eman ta zabal zazu

Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea

SERVICIO DE SOPORTE AVANZADO DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA G-ONCE DE LA EHU

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES

INTRODUCCIÓN

La Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea, en adelante EHU, ha implantado mediante concurso abierto la Plataforma de Administración Electrónica, G-ONCE, integrada por un conjunto de herramientas destinadas a la gestión electrónica de procedimientos.

La plataforma está en producción y uso desde diciembre de 2024, y constituye un elemento esencial para la prestación de los servicios de administración electrónica de la Universidad. Por ello, EHU requiere soporte especializado para las tareas de mantenimiento, así como para el desarrollo e implantación de nuevos procedimientos.

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de soporte avanzado para la Plataforma de Administración Electrónica, G-ONCE de la EHU.

II. ELEMENTOS DE LA PLATAFORMA

La Plataforma de Administración Electrónica G-ONCE está compuesta por los siguientes elementos y servicios:

- Sede electrónica/Oficina Virtual
- Gestión de notificaciones
- Conexión con Giltza y Zain
- Servicio SIR (sistema de interconexión de registros)
- Registro de entrada y salida (G-REGISTRO)
- Herramienta de digitalización (G-SCAN)
- Tramitador de expedientes G-TM
- Administración (G-SETTING)
- Definición de procedimientos (MODELA)
- Generador de formularios (G-FORMS)
- Sistema de impresión verificable (Verifirma)
- Interoperabilidad; componentes de integración con Backoffice de la Universidad, pasarela de pagos., integración con plataformas de interoperabilidad NISAE
- Capa de integración con otros sistemas de la EHU, CAPA
- Tablón electrónico de anuncios G-TABLON
- Gestión de Órganos Colegiados y Secretaría, G-OCS
- Gestor documental y expediente electrónico (G-EDEy/o la nueva versión G-EDEU)
- Portafirmas
- Almacenamiento temporal GEDE-STORE
- Elementos de infraestructura TIC: Repositorio de código GIT, Servidores de aplicaciones y esquemas de BBDD.
- Cuadro de mando
- Módulo de notificaciones G-NOTIFY

Así mismo, se encuentran en desarrollo distintos evolutivos de la plataforma en el marco de los proyectos denominados EvoLUS, EvolUCA y GEDE-U. Una vez finalizados, aceptados y puestos en producción, los componentes y funcionalidades desarrollados en dichos proyectos pasarán a formar parte integrante de la Plataforma de Administración Electrónica G-ONCE y quedarán incluidos dentro del alcance de los servicios objeto del presente contrato.

III. CONCRECIÓN DEL OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del presente contrato consiste en la realización de los siguientes servicios:

1. Soporte avanzado

Servicio de soporte avanzado para la Plataforma de Administración Electrónica G-ONCE, bajo la modalidad de bolsa de horas.

La ejecución de los trabajos se realizará mediante órdenes de trabajo previamente definidas, valoradas y aceptadas por la persona responsable del proyecto en EHU. Cada orden de trabajo deberá incluir el alcance de las actuaciones, la estimación de esfuerzo y las condiciones de ejecución correspondientes.

Dentro del alcance del servicio avanzado se incluyen las siguientes actividades:

- Modelado de nuevos procedimientos electrónicos y/o modificación de los existentes, siempre que dichas actuaciones tengan carácter de mantenimiento evolutivo, incluyendo las tareas de desarrollo de software necesarias.
- Mantenimiento evolutivo de los distintos componentes de la plataforma, tanto del CORE no contemplados en la hoja de ruta del producto como de los componentes específicos desarrollados para la EHU
- Formación y transferencia tecnológica siempre y cuando estas no vengan de la mano de un evolutivo de la plataforma y no sea a petición de la EHU
- Los trabajos derivados del análisis y elaboración de propuestas económicas asociadas a las órdenes de trabajo solicitadas por la EHU.
- Soporte a terceros proveedores para la resolución de incidencias o problemas no imputables a la plataforma G-ONCE.
- Soporte especializado destinado a la resolución de dudas y consultas
- Asistencia y soporte especializado al personal técnico de la EHU en el desarrollo de procedimientos electrónicos.

Las horas efectivamente consumidas en la ejecución de los servicios se facturarán trimestralmente, de acuerdo con las órdenes de trabajo ejecutadas y previamente aceptadas por la EHU.

2. Implantación en producción y soporte de G-NOTIFY

La EHU ha adquirido el módulo de notificaciones, G-NOTIFY, que pasará a formar parte de la Plataforma de Administración Electrónica G-ONCE. Actualmente, este módulo se encuentra desplegado en el entorno de desarrollo.

En el marco del presente contrato, se incluyen los siguientes servicios relacionados con G-NOTIFY:

2.1 Implantación en los entornos de preproducción y producción

Implantación del módulo en el entorno de preproducción y apoyo especializado al personal técnico de la EHU para su implantación en el entorno de producción.

El despliegue se realizará sobre la siguiente infraestructura:

- Base de Datos Oracle
- Linux procesador de 4 cores, 8GB de RAM, 50 GB de disco. Se necesitarán al menos 2 nodos para producción para servir en modo balanceado a través de un frontal web
- Versión JAVA: Java JDK 1.8
- Servidor de aplicaciones: Tomcat 8.5

2.2 Soporte

Servicio de soporte de actualización de nuevas versiones del producto desde la puesta en producción y hasta el 10 de agosto de 2027, fecha de finalización del contrato de mantenimiento del resto de herramientas de la plataforma de Administración Electrónica G-ONCE

2.3 Mantenimiento

Servicio de mantenimiento correctivo de la herramienta G-NOTIFY, hasta el 10 de agosto de 2027, fecha de finalización del contrato de mantenimiento del resto de herramientas de la plataforma de Administración Electrónica G-ONCE

Este servicio comprenderá la corrección de cualquier comportamiento anómalo en los componentes de la plataforma, incluyendo actividades de corrección de código y de actualización de la configuración

2.4 Formación en la herramienta al personal de la EHU

El adjudicatario deberá impartir las acciones formativas necesarias para garantizar que los diferentes perfiles de usuarios de la EHU dispongan de los conocimientos requeridos para la correcta utilización de la herramienta G-NOTIFY.

Como mínimo, se contemplarán las siguientes actividades formativas:

- Formación dirigida a integradores orientada a la remisión programática desde otras aplicaciones
- Formación dirigida a usuarios funcionales centrada en la utilización de la herramienta para la gestión de notificaciones
- Formación dirigida a usuarios administradores

Las acciones formativas deberán incluir la documentación necesaria para su impartición y podrán realizarse en modalidad presencial, virtual o mixta, de acuerdo con las necesidades organizativas de la EHU. Asimismo, se deberá facilitar el material didáctico utilizado y la documentación técnica y funcional necesaria para favorecer la transferencia de conocimiento al personal de la Universidad.

2.5 Integraciones

Tareas necesarias para la integración de G-NOTIFY con los sistemas y servicios corporativos que se indican a continuación:

- Integración con NIRE (carpeta única digital del Gobierno Vasco)
- Integración con el SSO de la Universidad. Se integrará con el Oracle Access Manager 12 con los protocolos SAML o OAUTH
- Integración con el catálogo de procedimientos SIA
- Integración con Gestión documental en G-EDE
- Integración del sistema de Avisos por mail
- Integración con la plataforma PUC Euskadi (NIRE)

3. Desarrollo de tareas identificadas

La EHU ha identificado ya un conjunto de actuaciones destinadas a mejorar el funcionamiento de la Sede Electrónica y de las aplicaciones que la soportan. Una vez conocidas las estimaciones de esfuerzo asociadas a cada una de ellas, la EHU establecerá su prioridad y se procederá a su desarrollo de forma progresiva hasta la completa ejecución del presupuesto disponible bajo la modalidad de bolsa de horas.

La ejecución de los trabajos se realizará mediante órdenes de trabajo previamente definidas, valoradas y aceptadas por la persona responsable del contrato en EHU. Cada orden de trabajo deberá incluir el alcance de las actuaciones, la estimación de esfuerzo y las condiciones de ejecución correspondientes.

Las tareas identificadas son las siguientes:

a) En el tramitador de expedientes G-TM

- **No envío de notificaciones en expedientes iniciados de oficio.** Actualmente, cuando se crea un expediente de oficio (por ejemplo, un procedimiento JAK– Notificación de Oficio), la persona interesada recibe un aviso informando de la apertura del expediente. Se deberá eliminar dicha comunicación, de modo que no se notifique a las personas interesadas la creación de expedientes iniciados de oficio.
- **Cambio de procedimiento en expedientes ya iniciados.** Actualmente, cuando una persona interesada presenta una solicitud a través de un procedimiento incorrecto, el expediente generado no puede reconducirse al procedimiento adecuado. Se deberá habilitar la posibilidad de modificar el procedimiento asociado al expediente para corregir este tipo de errores.
- **Corrección de avisos pendientes**. Existen avisos que continúan apareciendo en la bandeja de entrada de G-TM aun después de haber sido consultados y de haberse accedido al expediente correspondiente. Se deberá corregir esta funcionalidad para que los avisos desaparezcan automáticamente una vez revisados
- **Control de acceso a la documentación de los expedientes.** Actualmente, cualquier persona usuaria con acceso al servicio puede consultar la documentación de los expedientes, independientemente de que disponga o no de competencias de tramitación sobre ellos. Se deberá restringir el acceso a la documentación a las personas que tengan asignado el rol de tramitación correspondiente, vinculando los permisos a la unidad tramitadora y al rol desempeñado.
- **Completar el bilingüismo de G-TM**. Existen elementos de la plataforma (fases, tareas, eventos y otros componentes definidos por Guadaltel como parte del "producto") que todavía no se encuentran traducidos al euskera. Se deberá garantizar el bilingüismo completo de la aplicación, de forma que las personas tramitadoras que trabajen en euskera visualicen toda la información en dicho idioma.
- **Restricción de acceso a los datos de las personas interesadas**. Actualmente, cualquier persona usuaria con acceso a G-TM puede consultar datos personales de las personas interesadas, tales como domicilio o datos de contacto. Se deberá limitar esta visualización únicamente a las personas usuarias vinculadas a la tramitación del expediente correspondiente.
- **Resolución de errores documentales que impiden el cierre de expedientes.** En determinados casos, algunos documentos asociados a un expediente generan errores que impiden su cierre, siendo necesario excluirlos manualmente para completar el proceso. Se deberá implementar una solución que permita cerrar los expedientes sin necesidad de desmarcar o excluir documentos.
- **Registro de la representación desde el inicio de la solicitud.** Se deberá habilitar la posibilidad de designar una persona representante durante la presentación de una solicitud. Cuando la representación no esté previamente registrada, esta podrá acreditarse mediante la aportación de la documentación correspondiente, debiendo quedar posteriormente registrada en el sistema.
- **Asignación automática del medio de notificación para sujetos obligados.** Actualmente, el medio de notificación utilizado es el configurado como preferente por la persona interesada, lo que provoca que, en ocasiones, personas obligadas a relacionarse electrónicamente reciban notificaciones en papel. Se deberá establecer la notificación electrónica como medio predeterminado para estos colectivos.
- **Notificaciones masivas.** Incorporar la funcionalidad que permita la realización de notificaciones masivas directamente desde G-TM.

- **Cierre automático de expedientes vinculados.** Implementar el cierre automático de los expedientes hijo cuando se proceda al cierre del expediente principal o expediente padre.

b) En el registro de entrada y salida G-REGISTRO

- **Implementación de un motor de reglas para la asignación de unidades de destino.** Se evaluará e implantará un motor de reglas en G-REGISTRO que sugiera automáticamente la unidad de destino más adecuada en función del tipo de solicitud presentada, reduciendo los errores humanos en las tareas de clasificación y distribución inicial. Asimismo, cuando una unidad de destino rechace la recepción de un expediente, el sistema deberá exigir la consignación de una justificación técnica o administrativa que garantice la trazabilidad y el seguimiento de los reenvíos.
- **Automatización de la creación de expedientes y validación de la sincronización.** Se automatizará la creación del expediente una vez que la solicitud haya sido recepcionada por la unidad tramitadora. Adicionalmente, se incorporará un indicador visual en el módulo de registro que permita verificar de forma inmediata la correcta sincronización con el gestor de expedientes, proporcionando al personal administrativo una confirmación clara de la integración entre ambos sistemas.

- **Garantizar el bilingüismo de G-REGISTRO.** Se adaptarán todos los mensajes, avisos y textos de la aplicación para asegurar su disponibilidad íntegra en euskera y castellano, garantizando una experiencia de uso completamente bilingüe.

c) En Gestión de Órganos Colegiados y Secretaría G-OCS

- **Garantizar el bilingüismo de G-OCS.** Se adaptarán todos los mensajes, avisos y textos de la aplicación para asegurar su disponibilidad íntegra en euskera y castellano, garantizando una experiencia de uso completamente bilingüe.

d) En Tablón electrónico de anuncios G-TABLON

- **Garantizar el bilingüismo de G-TABLON.** Se adaptarán todos los mensajes, avisos y textos de la aplicación para asegurar su disponibilidad íntegra en euskera y castellano, garantizando una experiencia de uso completamente bilingüe.

IV. NIVEL DE SERVICIO

Tipología de incidencias

A efectos de la prestación del servicio, las incidencias se clasificarán en las siguientes categorías:

- **Incidencia crítica** Incidencia que provoque la interrupción o disfunción total en los servicios del sistema y que dé lugar a una completa inoperatividad
- **Incidencia no crítica** Incidencia que provoque una disfunción en los servicios del sistema, pero que no impida el funcionamiento general de la aplicación ni la continuidad de la actividad.

Tiempo de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta, el plazo máximo que transcurre desde la comunicación de una incidencia hasta el inicio de su atención por parte del equipo técnico de soporte. Se

entenderá por inicio de la atención la primera actuación efectiva realizada por dicho equipo y registrada en el sistema de gestión de incidencias.

Tipo incidencia	Tiempo máximo de respuesta	Grado de cumplimiento
Incidencia Crítica	2 horas	90%
Incidencia No crítica	8 horas	90%

Grado de cumplimiento: porcentaje mínimo de incidencias que deben ser atendidas dentro del tiempo máximo de respuesta establecido para cada categoría.

Se considerará cumplido este nivel de servicio cuando, para cada categoría de incidencia, al menos el 90 % de las incidencias registradas hayan sido atendidas dentro del tiempo máximo de respuesta establecido. El grado de cumplimiento se calculará de forma independiente para las incidencias críticas y para las incidencias no críticas.

Grado de cumplimiento (%) = (Número de incidencias atendidas dentro del plazo / Número total de incidencias registradas en el período) × 100

Tiempo de resolución de incidencias (SLA)

Se entiende por tiempo de resolución de incidencias (SLA) el plazo máximo que transcurre desde el inicio de las actuaciones por parte del equipo técnico de soporte para la subsanación de una incidencia hasta su resolución completa y cierre. Se entenderá por resolución de una incidencia la restauración del servicio afectado o la eliminación de la causa que motivó la incidencia, así como el cierre de la misma en el sistema de gestión de incidencias.

Tipo incidencia	Tiempo máximo de resolución de incidencia (SLA)	Grado de cumplimiento
Incidencia Crítica	8 horas	90%
Incidencia No crítica	48 horas	90%

Grado de cumplimiento: porcentaje mínimo de incidencias que deben resolverse dentro del tiempo máximo de resolución establecido para cada categoría.

Se considerará cumplido este nivel de servicio cuando, para cada categoría de incidencia, al menos el 90 % de las incidencias resueltas en el periodo hayan sido resueltas dentro del tiempo máximo de resolución establecido. El grado de cumplimiento se calculará de forma independiente para las incidencias críticas y para las incidencias no críticas.

Grado de cumplimiento (%) = (Número de incidencias resueltas dentro del plazo / Número total de incidencias resueltas en el período) × 100

El grado de cumplimiento constituye un indicador de calidad del servicio.

Se aplicarán penalidades en caso de incumplimiento de los tiempos máximos de resolución de incidencias (SLA). Dichas penalidades se aplicarán de forma individual a cada incidencia que exceda el tiempo máximo de resolución (SLA) establecido para su categoría, con independencia del grado global de cumplimiento alcanzado en el período correspondiente.

V. SOPORTE

1. Horario de prestación del servicio

El servicio de soporte se prestará en el siguiente horario:

- de lunes a jueves: de 08:00 a 17:00

— los viernes de 08:00 a 15:00

La atención se realizará a través de los canales de comunicación definidos en a continuación.

2. Gestión del soporte

La gestión de las solicitudes de soporte se realizará preferentemente a través de la herramienta de gestión de incidencias proporcionada por la empresa adjudicataria, en la que deberán registrarse las incidencias, consultas, solicitudes de asistencia y actuaciones realizadas. La comunicación y seguimiento de las incidencias podrá ser realizada tanto por el personal técnico informático como por el personal funcional designado por la EHU.

Sin perjuicio de lo anterior, las incidencias podrán comunicarse mediante cualquiera de los siguientes canales:

- Teléfono: La empresa adjudicataria pondrá a disposición del personal técnico funcional e informático un número de teléfono de coste reducido para la apertura, seguimiento y gestión de incidencias.
- Correo electrónico: La empresa adjudicataria facilitará al personal técnico funcional e informático una dirección de correo electrónico específica para la recepción y gestión de incidencias,
- Videoconferencia; Cuando la complejidad de una incidencia o consulta así lo requiera, y los canales anteriores no resulten suficientes para su adecuada atención, las partes podrán acordar la realización de reuniones de trabajo mediante videoconferencia, utilizando preferentemente la plataforma Microsoft Teams.

VI. GESTIÓN DEL PROYECTO

Para el seguimiento y coordinación de los trabajos objeto del presente contrato, se constituirá un Comité Ejecutivo, integrado por una o varias personas designadas por la EHU y por la persona responsable de la dirección del proyecto por parte de la empresa adjudicataria.

Este Comité Ejecutivo actuará como órgano de coordinación y seguimiento del contrato, trabajando de forma conjunta y permanente en la definición de los requisitos y en la priorización de las actividades a desarrollar, siempre bajo la dirección y supervisión de la EHU.

La empresa adjudicataria designará una persona responsable de la dirección del proyecto, que actuará como interlocutora principal ante la EHU y será responsable de la coordinación de los trabajos y del seguimiento de su ejecución. La persona responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria elaborará y presentará un informe mensual de seguimiento, que incluirá, al menos la siguiente información:

- Actuaciones y tareas realizadas durante el período de referencia y estado de avance de los trabajos en curso.
- Actuaciones previstas para el período siguiente.
- Consumo de horas imputadas a las tareas de mantenimiento avanzado, cuando proceda.
- Cualquier otra información que el Comité Ejecutivo considere relevante para el adecuado seguimiento del contrato.

El Comité Ejecutivo podrá reunirse con la periodicidad que acuerden las partes y, en todo caso, siempre que sea necesario para garantizar el correcto desarrollo de los trabajos y la adecuada consecución de los objetivos del contrato.

A la fecha de la firma electrónica

Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea

Centro/departamento/servicio:

Rectorado/Vicegerencia TICs/Centro Informático de Gestión

Fdo.:

LORENA FERNANDEZ LOPEZ - 11929203T

Firmado digitalmente por LORENA FERNANDEZ LOPEZ - 11929203T
Fecha: 2026.07.27 09:31:46 +02'00'