LAN HARREMANEN KONTSEILUA
CONSEJO DE RELACIONES LABORALES

Pliego de bases técnicas para el diseño e implementación de una aplicación para la Gestión de Procedimientos Voluntarios para la Solución de Conflictos Laborales Sistema Web de Información (e-Preco)

Expediente nº.: 0004/22

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVOS 3
3. REQUISITOS 4
3.1 - Sistema robusto y seguro 4
3.2 - Servicios compartidos 5
3.3 - Usuarios 5
3.4 - Migración de expedientes 5
3.5 - Bilingüismo 5
3.6 - Filtro fonético 5
3.7 - Ayuda contextual 5
3.8 - Exportación 6
3.9 - Diseño accesible, usable y refluíble 6
3.10 - Firma y notificaciones electrónicas 6
3.11 - Arquitectura general 6
3.12 - Configuración robusta de sistemas 6
3.13 - Soporte y mantenimiento seguro 8
4. GESTIÓN DE LA APLICACIÓN 9
4.1 - Roles de acceso a la aplicación 9
4.2 - Maestros 9
4.3 - Procedimientos 12
4.4 - Gestión de estadísticas 17
4.5 - Envío de datos 17
5. FORMACIÓN 17
6. DESPLIEGUE EN PRODUCCIÓN 17
7. DESARROLLO DEL PROYECTO 17

1. INTRODUCCIÓN

La aplicación de Procedimientos Voluntarios para la Solución de Conflictos Laborales Sistema Web de Información (e-PRECO) se creó en el año 2006 y permite la tramitación de procedimientos de conflictos (conciliación-mediación, arbitraje).

Para lograr la modernización y adecuación de la aplicación es necesario el rediseño de la misma y la construcción de una nueva aplicación de acuerdo con las directrices elaboradas por el CRL.

2. OBJETIVOS

- Diseñar una nueva aplicación desde cero, incluyendo los requisitos y especificaciones de este documento, con una arquitectura moderna y segura de servicio web.

  Para el diseño se aplicarán los principios de protección de datos desde el diseño, tal y como determina el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, en su artículo 25. De igual forma se considerarán las buenas prácticas en seguridad, recogidas en estándares como el Esquema Nacional de Seguridad, ISO27001 y Common Criteria, para garantizar la seguridad del sistema y de los datos tratados a través de éste.

  En este punto y, para cumplir con lo dispuesto en esta normativa, será necesario que se identifiquen en la fase de diseño o de planificación del proyecto para el desarrollo de la aplicación, los elementos que afectan o pudiesen afectar a la privacidad de los datos personales, para luego poder definir los requisitos de cumplimiento y tenerlos en cuenta como necesidades inherentes al proyecto.

  Al margen de los requisitos de cumplimiento en sentido estricto, podremos aplicar otras garantías adicionales de protección de datos, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 5 del RGPD:

  - El desarrollo de la aplicación se diseñará de forma que se reduzca al máximo el tratamiento de los datos personales, tratando únicamente aquellos datos que resulten necesarios para los fines previstos en este pliego (“Principio de Minimización de datos” y “Principio de limitación de la finalidad”).
  - Que se apliquen medidas técnicas, organizativas y de seguridad por defecto como es el cifrado, la anonimización y/o la seudonimización de los datos personales que sean tratados.
  - Que se incorporen, a la hora de desarrollar la aplicación, los mecanismos que sean necesarios para que el usuario tenga el control de sus datos, como, por ejemplo, medidas de transparencia reforzada.

- Presentar una interfaz bilingüe.

- Integrar el uso de servicios compartidos del CRL.
  - Bases de empresas.
  - Integrar el gestor documental.
  - Integrar la firma electrónica.
  - Integrar un sistema de notificación electrónica.

- Automatizar tareas.

- La aplicación deberá ser intuitiva y de fácil manejo.

- Instrumentación de la actividad: todas las operaciones, estados, tiempos dejarán trazas auditables.

- Accesibilidad: La aplicación diseñada para su acceso desde internet, tendrá en consideración los requisitos de accesibilidad dispuestos por la norma UNE-EN 301-549:2019, sobre requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, tal y como se determina en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Se entenderá por equivalente el cumplimiento de nivel AA del W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

3. REQUISITOS

La nueva aplicación debe lograr una serie de hitos generales. El estado final deseado se caracteriza por un nuevo Sistema de Gestión de Procedimientos Voluntarios que se encuentre implantado y estable en entorno productivo, funcionando en condiciones óptimas en cuanto a funcionalidad y rendimiento, que sustituya al anterior aplicativo cubriendo la totalidad de las necesidades detectadas y que se detallan a continuación:

3.1. SISTEMA ROBUSTO Y SEGURO

El proyecto debe lograr un sistema robusto y absolutamente confiable. El sistema de forma general debiera:

- Permitir obtener información rápidamente y de manera sencilla tanto a nivel individual como agregada.

- El acceso a la introducción de los datos debe ser sencillo y con la menor posibilidad de error.

- El sistema debe cumplir con las mejores prácticas en cuanto a seguridad y privacidad, usabilidad y accesibilidad.

3.2. SERVICIOS COMPARTIDOS

La aplicación utilizará los servicios compartidos del CRL, implementando las funcionalidades necesarias para su mantenimiento y actualización para las empresas, gestor documental y cualquier otro que se determine apropiado.

3.3. USUARIOS

Será necesario definir quién accederá al sistema y con qué roles y deberá integrarse con el Directorio Activo.

3.4. MIGRACIÓN EXPEDIENTES

Se garantizará la migración de todos los expedientes con su documentación del aplicativo viejo a la nueva aplicación.

3.5. BILINGÜISMO

La aplicación deberá permitir la tramitación y la consulta de la información tanto en euskera como en castellano, así como la transición entre ambos idiomas a demanda del usuario.

La aplicación reflejará la selección actual de idioma en todas las páginas de la sesión en lugar visible.

La documentación generada por la nueva aplicación habitualmente será bilingüe, generando documentos a dos columnas (una en castellano y otra en euskera), aunque debe tener la posibilidad de generar esos documentos en un único idioma.

Para facilitar el bilingüismo, se podrá usar la traducción automática, y en consecuencia, la aplicación permitirá configurar una API para integrar la traducción automática. La aplicación deberá permitir al usuario el uso de la traducción automática cada vez que genere texto en un idioma. Cada campo editable dispondrá de un botón para llamar a la API y generar el texto en el idioma destino. El usuario podrá elegir en cada momento si quiere usar la traducción automática o no. El usuario podrá ver al instante el contenido traducido automáticamente y modificarlo. La aplicación guardará las dos versiones del contenido en la base de datos.

3.6. FILTRO FONÉTICO

El aplicativo, para las búsquedas que así se determinen, deberá contar con un filtro fonético, que recoja aquellos aspectos que se consideren necesarios para simplificar las tareas de búsqueda de las diferentes entidades manejadas por el Sistema de Información.

3.7. AYUDA CONTEXTUAL

La aplicación estará diseñada de tal forma que todos los elementos de la interfaz gráfica estarán indexados en una tabla: etiquetas de texto para campos de introducción de

datos, campos de introducción de datos, botones de acción, etiquetas de texto de los botones, iconos, etiquetas de textos informativos (nombre de usuario, título de la pantalla, ID del expediente, y otros).

La indexación también va a ser usada para que la interfaz gráfica muestre distintos niveles de ayudas contextuales.

3.8. EXPORTACIÓN

Todos los módulos que se construyan contarán con utilidades de exportación a diversos formatos para posterior tratamiento o consulta.

3.9. DISEÑO ACCESIBLE, USABLE Y REFLUIBLE

El diseño de la interfaz gráfica de toda la aplicación deberá cumplir los requisitos dispuestos en la norma UNE-EN 301-549:2019 o el nivel AA del WCAG AA. El diseño deberá utilizar la tipografía, imágenes y recursos gráficos corporativos. La implementación de la interfaz gráfica debe ser lo que la industria llama “responsive”.

3.10. FIRMA Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

El sistema deberá integrar aplicaciones de notificación y de firma electrónica.

3.11. ARQUITECTURA GENERAL

Se deberá definir la arquitectura general del sistema propuesto, teniendo en cuenta que debe ser compatible con alojarlo en la nube sin necesidad de infraestructura local, preferiblemente arquitectura SaaS (Software as a Service) y tampoco deben ser necesarias aplicaciones de Terminal Server o similar. Debe tener un cliente ligero o web.

La solución deberá funcionar en escenarios de “alta disponibilidad” así como en escenarios de “contingencia”.

El CRL no proveerá de infraestructura para la solución, deberá ser el adjudicatario el que la aloje y la mantenga.

3.12. CONFIGURACIÓN ROBUSTA DE SISTEMAS

Teniendo en consideración las recomendaciones de estándares con el ENS, la ISO27001 y otras guías de buenas prácticas se configurarán los equipos previamente a su entrada en operación de forma que:

- Se retiren cuentas y contraseñas por defecto.
- Se apliquen las reglas de mínimo privilegio y mínima funcionalidad.
- Se cumplan todos los principios para una seguridad y privacidad por defecto.
- Los sistemas se encuentren actualizados y no sufran de vulnerabilidades conocidas, especialmente de vulnerabilidades relacionadas con los sitios web y que se consideran en el proyecto de código abierto Open Web Application Security Project (OWASP).

- No se permitan cambios de configuración por parte de los usuarios que supongan la desactivación de medidas de seguridad y por tanto la disminución del nivel de seguridad.

Particularmente, se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones para el diseño seguro:

- Se desplegará un control de autentificación de doble factor, el cual podrá basarse en la utilización de certificados o dispositivos personales previamente registrados. El control de doble factor ofrecerá cierta flexibilidad de forma que no se requiera siempre introducir el segundo factor cuando se acceda desde dispositivos de confianza o desde red interna.
- La política de contraseñas será configurable por parte del administrador. Las contraseñas serán almacenadas, aplicando algoritmos de cifrado irreversible, seguro validados por el CCN-CERT.
- Una gestión de sesiones robusta que impida el uso indebido de la identidad de otros usuarios, basándose en el uso de identificadores de sesión o tokens no predecibles, suficientemente complejos y que caduquen tras cierto tiempo. El tiempo de inactividad para el bloqueo de la sesión será también configurable por parte del administrador.
- La web y todos los formularios tendrán integrado un control de filtrado de datos enviados por el usuario, permitiendo únicamente datos validados.
  El sistema se configurará para minimizar la información proporcionada al usuario sobre el propio sistema, para lo cual se considerará:
  - La definición cuidadosa del texto de los mensajes de error.
  - La potencial exposición de información confidencial a través del código fuente, ficheros de configuración, campos ocultos, documentos con metadatos, o respuestas de servicio.
- El cifrado de las comunicaciones con el dispositivo del usuario, especialmente en lo que respecta al acceso a áreas privadas desde la autenticación. Para el cifrado se aplicarán algoritmos validados por el CCN-CERT, y recogidos en las guías CCN-STIC.
- La limitación de la información mostrada en cada pantalla a la estrictamente necesaria para las operaciones correspondientes a realizar en ella.
- La posibilidad de mostrar campos con información sensible, enmascarados por defecto como garantía adicional de privacidad, para limitar el riesgo de acceso no autorizado a dicha información.
- Un control de registro de eventos y actividades de los usuarios que permita una trazabilidad y garantice la integridad de los logs generados. Dichos registros únicamente estarán accesibles por usuarios con el rol privilegiado correspondiente. La política de retención y rotación será configurable.

- Una configuración de gestión de cookies que aplique unos plazos de conservación coherentes con su funcionalidad.
- Si hubiera áreas no privadas, aplicación de controles tipo captcha para proteger EL consumo de recursos por parte de botnets.
- La configuración de un certificado de autenticación válido del CRL que permita garantizar la autenticidad del sitio.

De cara al alojamiento de la web, el licitador considerará la aplicación de medidas de seguridad adicionales:

- La aplicación de mecanismos de detección y protección a nivel de red, incluyendo en la arquitectura un corta-fuegos de aplicaciones web (WAF). La aplicación de controles de inspección y filtrado podrá aplicarse a nivel de cada capa que integra la arquitectura para incrementar el nivel de seguridad.

3.13. SOPORTE Y MANTENIMIENTO SEGURO

Tanto para el proceso de diseño y desarrollo inicial, como para el servicio de soporte y mantenimiento posterior, el licitador hará uso de una metodología de desarrollo seguro, según la cual se aplicará los siguientes controles mínimos:

- Verificación en cada desarrollo o continua, de que el código fuente no sufre de vulnerabilidades conocidas, así como comprobación de que no se publica información confidencial.
- Previo paso a producción, se realizarán pruebas de rendimiento, carga y capacidad del sitio web y particularmente del aplicativo a desarrollar, con el fin de garantizar tiempos de respuesta y descarga de páginas adecuados; añadiendo los mecanismos que sean necesarios para mejorar y optimizar su rendimiento.
- Actualización de los sistemas a versiones libres de vulnerabilidades conocidas con una periodicidad adecuada, y realizando las pruebas previas necesarias en un entorno de pre-producción.

Se valorará que dentro del servicio el licitador ofrezca las siguientes actividades de revisión:

- Auditorías periódicas de accesibilidad que garanticen el nivel de accesibilidad AA.
- Auditorías de hacking ético o de código que garanticen la seguridad de la aplicación web desarrollada.

4. GESTIÓN DE LA APLICACIÓN

4.1 ROLES DE ACCESO A LA APLICACIÓN

Se establecen dos tipos de perfiles de acceso a la aplicación, el perfil administrador y el perfil usuario

1. El perfil usuario podrá gestionar la tramitación de todas las solicitudes presentadas y sus expedientes durante todas sus fases.

2. El perfil administrador , además de las tareas del perfil usuario podrá :
    - Añadir, activar/desactivar y modificar elementos no estructurales de la aplicación (calendarios, plantillas,….).
    - Además podrá también gestionar los perfiles de acceso (activar, desactivar y modificar perfiles).

El sistema mantendrá un registro de todos los perfiles que acceden a la aplicación.

4.2 MAESTROS

Los maestros que se deberán mantener serán:

- *CALENDARIO*

El administrador definirá los calendarios de cada año (con sus respectivos festivos) para cada provincia de la comunidad autónoma del País Vasco.

La gestión de los calendarios permitirá al tramitador:

- Buscar calendario.
- Añadir calendario.
- Activar/Desactivar calendario.
- Modificar calendario.

- *CNAE*

El usuario mantendrá las CNAEs con la estructura (cuatro niveles) oficial definida en https://www.cnae.com.es/lista-actividades.php.

Para el histórico de empresas habrá que relacionar la CNAE antigua con la CNAE nueva, en casos en los que la relación no sea única (haya más de una), el sistema deberá alertar al usuario para que opte por la CNAE adecuada.

La gestión de las CNAE permitirá al usuario:

- Buscar CNAE.

- Añadir CNAE.
- Activar/Desactivar CNAE.
- Modificar CNAE.

➢ *SISTEMA DE RETRIBUCIÓN DE PROFESIONALES*

El administrador definirá el sistema de retribución de profesionales y la fecha vigente del mismo. La gestión del sistema de retribución de profesionales permitirá:

- Buscar sistema de retribución.
- Añadir sistema de retribución.
- Activar/Desactivar sistema de retribución.
- Modificar sistema de retribución.

➢ *EMPRESAS*

El nuevo sistema permitirá al usuario la carga del listado de empresas desde el "Aplicativo de Empresas del CRL" y permitirá también su actualización. Dentro de una empresa podrán crearse centros de trabajo.

La gestión de las empresas permitirá:

- Buscar empresa.
- Añadir empresa.
- Activar/Desactivar empresa.
- Modificar empresa.
- Historia de denominación (ver los cambios de denominación que ha experimentado la empresa).
- Cambio de denominación, indicando en su caso que el nuevo CIF viene de una existente y asociar la nueva empresa al histórico de la empresa anterior.
- Histórico de Procedimientos de la empresa.

➢ *PERSONAS*

El usuario definirá la información relativa a las personas relacionadas con los procedimientos (representantes de organizaciones sindicales, de empresas, asesores, trabajadoras/es individuales, etc.).

La estructura de personas debería ser un único registro de persona, identificado por DNI que será obligatorio y cada persona podrá tener diferentes papeles asumidos.

La gestión de las personas permitirá al usuario:

- Buscar persona.

- Añadir persona.
- Activar/Desactivar persona.
- Modificar personas.
- Anexar/visualizar documentación.
- Buscar los procedimientos en los tiene implicación.

➢ *ASOCIACIONES EMPRESARIALES*

El usuario cumplimentará la información relativa a las asociaciones empresariales.

Se permitirá la estructura de asociación empresarial principal y por cada sector se podrán generar asociaciones empresariales vinculadas a la principal.

La gestión de las asociaciones empresariales permitirá al usuario.

- Buscar asociación empresarial.
- Añadir asociación empresarial.
- Activar/Desactivar asociación empresarial.
- Modificar asociaciones empresariales.
- Anexar/visualizar documentación.
- Buscar los procedimientos en los tiene implicación.

➢ *ORGANIZACIONES SINDICALES*

El usuario definirá la información relativa a las organizaciones sindicales.

Se definirá la organización sindical principal con la correspondiente información, así como la estructura interna de cada una de ellas.

La gestión de las organizaciones sindicales permitirá al usuario:

- Buscar organización sindical.
- Añadir organización sindical.
- Activar/Desactivar organización sindical.
- Modificar organización sindical.
- Anexar/visualizar documentación.
- Buscar los procedimientos en los tiene implicación.

➢ *SECTORES*

El usuario definirá la información relativa a los sectores.

La gestión de los sectores permitirá al tramitador:

- Buscar sector.

- Añadir un sector.
- Activar/Desactivar un sector.
- Modificar un sector.
- Anexar/visualizar documentación.
- Buscar los procedimientos en los tiene implicación.

4.3 PROCEDIMIENTOS

- Solicitud

El procedimiento se iniciará con la solicitud, que podrá ser presencial, por correo electrónico o vía web (El formulario online de solicitud Preco, se encuentra en la página web del Consejo de Relaciones Laborales (https://www.crl-lhk.eus).

A las solicitudes recibidas se les dará entrada en el registro general del Consejo de Relaciones Laborales y a continuación se les asignará un número de procedimiento. Este número será el que identifique de ahora en adelante ese procedimiento por lo que toda la documentación relativa deberá contener este número.

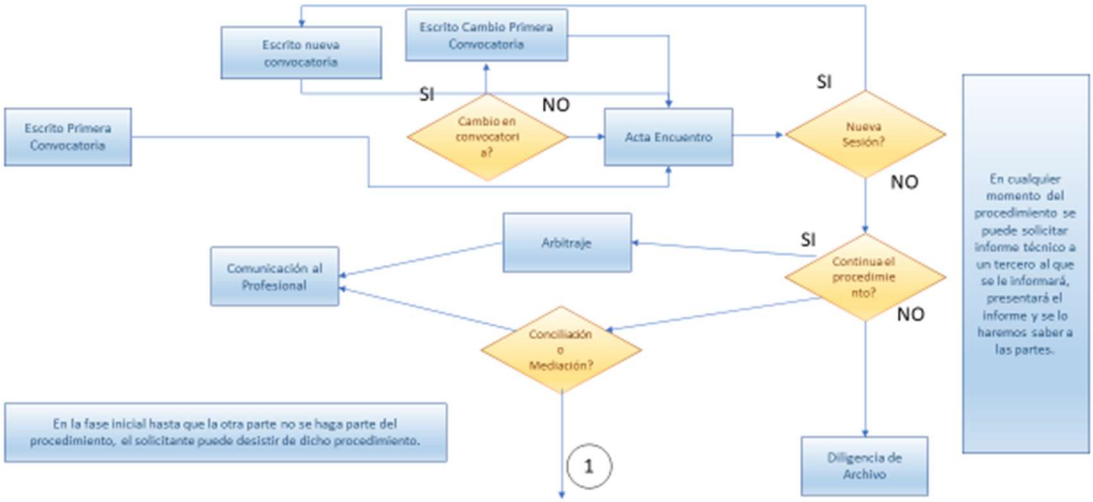
- Ayudas automáticas

La aplicación contendrá inteligencia contextual sobre los campos del formulario. Algunos campos de introducción de datos sólo admitirán seleccionar un ítem de una lista fija. Otros campos tendrán comprobaciones adecuadas a su naturaleza, como por ejemplo campos de fecha, DNI, campos numéricos y otros.

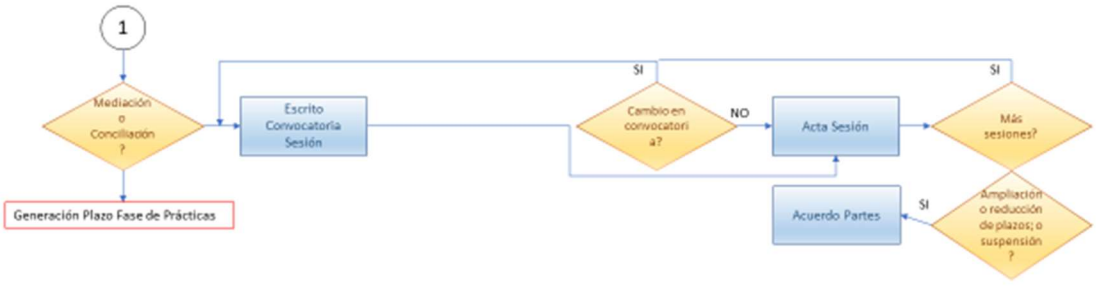
- Fases del procedimiento

A continuación se detallan los flujos de trabajo ***orientativos*** para los procedimientos. Los flujos definitivos se concretarán durante el proceso de diseño de la aplicación.

Tramitación. Fase Inicial



Tramitación. Fase Conciliación o Mediación

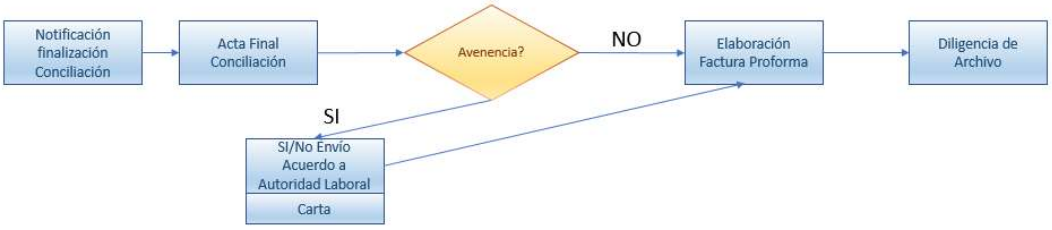


En mediación, conciliación o arbitraje las partes pueden desistir del procedimiento, de común acuerdo.

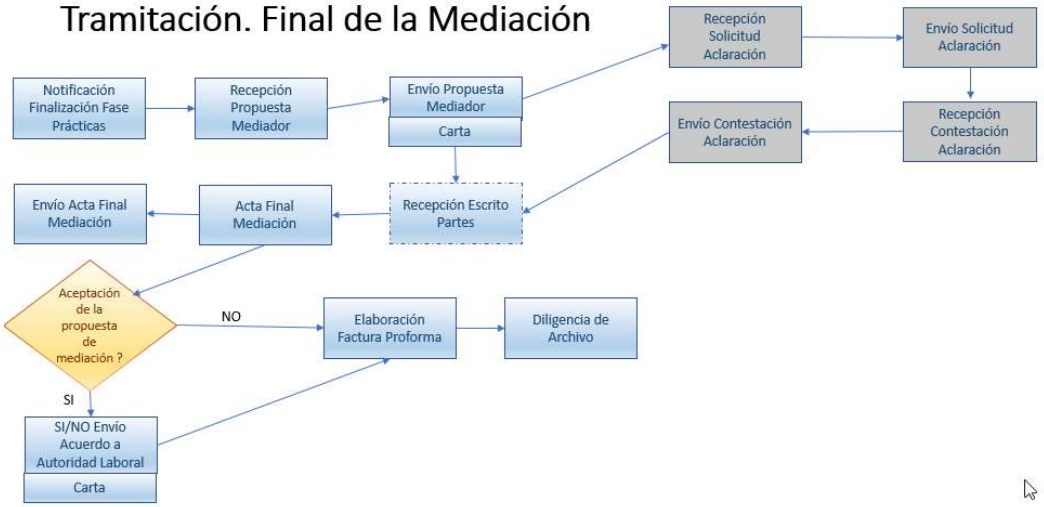
Tramitación. Fase Conciliación o Mediación (continuación)

Todos los procedimientos pueden cambiar: de conciliación a mediación o arbitraje, de mediación a conciliación o arbitraje y de arbitraje a conciliación o mediación. Siempre y cuando las partes estén de acuerdo.

Tramitación. Final de la Conciliación



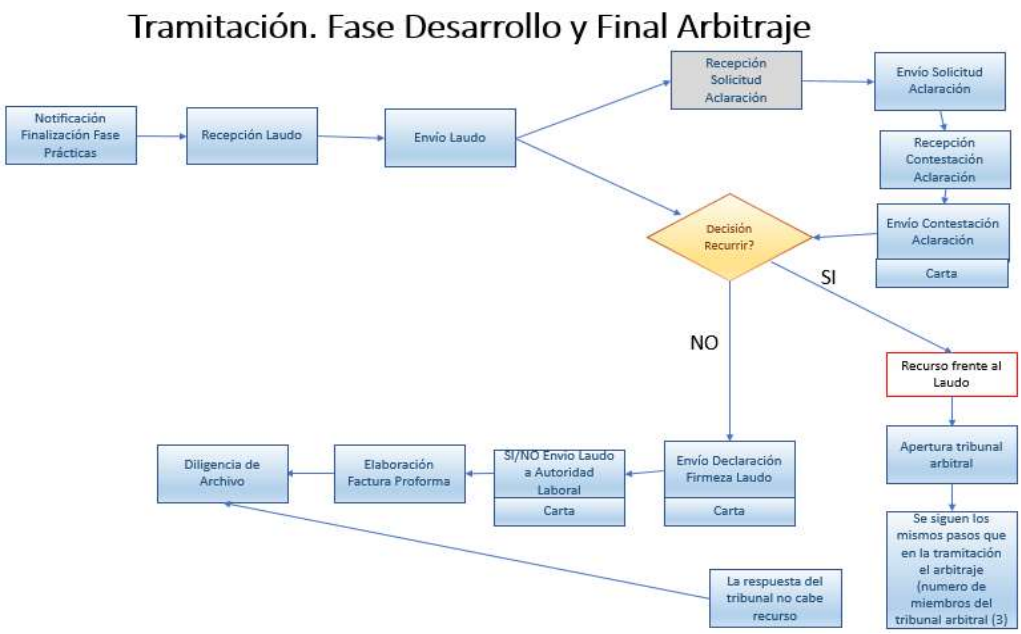
Tramitación. Final de la Mediación



Tramitación. Arbitraje (firmado por las dos partes)







- AVISOS/ALARMAS

La aplicación dispondrá de avisos/alarmas sobre los plazos de los procedimientos, el aviso de la alarma figurará recibido dentro del expediente con su marca de tiempo.

4.4 GESTIÓN DE ESTADÍSTICAS

La aplicación de Gestión de Procedimientos Voluntarios para la solución de conflictos recogerá información estadística de todas las operaciones realizadas durante la tramitación.

La aplicación debe estar instrumentada para ofrecer a partir de esta información las estadísticas periódicas definidas por el Consejo de Relaciones Laborales. Pero igualmente deberá permitir elaborar otro tipo de listados a partir de los diferentes campos cumplimentados.

4.5 ENVÍO DE DATOS

La aplicación de Gestión de Procedimientos Voluntarios permitirá la configuración de diferentes envíos de información vía correo electrónico con los datos predefinidos y con una periodicidad determinada.

5. FORMACIÓN

Deberá establecerse un plan de formación. La formación se llevará a cabo en los dos meses anteriores a la puesta en producción de la nueva aplicación. El adjudicatario deberá llevar a cabo la formación de forma presencial, para entrenar en el uso del nuevo sistema a todos los usuarios del mismo. Para ello será necesario que se elabore un material didáctico en formato electrónico y planificar el número de sesiones de prácticas necesarias en el sistema de pre-producción.

6. DESPLIEGUE EN PRODUCCIÓN DE LA NUEVA APLICACION

El despliegue y pruebas corresponderán al adjudicatario, con el apoyo del CRL. El adjudicatario deberá hacer entrega del sistema de desarrollo SW del programa configurado para gestionar el entorno de desarrollo, preproducción y producción.

7. DESARROLLO DEL PROYECTO

La propuesta deberá contemplar un plan del proyecto, con cronograma de actividades, hitos de entrega, descripción de los entregables asociados a cada hito, y la forma de planificación de las reuniones periódicas de seguimiento del desarrollo del proyecto.

Con independencia de la metodología del proyecto, el adjudicatario estará obligado a realizar los siguientes entregables mínimos:

Software:

- Instancia de producción, con la solución correctamente desplegada y operativa, acorde a los requisitos de proyecto establecidos.
- Instancia de entorno de desarrollo.

Seguridad de la información:

- Política de seguridad de la aplicación.
- Adecuación del proyecto al reglamento RGPD.

Parametrización y desarrollo:

- Código fuente documentado.
- Diagrama de base de datos.
- Manual técnico.

Puesta en marcha:

- Plan de Pruebas de aceptación de usuario.
- Calendario de Pruebas de aceptación de usuario.
- Informe resultado de cada Prueba de aceptación de usuario.
- Documentación/manuales de usuario.

Monitorización tras puesta en marcha:

- Control y registro de solicitudes de incidencias.
- Resolución de incidencias.

El adjudicatario se comprometerá en la medida de lo posible a mantener estable el equipo de personas implicadas en el proyecto.

En cualquier caso la empresa deberá levantar acta de cuantas reuniones formales se realicen y poner a disposición de los responsables del CRL toda la documentación del proyecto mientras se está elaborando , de forma que los responsables del CRL tengan acceso a una plataforma donde se vayan consolidando los desarrollos vistos acordes con los hitos de entrega.