



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-109-2024

Provisión de Licencias y Soporte Funcional para la herramienta de Canal de Información Anónima

Documento de especificaciones Técnicas

Julio 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren 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	Julio 2024	Primera versión	M. Carmen Rodríguez	Alex Lara

Indice

1	Introducción	4
2	Antecedentes del proyecto y Situación actual	5
3	Necesidad	7
4	Objeto del contrato	8
5	Requisitos del servicio	8
5.1	Provisión de [licencias de uso] de [Global Suite] para múltiples iniciativas	8
5.2	Soporte funcional en el uso de [Global Suite] de las iniciativas en marcha	9
5.3	Soporte funcional para la puesta en marcha de nuevas iniciativas en base a [Global Suite]	9
6	Ámbito Temporal	10

1 Introducción

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

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

Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.

Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.

Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

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

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

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

2 Antecedentes del proyecto y Situación actual

Con el fin de dar cumplimiento a la [\[Ley 2/2023, de 20 de Febrero\]](#), reguladora de la **protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción** que incorpora al Derecho español la [Directiva \(UE\) 2019/1937](#) del [Parlamento Europeo] y del [Consejo Europeo], de 23 de octubre de 2019 (*Directiva Whistleblowing*), el [Gobierno Vasco] reguló el **[canal interno]** requerido por la [\[Ley 2/2023\]](#) para la **información y denuncia en el seno de las empresas y las entidades públicas** y tras pasar por el trámite de [\[información pública\]](#), el [martes 13 de Junio de 2023](#) se aprueba en el [Consejo de Gobierno Vasco] el [\[Decreto por el que se crea y regula el Sistema interno de información de infracciones normativas y de protección de las personas denunciantes en el marco del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi\]](#) y que regula:

- El [canal interno] de información / denuncia
- Los mecanismos de protección a las personas denunciantes
- Procedimiento de gestión de las denuncias o informaciones
- Designación y régimen jurídico de la persona responsable del sistema

Con el objetivo de desplegar el [Sistema interno] en el [sector público] de la [Comunidad Autónoma del Euskadi]:

- Se ha creado una **organización** para gestionar el [Canal interno]
- Se han provisto **herramientas informáticas** para dar soporte al [Canal Interno]
 - **Canales** para *recibir* la información vía [web], [teléfono] o [presencialmente]
 - Un sistema para **gestionar los [expedientes]** recibidos

En este punto hay que señalar que el [\[decreto\]](#) que regula el [Canal Interno] impone ciertos condicionantes a los sistemas informáticos:

- Todas las comunicaciones se han de **registrar** en el [libro de registro] del [Gobierno Vasco]
- Los [expedientes] y su documentación deben **archivarse** en el [archivo electrónico] del [Gobierno Vasco]
- Los [actos administrativos] en el transcurso de la instrucción del [expediente] deben comunicarse a las partes interesadas a través del [sistema de notificación] del [Gobierno Vasco].
- Las partes interesadas podrán consultar el estado del expediente y las notificaciones asociadas en [MiCarpeta]
- La comunicación con *entidades y personas* que puedan ser de interés en el expediente ha de hacerse por **medios seguros** preservando en todo momento la confidencialidad y quedando traza completa de todas las interacciones en el [expediente]



Actualmente este intercambio se hace utilizando **canales al margen del [sistema informático]**, por ejemplo, si la persona que *investiga* un caso tiene que solicitar documentación a una persona externa típicamente lo hará por [email] e incorporarla una vez recibida al [sistema informático] manualmente.

Este modo de funcionamiento supone que **hay documentación que se escapa del control del [sistema informático]** (*por ejemplo circula por buzones de correo*) y esto supone un riesgo importante a nivel de confidencialidad



En el mercado **NO existe ninguna herramienta informática que cumpla todos los requisitos anteriores** y la única solución viable es **adaptar las herramientas de [PLATEA]** (*el sistema de tramitación corporativo del [Gobierno Vasco]*) puesto que cumple la mayor parte de requisitos, pero siendo necesarias algunas adaptaciones fundamentalmente para:

- Garantizar la seguridad y confidencialidad de los expedientes al 100%
- Permitir la presentación anónima de informaciones sobre incumplimientos

Dado que en el 2023 el [Gobierno Vasco] tenía la necesidad de disponer de un [sistema informático] a muy **corto plazo** para empezar a dar cumplimiento a la normativa a la vez que despliega la organización responsable del [canal interno], a través de un [expediente de contratación menor] se pidió a tres empresas proveedoras de **soluciones específicas para el [canal interno]** una oferta **asumiendo las limitaciones técnicas y funcionales que tienen y que se han descrito**

Tras la evaluación de las ofertas recibidas en base a las soluciones de mercado se seleccionó la solución **GlobalSuite**.

La puesta en marcha del [Canal Interno] en base a [Global Suite] se ha finalizado durante el primer trimestre de 2024.

3 Necesidad

El objetivo de la contratación de [Global Suite] como herramienta informática para la gestión de los expedientes recibidos era **servir como puente** o solución temporal hasta la adecuación de [PLATEA] a las necesidades específicas del [canal interno].

Sin embargo, las adaptaciones necesarias en [PLATEA] para adaptarlas a los requisitos del [\[decreto\]](#) que regula el [Canal Interno] **aún NO se han abordado** debido a diferentes causas:

- El esfuerzo y recursos dedicados a la puesta en marcha del [Canal Interno] en base a las herramientas viables a corto plazo (*como Global Suite*)
- La necesidad de que la organización del [Canal Interno] empiece a funcionar para detectar necesidades en base al uso de las herramientas disponibles a corto plazo.

... por ello, **es necesario dar continuidad a la solución de mercado actual para la recepción de comunicaciones y gestión del expediente** hasta que se defina y construya el sistema de negocio basado en [PLATEA]

Por otra parte, y al margen del [Canal Interno], **se ha detectado que hay otros ámbitos en el [Gobierno Vasco] donde se requiere un [canal de comunicación anónima] con prácticamente los mismos requisitos que el [Canal Interno]**.



A *grosso modo*, el [Canal Interno] específicamente puede ser utilizado por cualquier persona que tenga haya tenido una relación laboral directa o indirecta con el [Gobierno Vasco] o alguna de sus entidades dependientes, para enviar información sobre algún incumplimiento normativo detectado en el ejercicio de esta relación laboral.

... pero hay otros escenarios en los que la *denuncia* puede ser comunicada por cualquier persona independientemente de si tiene o ha tenido una relación laboral con el [Gobierno Vasco]. Estos casos entran dentro del ámbito de lo que sería un **[Canal Externo]** y por lo tanto, la organización del [Canal Interno] **NO es competente**

... pero de la misma forma, se requiere una herramienta informática de las mismas características, así que lo más adecuado es **alinear estas necesidades con las del [Canal Interno] y utilizar una misma solución en todos los casos**.

Por lo tanto, las necesidades por las que se publica el presente [expediente de contratación] son disponer de:

1. Un **marco contractual para la provisión de [licencias de uso] de la herramienta [Global Suite]** hasta que se pueda *migrar* a una solución adaptada al negocio basada en [PLATEA] y que cumpla con todos los requisitos resumidos anteriormente y detallados en el [\[decreto\]](#)
2. Un **soporte funcional** en [Global Suite] para dos fines:
 - Puesta en marcha de nuevas iniciativas en [Global Suite]
 - Resolver consultas funcionales de los sistemas en marcha (*la única en marcha en la actualidad es el [Canal Interno]*)

Es por lo tanto necesario un marco flexible para la provisión de [licencias de uso] y [soporte funcional] en [Global Suite] que permita dar solución al [\[Canal Interno\]](#) y otras iniciativas mientras se adecuan [PLATEA] para dar solución a estos escenarios de comunicaciones anónimas.

4 Objeto del contrato

Provisión de [licencias de uso] y [soporte funcional] en la herramienta [Global Suite]

- Provisión de [licencias de uso] de la herramienta [Global Suite] para múltiples iniciativas
- Soporte funcional de las iniciativas en marcha
- Soporte funcional para la puesta en marcha de nuevas iniciativas

5 Requisitos del servicio

La utilización de [Global Suite] mientras se adapta [PLATEA] a las necesidades de las comunicaciones anónimas requiere de un marco flexible para:

5.1 Provisión de [licencias de uso] de [Global Suite] para múltiples iniciativas

Cuando surja la necesidad de provisión de [licencias de uso] de [Global Suite], el procedimiento será el siguiente:

- [EJIE] como soporte técnico de las iniciativas del [Gobierno Vasco] y sus entidades dependientes y como responsable del contrato enviará a [Global Suite] una petición de [licencias de uso] indicando el número y la duración
- [Global Suite] provisionará las [licencias] y las facturará según las condiciones de la oferta adjudicataria



Las [licencias] a proporcionar de entre los diferentes [modelos de licenciamiento] de [Global Suite] son los correspondientes a **[canal de denuncias PLUS]** que en particular permite un número ilimitado de usuarios, capacidad de almacenamiento más grande e integración con el sistema de identificación corporativo del [Gobierno Vasco]

Modelos de licenciamiento

		Canal de denuncias STARTER	Canal de denuncias ENTERPRISE	Canal de denuncias PLUS
FUNCIONALIDADES	Seguridad y confidencialidad	SI	SI	SI
	N.º de denuncias ilimitado	SI	SI	SI
	Formulario personalizable	SI	SI	SI
	Cumplimiento de Datos Personales	SI	SI	SI
	Idiomas ⁽¹⁾	Hasta 2	Hasta 4	Ilimitados
	Traducción automática ⁽²⁾			SI
	Anonimización de las denuncias ⁽³⁾		SI	SI
	Borrado de metadatos ⁽⁴⁾		SI	SI
	Personalización del logo		SI	SI
	Personalización corporativa del canal		Opcional	SI
	Conflicto de intereses		Opcional	SI
	Canal telefónico de Denuncias ⁽⁵⁾			SI
	Formación webinar		Según valoración	SI
	Traslado de denuncias ⁽⁶⁾		Según valoración	Según valoración
USUARIOS Y SEGURIDAD	N.º usuarios (Administradores denuncias)	2	5	Ilimitados
	Capacidad de Almacenamiento	200 MB	20 GB	100 GB
	Integración ADFS ⁽⁷⁾		Según valoración	SI
	Entidades (Grupos de empresas)			SI

5.2 Soporte funcional en el uso de [Global Suite] de las iniciativas en marcha

El [procedimiento] para la resolución de consultas funcionales sobre [Global Suite] es:

- [EJIE] como soporte técnico de las iniciativas del [Gobierno Vasco] y sus entidades dependientes y como responsable del contrato enviará a [Global Suite] peticiones de [consultoría]
- La [empresa adjudicataria] experta en [Global Suite] resolverá la consulta trabajando con personas de [EJIE] o de la iniciativa en concreto
- Se registrarán las horas incurridas en la resolución de la [consulta] que [EJIE] tendrá que aceptar expresamente
- Mensualmente la [empresa adjudicataria] facturará a [EJIE] el total de horas incurridas y aceptadas por la persona responsable de [EJIE]



Como herramienta de soporte para el control de estas peticiones de consultoría se utilizará una herramienta de gestión de [tickets] como [Mantis], [Jira], [GitLab] o similar que [EJIE] proporcionará

5.3 Soporte funcional para la puesta en marcha de nuevas iniciativas en base a [Global Suite]

La puesta en marcha de nuevas iniciativas se considera como un [proyecto cerrado] y como tal, el [ciclo de vida] será el siguiente:

- [EJIE] como soporte técnico de las iniciativas del [Gobierno Vasco] y sus entidades dependientes y como responsable del contrato enviará a [Global Suite] un documento inicial describiendo la nueva necesidad
- La [empresa adjudicataria] experta en [Global Suite] trabajando con [EJIE] y la entidad impulsora de la iniciativa, hará una captura inicial de requisitos que le permitan valorar el coste de la puesta en marcha y enviará un [documento de oferta] en el que se incluirá:
 - El alcance
 - Estimación de tiempo para la puesta en marcha
 - La valoración en coste
- La [empresa adjudicataria] experta en [Global Suite] trabajando con [EJIE] y la entidad impulsora de la iniciativa hará el despliegue en la iniciativa según lo ofertado
- Tras la recepción del producto (*cuando finalice el despliegue*), la [empresa adjudicataria] facturará a [EJIE] el importe ofertado



Este servicio es a todos los efectos la ejecución de un *proyecto cerrado* interno al contrato en el que tras una evaluación inicial, el proveedor *estima* / planifica el coste / plazo para la puesta en marcha de la nueva iniciativa.

El servicio se facturará a la puesta en marcha de esta en el precio *planificado*.

6 Ámbito Temporal

Los servicios anteriores se proporcionarán durante 1 año con la posibilidad opcional de ampliación a otro año más (1 + 1)