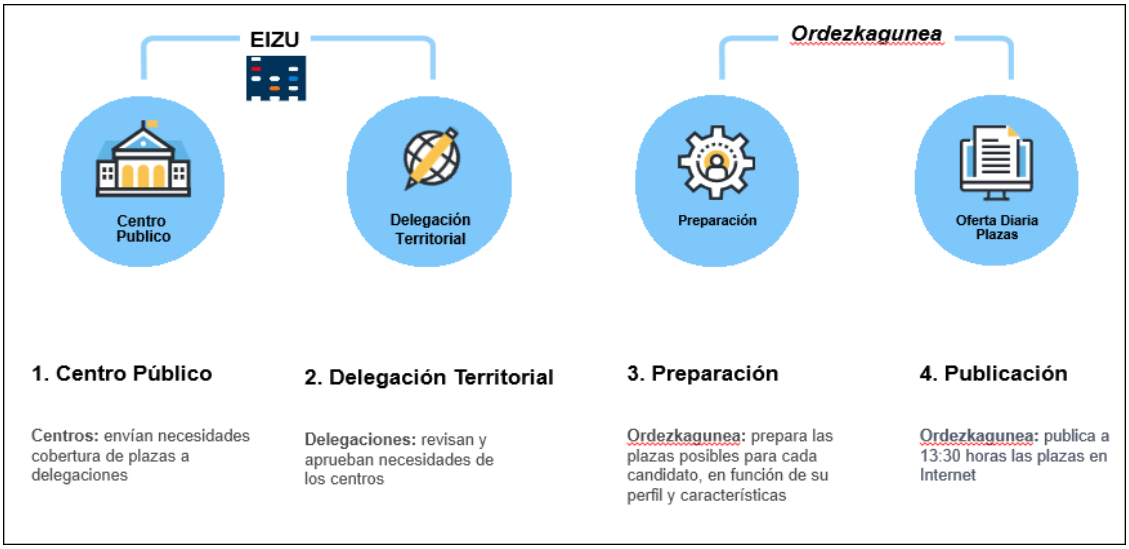
El objetivo de la plataforma es realizar la gestión del proceso diario de cobertura de plazas (sustituciones) en los centros educativos públicos de forma automatizada, permitiendo:

- Garantizar la máxima objetividad en el proceso de adjudicación, siguiendo los criterios y procedimiento establecido por la Dirección de Gestión de Personal.
- Maximizar la participación y concurrencia de los candidatos en el proceso de cobertura de plazas, minimizando las plazas no cubiertas.
- Reducir el tiempo y recursos humanos para la gestión del proceso: tanto a nivel de SSCC, Delegaciones, cómo en los centros.

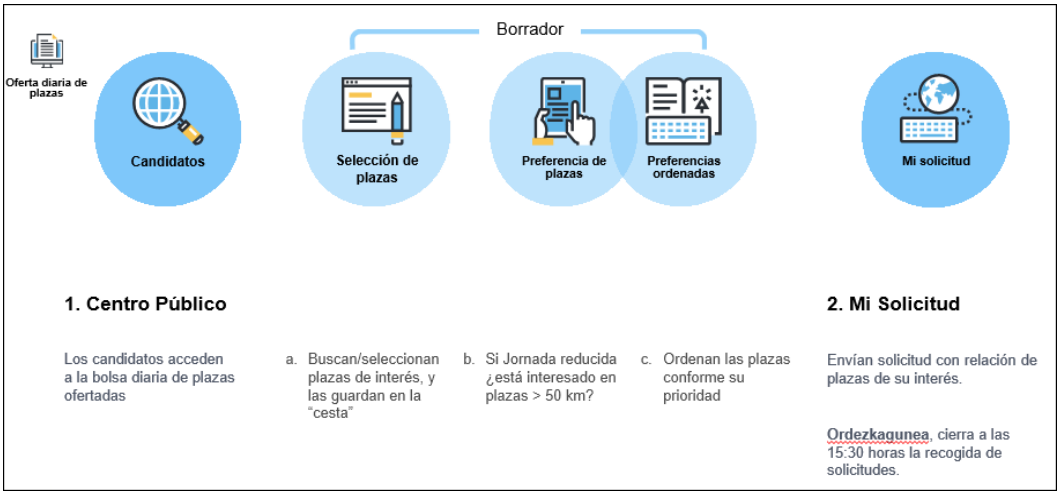
A alto nivel, la gestión de la oferta diaria comprende las siguientes fases:

- Los centros registran las necesidades de sustitución.
- Las delegaciones revisan y aprueban las solicitudes.
- Las plazas se publican en Ordezkagunea y los candidatos y candidatas puede registrar sus solicitudes (de 13:30 a 15:30)
- Tras la recogida de solicitudes: se realiza cálculo de distancias, la adjudicación competitiva y la publicación y el envío de notificaciones.

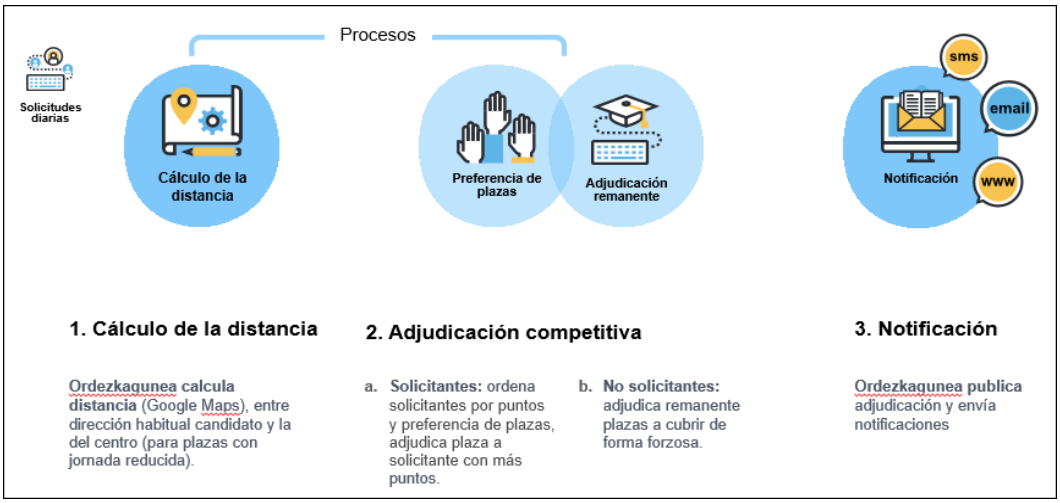
**Confección de la oferta y publicación**



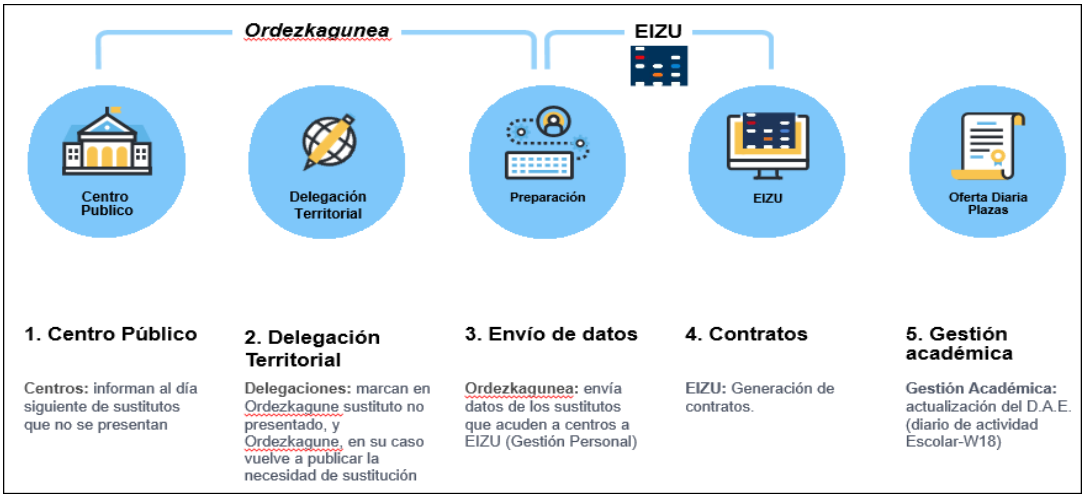

**Gestión de solicitudes**




## Adjudicación/Notificación




## Otras funciones



**Aplicaciones y tecnologías implicadas:**

- EIZU/SAP: integración mediante intercambio de ficheros a través de PIF, para la recepción de expedientes de coberturas y envío de presentados.
- Y86/Geremua 2+: cuadro de mando para la gestión de la oferta por parte de las delegaciones:
  - Gestión de la oferta en curso.
  - Consulta de histórico de ofertas.
- Java Batch / PLSQL: procesos batch de gestión de la oferta:
  - Carga de la oferta pendiente de adjudicar / ofertar
  - Carga de la oferta diaria
  - Generación del desarrollo (combinación de candidatos – plazas)
  - Adjudicación (adjudicación voluntaria, cálculo de distancias, adjudicación forzosa, envío de notificaciones)
  - Envío de presentados y cierre de la oferta.
- Liferay:
  - Ordezkagunea – portal del candidato:
    - Gestión de preferencias de distancia.
    - Gestión de la situación laboral.
    - Solicitud de plazas.
    - Consulta de adjudicación.
  - Irakaslegunea:
    - Gestión de sustituciones para centros (revisión de la oferta y gestión de no presentados)
    - Consulta de la oferta para sindicatos: plazas ofertadas y consulta de adjudicaciones de las plazas.
- Otras integraciones:
  - W02 – Notificaciones: envío de SMS/email en las diferentes fases de la oferta.
  - V90 – Infraestructura: servicio de login y modificación / recuperación de password.
  - Google API: cálculo de distancias domicilio – centro.
  - Platea Integración – Servicios: plataforma de comunicación síncrona HTTP.
  - Platea Integración – Ficheros: plataforma de intercambio de ficheros.

**Gestión Formación Profesorado J2EE, COBOL, Simulación Unisys (en HP, Oracle 9, Tuxedo y Cobol) y PHP**

Agrupa una serie procesos correspondientes a sistemas antiguos que no están soportados en EIZU y que, con independencia del mantenimiento de los

mismos, pueden ser objeto de migración, agrupa a componentes repartidos en las aplicaciones (**E39, T91**).

Contempla en diferentes entornos y aplicaciones los procesos siguientes:

- Módulo sito en la DMZ4 y desarrollado en PHP
  - ✓ Propuestas de cursos de gestión propia y por las entidades
  - ✓ Solicitud actividades propuestas aprobadas por las entidades y nuevas propuestas
  - ✓ Baremación solicitudes de actividades
  - ✓ Aceptación/denegación solicitudes de actividades
  - ✓ Generación libro electrónico
- Irakaslegunea
  - ✓ Listado de cursos
  - ✓ Solicitud cursos
  - ✓ Encuestas
  - ✓ Formularios
  - ✓ Certificados individuales y general de cursos
- T91
  - ✓ Mantenimiento de acceso para Entidades
  - ✓ Mantenimiento de plazos
  - ✓ Mantenimiento de textos para correo masivo
  - ✓ Cursos Prest_Gara
    - Solicitudes
    - Entidades
    - Cartas
    - Resultado Encuestas
    - Realizar Encuestas Anteriores
    - Formulario
    - Resultado Encuestas Formulario
    - Consulta Irakaslegunea
    - Estadísticas cursos-solicitudes por R.E.
    - Estadísticas cursos-solicitudes
  - ✓ Cursos FP
    - Solicitudes
    - Cursos por Entidad
    - Cartas
- E39
  - ✓ Mantenimientos

- Entidades impartidoras
- Cursos
- Centros destino asistentes
- Tabla de Baremos
- Asistentes externos a la B.D
- Asistentes a un curso: Datos Baremo reducido y Puntuaciones
- Histórico de cursos (I-CFP)
- Asistentes cursos PIF
- Tabla de Requisitos
- Libramientos: Bolsas asistencia
- Órdenes de pago

✓ Procesos

- Duplicar baremos
- Baremación asistentes
- Enfrentamiento de listas
- Cálculo porcentaje participación en PIF
- Rechazo de asistentes según requisitos
- Paso del PIF al histórico de cursos (I-CFP)
- Paso de B.D. al histórico de cursos (I-CFP)
- Duplicar requisitos
- Anulación/Reactivación de cursos
- Borrado Tabla conversión códigos de cursos
- Copia de cursos
- Borrado de cursos
- Cálculo bolsas asistencia
- Cierre órdenes de pago
- Borrado de órdenes de pago
- Paso del diskette a la B.D.
- Enfrentamiento entre convocatorias
- Actualización tabla de ausencias
- Redistribución cursos
- Cálculo de importes de cursos

✓ Listados

- Certificados individuales
- Certificado general de cursos
- Comunicaciones

- Etiquetas

Estas aplicaciones, E39 y T91, están en un proceso de migración a la aplicación AB99A.

**AB99A Gestión de Cursos de Formación del Profesorado J2EE V.11, UDA, Oracle12c, PID, PIF**

Implementa la funcionalidad para la gestión de los diferentes cursos de formación del profesorado organizados por el Departamento de Educación de Gobierno Vasco.

Dentro del Departamento se estructuran diversas áreas de gestión de Formación, de ahora en adelante, los denominaremos gestores:

- Convocatoria PRESTGARA, gestionados directamente por Servicios Centrales del Departamento. Abril 2020
- Proyectos de Centros, formación organizada por los propios Centros escolares y visada por el Departamento. Abril 2020
- Cursos de Formación Profesional, orientado a Centros F.P. y que gestiona el Departamento. Sin implementar.
- Cursos de formación gestionados por los centros BERRITZEGUNE, que se encargan de preparar, gestionar y contratar la formación destinada a su red de Centros. Sin implementar.
- Cursos Homologados, que se gestionan de manera externa al Departamento, pero que éste debe visar a la hora de homologar las certificaciones. Febrero 2021

Este nuevo sistema engloba toda la funcionalidad de gestión departamental de las diferentes “Áreas Gestoras” y viene a substituir la funcionalidad que actualmente cubren una serie de aplicaciones:

- E39 – Prestgara (Unisys).
- T91 – Gestión Formación: Cursos de Formación y Perfeccionamiento en la Web.
- Entidades Prestgara.
- Gestión de formación Berritzegunes.

Con este nuevo sistema se busca en líneas generales:

- Facilitar, simplificar y unificar las tareas relativas a la gestión de los cursos de formación organizados por el Departamento: preparación y aprobación de los cursos, licitación y contratación a entidades externas, gestión de la impartición y aprovechamiento, generación de certificados digitales, etc.
- Dar un acceso integrado a los diferentes roles que intervienen en los procesos: usuarios del Departamento, comisiones, entidades impartidoras, gestores, asesores, etc.
- Interacción con el profesorado 100% telemática a través del portal IRAKASLEGUNEA.
- Integración en una nueva y única aplicación de las aplicaciones existentes actualmente, y que esté adaptada tecnológicamente a la nueva infraestructura y framework de desarrollo EJIE.

**AB62 Cursos IRALE J2EE V.11, UDA, Oracle12c, PL/SQL, Excel/Argo**

Sistema de Gestión de las solicitudes a cursos de formación de Euskaldunización y Perfeccionamiento del Euskara del colectivo de docentes de la red del Departamento de Educación.

Se integra con el resto de aplicaciones del Departamento de Educación, y se debe desarrollar con los estándares generales definidos.

Se compone de:

- Un subsistema de recepción de solicitudes, que es el que utilizan los docentes para solicitar la impartición de los cursos Irale. A través de este módulo, en el plazo establecido, el docente realiza la solicitud. Posteriormente, si la solicitud es admitida puede descargar la hoja de matrícula para su entrega en el Euskaltegi o Centro en el que finalmente se impartirá el curso.

- Un subsistema de gestión Web para que los usuarios del Departamento (Servicios Centrales y Delegaciones) puedan configurar las convocatorias anuales a cursos de formación IRALE.

- Desde este subsistema el Departamento configura y parametriza las siguientes entidades:
  - ✓ Define los cursos IRALE a impartir en la convocatoria. Se diferencian los cursos que se imparten dentro del horario laboral y por tanto exigen liberación del profesorado que va a recibir la formación, de los cursos fuera del horario laboral. También distingue los cursos de euskaldunización para obtener PL1 y PL2 y que se imparten por los centros HABE, de los cursos de perfeccionamiento que se imparten por centros IRALE y por la red de Euskaltegis.
  - ✓ Define la convocatoria anual y las fechas del plazo en el que se abre la solicitud.
  - ✓ Define los Euskaltegis autorizados.

Previo a la apertura del plazo de solicitudes se ejecutan procesos para precalcular para cada docente del universo completo de docentes si cumplen o no los requisitos exigidos (especialidad, en activo, centro docente, público/privado, etc.) de tal forma que un docente sólo puede presentar solicitud a cursos si cumple dichos requisitos.

Una vez recepcionadas las solicitudes, estas son validadas.

Este subsistema incorpora funcionalidad para facilitar la baremación y el reparto de plazas para los cursos R (cursos de especialización dentro de horario laboral).

Este subsistema permite gestionar la generación de las hojas de matrícula (PDFs) que el docente cuya solicitud ha sido admitida debe presentar en el centro de impartición del curso.

Además permite gestionar la matrícula de los docentes en los cursos y gestionar el aprovechamiento. Para el caso de los cursos de euskaldunización esta aplicación se integra con la aplicación de HABE para la obtención de la información de matrícula y aprovechamiento.

Finalmente, este subsistema incorpora diferentes listados para la gestión de la liberación de los docentes admitidos a cursos dentro de horario laboral, asi como la simulación de Pagos a Euskaltegis y Centros Privados

**AC21A Practicum UDA y PL/SQL, Informes Excel / Argo**

Sistema de Gestión del programa PRACTICUM de prácticas de magisterio y de alumnos de Master, en la red de centros escolares del Departamento de Educación.

Esta aplicación permite gestionar cada curso escolar la oferta y demanda de plazas de prácticas de los alumnos de magisterio (tanto máster como no máster) de las universidades de Euskadi y también de fuera de la CAPV.

Por un lado, SSCC permite gestionar los centros que van a participar en el programa. Para ello los nuevos centros pueden realizar una solicitud de participación. Una vez un centro es aceptado el curso próximo participa de oficio.

En la siguiente fase los centros introducen en la aplicación la oferta de plazas por etapa y especialidad.

En la siguiente fase son las universidades son las que introducen la demanda de plazas por etapa, especialidad y Territorio Histórico.

La aplicación ejecuta un proceso que realiza un reparto aleatorio de plazas a las universidades de Euskadi que casa las plazas ofertadas con las demandadas.

Una vez cada universidad de Euskadi tiene repartidas sus plazas, se abren 3 fases de reserva de plazas:

- Primero cada universidad de Euskadi puede hacer uso de las plazas repartidas.

- Segundo las universidades de Euskadi puden reservar cualquier plaza que haya quedado libre en la fase anterior.

- Tercero cualquier universidad de dentro y de fuera de Euskadi puede reservar cualquier plaza que haya quedado libre en la fase anterior.

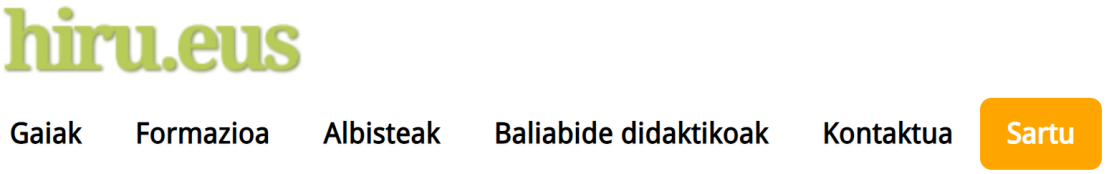
Finalmente, los centros indican para cada alumno de prácticas el tutor asignado.

De esta aplicación se generan los certificados digitales de PRACTICUM que se otorgan a los tutores/coordinadores del programa

## 8.6 Portal de aprendizaje permanente HIRU.EUS

Portal del Y84 basado en tecnología J2EE – Liferay – Tomcat.

La estructura, y tipología de contenidos se observa en www.hiru-eus




## 8.7 Plataforma e-learning para la impartición (autoaprendizaje) de Cursos de Idiomas

### 8.7.1 IKASTEN: Curso de idiomas Euskera

En la actualidad la plataforma además de ciudadanos de Euskadi y del estado español, da soporte a usuarios de distintos países y nacionalidades, principalmente Latinoamérica.

Las características de licenciamiento, tanto en lo referida a usuarios actuales, cómo a usuarios máximos a los que debe dar soporte la plataforma son las siguientes:

- Usuarios máximos: Ilimitados
- Usuarios Actuales: 88.000

### 8.7.2 E-LEA: Cursos e Idiomas: Inglés, Francés, Alemán, Italiano

Este servicio (con coste) está dirigido a mayores de 23 años residentes en la Comunidad Autónoma Vasca.

Las características de licenciamiento, tanto en lo referida a usuarios actuales, cómo a usuarios máximos a los que debe dar soporte la plataforma son las siguientes:

- Usuarios máximos: 20.000.
- Usuarios con licencias adquiridas de por vida. Todas las anteriores al 1/1/2010 (5.076 licencias)
- Usuarios con licencias adquiridas durante 10 años. Las adquiridas entre 1/1/2010 y 1/1/2015 (1.138 licencias)
- Usuarios con licencias adquiridas durante 5 años. A partir del 2015 (233 licencias)

***Características de la plataforma actual***

El sistema actual se caracteriza por un funcionamiento 24X7 redundante y con lascaracterísticas siguientes:

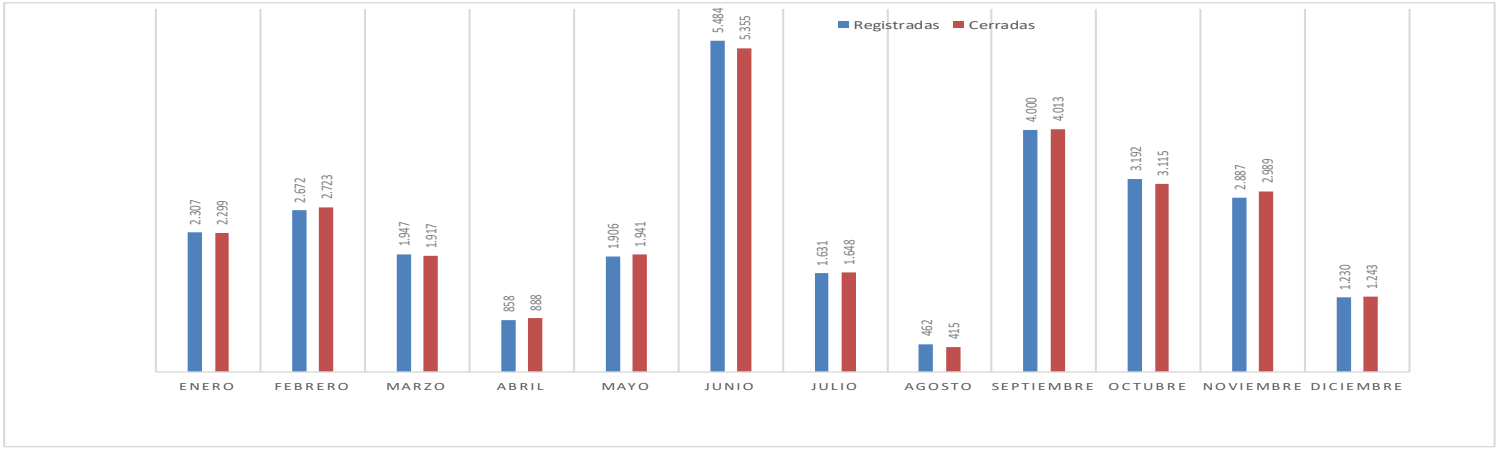
- Backend de la plataforma programado sobre el framework Ruby on Rails
- Frontend de la aplicación de alumno con Ember.js
- Base de datos principal MariaDB
- Base de datos tipo noSQL en cloud para seguimiento de actividades realizadas
- Cache de cursos y sus contenidos en cloud
- Acceso en modo serverless desde el frontend a la base de datos noSQL y a la cache
- Archivado permanente para auditoría de cualquier cambio (creación, modificación, eliminación) realizado sobre los distintos elementos de la oferta formativa (cursos, lecciones, secciones, actividades, etc.), sobre los usuarios y sus suscripciones, y sobre los distintos componentes de la arquitectura (servidores virtuales, bases de datos, almacenamiento, permisos, funciones, etc.).
- Servidores de aplicación y base de datos principal replicadas en al menos dos centros de datos en zonas geográficas separadas
- Cualquier comunicación entre el usuario y los distintos componentes de la plataforma se realiza por el protocolo https
- Archivado de contenidos y base de datos de seguimiento replicadas en al menos tres centros

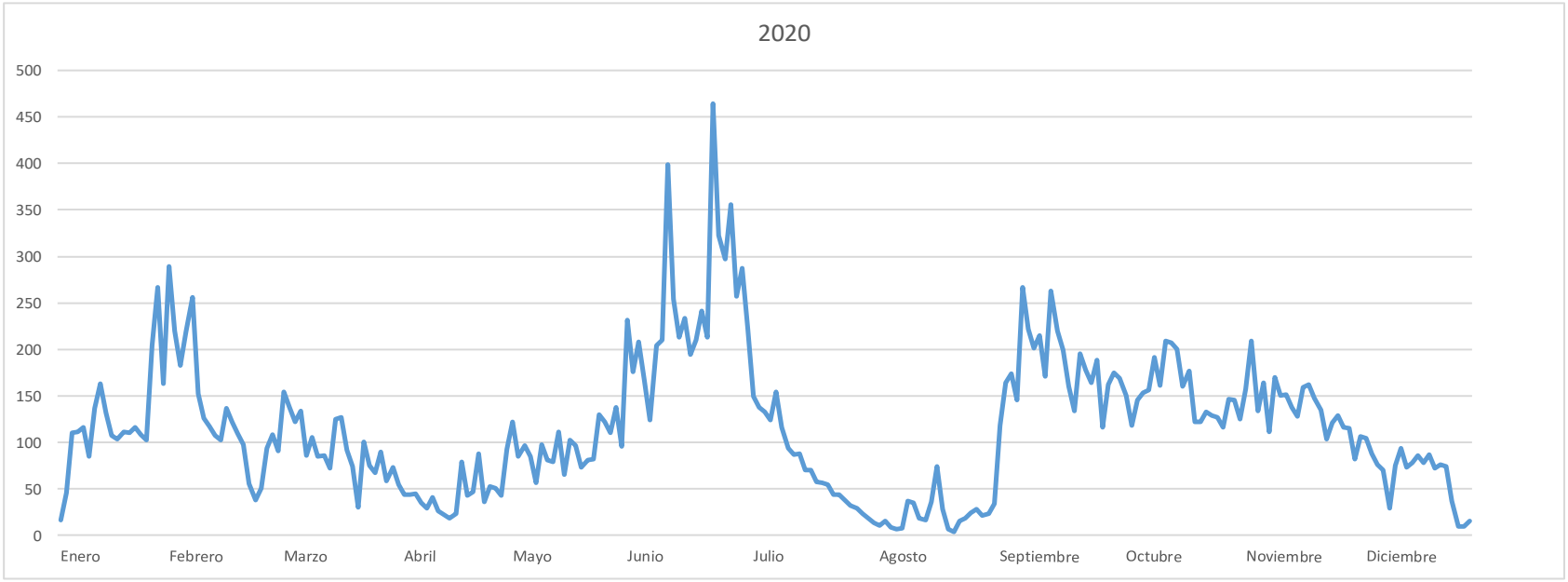
de datos en zonas geográficas separadas

# 9 ANEXO II- DATOS DEL SERVICIO

A continuación, se muestra, a modo informativo datos disponibles del servicio que permiten determinar la capacidad necesaria para dar cobertura a las demandas especificadas en el presente pliego.

## 9.1 Evolucíon de incidencias del servicio alo 2020






## 9.2 Ratio llamadas / incidencias 2020

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nº Llamadas Entrantes | 4.023 | 4.096 | 3.856 | 3.215 | 5.677 | 8.614 | 2.414 | 1.236 | 9.498 | 5.817 | 3.365 | 2.514 | 54.325 |
| Nº Llamadas Salientes | 1.214 | 1.123 | 749 | 510 | 934 | 693 | 585 | 220 | 1.108 | 686 | 560 | 163 | 8.545 |
| E-MAILS | 543 | 421 | 508 | 387 | 1.620 | 3.253 | 1.622 | 364 | 2.650 | 2.139 | 1.200 | 654 | 15.361 |
| Total Llamadas | 5.780 | 5.640 | 5.113 | 4.112 | 8.231 | 12.560 | 4.621 | 1.820 | 13.256 | 8.642 | 5.125 | 3.331 | 78.231 |
| Nº Incidencias | 2.307 | 2.672 | 1.947 | 858 | 1.906 | 5.484 | 1.631 | 462 | 4.000 | 3.192 | 2.887 | 1.230 | 28.576 |
| Ratio Llamadas / Incidencias | 2,51 | 2,11 | 2,63 | 4,79 | 4,32 | 2,29 | 2,83 | 3,94 | 3,31 | 2,71 | 1,78 | 2,71 | 2,74 |

## 9.3 Emails gestionados por área funcional 2020

| Mail de Entrada | Nº de Entradas |
|---|---|
| Ikasgunea | 10.082 |
| CAUF09 | 4.659 |
| Haurreskolak | 679 |
| Ordezkagunea | 1.098 |
| Irakaslegunea | 667 |
| Totales | 17.185 |

### 9.3.1 Categorías mas frecuentes, Top Ten.

| Aplicación | Nº Incidencias | Porcentaje |
|---|---|---|
| Y73 - CORREO DOCENTES DE EDUCACIÓN | 3469 | 12,14% |
| W18 - CUADRO HORARIO Y CALENDARIO ESCOLAR | 3215 | 11,25% |
| V56 - GESTIÓN ACADÉMICA. PREMATRICULA / MATRICULA | 3193 | 11,17% |
| N38K - XLNETS-CONSOLA DE ADMINISTRACION (SASU) | 2680 | 9,38% |
| X94W - MÓDULOS WEB IKASTEA | 2636 | 9,22% |
| V64 - PORTAL EIZU (PORTAL DEL EMPLEADO DE EJGV) | 1447 | 5,06% |
| W24 - INTRANET CENTROS | 811 | 2,84% |
| Y44 - BECAS | 646 | 2,26% |
| V90 - LIBRERÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ARQUITECTURA Y LIBRER | 579 | 2,03% |
| W67 - NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES | 428 | 1,50% |