Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

SUMINISTRO de LICENCIAS software de colas de apache 2022

Pliego de Condiciones técnicas

Diciembre 2021

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

Este documento es propiedad de Eusko 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		Versión inicial	Sergio Collantes	Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 4

1.1 Perfil de la compañía 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Objeto del contrato. 5

2.2 Alcance 5

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

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

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

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

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

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

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

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

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

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto del contrato.

Debido a la cada vez mayor demanda de servicios telemáticos por parte de la ciudadanía, e impulsado de manera notable por la pandemia del Covid, cada vez son más comunes los escenarios de acceso masivo de usuarios a las plataformas expuestas a internet.

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

Para proteger las infraestructuras en estos escenarios existen productos que reenvían el exceso de usuarios asumible por las plataformas a unas colas de espera, para ir canalizándolos al ritmo que la infraestructura pueda tratarlos, evitando así dicha sobrecarga.

Durante esta contratación la idea es contar con un número colas y usuarios suficientes para dar respuesta a los eventos de negocio y avalanchas que puedan producirse durante el año 2022.

2.2 Alcance

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

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

Se valoraron los siguientes productos:

Queue-IT
CrowdHandler
Queue-Fair

Finalmente se eligió Queue-Fair debido a que:

- Era el producto de menor coste
- Era el único producto que ofrecía acceso total al HTML de las páginas de espera de la cola, lo que permite configurar imagen, o le multi idioma, algo fundamental de cara a la experiencia de usuario final e imagen corporativa.
- Era el único fabricante Orderly Telecoms Ltd que disponía de una patente de salas de espera virtuales en la Comunidad Europea (Patent Number EP1751954B1).

EP1751954B1.pdf

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

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

Durante la PoC realizada en 2021 se han obtenido algunas métricas de usuarios que utilizamos como base para la contratación.

Usage History

This month's usage is updated every day shortly after midnight UK time.

Month	Visitors	Queued Visitors	Max Waiting	Max Queue Rate
September 2021	5,928	67	3	10,000
August 2021	794	195	4	1,500
July 2021	869,927	449,036	214,262	2,000
June 2021	45	38	7	1,500

El objeto del contrato es el suministro de la licencia en modo SaaS, para 8000000 usuarios (600000 visitantes, y 2000000 encolados), de forma que se cubran al menos 6 eventos similares al analizado durante la PoC realizada con la cita previa de vacunación.