



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicio de Soporte CAU experto de las aplicaciones del Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: Mayo 2026

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:
v1.0	26/05/2026	Primera versión del documento	Zaida Argüeso Arana	Asier Setien Garcia

Indice

1	Introducción	4
2	Objeto del contrato.....	5
2.1	Objeto y alcance del Servicio.....	5
2.2	Descripción del Servicio.....	5
2.3	Sistemas de información objeto de contrato.....	7
2.4	Actualización Tecnológica	14
2.5	Plan de transferencia	14
2.5.1	Plan de transferencia en la fase de adquisición del servicio.....	15
2.5.2	Plan de transferencia en la fase de devolución o cierre.....	15
2.6	Plan de contingencia del servicio.	16
3	Modelo de gestión	17
3.1	Equipo de Trabajo.....	18
3.2	Condiciones de acceso seguro	19
4	Entorno Tecnológico.....	20
5	Control y seguimiento del servicio.....	24

1 Introducción

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 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.

La necesidad del servicio objeto de esta contratación se encuadra en la prestación de servicios de atención a personas usuarias, y de soporte en el ámbito de los servicios que actualmente están disponibles tanto para administración, entidades públicas y para la ciudadanía.

La prestación de los servicios anteriormente mencionados no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE, de modo que se emite el presente pliego.

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

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto y alcance del Servicio

El Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad gestiona un ecosistema de servicios digitales de elevada complejidad y criticidad, orientado tanto a usuarios internos de la Administración como a un amplio y heterogéneo colectivo de usuarios externos, entre los que se incluyen ciudadanía, empresas, profesionales y otras entidades públicas y privadas. A través de estos servicios se da soporte a un número muy significativo de **trámites administrativos**, que abarcan múltiples ámbitos competenciales del Departamento y que se materializan en un volumen elevado de **procedimientos y expedientes electrónicos**, con distintos niveles de especialización normativa y técnica.

La correcta atención a los usuarios de estos servicios resulta un elemento clave para garantizar la eficacia, eficiencia y calidad de la gestión administrativa, así como para asegurar el cumplimiento de los plazos, la trazabilidad de las actuaciones y la disponibilidad continua de los sistemas que soportan dichos trámites. La diversidad funcional de los procedimientos, su evolución constante derivada de cambios normativos y la coexistencia de distintos perfiles de usuario hacen necesaria la existencia de un **Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU)**, capaz de ofrecer un soporte especializado, coordinado y de alto valor añadido.

Este centro debe actuar como punto único y de referencia para el registro, atención, análisis, diagnóstico y resolución de incidencias, consultas y solicitudes relacionadas con los trámites y aplicaciones del Departamento, proporcionando una atención homogénea, proactiva y adaptada al volumen y criticidad de los servicios prestados. Asimismo, debe contribuir a mejorar la experiencia de usuario, proponer correctivos en caso de requerirse, reducir tiempos de respuesta y garantizar la continuidad operativa de los servicios digitales que sustentan la actividad del Departamento, en un contexto de creciente demanda y uso intensivo de la administración electrónica.

Así mismo, si fuera necesario, este centro se ocupará de la formación a usuarios tanto de las nuevas funcionalidades que se vayan incorporando en los sistemas del departamento como del funcionamiento de los sistemas que dan soporte a la actividad de este.

El Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) debe ser **bilingüe, euskera y castellano**; debiendo garantizarse una atención bilingüe continuada en los puestos y funciones que impliquen relacionarse con las personas usuarias de dicho servicio

La empresa adjudicataria asumirá la prestación de los servicios objeto del contrato respecto de aquellos nuevos sistemas de información que pudieran derivarse o incorporarse por cualquier motivo al ámbito del Departamento, en los términos y condiciones establecidos en el presente pliego.

2.2 Descripción del Servicio

El Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU), que deberá ofrecer un servicio bilingüe (euskera y castellano), **desarrolla su actividad del siguiente modo:**

- Recepción y registro de incidencias, consultas y solicitudes a través de los canales habilitados (correo, ServiceNow...).
- Clasificación y priorización, en función de criterios de criticidad, impacto y urgencia.
- Análisis y resolución, aplicando procedimientos establecidos y reutilizando soluciones documentadas.
- Escalado, cuando la naturaleza del incidente lo requiera, garantizando su seguimiento hasta la resolución definitiva.
- Cierre y comunicación, informando al usuario del resultado y dejando constancia documental de la actuación realizada.

El registro y gestión del desarrollo de la actividad se hará con las herramientas que EJIE determine y considere más adecuadas, sobre las que se informará a la adjudicataria tras la formalización del contrato.

El Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) desarrollará su actividad conforme a los siguientes **principios de actuación:**

- Orientación al usuario, asegurando una atención profesional, accesible y trazable.
- Eficiencia y calidad del servicio, mediante la aplicación de procedimientos normalizados y buenas prácticas.
- Especialización técnica, con personal cualificado y conocimiento profundo de los sistemas soportados.
- Mejora continua, a través del seguimiento de indicadores, análisis de incidencias recurrentes y propuestas de optimización.
- La relación con el CAU nivel 1 (Centro de atención a usuarios nivel 1 responsable del registro, atención y resolución de consultas e incidencias de carácter general relativas a cualquier tramitación administrativa) se realizará conforme a las directrices, procedimientos y criterios establecidos por Gestión de Incidencias de EJIE. El incumplimiento de las directrices establecidas por la Gestión de Incidencias se considerará un incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio.

El Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) contará con una **estructura organizativa** claramente definida, que garantice la correcta prestación del servicio, incluyendo al menos:

- Personal de atención especializada, responsable de la recepción, análisis y resolución de incidencias, consultas y solicitudes.
- Coordinación del servicio, encargada de la supervisión operativa, la interlocución con el Departamento, el control de niveles de servicio y la gestión de incidencias de mayor complejidad o impacto.

El Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) mantendrá y actualizará una **base de conocimiento**, que recogerá soluciones, procedimientos, preguntas frecuentes y buenas prácticas, con el objetivo de:

- Reducir los tiempos de resolución.
- Incrementar la resolución en primera atención.
- Homogeneizar las actuaciones del equipo de soporte.

La empresa adjudicataria realizará un seguimiento continuo del servicio mediante:

- Indicadores de nivel de servicio (ANS/SLA).
- Informes periódicos de actividad, incidencias y tiempos de resolución.
- Propuestas de mejora basadas en el análisis de datos y la experiencia operativa.

El Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) debe ser flexible, de manera que pueda adaptarse a cambios organizativos, funcionales o tecnológicos del Departamento, incluyendo la incorporación de nuevos sistemas de información o colectivos de usuarios que pudieran surgir durante la vigencia del contrato, que no implicarán coste añadido a EJIE.

El Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) prestará apoyo a la **formación y capacitación de los usuarios** en el uso de los sistemas de información objeto del contrato, con el fin de favorecer su correcta utilización y reducir la generación de consultas recurrentes.

A tal efecto, la empresa adjudicataria desarrollará, en coordinación con EJIE y el Departamento:

- Acciones formativas dirigidas a los distintos colectivos de usuarios.
- Materiales de apoyo, tales como guías de uso, manuales, videotutoriales o contenidos similares.
- Sesiones informativas relacionadas con la implantación de nuevos sistemas, funcionalidades o cambios relevantes en los existentes.

Estas actividades formativas se alinearán con las necesidades detectadas a partir de la actividad del Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) y de los requerimientos del Departamento.

A priori, el servicio continuado y sin interrupciones se cubrirá con el siguiente horario:

De enero a mayo y de octubre a diciembre:

- De 8:00 AM a 5:30 PM de lunes a jueves.
- De 8:00 AM a 3:00 PM los viernes.

De junio a septiembre:

- De 8:00 AM a 3:00 PM de lunes a viernes.

No obstante, en caso de requerirse, se realizarán los ajustes necesarios para la adecuada cobertura del servicio en función de la demanda.

Las necesidades de la prestación del servicio se rigen según calendario laboral de Vitoria-Gasteiz.

2.3 Sistemas de información objeto de contrato

Las aplicaciones objeto del contrato, dan cobertura a las necesidades demandadas por las siguientes áreas funcionales del Departamento Industria, Transición Energética y Sostenibilidad del Gobierno Vasco:

- **Sistema de Gestión del departamento (SGI).** Se encarga de registrar y gestionar mediante un conjunto de aplicaciones la actividad administrativa referente a los procedimientos de ordenación del Departamento.

- **Actividades realizadas en las ventanillas de atención al público/telemáticas (registro, recepción de solicitudes, etc.).**

Gestión económica-financiera de las tasas a cobrar en base a las actividades realizadas por el Departamento por la prestación de sus servicios a los ciudadanos, teniendo en cuenta el proceso de autoliquidación de tasas previo al inicio de un expediente, y la gestión económica de ingresos y pagos.

Gestión completa de los procedimientos hasta su resolución y archivo incluyendo los procesos de requerimiento, comunicación y notificación al ciudadano tanto telemática como postal, recursos, etc.

Registro de la información de las diferentes secciones competencia del Departamento en sus censos correspondientes.

Servicio de Energía: Instalaciones de alta tensión, baja tensión, redes de gas, ...

Servicio de Seguridad industrial: Ascensores, instalaciones de gas, equipos a presión, ...

Servicio Industria: Registro industrial, Instalaciones de protección contra incendios, vehículos, ...

Servicios Generales: Acreditaciones, Entidades Reconocidas, ...

Servicio de Minas y Canteras.

Servicio de Instalaciones Radiactivas.

- **Programas de promoción de ayudas y subvenciones.** Se encarga de automatizar los procesos de solicitud y tramitación de expedientes de Ayudas del Departamento, mediante la gestión de los siguientes apartados:

Módulo de Internet para solicitantes y entidades colaboradoras.

Módulo Intranet para oficinas territoriales y Lakua.

Cuadro de Mandos.

Histórico. Recopilación de expedientes de otros Sistemas.

Ayudas del Departamento gestionadas desde Tramitagune.

- **Portal del Departamento.** Se encarga de organizar y gestionar la información publicada en el portal del Departamento con el fin de aportar un acceso más fácil a toda la información y mejorar su mantenimiento mediante la utilización de las herramientas corporativas del Gobierno para la gestión de portales y contenidos.
- **Intranet del Departamento.** Conjunto de aplicaciones que facilitan al personal del Departamento la gestión diaria de "sus actividades": gestión de contactos, traducciones de documentos, planificación de cursos de formación interna, reserva de salas de reuniones, gestión de personal, etc.

Inicialmente, el Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) prestará los servicios objeto de contrato para los siguientes sistemas de información:

- AC91A: APLICACIÓN DE NEGOCIO PARA LA GESTIÓN DE AYUDAS
- AD32A: GESTIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES
- AD45A: GESTIÓN DE NEGOCIO – NÚCLEO
- AE03A: GESTIÓN DE EXPEDIENTES DEINSPECCIÓN
- AE04A: GESTION DE SECCIONES DEL SERVICIO DE INDUSTRIA
- AD31A: VIGILANCIA RADIOLÓGICA
- AC15B: ASESORIA JURIDICA DPTO.DES. ECONOMICO
- AC62B: RESERVA DE SALAS Y VEHÍCULOS
- AD55B: TRADUCCIONES
- AD58A: WEB DE SOSTENIBILIDAD
- AC55A: ALDIZKARIAK
- AA13IB: SECCIÓN AYUDAS -SERVICIOS WEB
- AA13NA: SECCIÓN AYUDAS -NEGOCIO FRONTOFFICE
- AA13NB: SECCIÓN AYUDAS -NEGOCIO BACKOFFICE
- AA13PA: SECCIÓN AYUDAS -INTERFAZ FRONTOFFICE
- AA13PB: SECCIÓN AYUDAS -INTERFAZ BACKOFFICE
- AA13SA: SECCIÓN AYUDAS -SERVICIOS EXTERNOS
- AA13SB: SECCIÓN AYUDAS -SERVICIOS INTERNOS
- AA29IB: SECCIÓN AGUA -SERVICIOS WEB
- AA29NA: SECCIÓN AGUA -NEGOCIO FRONTOFFICE
- AA29NB: SECCIÓN AGUA -NEGOCIO BACKOFFICE
- AA29PA: SECCIÓN AGUA -INTERFAZ FRONTOFFICE
- AA29PB: SECCIÓN AGUA -INTERFAZ BACKOFFICE
- AA29SB: SECCIÓN AGUA -SERVICIOS INTERNOS
- AA40IB: OTROS REGISTROS DEL DEPARTAMENTO (SERVICIOS WEB)
- AA40NA: OTROS REGISTROS DEL DEPARTAMENTO (NEGOCIO FRONTOFFICE)
- AA40NB: OTROS REGISTROS DEL DEPARTAMENTO (NEGOCIO BACKOFFICE)
- AA40PA: OTROS REGISTROS DEL DEPARTAMENTO (INTERFAZ FRONTOFFICE)
- AA40PB: OTROS REGISTROS DEL DEPARTAMENTO (INTERFAZ BACKOFFICE)
- AA40SB: OTROS REGISTROS DEL DEPARTAMENTO (SERVICIOS INTERNOS)
- AA41IB: INSTALACIONES ALTA TENSIÓN (ENERGIA)- (SERVICIOS WEB)
- AA41NA: INSTALACIONES ALTA TENSIÓN (ENERGIA)- (NEGOCIO FRONTOFFICE)

- AA41NB: INSTALACIONES ALTA TENSIÓN (ENERGIA)- (NEGOCIO BACKOFFICE)
- AA41PA: INSTALACIONES ALTA TENSIÓN (ENERGIA)- (INTERFAZ FRONTOFFICE)
- AA41PB: INSTALACIONES ALTA TENSIÓN (ENERGIA)- (INTERFAZ BACKOFFICE)
- AA41SB: INSTALACIONES ALTA TENSIÓN (ENERGIA)- (SERVICIOS INTERNOS)
- AA42IB: INSTALACIONES BAJA TENSIÓN (ENERGIA)- (SERVICIOS WEB)
- AA42NA: INSTALACIONES BAJA TENSIÓN (ENERGIA)- (NEGOCIO FRONTOFFICE)
- AA42NB: INSTALACIONES BAJA TENSIÓN (ENERGIA)- (NEGOCIO BACKOFFICE)
- AA42PA: INSTALACIONES BAJA TENSIÓN (ENERGIA)- (INTERFAZ FRONTOFFICE)
- AA42PB: INSTALACIONES BAJA TENSIÓN (ENERGIA)- (INTERFAZ BACKOFFICE)
- AA42SB: INSTALACIONES BAJA TENSIÓN (ENERGIA)- (SERVICIOS INTERNOS)
- AA43IB: INSTALACIONES COMBUSTIBLES GASEOSOS (ENERGÍA)- (SERVICIOS WEB)
- AA43NA: INSTALACIONES COMBUSTIBLES GASEOSOS (ENERGÍA)- (NEGOCIO FRONTOFFICE)
- AA43NB: INSTALACIONES COMBUSTIBLES GASEOSOS (ENERGÍA)- (NEGOCIO BACKOFFICE)
- AA43PA: INSTALACIONES COMBUSTIBLES GASEOSOS (ENERGÍA)- (INTERFAZ FRONTOFFICE)
- AA43PB: INSTALACIONES COMBUSTIBLES GASEOSOS (ENERGÍA)- (INTERFAZ BACKOFFICE)
- AA43SB: INSTALACIONES COMBUSTIBLES GASEOSOS (ENERGÍA) (SERVICIOS INTERNOS)
- AA44IB: INSTALACIONES COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (ENERGIA)- (SERVICIOS WEB)
- AA44NA: INSTALACIONES COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (ENERGIA)- (NEGOCIO FRONTOFFICE)
- AA44NB: INSTALACIONES COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (ENERGIA)- (NEGOCIO BACKOFFICE)
- AA44PA: INSTALACIONES COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (ENERGIA)- (INTERFAZ FRONTOFFICE)
- AA44PB: INSTALACIONES COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (ENERGIA)- (INTERFAZ BACKOFFICE)
- AA44SB: INSTALACIONES COMBUSTIBLES LÍQUIDOS (ENERGIA)- (SERVICIOS INTERNOS)
- AA45IB: INSTALACIONES CONSERVACIÓN ENERGÍA(ENERGIA) (SERVICIOS WEB)
- AA45NA: INSTALACIONES CONSERVACIÓN ENERGÍA(ENERGIA) (NEGOCIO FRONTOFFICE)
- AA45NB: INSTALACIONES CONSERVACIÓN ENERGÍA(ENERGIA) (NEGOCIO BACKOFFICE)
- AA45PA: INSTALACIONES CONSERVACIÓN ENERGÍA(ENERGIA) (INTERFAZ FRONTOFFICE)
- AA45PB: INSTALACIONES CONSERVACIÓN ENERGÍA(ENERGIA) (INTERFAZ BACKOFFICE)
- AA45SB: INSTALACIONES CONSERVACIÓN ENERGÍA(ENERGIA) (SERVICIOS INTERNOS)
- AA46IB: INSTALACIONES DE AGUA (ENERGIA) - (SERVICIOSWEB)
- AA46NA: INSTALACIONES DE AGUA (ENERGIA) - (NEGOCIO FRONTOFFICE)
- AA46NB: INSTALACIONES DE AGUA (ENERGIA) - (NEGOCIO BACKOFFICE)
- AA46PA: INSTALACIONES DE AGUA (ENERGIA) - (INTERFAZ FRONTOFFICE)
- AA46PB: INSTALACIONES DE AGUA (ENERGIA) - (INTERFAZ BACKOFFICE)
- AA46SB: INSTALACIONES DE AGUA(ENERGIA) - (SERVICIOS INTERNOS)

- AA47IB: INSTALACIONES DE GAS (ENERGIA) - (SERVICIOS WEB)
- AA47NA: INSTALACIONES DE GAS (ENERGIA) - (NEGOCIO FRONTOFFICE)
- AA47NB: INSTALACIONES DE GAS (ENERGIA) - (NEGOCIO BACKOFFICE)
- AA47PA: INSTALACIONES DE GAS (ENERGIA) - (INTERFAZ FRONTOFFICE)
- AA47PB: INSTALACIONES DE GAS (ENERGIA) - (INTERFAZ BACKOFFICE)
- AA47SB: INSTALACIONES DE GAS (ENERGIA) - (SERVICIOS INTERNOS)
- AC42IB: SECCIÓN PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS -SERVICIOS WEB
- AC42NA: SECCIÓN PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS -NEGOCIO FRONTOFFICE
- AC42NB: SECCIÓN PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS - NEGOCIO BACKOFFICE
- AC42PA: SECCIÓN PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS -INTERFAZ FRONTOFFICE
- AC42PB: SECCIÓN PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS -INTERFAZ BACKOFFICE
- AC42SB: SECCIÓN PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS - SERVICIOS INTERNOS
- AC43IB: SECCIÓN MINAS Y CANTERAS - SERVICIOS WEB
- AC43NA: SECCIÓN MINAS Y CANTERAS - NEGOCIO FRONTOFFICE
- AC43NB: NEGOCIO BACKOFFICE
- AC43PA: SECCIÓN MINAS Y CANTERAS - INTERFAZ FRONTOFFICE
- AC43PB: SECCIÓN MINAS Y CANTERAS - INTERFAZ BACKOFFICE
- AC43SB: SECCIÓN MINAS Y CANTERAS - SERVICIOS INTERNOS
- AD21IB: SECCIÓN INSTALACIONES RADIATIVAS -SERVICIOS WEB
- AD21NA: SECCIÓN INSTALACIONES RADIATIVAS - NEGOCIO FRONTOFFICE
- AD21NB: SECCIÓN INSTALACIONES RADIATIVAS - NEGOCIO BACKOFFICE
- AD21PA: SECCIÓN INSTALACIONES RADIATIVAS - INTERFAZ FRONTOFFICE
- AD21PB: SECCIÓN INSTALACIONES RADIATIVAS - INTERFAZ BACKOFFICE
- AD21SB: SECCIÓN INSTALACIONES RADIATIVAS -SERVICIOS INTERNOS
- T46AA: INTERFAZ TELETRAMITACION SGI-FO.
- T46AB: INTERFAZ ADMIN. -SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T46BA: COMPONENTES COMUNES SGI-FO
- T46BB: COMPONENTES COMUNES. SISTEMA GENERAL DE INDUSTRIA
- T46CA: INTERFAZ UTILIDADES SGI-FO
- T46CB: INTERFAZ ESCRITORIO.SISTEMA GENERAL DE INDUSTRIA
- T46DA: INTERFAZ AUTOLIQUIDACIONES SGI-FO
- T46DB: INTERFAZ CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS.SISTEMA GENERAL DE INDUSTRIA
- T46EB: INTERFAZ VENTANILLA. SISTEMA GENERAL DE INDUSTRIA
- T46FB: INTERFAZ CATÁLOGO DE MAESTROS. SISTEMA GENERAL DE INDUSTRIA

- T46GB: INTERFAZ GESTIÓN DEPENDIENTES. SISTEMA GENERAL DE INDUSTRIA
- T46HB: INTERFAZ REPOSITORIO DE TAREAS GENÉRICAS. SISTEMA GENERAL
- T46IB: INTERFAZ SECCION APARATOS ELEVADORES.
- T46JB: INTERFAZ SECCION ACREDITACIONES
- T46KB: INTERFAZ SALIDAS. SGI
- T46LB: INTERFAZ CONSOLA DE SEGURIDAD
- T46MB: INTERFAZ UBICACIONES
- T46NB: INTERFAZ GESTIÓN DE INGRESOS
- T46OB: INTERFAZ SECCIÓN DE AUTORIZACIONES
- T46PB: INTERFAZ DE ENTRADAS/SALIDAS CON OTROS ORGANISMOS.
- T46QB: INTERFAZ GESTION DE INSPECCIONES
- T46RB: SGI. INTERFAZ UTILIDADES FRONTOFFICE
- T47AB: SERVICIOS INTERNOS -SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T47BB: SERVICIOS SECCIÓN APARATOS ELEVADORES- SGI
- T47CB: SERVICIOS SECCIÓN ACREDITACIONES - SGI
- T47DB: GESTOR DE CENSOS - SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T47EB: SERVICIOS GESTIÓN DE INGRESOS
- T47FB: SERVICIOS SECCIÓN DE AUTORIZACIONES
- T47GB: SERVICIOS GESTIÓN DE INSPECCIONES
- T47HB: SERVICIOS UTILIDADES FRONTOFFICE - SGI
- T47IB: SERVICIOS DEL GESTOR DE DOCUMENTOS SGI
- T47JB: SERVICIOS DE LAS TAREAS DE TRAMITACIÓN- SGI
- T47KB: SERVICIOS CONFIGURACIÓN COMÚN SECCIONES SGI
- T48AB: SERVICIOS WEB -GESTIÓN DE INGRESOS SGI
- T48BB: SERVICIOS WEB FRONTOFFICE-BACKOFFICE SGI
- T48CB: SERVICIOS WEB DOCUMENTOS VISADOS SGI
- T48DB: SERVICIOS EXTERNOS SGI
- T49AA: SERVICIOS DE TELETRAMITACIÓN SGI-FO
- T49AB: ADMINISTRACIÓN -SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T49BA: SISTEMA DE BANDEJAS SGI-FO
- T49BB: SISTEMA CONFIGURACIÓN DE SECCIONES-SGI
- T49CA: REPOSITORIO DE SOLICITUDES SGI-FO
- T49CB: NÚCLEO - SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T49DA: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS SGI-FO

- T49DB: ESCRITORIO - SISTEMAGENERAL INDUSTRIA
- T49EA: SISTEMA DE TRABAJOS SGI-FO
- T49EB: LIBRERIAS COMUNES BACK-END - SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T49FA: SISTEMA DE UTILIDADES SGI-FO
- T49FB: SECCIÓN APARATOS ELEVADORES - SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T49GA: SISTEMA DE AUTOLIQUIDACIONES SGI-FO
- T49GB: SECCIÓN ACREDITACIONES -SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T49HB: SISTEMA DE SEGURIDAD XLNETS - SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T49IB: GESTIÓN DE INGRESOS
- T49JB: SECCIÓN DEAUTORIZACIONES
- T49KB: UTILIDADES FRONTOFFICE SGI
- T49LB: SGI. GESTIÓN DE INSPECCIONES
- T50AB: ADAPTADOR EAV -SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T50BB: REPOSITORIO DE ENTIDADES - SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T50CB: UTILIDADES DE LA ARQUITECTURA -SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T50DB: ADAPTADOR XLNETS. SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T50EB: ADAPTADOR DEL SISTEMA NORA. SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T50FB: ADAPTADOR DEL SISTEMA DOCUMENTUM.SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T50GB: ADAPTADOR PASARELADE PAGOS. SISTEMA GENERAL INDUSTRIA
- T50HB: ADAPTADOR B29.SISTEMA GENERAL DEINDUSTRIA
- T50IB: VISOR DE SUCESOS.SISTEMA GENERAL DE INDUSTRIA
- T50JB: REPOSITORIO WEBDAV
- W94IB: SECCIÓN FRÍO -SERVICIOS WEB
- W94NA: SECCIÓN FRÍO -NEGOCIO FRONTOFFICE
- W94NB: SECCIÓN FRÍO -NEGOCIO BACKOFFICE
- W94PA: SECCIÓN FRÍO -INTERFAZ FRONTOFFICE
- W94PB: SECCIÓN FRÍO -INTERFAZ BACKOFFICE
- W94SB: SECCIÓN FRÍO -SERVICIOS INTERNOS
- W95IB: SECCIÓN GAS -SERVICIOS WEB
- W95NA: SECCIÓN GAS - NEGOCIOFRONTOFFICE
- W95NB: SECCIÓN GAS - NEGOCIOBACKOFFICE
- W95PA: SECCIÓN GAS - INTERFAZFRONTOFFICE
- W95PB: SECCIÓN GAS - INTERFAZBACKOFFICE
- W95SB: SECCIÓN GAS -SERVICIOS INTERNOS

- W96IB: SECCIÓN TÉRMICAS -SERVICIOS WEB
- W96NA: SECCIÓN TÉRMICAS -NEGOCIO FRONTOFFICE
- W96NB: SECCIÓN TÉRMICAS -NEGOCIO BACKOFFICE
- W96PA: SECCIÓN TÉRMICAS -INTERFAZ FRONTOFFICE
- W96PB: SECCIÓN TÉRMICAS -INTERFAZ BACKOFFICE
- W96SB: SECCIÓN TÉRMICAS -SERVICIOS INTERNOS
- W97IB: SECCIÓN AP - SERVICIOSWEB
- W97NA: SECCIÓN AP - NEGOCIOFRONTOFFICE
- W97NB: SECCIÓN AP - NEGOCIOBACKOFFICE
- W97PA: SECCIÓN AP - INTERFAZFRONTOFFICE
- W97PB: SECCIÓN AP - INTERFAZBACKOFFICE
- W97SB: SECCIÓN AP - SERVICIOSINTERNOS
- W98IB: SECCIÓN GRÚAS -SERVICIOS WEB
- W98NA: SECCIÓN GRÚAS -NEGOCIO FRONTOFFICE
- W98NB: SECCIÓN GRÚAS -NEGOCIO BACKOFFICE
- W98PA: SECCIÓN GRÚAS -INTERFAZ FRONTOFFICE
- W98PB: SECCIÓN GRÚAS -INTERFAZ BACKOFFICE
- W98SB: SECCIÓN GRÚAS -SERVICIOS INTERNOS
- W99IB: SECCIÓN ACCIDENTES -SERVICIOS WEB
- W99NA: SECCIÓN ACCIDENTES -NEGOCIO FRONTOFFICE
- W99NB: SECCIÓN ACCIDENTES -NEGOCIO BACKOFFICE
- W99PA: SECCIÓN ACCIDENTES -INTERFAZ FRONTOFFICE
- W99PB: SECCIÓN ACCIDENTES -INTERFAZ BACKOFFICE
- W99SB: SECCIÓN ACCIDENTES -SERVICIOS INTERNOS
- X01IB: SECCIÓN AQ - SERVICIOSWEB
- X01NA: SECCIÓN AQ - NEGOCIOFRONTOFFICE
- X01NB: SECCIÓN AQ - NEGOCIOBACKOFFICE
- X01PA: SECCIÓN AQ - INTERFAZFRONTOFFICE
- X01PB: SECCIÓN AQ - INTERFAZBACKOFFICE
- X01SB: SECCIÓN AQ - SERVICIOSINTERNOS
- Y67BI: INFORMES DE CEE DELEVE- PUBLISHER
- Y67IB: SECCIÓN CERTIFICACIÓN EFICIENCIA ENERGÉTICA- SERVICIOS WEB
- Y67NA: SECCIÓN CERTIFICACIÓN EFICIENCIA ENERGÉTICA- NEGOCIO FRONTOFFICE
- Y67NB: SECCIÓN CERTIFICACIÓN EFICIENCIA ENERGÉTICA- NEGOCIO BACKOFFICE

- Y67PA: SECCIÓN CERTIFICACIÓN EFICIENCIA ENERGÉTICA- INTERFAZ FRONT OFFICE
- Y67PB: SECCIÓN CERTIFICACIÓN EFICIENCIA ENERGÉTICA- INTERFAZ BACK OFFICE
- Y67SB: SECCIÓN CERTIFICACIÓN EFICIENCIA ENERGÉTICA- SERVICIOS INTERNOS
- B29: GESTIÓN EXPEDIENTES INDUSTRIA
- O35: TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DE BOLETINES DE BAJA TENSION
- O35B: BOLETINES DE BAJA TENSION (MÓDULO DE DELEGACIONES)
- O99: MODULO CONTABLE DE LA B29
- Q98C: VEHICULOS
- R36A: MANTENIMIENTO REGISTRO INDUSTRIAL (ARABA)
- R36B: MANTENIMIENTO REGISTRO INDUSTRIAL (BIZKAIA)
- R36BB: REGISTRO INDUSTRIAL WEB. OOT
- R36G: MANTENIMIENTO REGISTRO INDUSTRIAL (GIPUZKOA)
- P74: GESTIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN
- P76: APLICACIÓN DE UTILIDADES COMUNES: FORMACIÓN INDUSTRIA
- Q98O: DATAMART DE GESTIÓN VEHICULOS

Además, el Departamento cuenta con varios procedimientos que se gestionan directamente en Tramitague, que también se incluyen dentro del objeto del presente expediente.

Así mismo, la empresa adjudicataria asumirá la prestación de los servicios objeto del contrato en los términos y condiciones establecidos en el presente pliego respecto de aquellos:

- **Nuevos sistemas de información** que pudieran derivarse o incorporarse por cualquier motivo al ámbito del Departamento.
- **Sistemas de información de entes públicos dependientes del Gobierno Vasco adscritos al Departamento (SPRI, EVE...)** a los que de soporte el equipo de Asistencia Técnica de EJIE.

2.4 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación de la/s persona/s responsable/s de EJIE.

Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes del servicio. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la adaptación de los recursos.

2.5 Plan de transferencia

Con el fin de garantizar la continuidad del servicio, la adecuada asimilación del conocimiento y la correcta gestión de los servicios objeto del contrato, resulta imprescindible definir y ejecutar un plan de transferencia estructurado.

Dicho plan deberá contemplarse tanto en la etapa inicial de adquisición del servicio, asegurando una transición ordenada y eficaz, como en la fase de devolución y cierre, permitiendo la transmisión del conocimiento generado, con el objetivo de salvaguardar la operatividad y la calidad del servicio a lo largo de todo su ciclo de vida.

2.5.1 Plan de transferencia en la fase de adquisición del servicio

Durante esta etapa, el proveedor entrante deberá acometer todas las acciones necesarias para prepararse a recibir la correcta transferencia del conocimiento.

El proveedor entrante se compromete a leer y analizar toda la documentación que se le entregue en 1 semana para, así, poder acometer de manera eficiente las siguientes fases del plan de transferencia.

El proveedor entrante participará de manera activa en el Comité de Devolución del Servicio cuyo objetivo es llevar el control de la devolución del servicio a la adjudicataria entrante y/o a EJIE, según se determine. Las funciones del comité son:

- Seguimiento detallado del proceso de adquisición del conocimiento.
- Planificación y revisión de las actividades a realizar en la fase de traspaso.
- Resolución de los conflictos que puedan surgir en el desarrollo del proceso de traspaso.

El Comité de Devolución estará formado por al menos, un miembro responsable de EJIE, el responsable de la devolución del servicio por parte del proveedor saliente y el responsable de la adquisición del servicio por parte del proveedor entrante.

El plazo estipulado para la adquisición del servicio será de 1 mes, y los servicios incluidos para la adquisición de esta transferencia NO SERÁN FACTURABLES de forma independiente ni complementaria, considerándose incluidos en el importe global ofertado por la adjudicataria, conforme a lo establecido en el PCP. Para la correcta consecución de los objetivos de esta etapa, el proveedor entrante dedicará el **conjunto del equipo de trabajo** asignado al servicio con dedicación suficiente para garantizar la correcta transferencia del conocimiento, durante el periodo de ejecución correspondiente.

2.5.2 Plan de transferencia en la fase de devolución o cierre

Durante los 6 primeros meses de servicio a partir de la fecha de inicio de servicio, la empresa adjudicataria deberá entregar el plan de devolución del servicio, que deberá ser aprobado por EJIE, y que deberá incluir el detalle de las tareas, actores, dedicación, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasará el servicio a la nueva empresa adjudicataria entrante y/o a EJIE (según se determine por parte de EJIE) durante la fase de devolución.

La fase de devolución del servicio transcurrirá durante el último mes del contrato (del periodo inicial o de las correspondientes prórrogas). Durante este periodo la empresa adjudicataria saliente colaborará con la empresa adjudicataria entrante y/o con EJIE en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el plan de devolución acordado y aprobado por EJIE. En concreto la empresa adjudicataria deberá, entre otras:

- Continuar operando el servicio hasta el final del contrato
- Traspasar a la nueva empresa adjudicataria entrante y/o al Cliente todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del servicio.

Durante la ejecución del servicio, toda la documentación que se utilice o sea necesaria generar, estará albergada en los sistemas de EJIE.

Así mismo, cualquier automatismo que sea necesario utilizar deberá prestarse con la tecnología residente en los sistemas de EJIE.

En el supuesto de que, durante la prestación del servicio, resulte necesario utilizar o albergar documentación o desarrollar automatismos en infraestructuras de la empresa adjudicataria, dicha circunstancia deberá ser debidamente justificada con carácter previo y no podrá llevarse a cabo sin la correspondiente autorización expresa de EJIE.

Asimismo, en caso de haberse producido dicha utilización, la empresa adjudicataria deberá proceder a la entrega a EJIE de la totalidad de los recursos generados o empleados en dicho contexto, con anterioridad a la finalización o reversión del servicio. Con carácter general, deberán ser entregados todos los activos asociados a la prestación, incluyendo documentación, mecanismos, desarrollos o cualquier otra información específica vinculada a los servicios prestados

2.6 Plan de contingencia del servicio.

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

3 Modelo de gestión

Organización del servicio:

- Se dispone de un **Centro de Atención a Usuarios (CAU) de primer nivel** (ZUZENEAN – 012), responsable del registro, atención y resolución de consultas e incidencias de carácter general relativas a cualquier tramitación administrativa. Este nivel realizará la derivación al CAU de segundo nivel de aquellas cuestiones que no puedan ser resueltas directamente, por requerir un mayor conocimiento técnico o específico (normativa, procedimientos, etc.).
- Asimismo, se dispone de un **CAU experto de segundo nivel (objeto de la presente contratación)**, también denominado Centro Experto de Atención a Usuarios (CEAU) constituido por personal especializado en cada uno de los sistemas del Departamento. Dicho nivel será responsable de la resolución de incidencias de carácter específico vinculadas al ámbito funcional o de negocio de cada tramitación telemática, actuando como soporte especializado del primer nivel y contribuyendo a su mejora continua mediante la retroalimentación de conocimiento.

Requisitos que debe cumplir el servicio:

El servicio deberá cumplir, al menos, con los siguientes requisitos:

- Atención y gestión de las incidencias derivadas desde el CAU de primer nivel, los técnicos del Departamento, así como aquellas recibidas a través del correo electrónico o de cualquiera de los canales habilitados a tal efecto.
- Realización del análisis y diagnóstico de cada una de las incidencias, incluyendo la creación y mantenimiento de un repositorio documental en el que se recojan los problemas detectados y las correspondientes propuestas de mejora asociadas a cada uno de los sistemas de información.
- Resolución de las incidencias en función de su **tipología**, conforme a la siguiente clasificación:
 - **Incidencias funcionales:** Resolución de consultas relacionadas con el funcionamiento específico del servicio de teletramitación, así como el registro de propuestas de mejora, gestión de la publicación de noticias y actualización de manuales, entre otras actuaciones orientadas a la mejora continua del sistema y del servicio prestado a los distintos perfiles de usuario.
 - **Incidencias de configuración:** Prestación de soporte técnico para la correcta configuración de los equipos de las personas usuarias, con el fin de garantizar el acceso y uso adecuado de las aplicaciones de teletramitación.
 - **Incidencias técnicas relativas a sistemas horizontales:** Identificación de problemas en los distintos sistemas informáticos dependientes de otros departamentos implicados en el proceso de teletramitación. En estos casos, se procederá a la documentación de la incidencia y a su derivación al responsable correspondiente.
 - **Incidencias técnicas relativas a sistemas propios del Departamento:** Detección de problemas en los sistemas informáticos específicos del Departamento. En estos supuestos, se documentará la incidencia, se propondrá una solución cuando sea posible, y se procederá a su derivación al responsable de Asistencia Técnica del Departamento o al responsable de los mantenimientos correctivos del AMS, conforme al procedimiento establecido por el equipo de Asistencia Técnica del Departamento.
- Categorización de las medidas aplicadas en la resolución de incidencias, que permita el análisis de patrones, la identificación de mejoras recurrentes y la definición de posibles automatismos.
- Registro de incidencias: Completar el registro de las incidencias iniciado por el CAU de primer nivel, con el fin de garantizar su correcta gestión y seguimiento. Asimismo, se deberán registrar las acciones correctivas realizadas y las propuestas de mejora identificadas.
- Coordinación con el CAU de primer nivel:

El adjudicatario deberá:

- A petición de EJIE, si se requiriera, mantener reuniones periódicas de seguimiento de incidencias con el CAU de primer nivel, con el objetivo de identificar posibles áreas de mejora en la prestación del servicio.

- Informar sobre los nuevos servicios en línea y/o mejoras que implante el Departamento, facilitando la documentación necesaria y, en su caso, impartiendo la formación correspondiente (de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.2 del presente PCT).
 - Comunicar la existencia de incidencias puntuales en los sistemas propios del Departamento, a fin de posibilitar una adecuada atención a los usuarios.
 - Definir y documentar respuestas tipo para aquellas incidencias susceptibles de ser resueltas directamente por el CAU de primer nivel.
- Coordinación con el equipo de Asistencia Técnica del Departamento:
El adjudicatario deberá:
 - Mantener reuniones periódicas de seguimiento de incidencias con el equipo de Asistencia Técnica, con el fin de exponer las propuestas de actuación dirigidas a la resolución de errores y a la mejora del servicio, así como coordinar su implantación y paso a producción.
 - Formación a los grupos de interés:
El adjudicatario deberá:
 - Elaborar la documentación formativa y llevar a cabo las acciones de formación necesarias, en función de las necesidades detectadas tanto por el Departamento como por el equipo de Asistencia Técnica.

Tipología de los usuarios a los que hay que atender

- Empresas y Consorcios de empresas, Empresas instaladoras o mantenedoras
- Organismos de Control Autorizados
- Ente Vasco de Energía
- Grupo SPRI
- Cámaras de Comercio
- Ciudadanía, que es usuaria final de las tramitaciones telemáticas
- Técnicos del Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad.

El presente listado de tipología de usuarios podría llegar a ampliarse y/o modificarse en caso de reconfiguraciones del Departamento o de las entidades indicadas, sin que dicha cuestión suponga un incremento de coste para EJIE.

3.1 Equipo de Trabajo

El licitador 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, así como
- Las funciones de los mismos.

El licitador se compromete, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en el documento de propuesta técnica, y durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar asignados desde el inicio del mismo. En el caso de modificación o sustitución de recursos, deberá comunicarlo previamente a EJIE, con la antelación necesaria en función de la criticidad del servicio, y en cualquier caso al menos 15 días naturales previos a la realización del cambio de recurso, y EJIE aprobará o rechazará dicha modificación o sustitución. En todo caso el sustituto o sustitutos tendrán un perfil igual o superior al ofertado, o recurso a sustituir.

EJIE podrá solicitar el cambio de los recursos asignado a los servicios, por inadecuación de los recursos o por incumplir los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o haber declarado el contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato y adjudicación al licitador siguiente en las calificaciones.

Al menos el equipo de trabajo que atienda el servicio deberá tener un dominio hablado y escrito de euskera, con experiencia previa de trabajo cara al público y conocimientos de procedimientos administrativos.

El licitador deberá incluir en su documento de propuesta técnica un desglose de horas y % de dedicación total para el perfil especificado (único) y actividades del proyecto, siguiendo exactamente el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Atención		Análisis, Diagnóstico y Resolución		Registro		Coordinación		Formación		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Técnico de Soporte											
TOTAL											

- Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación del licitador, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos, de acuerdo con los criterios establecidos en el PCP. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante.
- Para el perfil especificado, deberá detallarse el número de horas y % de dedicación de cada uno de los miembros del equipo propuesto en función de la categoría asignada.

3.2 Condiciones de acceso seguro

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. EJIE se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo indicado, suponiendo el incumplimiento de esa implantación el incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio.

4 Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco junto con los específicos del Departamento de **Industria, Transición Energética y Sostenibilidad**. 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 impuestas por el Departamento.

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/a (Mi Carpeta). Además, con objeto de simplificar y homogeneizar los puntos de acceso y las interfaces gráficas de usuario/a, 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 Administración Electrónica, PLATEA, desarrollando y completando por lo tanto todo aquello que dichos sistemas requieran:

- **Sistemas de infraestructura de tramitación, PLATEA-Tramitación.** Permiten ofrecer al/a la administrado/a una visión homogénea de los procesos de tramitación gestionados por cualquier departamento de Gobierno Vasco, facilitar al/a la empleado/a público/a 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 Administración Electrónica**.

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.

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/as (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 geolocalizador). 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 14 o el que corresponda a la hora de empezar el desarrollo:

- **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 (EJIE), 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 11, 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
- **GPM**- Gestor de procesos masivos (Tramitagune)

Generación de informes:

- **FOP, iText o JasperReports** para tecnología J2EE.
- **Iberdok**

Business Intelligence:

- **Oracle Business Intelligence**
- **Power BI**

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 12c sobre Linux Red Hat Enterprise
 - Oracle 19 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 6.7.1
 - Open Deploy 6.2
 - Autonomy
- Infraestructura para la gestión documental (Dokusi):

- Basado en Documentum
- Gestión de versionado de aplicaciones:
 - Subversion
- Documentación y trabajo en grupo:
 - SharePoint Portal Server

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

- Servidor de aplicaciones:
 - Oracle Weblogic Server 11 sobre Linux Red Hat Enterprise
 - Oracle Weblogic Server 14 sobre Linux Red Hat Enterprise
- Herramientas para desarrollo:
 - Framework de desarrollo Geremua v2
 - Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA)
 - IDE (PC compatible con Windows 7): Eclipse, con OEPE 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, ...)

5 Control y seguimiento del servicio

El presente apartado tiene por objeto definir los mecanismos de control, supervisión y seguimiento necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio, así como el cumplimiento de los niveles de calidad y compromisos adquiridos en el marco del contrato.

El adjudicatario deberá colaborar activamente con EJIE en las tareas de control y seguimiento del servicio, facilitando en todo momento la información requerida, participando en los órganos y reuniones de seguimiento establecidos y asegurando la trazabilidad completa de todas las actuaciones realizadas durante la ejecución del contrato, desde la recepción de solicitudes hasta su resolución y validación.

A tal efecto, el modelo de control y seguimiento del servicio deberá contemplar un sistema estructurado de gobierno multinivel, que incluirá, al menos:

- Un nivel operativo, orientado al seguimiento continuo de la actividad del servicio.
- Un nivel táctico, orientado al análisis de la evolución del servicio y la adopción de medidas correctoras.
- Un nivel estratégico, orientado a la revisión global del servicio y su alineación con las necesidades del Departamento.

Cada uno de estos niveles deberá materializarse en los correspondientes comités o reuniones de seguimiento, debiendo definirse su periodicidad, objetivos, participantes y entregables asociados.

Asimismo, al inicio de la prestación del servicio se establecerán, de forma conjunta con EJIE, los indicadores y métricas que permitan evaluar el desempeño del servicio, incluyendo tanto indicadores de eficiencia operativa como indicadores orientados a la calidad percibida por los usuarios. Estos indicadores deberán estar asociados, en su caso, a niveles de servicio (SLA/ANS), estableciéndose los umbrales de cumplimiento, los mecanismos de seguimiento, así como los procedimientos de escalado y gestión ante posibles desviaciones.

El adjudicatario deberá garantizar que las métricas definidas permitan:

- Evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Identificar desviaciones respecto a los niveles de servicio establecidos.
- Analizar tendencias y evolución del servicio.
- Facilitar la toma de decisiones basada en datos objetivos.

Con carácter mínimo, el adjudicatario deberá elaborar y proporcionar los siguientes entregables de control y seguimiento, en los formatos y herramientas corporativas establecidas por EJIE:

- Informes periódicos de seguimiento del servicio, incluyendo el estado de los indicadores y su evolución.
- Listados de incidencias gestionadas, con detalle de su estado, tiempos de resolución y categorización.
- Relación de desarrollos correctivos y evolutivos requeridos, y su estado de ejecución.
- Relación de incidencias técnicas relativas a sistemas del Departamento y categorización de su resolución.
- Relación de incidencias funcionales y categorización de su resolución.
- Informes de calidad del servicio.
- Propuestas de mejora del servicio y seguimiento de las acciones asociadas.

Los informes y documentación asociada deberán ser puestos a disposición de EJIE con antelación suficiente a la celebración de las reuniones de seguimiento, de forma que puedan ser utilizados como base objetiva para el análisis del estado del servicio y su evolución. En particular, se deberán calcular previamente las métricas e indicadores definidos.

El adjudicatario deberá, igualmente, establecer un modelo de mejora continua del servicio, basado en la identificación sistemática de oportunidades de mejora, la definición de planes de acción, su seguimiento y evaluación de resultados, promoviendo la evolución progresiva de la calidad y eficiencia del servicio durante toda la vigencia del contrato.

En este contexto, las empresas licitadoras deberán incluir en su documento de propuesta técnica una descripción detallada de:

- El modelo de control, seguimiento y gobierno del servicio propuesto, incluyendo la tipología de reuniones a celebrar, sus objetivos, periodicidad, participantes y controles a ejecutar.
- Los indicadores de calidad y rendimiento del servicio, incluyendo su definición, forma de medición, niveles de criticidad y su vinculación con SLA/ANS.
- Los procedimientos y métodos previstos para la gestión de desviaciones, incluyendo los mecanismos de escalado, análisis de causas y aplicación de medidas correctoras.
- El modelo de mejora continua propuesto, incluyendo la sistemática de identificación, priorización y seguimiento de iniciativas de mejora.
- Los modelos de informes y entregables previstos, valorándose su claridad, estructuración, trazabilidad y utilidad para la gestión del servicio.
- Los adjudicatarios no deben incluir referencias ni descripciones sobre los entregables vinculados al control y seguimiento (sí, en cambio, sobre el resto de los entregables fijados en el presente PCT), ya que únicamente para estos casos, deberán seguirse los formatos y herramientas corporativas establecidas por EJIE.

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, el responsable designado por EJIE determinará al adjudicatario de forma detallada las tareas de control y seguimiento a realizar, los mecanismos de validación de los entregables específicos a generar, así como la periodicidad y características de las reuniones de seguimiento, pudiendo ajustar el modelo propuesto a las necesidades concretas del servicio.