Sistema para la promoción y evaluación de la interoperabilidad sociosanitaria de Euskadi, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU

Documento de especificaciones Técnicas

Octubre 2023

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

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
Inicial	Septiembre 2023			
2ª	Septiembre 2023	Ajustes económico		
3ª	Septiembre 2023	Revisión contratación		
4ª	Septiembre 2023	Revisión contratación		
5ª	Octubre 2023	Ajustes por nuevos plazos Europa	Patxi Ugarte	Ander Martínez Borrega

Contenido

	Capítulo/sección	Página
1	Datos Generales	5
2	Contexto	6
Next Generation EU: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia		6
3	Objeto del contrato	9
3.1	Objeto y alcance del servicio	9
3.2	Descripción del servicio	10
3.3	Requisitos del servicio	11
4	Configuración y condiciones de realización del servicio	17
4.1	Organización y Gestión del Proyecto	17
4.2	Planificación y equipo de trabajo	18
5	Incorporación de la perspectiva de género	21
6	Metodología aplicable y entorno tecnológico	22
6.1	Metodología de desarrollo, normativa y guía de estilo	22
6.2	Metodología de pruebas	25

6.3	Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)	26
Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad		26
6.4	Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones	28
6.5	Entorno Tecnológico	28
7	Confidencialidad	33
8	Proyectos europeos (MRR)	34

1 Datos Generales

Poder Adjudicador	Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea - Sociedad Informática del Gobierno Vasco. EJIE S.A
C.P.V.Código de identificación estadística. CPA-2008 **(Reglamento CE 451/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008)**	72200000
Contacto	Todas las consultas se enviarán al correo electrónico: contratacionEJIE@ejie.eus
Responsable del contrato	Patxi Ugarte
Perfil de contratante	Acceso a perfil de contratante de EJIE: www.ejie.eus
Procedimiento, tramitación y forma	Abierto SARA
Órgano de contratación	Director General de EJIE S.A.

2 Contexto

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de ser se define como "*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 misión "*ser el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios que el sector público vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan, alcanzando resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de los servicios y sus personas usuarias*".

EJIE es el instrumento común de prestación de servicios TIC en el sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

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

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

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

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

Next Generation EU: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia

El 21 de julio de 2020, el Consejo Europeo aprueba el instrumento financiero **Next Generation EU**, que incluye, como elemento central, un **Mecanismo de Recuperación y Resiliencia** (MRR), cuya finalidad es apoyar la inversión y las reformas en los Estados Miembros para lograr una recuperación sostenible y resiliente, al tiempo que se promueven las prioridades ecológicas y digitales de la UE.

De conformidad con el artículo 18, apartado 1, del Reglamento (UE) 2021/241, del Parlamento Europeo] y del Consejo, de 12 de febrero de 2021], el 30 de abril de 2021 España presentó su Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) a la Comisión Europea quien lo aprueba el 16 de junio de 2021: Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España.

El PRTR permitirá que España pueda acceder hasta 140.000 millones de euros en créditos y transferencias en el periodo 2021-2026 y se estructura en **cuatro ejes transversales** que permiten articular los programas de inversiones y reformas del Plan:

- La transición ecológica
- La transformación digital
- La cohesión social y territorial
- La igualdad de género

Los **4 ejes transversales** del plan se vertebran en **10 políticas palanca**, dentro de las cuales se recogen **30 componentes** que incluyen **212 medidas**: **110 inversiones** y **102 reformas**.

Tal y como recoge el Modelo de Gobernanza establecido en el propio PRTR, una parte importante de las inversiones van a ser gestionadas por las Comunidades Autónomas en virtud de las competencias que les otorga la legislación vigente. En particular, el País Vasco, de conformidad con su Estatuto de Autonomía, lidera la realización de ciertas actuaciones financiables contempladas en el PRTR.

Y dentro de éste ámbito, los Departamentos de Salud e Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco lideran el proyecto Historia Sociosanitaria Electrónica (HSS).

El proyecto se desarrolla en diálogo con las tres Diputaciones Forales y los Ayuntamientos como instituciones que junto con el Gobierno Vasco configuran el Sistema Vasco de Servicios Sociales, competiendo a Gobierno Vasco la función de coordinación del sistema, así como, entre otras, las funciones de desarrollo normativo y planificación, en el ejercicio de sus funciones de coordinación.

El modelo de atención sociosanitaria de Euskadi busca la atención integrada desde el punto de vista asistencial, en definitiva, en el cuidado que recibe la persona, pero desde el respeto a la autonomía orgánica de las estructuras institucionales, sus sistemas de información y sus competencias. Esto supone un modelo de atención integrada en lo referido a la coordinación de los servicios sanitarios y sociales, pero sin integración orgánica. Hablamos, por tanto, de un enfoque basado en dos sistemas coordinados.

El último hito en el camino lo constituyeron las Líneas Estratégicas de Atención Sociosanitaria para Euskadi 2013-2016 (LEASS), aprobadas en julio de 2013, que tuvieron continuidad en las Prioridades Estratégicas de Atención Sociosanitaria Euskadi 2017-2020 (PEASS) y que se han actualizado con la nueva Estrategia de Atención Sociosanitaria de Euskadi 2021-2024 (EASSE).

La nueva EASSE aborda un reenfoque del proyecto de Historia Sociosanitaria Electrónica de Euskadi (HSSEE), reforzando su valor estratégico, a través de la interoperabilidad como elemento vertebrador. De esta manera incluye entre sus áreas de actuación la interoperabilidad sociosanitaria.

En 2020 se llevó a cabo un análisis diagnóstico que concluyó en una nueva conceptualización como un proyecto de interoperabilidad. Se plantea un ciclo PDCA completo, desde la conceptualización pasando por la implantación hasta la evaluación e introducción de mejoras.

La elaboración de la nueva Estrategia de Atención Sociosanitaria de Euskadi, incorpora como una de sus áreas de actuación la Interoperabilidad Sociosanitaria con 4 proyectos conectados: evolución de los sistemas de información, como soporte a una dinámica de trabajo coordinada entre profesionales sociales y sanitarios (historia Sociosanitaria electrónica); cuadro de mandos (toma de decisiones en base a datos); acceso a la historia clínica desde centros residenciales – acceso ubicuo a los sistemas de información donde las y los profesionales realicen su trabajo; decreto para el desarrollo de la interoperabilidad sociosanitaria.

En diciembre del año 2022, todos estos hitos toman su forma definitiva en el DECRETO 150/2022, de 7 de diciembre, de la gobernanza sociosanitaria de Euskadi. Este decreto es fruto de un consenso institucional importante y debatido, y en él se definen y articulan cuales son los órganos de participación y consulta que se deben conformar, desde el nivel más institucional y político hasta el más concretamente asistencial y, por otra parte, cuáles van a ser la figuras que deben asegurar que esta coordinación inter e intra-sistemas, se haga de forma fluida y efectiva.

Dentro de esta nueva Estrategia, el Gobierno Vasco encomienda a EJIE su apoyo como eje estructural TIC para el desarrollo la misma.

Dado el marco temporal de los hitos definidos para la consecución de la estrategia, y la dependencia de unos hitos con respecto a los anteriores, la dirección de Ejie entiende que la dotación de la infraestructura de intermediación sociosanitaria (HSSEE) es la pieza angular que permitirá demarrar la coordinación necesaria sobre la que construir la realidad del modelo.

El presente pliego se circunscribe, una vez implantada la primera versión de la infraestructura de intermediación, como la asistencia necesaria para el análisis, diseño, construcción e implantación de las herramientas necesarias para la promoción y el apoyo a las administraciones afectadas en el modelo, orientadas a facilitar su integración en el contexto cooperativo necesario para la realidad interadministrativa sociosanitaria en Euskadi, así como el servicio necesario para dar soporte técnico al personal de dichas administraciones en el uso y fomento de dichas herramientas (soporte técnico a las labores de apoyo, impulso y promoción del modelo, lideradas por la Dirección de Atención Sociosanitaria del Gobierno Vasco), facilitando la interlocución única, con el personal de soporte de otras plataformas (Gizarte, Osabide, Ardatz (Bizkaia), Intranet/extranet (Gipuzkoa, …) para la coordinación de los trabajos técnicos de intermediación y gestión del modelo sociosanitario.

Asimismo, se incluyen en el ámbito del presente proceso de contratación, las labores y tareas de seguimiento de la actividad sociosanitaria de Euskadi. Como apoyo técnico a la dirección de Atención Sociosanitaria del Gobierno vasco en el diseño, construcción, implantación, explotación y soporte en el marco de referencia del contrato, de las herramientas basadas en objetivos (Key Performance Objectives), de los que se derivan indicadores (Key Performance Indicators) para la actividad definida.

3 Objeto del contrato

3.1 Objeto y alcance del servicio

Dado que la implantación efectiva del modelo sociosanitario en Euskadi, depende, sobre todo, de la capacidad de coordinación entre las distintas administraciones, responsables y técnicos de los servicios involucrados, la implementación de mecanismos y herramientas se verá claramente inducida por las oportunidades surgidas en estos ámbitos de coordinación.

La involucración de personal técnico de diferentes administraciones, en los grupos de trabajo ad-hoc en el contexto de coordinación socionsanitario, y el impulso político que este personal técnico tenga de sus correspondientes responsables, se convierten en la clave del modelo.

En este sentido, la dotación de recursos de colaboración que faciliten la involucración de dicho personal técnico y mejoren la eficiencia del tiempo dedicado al modelo serán críticos desde la visión IT. En el momento en que la primera versión de la infraestructura de intermediación sociosanitaria sea ya una realidad, se deberán dedicar recursos especializados para coordinar las labores para que su uso se extienda entre las diferentes administraciones involucradas.

El presente pliego de cláusulas técnicas tiene el objeto de implantar y dar soporte a un conjunto de iniciativas orientadas a facilitar esta involucración y participación de agentes de distintas administraciones en el modelo sociosanitario vasco, y a facilitar la toma de decisiones mediante la evaluación y seguimiento de la actividad sociosanitaria a través de su interoperabilidad.

En definitiva, y **englobadas en un concepto central de portal de internet e inteligencia de negocio – business intelligence**, se pretende adjudicar un **proyecto de construcción de herramientas colaborativas, de promoción del modelo sociosanitario vasco y de evaluación y toma de decisiones, como eje de soporte y evolución, desde la perspectiva TIC**, de la requerida **coordinación de diferentes agentes de las administraciones vascas**, y un solapado **soporte especializado para el uso de dichas herramientas y para cuanto apoyo técnico específico pueda darse a entidades terceras para su integración en el modelo sociosanitario vasco.**

La finalidad de la presente contratación, por tanto, es dotar a Ejie de los servicios técnicos profesionales necesarios para:

- **Diseñar, construir, e implantar** una primera versión de **portal de impulso y herramientas de colaboración.**
- **Extender el modelo sociosanitario**, en el tiempo (en el alcance del pliego a adjudicar, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2025).
- Efectuar un **seguimiento proactivo de la actividad**, y de su **evolución** en el tiempo.
- Colaborar, con **soporte técnico**, a cuantas iniciativas de soporte puedan darse a **entidades terceras** (diputaciones, institutos forales, ayuntamientos, …), facilitando, desde la visión técnica e informática, la resolución de sus dudas, así como facilitarles la comprensión de los elementos del modelo, su uso y la integración de sus datos y sistemas con dichas herramientas.
- **Construir y dar soporte de una plataforma de inteligencia de negocio** que permita un seguimiento efectivo basado en objetivos (KPO´s) e indicadores (KPI´s) de la actividad sociosanitaria en Euskadi.

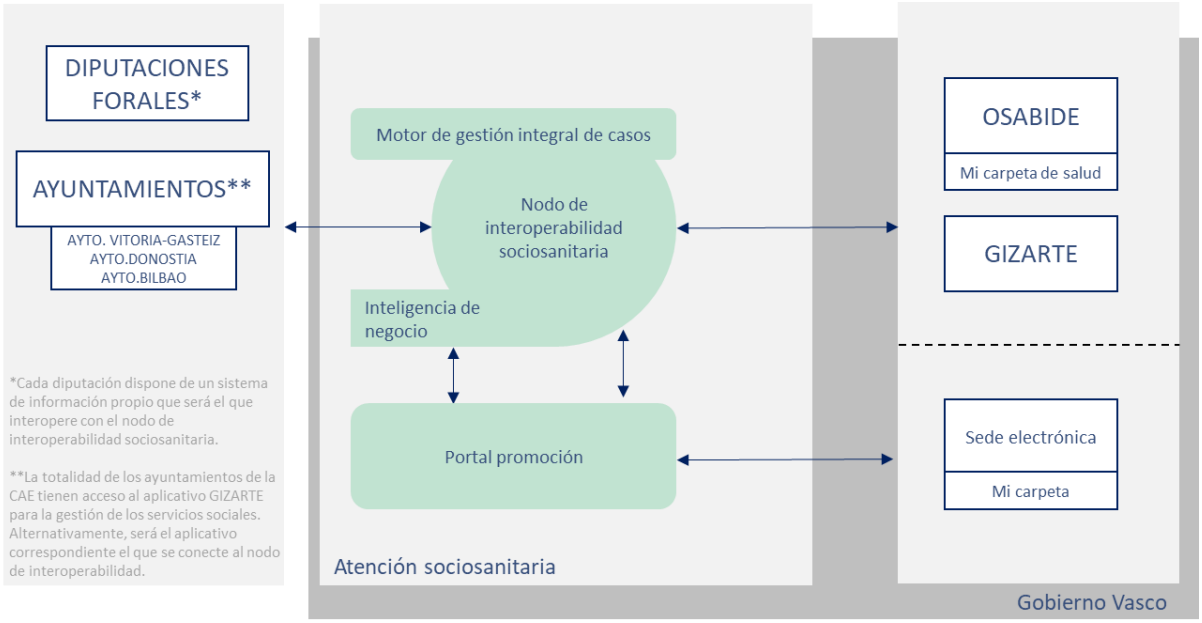
3.2 Descripción del servicio

La interoperabilidad sociosanitaria se plantea como un proceso integral en el que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales, debido a que la debilidad de un sistema la determina su punto más frágil. En el modelo vasco de atención sociosanitaria la estrategia de interoperabilidad se apoya en tres perspectivas: 1) organizativa, referida al marco de gobernanza institucional; 2) semántica, en lo relativo a la definición del marco normativo y procedimental consensuado para dar respuesta a una actuación coordinada; 3) técnica, relativa a los sistemas de información que implementan y hacen operativos los procedimientos.

La perspectiva técnica está recogida a través del proyecto de infraestructuras de interoperabilidad sociosanitaria, definido como el nodo del Gobierno Vasco para implementar el intercambio de datos electrónico entre sus Departamentos con competencias en materia de servicios sociales y sanitarios y con el resto de Administraciones vascas del ámbito foral y municipal, con competencias en el mismo ámbito de actuación.

Las otras dos perspectivas, la organizativa y la semántica, son a las que el sistema de información para la promoción de la interoperabilidad sociosanitaria a la que se refiere este pliego pretende dar soporte.

Por tanto, se trata de un sistema dirigido a los y las profesionales y su objetivo es dotarles de herramientas digitales que les faciliten el desarrollo de la coordinación inter e intra-sistemas y la divulgación de este cambio cultural que supone el trabajo conjunto y coordinado de las y los profesionales de los sistemas social y de salud.



Osasun eta gizarte zerbitzuak batuz

El nuevo sistema de información para la promoción de la interoperabilidad sociosanitaria se conceptualiza como un portal web accesible desde fuera de las redes institucionales, con una web pública y un área privada accesible que requerirá un medio de identificación reconocido.

El modelo de evaluación y seguimiento de la interoperabilidad se orienta a un modelo BI con captura de datos, explotación y visualización (datamining), según definición de objetivos (KPO´s e indcadores (KPI´s).

Ejie requiere contratar servicios profesionales para la construcción de estos modelos y de sus herramientas colaborativas y facilitadoras contenidas, y de soporte técnico y consultoría especializados en tecnologías de la información que se dispondrán en la medida que el modelo permita seguir evolucionando en cualquiera de sus vertientes preestablecidas.

Construcción del portal de promoción sociosanitario:

- Consultoría, análisis y selección de herramientas de promoción y coordinación (basado en un enfoque de portal web y herramientas colaborativas sobre el mismo), análisis de las oportunidades de incorporación de herramientas, casos de uso, catálogo de servicios, manuales de uso y de implantación de servicios, …, del portal.
- Diseño del portal, usabilidad, gestión de los contenidos, administración de herramientas colaborativas, …
- Construcción e implantación.

Herramienta para evaluación y seguimiento de la interoperabilidad sociosanitaria:

- Consultoría y análisis de los objetivos e indicadores de la interoperabilidad sociosanitaria en Euskadi.
- Diseño de KPO´s, KPI´s, modelo de usabilidad, visualización y navegación, …
- Diseño de data entry´s, modelo de datos, captura, DDL, DML, …
- Construcción e implantación.

Soporte técnico y consultoría especializados:

- Incorporación (diseño y desarrollo) de nuevas funcionalidades, y herramientas, a demanda de las personas usuarias en el contexto de coordinación del modelo sociosanitario vasco y del modelo de evaluación.
- Soporte técnico para fomentar la innovación en el modelo y garantizar la ética enfocada a la prestación del servicio, y a la intermediación de datos (consultoría específica en ética de datos).
- Atención a usuarios.
- Soporte técnico a personal de terceras instituciones.

En relación con los aspectos de interoperabilidad, y ligado a las actuaciones de normalización lideradas desde Europa, y en concreto, en torno al "*Interoperable Europe Act proposal*", los servicios recogidos en la presente contratación deberán alinearse con las directrices de dicho ámbito de liderazgo, y más concretamente con cuanto se resuelva en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y de los órganos o grupos de trabajo se creen por indicación de la Dirección de Atención Ciudadana y Servicios Digitales del departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.

3.3 Requisitos del servicio

Detallamos los requerimientos específicos mínimos que debe cumplir el nuevo sistema de información para la promoción de la interoperabilidad sociosanitaria, agrupándolos según la siguiente disposición:

Estratégicos		
El proyecto debe lograr una serie de hitos generales desde un punto de visto estratégico.		
ID Requerimiento	**Requerimiento**	**Descripción detallada**
RQ-ETR-001	Reutilización	El proyecto debe fomentar la reutilización de recursos (estándares) de las Administraciones Públicas.
RQ-ETR-002	Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas	La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce, en el ámbito del procedimiento administrativo, el derecho de la ciudadanía a no aportar datos y documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que han sido elaborados por éstas (artículo 53). El proyecto debe dar cumplimiento a este derecho.
RQ-ETR-003	Autonomía orgánica de las estructuras institucionales, sus sistemas de información y sus competencias	El modelo de atención sociosanitaria de Euskadi busca la atención integrada desde el punto de vista asistencial, en definitiva, en el cuidado que recibe la persona, pero desde el respeto a la autonomía orgánica de las estructuras institucionales, sus sistemas de información y sus competencias. El proyecto debe respetar la autonomía de los sistemas de información de cada institución.
RQ-ETR-004	Decreto de interoperabilidad sociosanitaria	El proyecto debe estar alineado y apoyar el desarrollo del decreto de interoperabilidad que se incluye en la EASSE.
RQ-ETR-005	Convenios de colaboración	El proyecto debe gestionar la elaboración de nuevos convenios, si fueran necesarios, de colaboración entre las Administraciones.
RQ-ETR-006	Catálogos compartidos	El proyecto debe consensuar un conjunto de catálogos compartidos y establecer mecanismos de correlación.
RQ-ETR-007	Infraestructura centralizada y accesible.	La infraestructura tecnológica del proyecto debe ser centralizada, pero resolviendo la diversidad de agentes que participan en la atención sociosanitaria. Además, debe permitir diferenciar entre información pública y un área de trabajo privada accesible mediante medios de identificación reconocidos.

RQ-ETR-008	Sede Electrónica	El proyecto debe ser compatible con la sede electrónica del Gobierno Vasco y hacer uso de sus servicios, de manera concreta: firmar electrónicamente y verificar documentos electrónicos y que la ciudadanía pueda seguir sus expedientes asociados a la atención sociosanitaria en la aplicación Mi carpeta.

Transparencia		
La transparencia se refiere a toda la información sobre el proyecto a disposición del público que permita conocer todos los detalles del mismo.		
ID Requerimiento	**Requerimiento**	**Descripción detallada**
RQ-TR-001	Portada	• Presentación del portal y su objetivo. • Área de noticias, eventos y actividades. • Buscador para guiar el acceso a los recursos.
RQ-TR-002	Sobre la interoperabilidad sociosanitaria	• Conceptos básicos y definiciones. • Normativas y leyes relacionadas. • Beneficios y retos.

Recursos y herramientas		
Los recursos y herramientas aportan evidencia sobre la interoperabilidad sociosanitaria e instrumentos para su promoción e implementación.		
ID Requerimiento	**Requerimiento**	**Descripción detallada**
RQ-RH-001	Base de datos de conocimiento	• Guías y manuales para la implementación de la interoperabilidad sociosanitaria. • Documentos, investigaciones y estudios sobre interoperabilidad sociosanitaria.
RQ-RH-002	Reutilización	• Ejemplos de buenas prácticas y casos de éxito en la implementación de la interoperabilidad sociosanitaria. • Datos abiertos en formatos reutilizables y bajo licencias de uso abiertas.
RQ-RH-003	Recursos software	• Herramientas software para la interoperabilidad sociosanitaria. • Automatización de procesos: tareas repetitivas, informes y notificaciones.

Comunidad

La comunidad es el punto de encuentro de los y las profesionales para desarrollar la coordinación.		
ID Requerimiento	**Requerimiento**	**Descripción detallada**
RQ-COM-001	Participación	• Espacio para el intercambio de experiencias y conocimientos entre los usuarios. • Foro de discusión sobre temas de interoperabilidad sociosanitaria. • Agenda de eventos y actividades relacionadas.
RQ-COM-002	Mapa	• Directorio de organizaciones y entidades. • Directorio de profesionales.
RQ-COM-003	Capacitación	• En línea. • Presencial. • En el trabajo. • Continua.
RQ-CM-004	Acuerdos	• Protocolos de coordinación. • Convenios interinstitucionales. • Diagramas de procesos.

Seguridad, protección y ética		
El proyecto debe gestionar las garantías jurídicas del intercambio de información que requiere la atención sociosanitaria desde un enfoque ético.		
ID Requerimiento	**Requerimiento**	**Descripción detallada**
RQ-SPE-001	Seguridad y protección	• Documentos de bases para la seguridad jurídica en entornos de pilotaje. • Recomendaciones normativas para el escalado de los pilotos. • Marco legislativo aplicable. • Gestión de los consentimientos informados a través de la sede electrónica del Gobierno Vasco (firmar electrónicamente y verificar documentos electrónicos).
RQ-COM-002	Ética	• Comisión Sociosanitaria de Comités de Ética.

Contacto y soporte
Servicios de atención al uso de los recursos y a su implementación en una Administración pública.

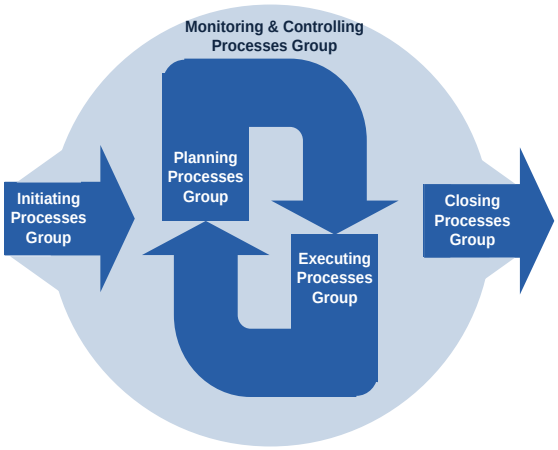
ID Requerimiento	Requerimiento	Descripción detallada
RQ-SOP-001	Usabilidad	• Formulario de contacto para consultas y comentarios. • Sección de preguntas frecuentes y soporte técnico. • Información de contacto del equipo de administración del portal.
RQ-SOP-002	Implementación	• Procedimiento de despliegue en una organización. • Soporte técnico al despliegue.

Seguimiento y evaluación		
El sistema debe de garantizar un conocimiento actualizado de las principales magnitudes de la coordinación funcional y multidisciplinar de la atención sociosanitaria.		
ID	**Requerimiento**	**Descripción detallada**
RQ-SyE-001	Gobernanza del dato	• Catalogación de los datos. • Políticas de gobernanza, soberanía del dato y protección de datos personales. • Identidad digital y niveles de seguridad y confianza. • Interoperabilidad y compartición. • Virtualización de los datos.
RQ-SyE-002	Registro y seguimiento	• Orientación al registro de la actividad de coordinación inter e intra institucional en el desarrollo de la coordinación sociosanitaria. • Gestión de indicadores y objetivos. • Seguimiento continuo de indicadores.
RQ-SyE-003	Estadísticas y cuadros de mando	• El sistema debe ser capaz de auditar su actividad y aportar información útil a sus administradores. • Explotación estadística de la información. • Cuadros de mando predefinidos. • Los órganos y entes que constituyen la organización estadística vasca en su nivel operativo podrán acceder a los datos individuales obrantes en el sistema.
RQ-SyE-004	Sistema de alertas.	• El sistema debe permitir configurar alertas sobre situaciones específicas de la actividad de coordinación interinstitucional.
RQ-SyE-005	Evaluación	• Elaboración de informes sobre la base de la información recabada. • Evaluación de resultados y apoyo a la toma de decisión para el diseño de la estrategia de atención sociosanitaria.

4 Configuración y condiciones de realización del servicio

4.1 Organización y Gestión del Proyecto

La gestión del proyecto objeto del presente Documento de Condiciones Técnicas se basará en la **adaptación** al mismo de la metodología y buenas prácticas descritas en el *Project Management Body Of Knowledge* publicado por el *Project Management Institute* y recogidos en la metodología estándar de EJIE: Arinbide y que identifican un ciclo de gestión basado en cinco grupos de procesos:



La gestión de proyectos es iterativa: el producto se va definiendo cada vez más conforme se va conociendo más acerca del mismo durante la ejecución del proyecto.

Iniciación	Fundación del proyecto: definición de objetivos generales (alcance inicial), equipo, riesgos, etc. NOTA: *El Presente Pliego de Condiciones técnicas y la oferta correspondiente se pueden considerar como un documento del grupo de procesos de iniciación ya que define en algún grado el alcance*
Planificación	• Definir con el mayor grado de precisión posible el **alcance** del proyecto. • Planificar los costes, calendario y recursos • Definir estándares de calidad y aceptación • Identificar riesgos y definir estrategias de mitigación y actuación.
Ejecución	Dirigir la ejecución del trabajo según lo especificado en el plan
Monitorización y Control	• Verificar que el trabajo que se está realizando se ajusta a lo especificado en el plan en cuanto a costes, calendario, calidad. • Identificar la aparición de riesgos
Cierre	• Archivado de documentación de proyecto • Lecciones aprendidas • Cierre administrativo

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego.
- Las funciones de los mismos.

Con una doble vertiente:

- Proyecto de construcción del portal de promoción y modelo de evaluación y seguimiento, en sus diferentes fases, consultoría y análisis, diseño, construcción e implantación.
- Soporte post-implantación.

Asimismo, las ofertas deberán proponer, para las dos partes especificadas, los órganos de seguimiento y control de la actividad propuestos, sus funciones, roles y responsabilidades.

4.2 Planificación y equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a la especialización requerida, y a los servicios especificados en este pliego de condiciones técnicas.

Los servicios objeto a contratar en el presente proceso, tienen las siguientes características:

- Construcción del portal de promoción, en sus diferentes fases, consultoría y análisis, diseño, construcción e implantación: Se organizará bajo la forma de un proyecto, que deberá **finalizar antes de 12 meses desde la formalización del contrato**.

  La empresa licitadora deberá presentar un Diagrama Gantt o Cronograma de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego teniendo en cuenta el horizonte temporal propuesto.

  Una vez finalizado el proceso de evaluación y para la formalización del contrato, la entidad adjudicataria presentará el plan de trabajo real y actualizado en base al plazo propuesto.

  Asimismo, los oferentes presentarán su propuesta de organización de un equipo de trabajo constituido por el número de integrantes que estime necesario para las funciones descritas, así como para el adecuado cumplimiento de los objetivos perseguidos en el presente pliego. Dicho equipo habrá de aportar conocimiento y experiencia acreditable en las materias objeto de contratación.

  Se considera requisito imprescindible por parte del licitador, contar con un equipo de personas mínimo estable durante toda la ejecución del contrato, con independencia de las que puntualmente deba asignar para la resolución de una o más funciones o tareas en forma de equipo temporal.

- Construcción del sistema (modelo) de evaluación y seguimiento de la interoperabilidad, en sus diferentes fases, consultoría y análisis, diseño, construcción e implantación: Se organizará bajo la forma de un proyecto, que **se iniciará una vez finalizado el análisis del portal de promoción y deberá finalizar antes de 18 meses desde la formalización del contrato**.

  La empresa licitadora deberá presentar un Diagrama Gantt o Cronograma de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego teniendo en cuenta el horizonte temporal propuesto.

  Una vez finalizado el proceso de evaluación y para la formalización del contrato, la entidad adjudicataria presentará el plan de trabajo real y actualizado en base al plazo propuesto.

Asimismo, los oferentes presentarán su propuesta de organización de un equipo de trabajo constituido por el número de integrantes que estime necesario para las funciones descritas, así como para el adecuado cumplimiento de los objetivos perseguidos en el presente pliego. Dicho equipo habrá de aportar conocimiento y experiencia acreditable en las materias objeto de contratación.

Se considera requisito imprescindible por parte del licitador, contar con un equipo de personas mínimo estable durante toda la ejecución del contrato, con independencia de las que puntualmente deba asignar para la resolución de una o más funciones o tareas en forma de equipo temporal.

- Soporte técnico a la promoción sociosanitaria: Se organizará bajo la forma de asistencia técnica. Su dimensión temporal se iniciará, según planteamiento de proyecto de cada licitador, según se entienda que pueda aportar valor. El planteamiento temporal del soporte será parte evaluada en la evaluación de la solución propuesta. Se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2025.

  La empresa licitadora deberá presentar en su oferta los recursos necesarios para abordar las actividades descritas, y propondrán la estructura de profesionales adecuada a la prestación necesaria.

En cada momento, Ejie mantendrá informado al adjudicatario de las necesidades futuras, en función de las posibilidades de avance en el modelo sociosanitario y de las especificaciones que se vayan obteniendo y consensuando en los diferentes grupos de trabajo, en colaboración con la oficina técnica del área de Atención Sociosanitaria.

Para la valoración del equipo de trabajo, la empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- Cronograma de fases, actividades y tareas del proyecto de portal de promoción.
- Cronograma de fases, actividades y tareas del proyecto de modelo de evaluación y seguimiento de la interoperabilidad.
- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego.
- Las funciones de estos en base a la planificación propuesta y su dedicación en cada actividad y tarea (desglose de horas y % de dedicación total por perfil y tarea del proyecto).
- Nominación del equipo y % de dedicación de las personas nombradas al proyecto. Determinación de las personas con dedicación exclusiva al proyecto.
- Equipo de trabajo propuesto para la asistencia técnica (soporte post-implantación), siguiendo el siguiente modelo:

Perfil	Nombre persona propuesta	Horas año	Horas total
Jefe/a de Proyecto / Consultor			
Analista Funcional			
Analista Programador/a			
Programador/a			
TOTAL			

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo adscrito inicialmente a la ejecución del contrato requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del miembro que pretende sustituir.
- Aceptación de dicha sustitución por parte de la persona responsable del proyecto designado por la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco.

De cara al desarrollo de sus compromisos, la entidad contratada deberá estar a las posibles indicaciones de carácter técnico que sobre la base del proyecto inicial se pudieran sugerir, en su caso, desde la dirección del proyecto de Ejie.

La entidad contratada designará una persona que asuma la jefatura del proyecto que se reunirá periódicamente junto con las personas representantes de la Dirección del proyecto y siempre que lo soliciten las partes.

5 Incorporación de la perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Asimismo, la empresa adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer uso no sexista del lenguaje y de las imágenes, en su caso, de cualquier documento escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere y contar con personal con formación en materia de igualdad, todo ello al amparo de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de hombres y mujeres y su posterior modificación por la Ley 1/2022, de 3 de marzo.

Se garantizará también la perspectiva de género, visibilizando las diferencias y las desigualdades, así como el análisis de los diferentes impactos sociales en mujeres y hombres.

6 Metodología aplicable y entorno tecnológico

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

6.1 Metodología de desarrollo, normativa y guía de estilo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Catálogo de Requisitos de Usuario detallado en el documento CRU, que incluye:
  - La descripción del sistema
  - Los requisitos de usuario
  - Los casos de uso
  - La definición, análisis y validación del catálogo de requisitos
- Análisis del Sistema de Información, ASI, recogido en documento ERS, que incluye:
  - La especificación de requisitos del sistema
  - La relación de los módulos del sistema.
  - Las clases del sistema
  - El prototipo de interfaz
  - Especificación del Plan de Pruebas, según las directrices establecidas en PROBAMET
- Diseño del sistema. Debe incluir:
  - Diseño de las aplicaciones, DSI. (EDS)
  - Especificar el detalle del Plan de Pruebas del sistema por cada uno de los niveles de prueba: unitarias, de integración, de sistema, de implantación y de aceptación, según las directrices establecidas en PROBAMET
- Construcción del sistema.
  - Se tendrá en cuenta las directrices de EJIE en lo que se refiere a los módulos estándar, las normas de funcionamiento y albergue de las aplicaciones en Internet/Intranet, el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco y las directrices de la Dirección de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a estética, diseño y funcionalidades de las páginas Web.
  - Incluirá la ejecución del Plan de Pruebas, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo, abarcando pruebas unitarias, de integración y del sistema, siguiendo el modelo y las actividades descritas en la metodología PROBAMET
  - Los entregables de esta fase incluyen la Especificación de Construcción del Sistema (ECS) y el sistema construido.
  - Asimismo, deberán respetarse las convenciones adoptadas para un desarrollo de aplicaciones homogéneas recogidas en el Libro de Estilo del Departamento u Organismo responsable del área funcional correspondiente.

- El diseño del sistema tendrá en cuenta el nivel de accesibilidad AA (WAI-AA), para aquellos módulos que sean accesibles desde Internet.
- Todos los sistemas desarrollados deberán soportar al menos los siguientes idiomas: euskera, castellano.
- La aplicación, las páginas, los textos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool -tip, textos en imagen…) dirigidos al/a la usuario/a final deberán estar al menos en ambos idiomas: euskera y castellano.

 Implantación en desarrollo.

- La entrega de la aplicación en el sistema corporativo de control de versiones Subversion, tanto de la entrega inicial como de las sucesivas
- Llevará a cabo la instalación de la aplicación en el entorno de desarrollo de EJIE, habiendo realizado previamente las pruebas necesarias durante la fase de construcción
- Ejecución de las Pruebas del sistema, acorde con lo establecido en la metodología PROBAMET y el Modelo SQA, evaluando los resultados

 Implantación en entorno de test o preexplotación.

- Preparará los paquetes, soportará a EJIE o realizará, si así lo establece la jefatura del proyecto, de la correspondiente implantación en el entorno de test o pre explotación.
- Ejecución de las Pruebas del sistema, y en el caso de que se requiera, estas pruebas se realizarán en las dependencias de EJIE en sus distintos niveles de prueba, incluidas las

Pruebas de Aceptación, acorde con lo establecido en la metodología PROBAMET y el Modelo SQA, evaluando los resultados

 Pruebas de prestaciones:

- Conforme a lo establecido en el Modelo SQA, realización de pruebas de rendimiento y carga, que incluyen la verificación de los niveles de respuesta de la aplicación ante las previsiones de carga del sistema, así mismo se verificará el comportamiento global del sistema en cuanto a consumo de memoria y CPU de sus componentes, así como según se considere de capacidad, stress, escalabilidad

 Implantación en producción y puesta en marcha del sistema. Incluirá:

- Fuentes de la aplicación.
- BBDD: scripts y carga inicial de datos.
- Sistema implantado en entorno pruebas de EJIE
- Informe de los resultados de los distintos niveles de pruebas, acorde con el Modelo SQA.
- Manuales requeridos para la prestación del servicio en producción y definidos por los procesos ITIL de EJIE.
- Manuales de Usuario y la Ayuda On-line deberán estar en ambos idiomas: euskera y castellano.
- Formación a los/las usuarios/as y administradores/as del sistema.

- Sistema implantado en entorno de producción.

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

Igualmente será de referencia el **Documento de Estándares Tecnológicos** de Gobierno Vasco, publicado en: http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/informatica-telecomunicaciones/inicio/

6.2 Metodología de pruebas

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

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

PROBAMET describe las siguientes fases:

- Planificación y Seguimiento de las Pruebas – PPB
- Análisis y Diseño de las Pruebas – APB
- Ejecución de las Pruebas – EPB

Por tanto, en la ejecución del proyecto se contemplarán los siguientes puntos:

- Planificación de las Pruebas. Incluye:
  - Plan de Pruebas, determinando los tipos de pruebas a realizar y el alcance
  - Planificación (cronograma) de actividades
  - Identificación de factores de riesgo
- Seguimiento de las Pruebas. Incluye:
  - Revisión de la documentación de Planificación
  - Informes de seguimiento de las pruebas realizadas
- Análisis y Diseño de las Pruebas:
  - Especificación de los casos de prueba
  - Análisis de la cobertura de requisitos del sistema con dichos casos de prueba (Matriz de Trazabilidad)
- Ejecución de las Pruebas. Incluye:

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

6.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)

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

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

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

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

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

Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad

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

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

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

Dada la no existencia de una Oficina Técnica de Calidad de proyecto, paralela a la ejecución del presente proyecto y, por tanto, la asunción de dicho rol por la empresa adjudicataria del presente pliego (además de las tareas del rol propio de Desarrollo y Pruebas), la empresa adjudicataria deberá contemplar la ejecución de las siguientes tareas:

- Recopilar, analizar y clasificar peticiones e incidencias, notificación y distribución de parches y soluciones.
- Dar soporte técnico a los diferentes equipos de desarrollo involucrados en este proyecto.
- Definir las normativas técnicas y velar por su cumplimiento realizando acciones de vigilancia sobre el código entregado, así como las tareas mencionadas en el presente apartado.

6.4 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones

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

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

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

6.5 Entorno Tecnológico

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

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

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

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

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

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

- **Herramientas de gestión de contenidos, portales, ejes de catalogación y buscador: PLATEA- Internet.** Gestionan la creación, publicación y mantenimiento

de contenidos en los portales de internet administrados por Gobierno Vasco, y su catalogación en ejes homogéneos que faciliten su búsqueda. Facilita igualmente los mecanismos para la integración de las aplicaciones en la propia infraestructura de portales.

Como plataforma de integración entre sistemas:

- **La infraestructura de integración**. Simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada, normalizada y compartida.

  Ofrece soluciones corporativas normadas que ofrecen utilidades y gestionan el intercambio síncrono de información (exposición de servicios), y el intercambio asíncrono (suscripción a eventos).

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

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

- **Dokusi.** Sistema Integral de Gestión Documental cuyo principal objetivo es la implantación de todas las funciones de gestión documental necesarias en los procesos de producción administrativa. Expone su uso a las aplicaciones departamentales mediante su capa de servicios - Framework de Servicios Documentales – FSD, proporcionando además otras utilidades para la carga masiva de documentación, e interfaces gráficas.
- En las necesidades de gestión documental, dado que están desarrollados sobre tecnología “Dokusi”, se deberá **garantizar el cumplimiento y aplicación práctica** de la política de gestión de documentos electrónicos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi (ORDEN de 27 de septiembre de 2016, del Consejero de Administración Pública y Justicia y del Consejero de Hacienda y Finanzas) que define el modelo y repositorio de gestión documental del Gobierno Vasco utilizado en esta agencia.

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

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

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

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

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

Como solución corporativa de información de datos de localización:

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

NORA se detalla información de referencia acerca del sistema.

Aplicaciones J2EE UDA

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

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

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

Aplicaciones J2EE GEREMUA

Para los desarrollos de adaptaciones o mantenimientos de aplicaciones existentes basados en entorno tecnológico J2EE sobre el servidor de aplicaciones Weblogic 8, en todas las fases de desarrollo del nuevo sistema se deberá contemplar y utilizar el Framework J2EE homologado en el entorno de Gobierno Vasco:

- **Geremua.** Capa software entre una aplicación y el software de base (sistema operativo, máquina virtual, bases de datos, middleware) que ayuda a resolver problemáticas comunes a gran cantidad de aplicaciones. Se consigue acelerar los tiempos de desarrollo y mejorar la calidad del software, e incluso el rendimiento, pues también marca una tendencia arquitectural hacia las mejores prácticas de diseño y desarrollo.

Otros productos y soluciones corporativas existentes son los

siguientes: Gestión de procesos Batch:

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

Generación de informes:

- **FOP, iText o JasperReports** para tecnología J2EE.
- Reporting Services (Microsoft)

Business Intelligence:

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

En el caso del modelo de evaluación y seguimiento de la interoperabilidad sociosanitaria, y dada la mayor conceptualización de dicho modelo, cabe la alternativa de proponer soluciones, plataforma o entornos más allá de los estándares actuales. Dichas propuestas serán valoradas en la solución técnica del licitador.

Sistemas de Información Geográfica:

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

Servicio de envío de mensajes SMS:

- **SMS** Corporativo, basado en plataforma Latinia

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

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

- Servidor web:
  Apache Web Server 2 sobre Linux Red Hat Enterprise.
- Bases de datos:
  Oracle 10gsobre HP-UX

  Oracle 12c sobre Linux Red Hat Enterprise

  SQL Server 2012
- Seguridad:
  XLNets y PKI Izenpe
- Infraestructura para la Gestión de contenidos y portales (PLATEA-Internet):
  Interwoven TeamSite 6.7
  Open Deploy 6.1 Autonomy
- Infraestructura para la gestión documental (Dokusi): Basado en Documentum
- Gestión de versionado de aplicaciones: Subversion
- Documentación y trabajo en grupo: SharePoint Portal Server

Aplicaciones J2EE GEREMUA

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

- Servidor de aplicaciones:
  Oracle Weblogic Server 8.1 sobre Linux Red Hat Enterprise
- Herramientas para desarrollo: Framework de desarrollo Geremua v2

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

Aplicaciones J2EE UDA

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

- Servidor de aplicaciones:
  Oracle Weblogic Server 11g (10.3) sobre Linux Red Hat Enterprise
- Herramientas para desarrollo:

  Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA)

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

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

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

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

- PLSQL
- XML/XSL y CSS
- Java
- C y C++
- Apache
- HTTP y TCP-IP
- Unix

7 Confidencialidad

Todos los trabajos realizados con ocasión del presente contrato tendrán carácter confidencial y la empresa adjudicataria vendrá obligada a poner todos los medios a su alcance para preservar la confidencialidad de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, no pudiendo utilizarla para sí ni proporcionar a terceros datos o información alguna relacionada con la documentación entregada para su tratamiento sin autorización expresa de EJIE.

La empresa adjudicataria deberá comunicar estas cláusulas a la totalidad del personal que vaya a intervenir en la ejecución del contrato, y responderá de todos los daños y perjuicios que sean consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas, por sí misma o por parte del personal que haya accedido a la información en virtud de la relación con la adjudicataria.

El personal de la empresa adjudicataria, sea propio o subcontratado, relacionado con las labores objeto del trabajo, estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad definidas por el Responsable de Seguridad. El responsable de los datos será informado de las entidades que sean subcontratadas en la ejecución del proyecto recabando en su caso la autorización expresa.

Gobierno Vasco mantendrá la confidencialidad respecto a los datos de carácter personal que incluya la oferta, así como detalles de especial protección que incluya la oferta y que sean así catalogados expresamente.

8 Proyectos europeos (MRR)

Este contrato se enmarca en el “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU", dentro del Componente 22.- Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión.

C22.I2

Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia. Se implementarán programas integrales de introducción de nuevas tecnologías para la mejora de los sistemas de información y gestión de los servicios sociales. Se abordará un programa de formación dirigida a al personal técnico del Sistema Público de Servicios Sociales.

Proyecto 2, Subproyecto del objetivo 325 de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y Subproyecto 11 “Historia sociosanitaria electrónica”.