

Pliego de Bases Técnicas

Implantación de la Intranet y Servicio de mantenimiento y soporte



Índice

_Toc124413438	
1. Contexto	3
2. Necesidades Detectadas.....	4
3. Objeto	4
4. Alcance	4
5. Proyecto de implantación de la Intranet	6
5.1. Estado inicial.....	6
5.2. Estado final.....	9
5.3. Requisitos	10
5.4. Entregables.....	15
6. Servicio de mantenimiento y soporte.....	16
6.1. Pautas generales de prestación del servicio.....	16
6.2. Descripción de las funciones del servicio	17
6.3. Procedimiento para el tratamiento de solicitudes de trabajo.....	20
6.4. Niveles de calidad de servicio.....	21
6.5. Seguimiento del servicio y reporte de actividad	22
7. Horario y lugar de prestación del servicio	22
8. Entorno Tecnológico.....	23
9. Equipo de trabajo	24
9.1. Cambios en la composición del equipo	25
10. Propiedad Intelectual.....	26
11. Confidencialidad	27
12. Calidad y Garantía	27
13. Resolución de Dudas	27
ANEXO I – Intranet de Visesa a sustituir	28
ANEXO II – Prototipos de la nueva Intranet de Visesa	42

1. Contexto

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA (Visesa) es una Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuyo objetivo principal consiste en promover viviendas protegidas y llevar a cabo proyectos de rehabilitación y renovación urbana en la Comunidad Autónoma Vasca, contribuyendo así al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autonómico por favorecer el derecho a una vivienda digna.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad.

En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso denominado “Gestión de las Personas” que tiene como finalidad desarrollar una política de comunicación adecuada, definiendo y poniendo en marcha los canales de comunicación necesarios para mejorar la satisfacción de las personas en el aspecto profesional y conseguir una fuerte vinculación de todas ellas con el proyecto empresarial.

Para cumplir con este objetivo, el denominado “Proceso de Gestión de los Sistemas de Información”, que da servicio al resto de procesos de Visesa y sobre el cual recae la gestión de los sistemas de información de Visesa, le provee de un sistema de Intranet corporativa que sirve como herramienta de comunicación interna para todas las personas empleadas, lo que permite compartir recursos fácilmente entre áreas de trabajo, tener la información de gestión de los procesos en un solo lugar y fomentar una cultura empresarial dinámica y actualizada.

El portal de Intranet de Visesa está desarrollado sobre un servidor SharePoint 2010 Server. Este portal constituye el repositorio de información del Sistema Integrado de Gestión, y alberga una serie de utilidades desarrolladas sobre SharePoint. Entre otras:

- Documentación del Sistema Integrado de Gestión
- Espacios de proceso
- Blog de noticias
- Espacios para gestión de solicitudes a servicios internos: personas, sistemas, dpo, recursos generales, sugerencias de mejoras, no conformidades, etc.
- Espacios colaborativos de trabajo: Protección de Datos, Euskara, Espacio de Gestión Documental, BIM, etc.
- Sistema de reuniones
- Listín telefónico

2. Necesidades Detectadas

Visesa, en la evolución continua de sus sistemas, tiene previsto dejar atrás la instalación basada en SharePoint 2010 debido a su obsolescencia e implantar un nuevo portal de Intranet basado en la solución tecnológica provista por las herramientas de Microsoft Office 365.

Teniendo en cuenta que actualmente Visesa está integrada en el tenant de Office 365 de la red ELKARLAN, operado por la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE), es sobre este tenant sobre el que se debe implantar la nueva Intranet.

El proceso de gestión de los sistemas de información de Visesa está dimensionado internamente para identificar las necesidades en materia de gestión de información, planificar los proyectos y acciones de mejora, encargar su ejecución y supervisar la correcta ejecución de los servicios y proyectos acorde a las necesidades de la compañía. En consecuencia, precisa encargar a empresas externas, dedicadas a la provisión de servicios informáticos el desarrollo de aplicaciones informáticas, la implantación de herramientas de software y el mantenimiento y soporte de las mismas.

Por esta razón, Visesa precisa la contratación del servicio para la ejecución del proyecto de implantación de su nueva Intranet y el posterior mantenimiento y soporte. En la misma línea, se necesita que la empresa prestataria del servicio actúe de forma prácticamente autónoma, asumiendo plena responsabilidad sobre la marcha del proyecto y una vez concluida la implantación, sobre el correcto funcionamiento de la Intranet y la atención a las personas usuarias.

3. Objeto

El **objeto** de la presente licitación es la contratación por parte de Visesa de los servicios profesionales necesarios para la **implantación la nueva Intranet y el servicio de mantenimiento y soporte** de la misma.

4. Alcance

Se entienden dentro del ámbito de este contrato las siguientes actividades:

1. Implantación de la Intranet

Proyecto para la implantación de la nueva Intranet, abarcando al menos las siguientes fases:

- Análisis. La empresa adjudicataria del contrato trabajará de forma coordinada con las personas que designe Visesa para la ejecución y documentación de las tareas de análisis de la nueva Intranet.
- Diseño del nuevo sistema de información. La empresa adjudicataria realizará y documentará las tareas de diseño técnico y funcional de la herramienta objeto de la contratación.
- Construcción del Sistema de Información. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la realización de todos los trabajos de desarrollo informáticos necesarios. Ésta realizará todas las labores de construcción e implantación del Sistema, incluyéndose hasta el entorno productivo, realizando las pruebas necesarias y respetando las directrices de implantación e instalación establecidas por Visesa.
- Integración. Aunque para las labores de integración contará con toda la colaboración necesaria por parte de Visesa, es la empresa adjudicataria quien debe responsabilizarse de la integración del sistema propuesto con las herramientas corporativas de Visesa y del Gobierno Vasco que sean necesarias.
- Migración y en su caso adaptación de la información de la Intranet actual a la nueva Intranet.

- Puesta en marcha de la nueva Intranet. Despliegue de la aplicación en entorno real. Configuración de los permisos y parametrización de la herramienta acorde a las necesidades de Visesa. Puesta a disposición de las personas de Visesa materiales de apoyo, sesiones de formación y arranque del servicio de mantenimiento y soporte.

2. Servicio de mantenimiento y soporte

Aquellas tareas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la Intranet y su adecuada evolución:

- Soporte a las personas usuarias de la Intranet en la utilización de la Intranet y herramientas Office 365.
- Mantenimiento correctivo de las aplicaciones y la información contenida en la Intranet.
- Mantenimiento preventivo de la Intranet y sus aplicativos.
- Mantenimiento evolutivo y de mejora de la Intranet y sus aplicativos.
- Soporte a la interlocución técnica con la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE) respecto al sistema de la Intranet y Office 365.
- Formación a personas usuarias sobre funcionalidades de la Intranet y nuevas herramientas de Office 365 que se vayan incorporando a la misma.
- Vigilancia tecnológica y traslado a Visesa de información periódica al respecto de las novedades y nuevas posibilidades de mejora en torno a la Intranet.
- Participación y presencia en las auditorías.

5. Proyecto de implantación de la Intranet

Las especificaciones que se detallan en el presente apartado pretenden ofrecer una visión de la funcionalidad mínima requerida para la Intranet de Visesa que es objeto de esta licitación, para que las empresas licitadoras puedan elaborar una oferta correcta en respuesta al presente Pliego de Condiciones Técnicas. No obstante, estas funcionalidades demandadas podrán ser completadas por la empresa ofertante y en todo caso, terminarán de ser concretadas en los trabajos de análisis a desempeñar en virtud del presente pliego.

5.1. Estado inicial

La situación inicial de la que parte el proyecto es una Intranet con unos de 15 años de vida y que ha tenido varias remodelaciones de estructura y contenido para ir adecuándose a las necesidades cambiantes de la empresa.

El portal de la Intranet actual está desarrollado sobre una instalación de MS SharePoint 2010 On-Premise.

Los principales bloques de la Intranet, y la funcionalidad que éstos ofrecen, son los siguientes (en el Anexo I se muestran capturas de pantalla de los distintos módulos).

- Home. Página principal de la Intranet.
 - o Menús de navegación: Menú horizontal con accesos directos a todos los apartados de la Intranet y menús verticales personalizables.
 - o Banners: Carrusel de imágenes con enlaces para lanzamiento de campañas.
 - o Alerta de tareas pendientes: Alerta que visualiza el número de tareas pendientes de otros sistemas, como por ejemplo distribuciones pendientes de recoger de la herramienta de registro de entradas, aprobaciones de contrataciones de la Intranet pendientes, pendiente de realizar evaluaciones de acciones formativas en la herramienta correspondiente...
 - o Blog de noticias corporativas: Noticias de obligatoria lectura. Son redactadas por las distintas áreas y aprobadas por el Área de Personas. Todas las personas pueden realizar comentarios a las mismas.
 - o Blog de noticias sindicales: Noticias publicadas por el Comité de Empresa.
 - o Elementos destacados: Imágenes y widgets para campañas temporales o para destacar elementos concretos (en la imagen del anexo haría referencia a la imagen de la campaña contra la violencia de género, al indicador de avance del proyecto de rehabilitación y al enlace al mapa de procesos).
- Mapa de procesos. Visión de los procesos de la empresa.
 - o Mapa de procesos: Mapa de los procesos de Visesa. La actualización de la información del mapa de procesos, los diferentes procesos y su documentación está a disposición para ser consultada por todas las personas de Visesa, pero su modificación y actualización está centralizada en las personas del servicio de Procesos.
 - o Procesos: Cada proceso de Visesa tiene su propio espacio donde se publican las características principales del mismo: objeto, equipos, servicios, documentación, entradas, salidas, etc. El diseño de los distintos procesos responder a una misma plantilla para garantizar la homogeneidad de la información.

- Documentación de procesos: Repositorio con toda la documentación oficial de gestión de los procesos, como son los procedimientos, manuales, instrucciones, etc.
- Utilidades. Además de enlaces Web a utilidades externas como la reserva de recursos y el control de presencia, la Intranet despliega las siguientes funcionalidades:
 - Encuestas: Utilidad para lanzar encuestas a personas de Visesa y repositorio de las ya realizadas.
 - Impresos generales: Página que recopila los impresos más utilizados en la gestión interna.
 - Teléfonos: listín telefónico de las personas de Visesa, indicando oficina, área, nombre, cargo, teléfono, email, móvil, euskera...
- Bibliotecas. Material de apoyo y recursos, organizados en páginas Web, bibliotecas, enlaces y documentos. Cabe destacar los siguientes:
 - Convenios de empresa: carpeta con la documentación referente al convenio de empresa.
 - Euskara Atala: Página con diseño personalizado con recursos para el impulso del uso de euskera, planes, normativa, criterios, recursos de aprendizaje, herramientas de trabajo...
 - Comité de producto: Sitio colaborativo con repositorios de la documentación que genera o precisa el equipo de trabajo del Comité de Producto.
 - Legislación en vigor: Biblioteca con la legislación de referencia.
 - Manuales de persona usuaria: Biblioteca con manuales de uso de herramientas informáticas
 - Pautas LOPD: Espacio colaborativo donde se recoge toda la documentación relativa a la protección de datos de carácter personal en Visesa. También se ofrecen una colección de vídeos divulgativos y la posibilidad de realizar consultas a la Delegada de Protección de Datos.
 - Bibliotecas Visesa: Sitio colaborativo en el que todas las personas pueden consultar los libros y documentos disponibles en las bibliotecas de las áreas, así como solicitar préstamos.
- Txoko. Espacio de encuentro y comunicación informal
 - Selección de menús: Página con información sobre el servicio de catering.
 - Tablón de anuncios: espacio donde cualquiera puede publicar un anuncio que pueda ser consultado por el resto de las personas de la empresa.
- Servicios. Espacios de gestión de los distintos servicios de carácter interno de Visesa, en los que todas las personas de Visesa pueden lanzar, consultar y aprobar sus propias peticiones y las personas gestoras de los servicios pueden gestionar la resolución de todas las que reciban dirigidas a su servicio. Los servicios actualmente activos son:
 - No conformidades
 - Consultas a DPO
 - Mejoras en aplicaciones informáticas

- Incidencias del Registro de Entradas y Salidas
- Peticiones asuntos jurídicos
- Peticiones a Servicios Generales
- Peticiones EPI
- Peticiones al Área de Personas
- Peticiones al servicio de Procesos
- Soporte Informático
- Sugerencias de mejora
- Canal de denuncias
- Preguntas parlamentarias
- Asuntos jurídicos
- Espacios colaborativos de trabajo.
 - Pautas LOPD
 - Gestión documental
 - Recepción central
 - Biblioteca
 - Contactos de la empresa
 - Encuestas para agentes externos
 - Registro de expediente judiciales
 - Área de mantenimiento de aplicaciones informáticas
 - Área de mantenimiento de servicios generales
- Herramientas. En este apartado se recogen los enlaces a las distintas herramientas informáticas, externas a la Intranet y a la siguiente herramienta que está desarrollada sobre el propio SharePoint:
 - Sistema de reuniones: aplicativo donde se recogen los distintos equipos de trabajo, las personas miembros, la documentación asociada, y que además tiene una funcionalidad para gestionar sus reuniones, las convocatorias, asistentes, actas, etc.

Esta relación pretende ser orientativa del alcance funcional de la situación inicial, pero no resulta exhaustiva, ni excluyente, durante el proyecto podrían aparecer contenidos del estado inicial no identificados en esta relación, o podría decidirse la inclusión en el estado final de funcionalidades y contenidos no existentes en el estado inicial.

5.2. Estado final

El estado final deseado tras el proyecto que se licita se caracteriza por un nuevo portal de Intranet para Visesa que se encuentre implantado y estable en entorno productivo, que resulte atractivo para las personas usuarias, proporcione un alto grado de usabilidad y resulte accesible desde dispositivos móviles.

En cuanto a funcionalidad, debe sustituir al anterior aplicativo cubriendo la totalidad de las necesidades detectadas y que se detallan en el apartado de requisitos, incluyendo las integraciones especificadas. La funcionalidad y contenido de la Intranet antigua, todos los servicios, páginas, información y documentos actuales, deben ser revisados y si procede corregidos, migrados y adaptados de forma coherente y homogénea a la nueva plataforma, mejorando la funcionalidad con el potencial que aporta la nueva tecnología y las herramientas de colaboración de Office 365.

En el Anexo II se presenta el resultado de un estudio sobre la experiencia de uso deseada por las personas usuarias de la Intranet. En este anexo se muestran esbozos y prototipos conceptuales de la estructura y los principales módulos funcionales para la nueva Intranet. Estos prototipos sirven de guía para que las empresas licitadoras puedan conocer la funcionalidad deseada por Visesa en el estado final; están carentes de diseño y deberán ajustarse, en la medida de lo posible, a los estándares de SharePoint y del resto de herramientas MS Office 365.

El estado final del sistema deberá responder a las expectativas de experiencia de uso indicadas en el Anexo II y cubrir de manera óptima los siguientes **procedimientos de trabajo**, enumerados a continuación de manera esquemática:

- Publicación de contenidos en el mapa de procesos

Las personas del equipo de Procesos de Visesa mantienen al día los espacios de los distintos procesos operativos de la organización, actualizando cuando sea necesario la información publicada relativa al proceso, su documentación, los accesos a otra información relacionada, etc.

- Gestión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión

El equipo de Procesos gestiona de forma homogénea e integral la documentación oficial asociada a todos los procesos: procedimientos, instrucciones y formatos. Publica la documentación en vigor y guarda el histórico de las versiones obsoletas.

- Publicación de contenidos en espacios colaborativos

Las personas que participan en los distintos equipos de trabajo, que a su vez están relacionados con los distintos procesos de la empresa, tienen autonomía para mantener al día los espacios de trabajo colaborativo del equipo al que pertenecen, actualizando cuando sea necesario la información relativa al equipo, la documentación, los accesos a otra información, etc.

- Publicación de noticias corporativas

Las personas del área de Personas de Visesa mantienen al día el blog de noticias corporativas, publicando nuevas noticias cuando sea necesario y aprobando las noticias que otras personas de otras áreas proponen para su publicación.

Las noticias corporativas son de obligada lectura por todas las personas de Visesa. Por lo tanto, todas las personas de Visesa tienen acceso de lectura a las mismas. También pueden realizar comentarios a las noticias y ver los comentarios del resto.

– Solicitudes de servicio

Cualquier persona de Visesa tiene a su disposición generar una solicitud de trabajo para cualquiera de los distintos servicios internos de gestión, como por ejemplo: servicios generales, personal, soporte de sistemas, mantenimiento de aplicaciones informáticas, traducciones, asuntos jurídicos, sugerencias de mejora, protección de datos, peticiones a procesos, préstamos de archivo, equipos de protección individual, servicio de catering, servicio de archivo, buzón ético, buzón de denuncias, etc.

Las personas designadas como gestoras de los servicios gestionan la vida de las tareas y mantienen actualizada sobre las solicitudes la información relativa a la evolución de las mismas.

La Intranet permite visualizar de forma cómodo tanto a las personas solicitantes como a las gestoras las distintas peticiones en curso y el histórico, y gestiona el cambio de estado de las peticiones y envía de forma automática las notificaciones asociadas.

5.3. Requisitos

Sin perjuicio de lo anterior, la ejecución de las tareas a realizar dentro del ámbito de la contratación debe ir encaminada a la consecución de unos objetivos que figuran como requerimientos a cumplir. Dichos requerimientos deberán ser completados y concretados en la fase de Análisis del proyecto que se derive de la contratación de los servicios a propósito del presente Pliego de Bases Técnicas.

Con la finalidad de estructurar de un modo claro los requerimientos específicos a cumplir por la empresa adjudicataria final del proyecto, detallamos a continuación los mismos agrupándolos según la siguiente disposición:

- El proyecto debe lograr los siguientes requisitos de carácter general:
 - Arquitectura **MS Office 365**:
 - La Intranet se implantará sobre el SharePoint 365 del Tenant ELKARLAN del Gobierno Vasco, el cual es gestionado por la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE). Se valorará positivamente la integración en la Intranet de otras herramientas del ecosistema Office 365 para aportar funcionalidad que potencie la comunicación y colaboración.
 - Para implementar la funcionalidad de gestión de la información de los equipos de trabajo, sus espacios y herramientas de colaboración, gestión de reuniones, etc. se utilizará MS-Teams y herramientas integradas.
 - Al inicio del proyecto se entregará un **plan de proyecto detallado** que obligatoriamente deberá incluir:
 - Un diagrama de Gantt con las principales fases y tareas e hitos de control asociados a entregables certificables, para poder realizar un seguimiento efectivo del proyecto.
 - Desagregación de la dedicación necesaria por parte de las personas de Visesa, indicando tareas, entregables, fechas y carga estimada de trabajo; por ejemplo, para tareas toma de requerimientos, revisiones, pruebas, validaciones y certificaciones, formación, etc.

- El plan de proyecto detallado deberá ser coherente con la propuesta de planificación incluida previamente en la oferta y será vinculante para el seguimiento del proyecto y la eventual aplicación de penalizaciones en caso de retrasos no imputables a Visesa.
- El proyecto debe lograr un **sistema estable y absolutamente confiable**. El sistema de forma general deberá:
 - Permitir obtener información rápidamente y de manera sencilla.
 - 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 usabilidad.
- El sistema debe establecer la **coordinación** de las tareas entre diversos roles de personas usuarias poniendo especial atención en la usabilidad de los servicios, la visibilidad de las tareas pendientes y en las utilidades de colaboración.
- **Gestión de permisos**. El proyecto debe garantizar la **seguridad de los accesos** definiendo de manera concienzuda quién va a acceder al sistema y con qué **roles**, asegurando que toda persona que deba interactuar con él pueda hacerlo con los requisitos de negocio y legales cubiertos. Así mismo, el sistema deberá garantizar la **confidencialidad** de la información, asegurando que el acceso a los datos vaya acorde a los roles asignados a cada persona usuaria, así como la consistencia de estos.
- La Intranet deberá ser **bilingüe**, permitiendo la consulta de la información tanto en euskera como en castellano, así como la transición entre ambos idiomas a demanda de la persona usuaria.
- **Gestión de logs**. El sistema debe garantizar la integridad y la trazabilidad de la información.
- Los repositorios de información contarán con utilidades de **exportación** que garanticen la portabilidad de la información para migración a otras herramientas o para consulta de la información y su posterior tratamiento.
- Los hitos funcionales que se requieren son los siguientes:
 - La premisa principal es que la nueva Intranet debe cubrir al menos la funcionalidad de la Intranet actual y potenciar la colaboración haciendo uso del ecosistema de aplicaciones de Office 365.
 - La Intranet estará estructurada de manera que todas las personas involucradas en el proceso de consulta o publicación de información puedan desarrollar su labor de una manera cómoda, ágil y fiable.
 - El sistema facilitará las siguientes funcionalidades:
 - Se evaluará la conveniencia de evolucionar, migrar, reimplantar o eliminar las distintas funcionalidades contempladas en el **Estado Inicial**, acorde a la decisión de Visesa.
 - La Intranet contemplará el análisis, diseño e implantación de las funcionalidades enumeradas para el **Estado final**.

- El interfaz debe contar con las siguientes características:
 - La experiencia de persona usuaria debe estar optimizada, resultando eficiente y fácil de usar.
 - Acceso y visualización en multidispositivo y movilidad.
 - Interfaz de Usuario (UI) actual y moderna.
 - Se valorará positivamente la capacidad de personalización de la interfaz de usuario con la identidad corporativa (logos, colores, ...).
- Los hitos de integración mínimos que se requieren son los siguientes:
 - Integración de la Intranet en el tenant ELKARLAN de Office 365. Ver el punto referente al entorno tecnológico “8.1 - Tecnologías de Servidor”
 - La autenticación de las personas usuarias de Visesa para acceder a la aplicación debe estar **integrada con su usuario de Directorio Activo (DA)**, de tal manera que las personas no precisen de un usuario y contraseña específicos para esta herramienta. Las identidades del DA de Visesa están integradas con las identidades de Office 365 de la red de entidades del Gobierno Vasco.
 - Avisos de tareas pendientes
 - INVESICRES: Distribuciones del registro de Entradas y Salidas
 - NAV: Aprobaciones de contrataciones
 - SGP: Tareas pendientes del sistema de gestión de personas
 - SOLICITUDES: de servicios de la Intranet pendientes de resolver
 - Se valorará positivamente la propuesta de integración de los cuadros de mando de **PowerBI** ya existentes, o de nuevos a desarrollar por Visesa, en los espacios colaborativos que correspondan.
- Respecto a la seguridad, deben cumplirse los siguientes hitos:
 - La totalidad de las funcionalidades proporcionadas por cada uno de los módulos deberán contar con el **control de acceso** que se defina en el análisis funcional garantizando los procesos de:
 - Autenticación
 - Autorización
 - Cada persona usuaria solo debe visualizar los módulos para los que tiene **permisos** y los datos correspondientes.
 - Los **escenarios de seguridad** planteados deberán contemplar no sólo los Sistemas de Información sino también la seguridad y exposición de la funcionalidad a través de los diferentes canales de comunicación que utilice la aplicación.
 - La Intranet debe garantizar la **integridad y disponibilidad** de la información, para ello incorporará los medios de seguridad necesarios.
 - La Intranet debe tratar los datos de carácter personal acorde a los requerimientos de la normativa vigente en materia de protección de **datos de carácter personal**.
- El proceso de migración deberá contemplar la labor de revisión, transformación y traslado del contenido del portal actual: sitios, páginas, documentos, listas y demás elementos.
- Los requerimientos tecnológicos generales y tareas asociadas que deben llevarse a cabo por parte de la empresa adjudicataria son los siguientes:
 - Las ofertas recibidas como respuesta al presente Pliego de Bases Técnicas deberán definir la **arquitectura general del sistema** propuesto:

- Plataformas base necesarias y/o compatibles para la solución propuesta.
 - Arquitectura general del sistema: descomposición en capas del sistema, despliegue de los diferentes componentes, exposición de las diferentes funcionalidades, etc.
 - Asimismo, dentro del alcance de las tareas a realizar, deberá contemplarse que ha de terminarse de concretarse la adecuación de la arquitectura propuesta a las particularidades de los sistemas de información de Visesa.
 - Entornos contemplados: desarrollo en instalaciones de la empresa proveedora, pruebas y producción en instalaciones de Visesa. Además, los entornos deben contemplar los escenarios de integración y formación.
 - Se valorará positivamente la inclusión de otros aspectos técnicos que las empresas ofertantes consideren de interés para la correcta valoración de la oferta.
- El proyecto debe incluir un **plan de pruebas** de los módulos desarrollados desde varios puntos de vista:
 - Pruebas unitarias integradas en el código
 - Pruebas de integración con los sistemas de Visesa
 - Pruebas de migración
 - Pruebas funcionales
 - El sistema deberá ser capaz de **soportar la carga y proporcionar el rendimiento** necesario. Para ello:
 - Dentro del proyecto se fijarán tiempos de respuesta requeridos para los servicios.
 - La plataforma deberá estar diseñada y desarrollada para el soporte de dichos requerimientos.
 - Los diferentes elementos deberán estar preparados para soportar no sólo los requerimientos derivados de un uso habitual de la herramienta, sino también los "picos" de actividad que pudieran darse.
 - Dentro de los procedimientos de calidad, deberán realizarse las pruebas de carga y rendimiento del sistema necesario para garantizar esta condición.
 - El sistema deberá ser diseñado según los estándares para garantizar los criterios de **usabilidad y accesibilidad**:
 - Todo el diseño del sistema se realizará teniendo en cuenta criterios de usabilidad.
 - Niveles de Accesibilidad (W3C) con nivel WAI-AA.
 - El **código HTML** seguirá las siguientes directrices principales:
 - Para garantizar la compatibilidad con los distintos navegadores se seguirán los estándares de desarrollo del W3C.
 - El interfaz de persona usuaria han de tener un estilo flow-layout que se adapte a distintas resoluciones de pantalla.
 - No se utilizarán estilos inline los estilos irán en hojas CSS.

- Los módulos para uso interno deben soportar la navegación a través de los principales navegadores, especialmente Chrome v98.0, MS Edge 98.0 y sus actualizaciones.
 - Los módulos Web publicados deben estar diseñados para poder ser accesibles desde los navegadores de los smartphones.
- El proyecto no finaliza con el desarrollo y entrega de la aplicación, debe contemplar un plan de despliegue que deberá realizarse teniendo en consideración a los diferentes actores y factores (estado de los sistemas, comunicaciones, gestión del cambio, incidencias, etc.). No se certificará el fin de la implantación del proyecto hasta que no se haya completado satisfactoriamente el plan de despliegue que contemple las siguientes características:
- Se requerirá realizar un **plan de despliegue**. Éste incluirá una estrategia y una planificación de manera conjunta con los diferentes colectivos implicados. El alcance del plan de despliegue abarcará como mínimo la monitorización y soporte las cuatro semanas siguientes a la puesta en marcha del sistema.
 - Una vez definido el plan de despliegue, deberá realizarse el **seguimiento** correspondiente a dicho plan incluyendo:
 - Seguimiento del estado de las diferentes tareas.
 - Detección de incidencias, mejoras, problemas o riesgos.
 - Fijar responsabilidades para las acciones correctivas en cada caso.
 - Ejecución de las tareas que, dentro del proceso de despliegue, sean competencia del proyecto.
 - Tras la puesta en producción del sistema y hasta la finalización del plan de despliegue, deberá existir un **equipo de soporte** a dicho proceso de despliegue. Dentro de sus responsabilidades estarán las siguientes:
 - Soporte correctivo de los aplicativos.
 - Soporte adaptativo de los aplicativos.
 - Soporte funcional a las personas usuarias.
 - Adaptación del sistema para adecuarse a las necesidades identificadas.
 - Deberá formarse a las personas usuarias finales de la Intranet, así como a los responsables de la misma. Deberá establecerse, por tanto, un plan de formación e impartirse los cursos o charlas que se fijen dentro de este plan.

Podrán incorporarse herramientas de eLearning como elemento complementario a la formación presencial, siempre basados en la plataforma Moodle estándar de Visesa.
 - Se definirá un **plan de contingencia** que tenga en cuenta los diferentes escenarios de contingencia que puedan darse y los escenarios de negocio impactados por la implantación de la nueva plataforma, procedimientos a llevar a cabo en cada caso, y dotar a los sistemas de información de las funcionalidades necesarias para poder soportar los requerimientos planteados.
 - Posteriormente al despliegue final de la nueva Intranet, comenzará el **servicio de mantenimiento y soporte**, definido en el **apartado 6**, para dar respuesta a las tareas correctivas, y evolutivas que se determinen.

5.4. Entregables

A lo largo del proyecto la empresa adjudicataria deberá entregar los siguientes productos, comunes a cualquier proyecto informático, los cuales se detallan a continuación:

Planificación	▪ <u>Plan del proyecto</u> con el siguiente contenido mínimo: ▪ Alcance del proyecto ▪ Metodología para gestión del mismo (Agile...) ▪ Descomposición de los trabajos y tareas ▪ Diagrama de Gantt, con fases, tareas ▪ Planificación de hitos, entregables y certificaciones ▪ Tareas en las que participan las personas de Visesa ▪ Tareas en las que participan EJE ▪ Riesgos y planes de respuesta El plazo de ejecución del proyecto es rígido. Los retrasos en la entrega, siempre que no sean imputables a Visesa, serán penalizados según lo indicado en las bases administrativas. De la misma manera, las horas que la empresa proveedora requiera imputar al personal de Visesa de forma adicional a lo previsto inicialmente en el proyecto serán penalizadas y deducidas del importe de facturación del proyecto.
Desarrollo de la aplicación	▪ Documento de toma de requerimientos del sistema ▪ Diseño funcional ▪ Prototipo basado en diseño de interacción / user interface sketching ▪ Diseño Técnico del sistema, incluyendo: ▪ Arquitectura del sistema ▪ Modelo de interacción con otros sistemas ▪ Estudio de dimensionamiento de la infraestructura ▪ Aplicación desarrollada e implantada en todos los entornos ▪ Borrador de manual de persona usuaria
Pruebas	▪ Documento de plan de pruebas funcionales, técnicas y de rendimiento ▪ Informe de resultado de las pruebas y correcciones realizadas
Migración	▪ Diseño del proceso de carga de páginas, documentos y datos ▪ Informe de comprobación del resultado de la migración
Formación	▪ Manual de persona usuaria ▪ Manual de mantenimiento ▪ Sesiones de formación: ▪ Sesión de formación a las personas usuarias de la aplicación ▪ Sesión de formación para las personas administradoras funcionales de la aplicación ▪ Sesión de formación a los informáticos de Visesa
Despliegue	▪ Plan de despliegue ▪ Plan de contingencia ▪ Plan de soporte postproducción ▪ Evaluación (dificultades ocurridas, acciones que han dado respuesta, mejoras identificadas, etc.)

6. Servicio de mantenimiento y soporte

De forma general, el alcance del servicio de mantenimiento y soporte abarca las siguientes actividades:

- Puesta en marcha y salida del servicio: Es necesario realizar una toma de conocimiento de la instalación actual ya que la empresa adjudicataria se encargará del mantenimiento y soporte a personas usuarias de la Intranet actual hasta su migración a la nueva Intranet. En todo caso, este servicio actualmente tiene una actividad mínima y salvo errores o necesidad imperativa, Visesa se compromete a no realizar modificaciones sobre la Intranet vieja y en la medida de lo posible centrar todos los esfuerzos en el nuevo proyecto.
- Atención a personas usuarias: atención a dudas, errores y propuestas de mejora reportadas por las personas de Visesa.
- Mantenimiento de la instalación: velar por el correcto funcionamiento de la instalación y asegurar el óptimo rendimiento de la misma.
- Mantenimiento correctivo: corrección de errores y desarrollo e implantación de mejoras.
- Mantenimiento evolutivo: análisis y desarrollo de nuevas funcionalidades, vigilancia tecnológica, propuestas de mejora, formaciones, eventos, etc.
- Gestión de licencias
- Reporte de actividad: información puntual y periódica del trabajo realizado y la planificación futura.
- Otras acciones puntuales, como participación y presencia en las auditorías, migraciones, formación, etc.

6.1. Pautas generales de prestación del servicio

El servicio debe organizarse buscando los siguientes logros:

- Arropar a la persona usuaria para que el uso de las herramientas informáticas no suponga nunca un problema en la ejecución de sus funciones.
- Prestar el servicio de forma fluida, con suficiente autonomía para poder desempeñar la actividad sin depender para cada decisión del criterio del responsable de sistemas.
- Hacerse previsible, informando puntualmente tanto a las personas responsables de negocio, como sobre todo al responsable de sistemas, de las estimaciones, planificaciones y desviaciones.
- Visibilizar el trabajo realizado, informando y formando a las personas afectadas por la actividad, manteniendo actualizada la aplicación de solicitudes, documentando los desarrollos, circulando reportes e informes al responsable de sistemas, alimentando el repositorio de documentación y de código fuente, etc.

6.2. Descripción de las funciones del servicio

El Servicio de Mantenimiento y Soporte de la Intranet comprende las siguientes actividades principales, que deben desarrollarse siguiendo los requisitos mínimos indicados a continuación:

Función	Descripción
Puesta en marcha y salida del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio de la Intranet actual y la puesta en marcha del servicio de mantenimiento y soporte. Ya en la reunión de inicio de contrato la empresa adjudicataria entregará el plan de arranque del servicio. Este plan deberá responder a las siguientes premisas: - En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para disponer del conocimiento del medio y poder prestar el servicio adjudicado. - La puesta en marcha del servicio incluirá un mínimo de 5 medias jornadas de trabajo, en las que se recibirá el traslado del estado actual de la instalación de la Intranet en Visesa. - Como resultado de la puesta en marcha entregará: - o Informe de entrada en el que se detalle la situación de la Intranet y las propuestas correctivas correspondientes. - o Plan de salida para el relevo del servicio al final del contrato, acorde a lo requerido en el apartado “Salida del servicio”. Todos los costes imputables a las tareas necesarias para ejecutar la puesta en marcha del servicio (entrevistas, redacción y presentación de informe de entrada y plan de salida, etc.), incluidas las desviaciones incurridas, se facturarán a precio cerrado según la oferta presentada por la empresa adjudicataria.
Salida del servicio	Sesiones de trabajo y realización de las tareas necesarias para el traspaso del conocimiento sobre el mantenimiento del sistema a Visesa, o a la empresa indicada. La salida del servicio incluirá la realización de un mínimo de 5 medias jornadas de trabajo, en las que se dará traslado al nuevo servicio de toda la información sobre el estado actualizado de la instalación. Como resultado entregará: - Documentación técnica y funcional del sistema de la Intranet. - Código fuente de las soluciones desplegadas.

Atención telefónica	Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a los productos y servicios relacionados con la Intranet, así como servicio de soporte a incidencias: ▪ Soporte en horario de oficina de Visesa¹. ▪ Línea directa con el equipo sin tener que pasar por centralita. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica sin límite de llamadas. Este servicio se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado al equipo de desarrollo, y se incluirá el detalle de la actividad en el reporte periódico para el seguimiento del servicio.
Mantenimiento de Office 365	La empresa adjudicataria se responsabilizará de prestar la asistencia necesaria en el mantenimiento general de la Intranet para que esté siempre operativa y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con el servicio de soporte de Office 365 de EJE y el servicio de soporte a la gestión de sistemas de Visesa. Este servicio incluye, entre otras, las siguientes tareas: - Gestión y atención de incidencias de cualquier índole relativas a la instalación. - Monitorización del servidor Intranet y análisis de rendimientos del sistema. - Asesoramiento y asistencia en implantación de sistemas integrados con Office 365 y la Intranet. - Gestión de usuarios, licencias y permisos. Las tareas de mantenimiento que impliquen una parada del servicio se programarán preferentemente fuera del horario de actividad de Visesa y siempre con preaviso y conformidad previa de Visesa
Mantenimiento evolutivo y correctivo	Servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo de la herramienta, que abarca el análisis y desarrollo de software sobre la Intranet, a partir de las incidencias y de aquellas soluciones a medida solicitadas por las personas de Visesa y aceptadas por el responsable funcional correspondiente y por el responsable de tecnologías de la información de Visesa. Las solicitudes de tareas correctivas y evolutivas se gestionarán observando lo indicado en el punto “5.3.- Procedimiento para el tratamiento de solicitudes de trabajo”. Los tiempos de respuesta y resolución serán como mínimo los indicados en el punto “5.4.- Niveles de calidad de servicio”, o en caso de mejorar lo requerido, los incluidos en la oferta de la empresa adjudicataria.

¹ Actualmente el horario es:

- Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:00 a 15:00
- Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:00 a 17:00 exceptuando parada de comida.

Vigilancia tecnológica	Servicio de vigilancia tecnológica que mantenga al personal de Sistemas actualizado y al tanto de las últimas novedades en el entorno tecnológico relacionado con la Intranet y Office 365, incluyendo entre otras acciones las siguientes: ▪ Boletín informativo, avisos sobre eventos, jornadas, etc. ▪ Acceso a módulos de formación
Reporte de la actividad	El reporte de la actividad del servicio se realizará siguiendo lo indicado en el punto “5.5.- Seguimiento del servicio y reporte de actividad”

6.3. Procedimiento para el tratamiento de solicitudes de trabajo

El procedimiento para la gestión de la solicitud de trabajos para la Intranet es el siguiente.

1. **Recepción y registro de la petición.** El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud y su registro. El canal habitual para recibir las distintas peticiones de las personas de Visesa es la Aplicación de Solicitudes de Mantenimiento Informático existente en la Intranet de Visesa.

Cualquier persona de Visesa puede realizar una solicitud.

2. **Establecimiento de la tipología de la petición.** Una vez se recibe la petición, es necesario establecer el ámbito funcional afectado por la misma. La empresa adjudicataria, con la supervisión del responsable de Visesa y la eventual asistencia de la persona solicitante, debe analizar la petición recibida y encuadrarla dentro de las tipologías existentes:
 - Peticiones de carácter correctivo. Esto incluye cambios de corte tecnológico, adaptaciones a cambios legislativos, corrección de errores funcionales y cualquier otro que tenga un impacto en la aplicación similar. Pueden ser:
 - Errores de aplicación
 - Errores de persona usuaria
 - Micro-evolutivos
 - Peticiones de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades. Este tipo de peticiones deben ser validadas previamente por la persona responsable del ámbito funcional y por el responsable de tecnologías de la información de Visesa.
3. **Valoración y planificación de la petición.** La empresa adjudicataria debe establecer una valoración preliminar de la viabilidad, prioridad y coste de la petición recibida según las siguientes pautas:
 - Evaluar el impacto que tiene la petición recibida. Como resultado de este análisis, la empresa adjudicataria hará entrega de un análisis funcional junto con una planificación y la relación de los trabajos a desarrollar y los recursos, tanto temporales como humanos y económicos a emplear. Asimismo, deberá indicarse la repercusión en otras áreas o funcionalidades de la aplicación.
 - Establecer la prioridad de las nuevas solicitudes de carácter correctivo recibidas respecto de otras recibidas con anterioridad.
 - Proponer la prioridad de las nuevas solicitudes de mejora recibidas dentro de la planificación general de trabajos.
4. **Resolución y cierre** de la petición. La solicitud se dará por finalizada y cerrada en el momento en que la persona solicitante acepte su resolución. Todas las peticiones deben documentarse en la herramienta en la aplicación de gestión de solicitudes. Además, aquellas que, por el impacto funcional, la importancia o magnitud de los trabajos, lo requieran, deberán ir acompañadas del análisis funcional y/o técnico correspondiente.

Adicionalmente a lo planteado en este apartado, debe tenerse en cuenta que todo trabajo que requiera de una dedicación de más de 10 horas de trabajo precisará de aprobación expresa del responsable de tecnologías de la información de Visesa.

6.4. Niveles de calidad de servicio

Las solicitudes de las personas usuarias de Visesa se categorizan según la siguiente tipología:

- **Incidencia:** Error o fallo del correcto funcionamiento de la herramienta.
- **Mejora:** Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad a la herramienta, o mejoran la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica:** Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
 - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
 - La persona usuaria no puede desempeñar correctamente su trabajo hasta que no se atiende la solicitud.
 - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de LOPD.
- **Prioridad Alta:** Prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de Visesa y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media:** Prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

5. **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.
6. **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media
Tiempo de respuesta	1 hora	4 horas	2 días
Tiempo de resolución	4 horas	1 día	5 días

6.5. Seguimiento del servicio y reporte de actividad

La empresa adjudicataria mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

- Seguimiento del contrato:
 - Periodicidad: Bimensual.
 - Lugar: Oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
 - Asistentes: Responsable de cuenta de la empresa adjudicataria, Directora de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas y responsable de tecnologías de la información de Visesa.
 - Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
 - Documentación:
 - Informe bimensual de mantenimiento de la instalación.
 - Progreso en cumplimiento de objetivos y desviaciones.
 - Reporte de dedicaciones y facturación incurrida.
- Seguimiento operativo:
 - Periodicidad: Semanal.
 - Lugar: Oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
 - Asistentes: Responsable del equipo de desarrollo de la empresa adjudicataria y responsable de tecnologías de la información de Visesa.
 - Objeto: Revisar la planificación, priorización y la evolución de los trabajos, así como las especificaciones funcionales de cada una de las peticiones y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
 - Documentación:
 - Informe semanal de mantenimiento evolutivo-correctivo: Relación de tareas realizadas y tareas pendientes, acompañadas en su caso de las especificaciones correspondientes.
 - Identificación de riesgos, desviaciones y problemas que requieran de la intervención del responsable de tecnologías de la información de Visesa.
 - Una vez al mes: propuesta de facturación y revisión de la planificación.

7. Horario y lugar de prestación del servicio

Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota. Los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, pero dependiendo de las necesidades y siempre que Visesa lo crea conveniente, también se realizarán in situ en las oficinas de Visesa, por ejemplo, para toma de requisitos, mostrar pilotos, reuniones con la persona usuaria final, impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con personas de Visesa u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de Visesa.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas hardware como software.

El servicio de soporte a la gestión de la Intranet deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Visesa. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio del responsable de tecnologías de la información de Visesa, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

La empresa adjudicataria no imputará a Visesa ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas centrales de Visesa en Vitoria-Gasteiz, ni a las delegaciones de Bilbao y Donostia: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

8. Entorno Tecnológico

Además del entorno de producción, Visesa dispone de una colección de sitios en el tenant de ELKARLAN para ser utilizada como entorno para las pruebas de las personas usuarias.

El entorno de desarrollo deberá ser provisto por la empresa adjudicataria en sus propias instalaciones.

Las características del puesto de trabajo sobre el que tiene que funcionar la herramienta son las siguientes:

S.O. de puesto de trabajo	Windows 10 / Windows 11
Ofimática	MS Office o365, licencia E3, Power BI PRO.
Navegador Web	Los navegadores homologados por Visesa son: MS Edge v108, Chrome v108 y actualizaciones
Intranet	A sustituir: SharePoint 2010 A implantar: MS Office 365

En el caso de que el proyecto incluya la adopción de otras tecnologías no contempladas en esta tabla, o la actualización de las existentes, el impacto (incluido el coste de las licencias y de adquisición de recursos de hardware para nuevas máquinas) correrá por cuenta de la empresa adjudicataria y debe por tanto tratarse e incluirse en el proyecto.

NOTA: Las posibles evoluciones de las versiones de los productos sobre los que se sustentará el producto y los efectos de estos cambios durante el desarrollo serán asumidos por la empresa adjudicataria.

9. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional **mínimo necesario**:

Perfil	Funciones
Responsable de Cuenta	Responsable del Contrato a efectos de su interpretación, gestión de recursos asignados, evaluación del servicio y facturación; siendo responsable de: - Planificar junto con el Responsable de Sistemas y la Directora de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas de Visesa la actividad global coordinando al equipo de la empresa adjudicataria para la consecución de la planificación. - Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de las funciones que tiene encomendadas. - Garantizar el cumplimiento de las normas laborales. - Organizar el régimen de las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato. - Informar acerca de las incidencias y variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo. - Reportar mensualmente la consecución de los objetivos planificados y de la prestación del servicio en general apoyándose en las ocasiones que así lo requiera en el Responsable Equipo Desarrollo, y delegando en este un reporte adicional semanal de las incidencias técnicas y peticiones acaecidas y pasos a dar.
Responsable equipo desarrollo	Seguimiento operativo del servicio, coordinación con Visesa y planificación de la actividad del equipo de analistas / programadores. Garantizar que se siga la metodología de desarrollo y soporte establecida y se complete adecuadamente la documentación asociada. Responsabilidad sobre la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos. Reportar semanalmente sobre los trabajos realizados y mensualmente sobre las desviaciones, la facturación y la planificación general.
Equipo de Análisis / Programación	Ante nuevas solicitudes, la persona analista debe poseer una visión global de las necesidades de Visesa y detectar afecciones en otras áreas o módulos. Estudio de las solicitudes, obtención de requisitos, elaboración de especificaciones funcionales, análisis y de diseño para su resolución. Programación de soluciones informáticas, realización de pruebas unitarias y de integración y soporte a las pruebas funcionales de la persona usuaria. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización o mejora de la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas. Actualización y elaboración de la documentación funcional y técnica, así como registro, documentación y reporte de la actividad desarrollada.

Se valorará la gestión interna del conocimiento entre las diferentes personas, áreas, departamentos y equipos de la empresa adjudicataria que tengan relación con el servicio de soporte a Visesa.

La dedicación de la persona responsable de cuenta será aquella necesaria para el **seguimiento del contrato**: reuniones con el responsable de tecnologías de la información de Visesa para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.

La dedicación de la persona responsable del equipo de desarrollo será la necesaria para el **seguimiento y coordinación de la prestación del servicio**: reuniones de coordinación semanales con el servicio de sistemas de Visesa, planificación de los trabajos, establecimiento y revisión de la metodología de trabajo y atención a otras necesidades de coordinación según necesidades del servicio.

El equipo de análisis / programación deberá asumir una carga de trabajo que fluirá de forma irregular según la coyuntura y las necesidades de Visesa en cada momento.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de análisis/programación.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria.

9.1. Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del equipo, los cambios de componentes del mismo deberán ser autorizados de forma explícita por el responsable de tecnologías de la información de Visesa. La autorización estará sujeta a las siguientes condiciones:

1. Solicitud escrita incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de la persona sustituta con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. Aceptación por escrito de la persona sustituta por parte del responsable de tecnologías de la información de Visesa.
4. El traspaso de conocimientos a la persona candidata elegida correrá a cargo de la empresa, estimándose en un mínimo de 5 medias jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

Visesa se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo en un plazo de 1 mes desde que se realice el preaviso, en caso de considerarlo necesario. Y en el caso de que exista una justificación probada por parte de Visesa, en la cual se demuestre que el servicio prestado por la persona sujeta a cambio no cumple con las expectativas descritas en el presente pliego, la empresa adjudicataria procederá al cambio conforme a las condiciones expuestas en los puntos 2, 3 y 4 de este apartado.

10. Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva del cliente, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español.

Sin perjuicio de ello, en previsión y a los efectos de lo dispuesto en las disposiciones en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, y para el supuesto de desarrollo de aplicaciones informáticas, la empresa adjudicataria se obliga a:

- a) ceder al cliente todos los derechos de propiedad intelectual susceptibles de explotación económica sobre dicho desarrollo, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma por el plazo indefinido.
- b) ceder al cliente los derechos de propiedad intelectual sobre el desarrollo de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma en régimen de exclusiva, sobre cualquier modalidad de explotación y soporte existentes hasta la fecha, y con el ámbito territorial que se extiende a todos los países del mundo, sin excepción.
- c) ceder al cliente la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones considere conveniente para su difusión, exhibición, distribución, comunicación pública, transformación o cualquier otra forma de divulgación y explotación de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma desarrollada.
- d) no proporcionar a terceros fragmentos de la/s aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma, ni texto, dibujo, diagrama o fotografía de ningún tipo sobre su contenido.
- e) no publicar ni total ni parcialmente el contenido de la/ aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma.
- f) Informar y documentar detalladamente al cliente sobre cualesquiera reservas y derechos legales de terceros que pudieran existir sobre las contribuciones preexistentes que se vayan a incorporar a los resultados de la/s aplicación/es informática/s cuyo desarrollo se contrata, la documentación asociada, y otros objetos de información relativos a la misma.

En todo caso, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las anteriores obligaciones.

11. Confidencialidad

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de Visesa, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de Visesa, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la normativa vigente de protección de datos.

12. Calidad y Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Visesa o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 88 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, Visesa podrá recusar los que estime no satisfactorios. La recusación se realizará siempre por escrito motivado y la empresa adjudicataria tendrá derecho a reclamar en el plazo de diez días naturales contados a partir de la notificación correspondiente.

Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su aprobación por parte de Visesa.

13. Resolución de Dudas

Para solventar cualquier duda sobre el presente Pliego las consultas se recibirán preferentemente por email: concursos@visesa.eus

ANEXO I – Intranet de Visesa a sustituir

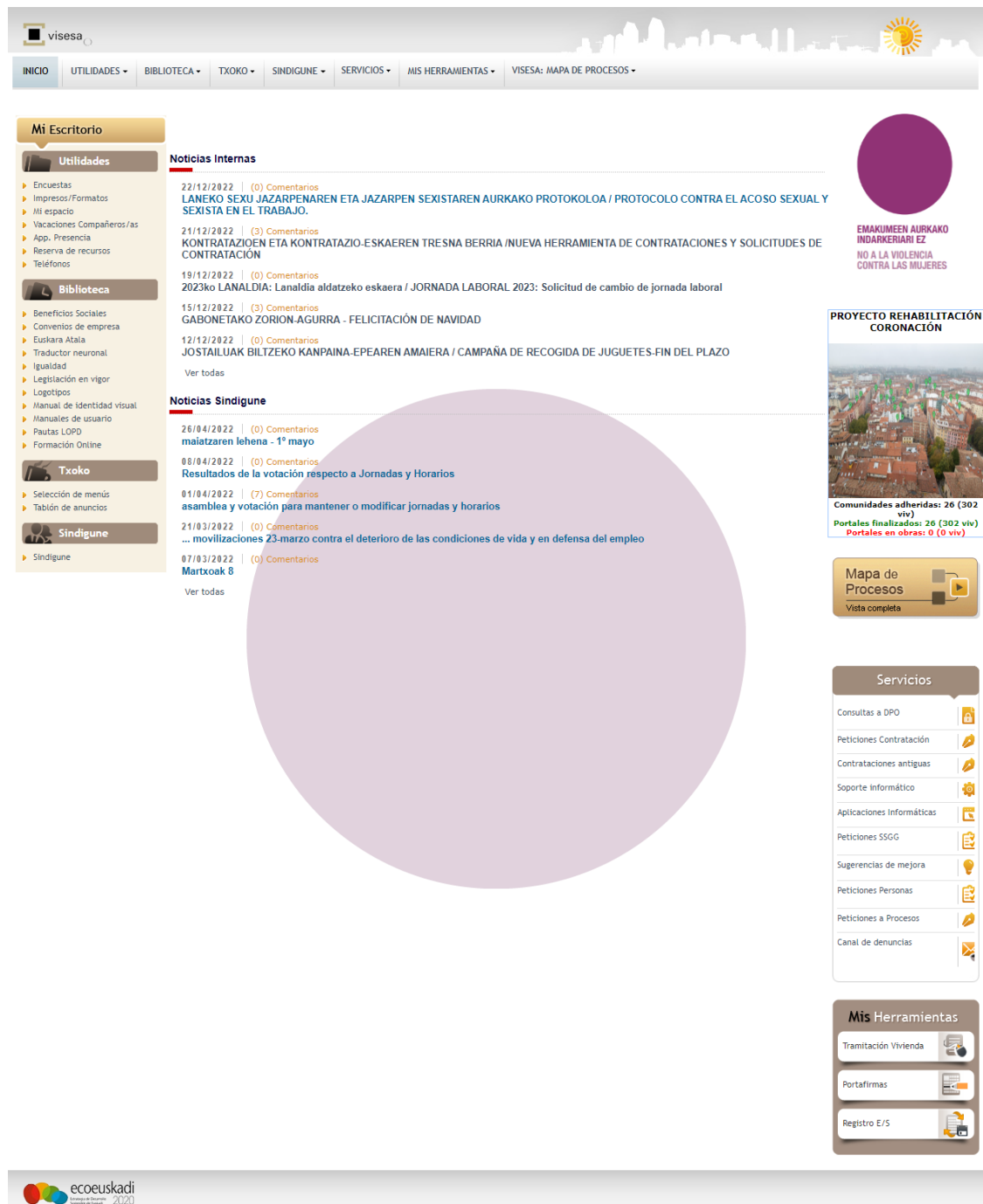
En este anexo se muestran algunas capturas de pantalla como ejemplos de distintos módulos funcionales de la Intranet actual de Visesa, y que por tanto se corresponden a contenidos y funcionalidades del punto 5.1. Estado Inicial y deberán ser contempladas en el proyecto de la nueva Intranet.

Se trata de una relación representativa, pero no exhaustiva, de los distintos tipos de sitios y páginas de la Intranet actual, incluida con el único objeto de que las empresas licitadoras puedan hacerse una idea de la complejidad de la Intranet de Visesa y por tanto puedan dimensionar adecuadamente la carga de trabajo del proyecto de implantación de la Intranet.

Contenido del Anexo I:

A1.1.	Home	29
A1.2.	Mapa de procesos	30
o	Mapa de procesos	30
o	Proceso de ejemplo	30
o	Documentación de procesos	31
A1.3.	Utilidades.....	32
o	Encuestas.....	32
o	Encuesta ejemplo	32
o	Impresos generales	33
o	Teléfonos	33
A1.4.	Bibliotecas	34
o	Sindigune	41
o	Euskara Atala.....	34
o	Comité de producto	34
o	Manuales de persona usuaria	35
A1.5.	Txoko	36
o	Selección de menús.....	36
o	Tablón de anuncios	36
A1.6.	Servicios.....	37
o	Ejemplo de servicio: Sistemas	37
o	Ejemplo de servicio: Servicios Generales	38
A1.7.	Espacios colaborativos	40
o	Ejemplo de espacio colaborativo: Pautas LOPD	40
o	Ejemplo de espacio colaborativo: Biblioteca	40

A1.1. Home



The screenshot displays the Visesa Intranet Home page. At the top, there is a navigation bar with the Visesa logo and a search bar. Below this, a secondary navigation bar contains links to various sections: INICIO, UTILIDADES, BIBLIOTECA, TXOKO, SINDIGUNE, SERVICIOS, MIS HERRAMIENTAS, and VISESA: MAPA DE PROCESOS. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a 'Mi Escritorio' sidebar with categories like Utilidades, Biblioteca, Txoko, and Sindigune. The central part of the page features 'Noticias Internas' and 'Noticias Sindigune' sections, each displaying a list of news items with dates and comment counts. On the right side, there are several widgets: a circular graphic with text, a 'PROYECTO REHABILITACIÓN CORONACIÓN' image, a 'Mapa de Procesos' button, and a 'Servicios' list. At the bottom, there is a 'Mis Herramientas' section with buttons for 'Tramitación Vivienda', 'Portafirmas', and 'Registro E/S'. The footer includes the 'ecoeuskadi' logo and the year '2020'.

visesa

INICIO UTILIDADES BIBLIOTECA TXOKO SINDIGUNE SERVICIOS MIS HERRAMIENTAS VISESA: MAPA DE PROCESOS

Mi Escritorio

Utilidades

- Encuestas
- Impresos/Formatos
- Mi espacio
- Vacaciones Compañeros/as
- App. Presencia
- Reserva de recursos
- Teléfonos

Biblioteca

- Beneficios Sociales
- Convenios de empresa
- Euskara Atala
- Traductor neuronal
- Igualdad
- Legislación en vigor
- Logotipos
- Manual de identidad visual
- Manuales de usuario
- Pautas LOPD
- Formación Online

Txoko

- Selección de menús
- Tablón de anuncios

Sindigune

- Sindigune

Noticias Internas

22/12/2022 | (0) Comentarios
LANEKO SEXU JAZARPENAREN ETA JAZARPEN SEXISTAREN AURKAKO PROTOKOLOA / PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y SEXISTA EN EL TRABAJO.

21/12/2022 | (3) Comentarios
KONTRATAZIOEN ETA KONTRATAZIO-ESKAEREN TRESNA BERRIA / NUEVA HERRAMIENTA DE CONTRATACIONES Y SOLICITUDES DE CONTRATACIÓN

19/12/2022 | (0) Comentarios
2023ko LANALDIA: Lanaldia aldatzeko eskaera / JORNADA LABORAL 2023: Solicitud de cambio de jornada laboral

15/12/2022 | (3) Comentarios
GABONETAKO ZORION-AGURRA - FELICITACIÓN DE NAVIDAD

12/12/2022 | (0) Comentarios
JOSTAILUAK BILTZEKO KANPAINA-EPEAREN AMAIERA / CAMPAÑA DE RECOGIDA DE JUGUETES-FIN DEL PLAZO

Ver todas

Noticias Sindigune

26/04/2022 | (0) Comentarios
maiatzaren lehena - 1º mayo

08/04/2022 | (0) Comentarios
Resultados de la votación respecto a Jornadas y Horarios

01/04/2022 | (7) Comentarios
asamblea y votación para mantener o modificar jornadas y horarios

21/03/2022 | (0) Comentarios
... movilizaciones 23-marzo contra el deterioro de las condiciones de vida y en defensa del empleo

07/03/2022 | (0) Comentarios
Martxoak 8

Ver todas

EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIARI EZ NO A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

PROYECTO REHABILITACIÓN CORONACIÓN

Comunidades adheridas: 26 (302 viv)
Portales finalizados: 26 (302 viv)
Portales en obras: 0 (0 viv)

Mapa de Procesos
Vista completa

Servicios

- Consultas a DPO
- Peticiones Contratación
- Contrataciones antiguas
- Soporte Informático
- Aplicaciones Informáticas
- Peticiones SSGG
- Sugerencias de mejora
- Peticiones Personas
- Peticiones a Procesos
- Canal de denuncias

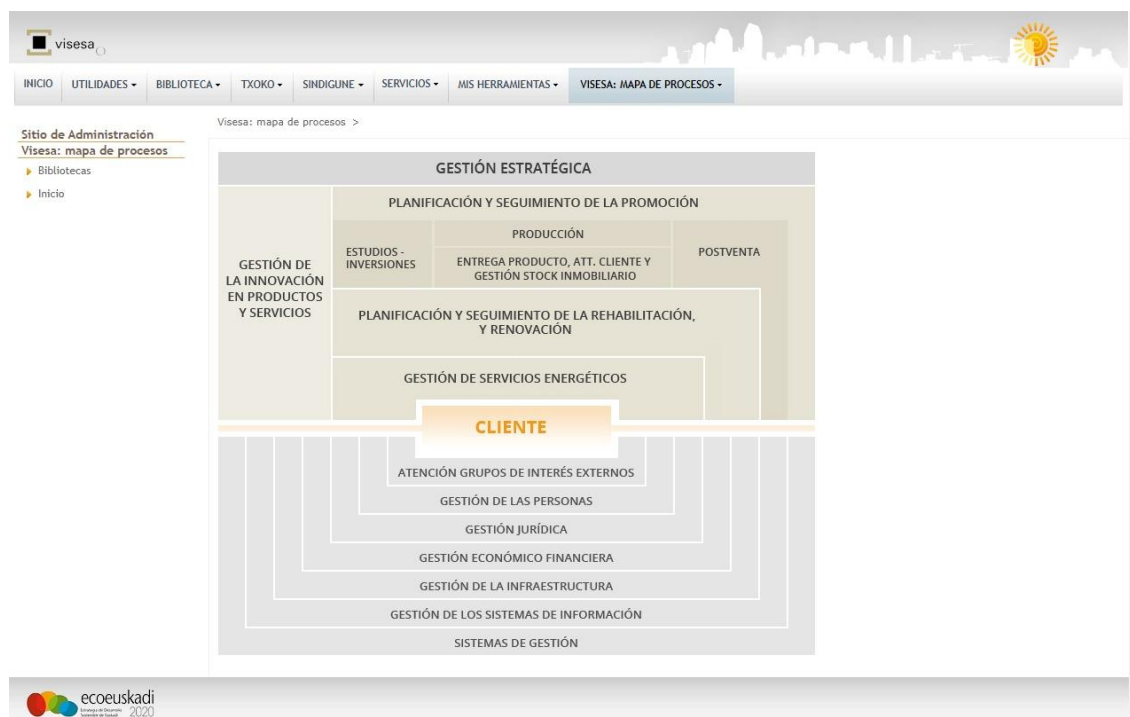
Mis Herramientas

- Tramitación Vivienda
- Portafirmas
- Registro E/S

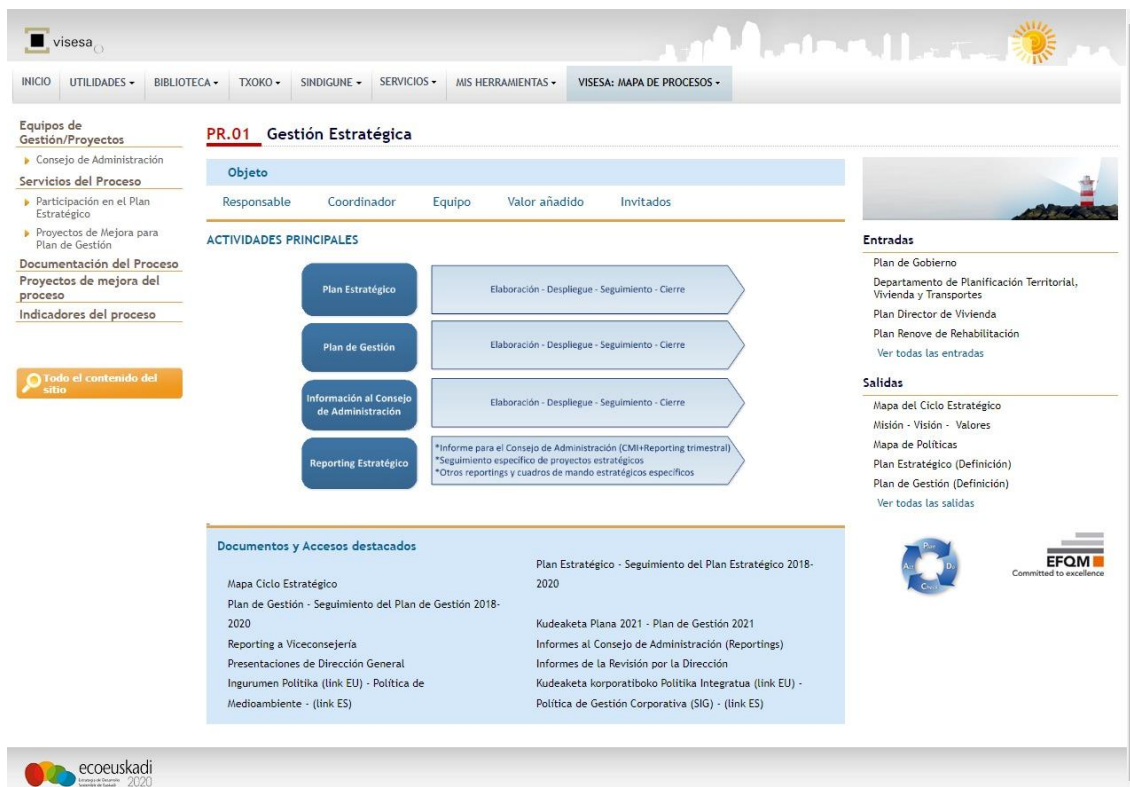
ecoeuskadi
2020

A1.2. Mapa de procesos

o Mapa de procesos



o Proceso de ejemplo



PR.01 Gestión Estratégica

Objeto

Responsable	Coordinador	Equipo	Valor añadido	Invitados

ACTIVIDADES PRINCIPALES

Plan Estratégico	Elaboración - Despliegue - Seguimiento - Cierre
Plan de Gestión	Elaboración - Despliegue - Seguimiento - Cierre
Información al Consejo de Administración	Elaboración - Despliegue - Seguimiento - Cierre
Reporting Estratégico	*Informe para el Consejo de Administración (CMI+Reporting trimestral) *Seguimiento específico de proyectos estratégicos *Otros reportings y cuadros de mando estratégicos específicos

Entradas

- Plan de Gobierno
- Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes
- Plan Director de Vivienda
- Plan Renove de Rehabilitación
- Ver todas las entradas

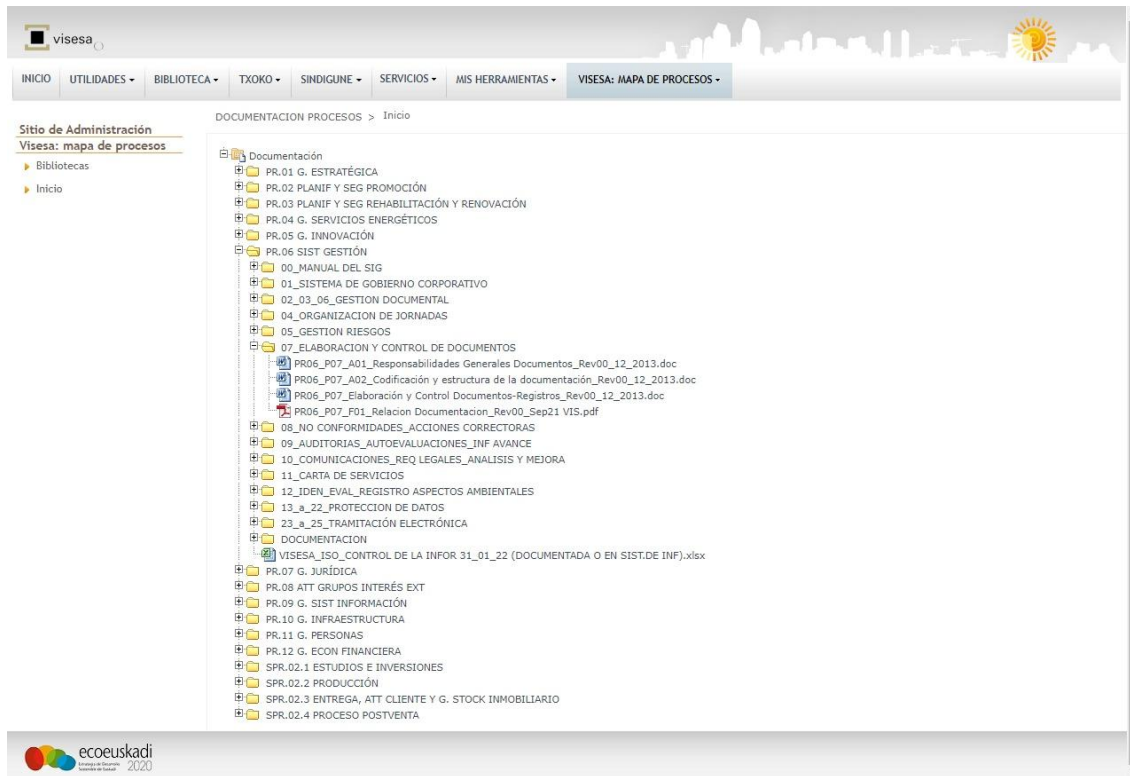
Salidas

- Mapa del Ciclo Estratégico
- Misión - Visión - Valores
- Mapa de Políticas
- Plan Estratégico (Definición)
- Plan de Gestión (Definición)
- Ver todas las salidas

Documentos y Accesos destacados

Mapa Ciclo Estratégico	Plan Estratégico - Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2020
Plan de Gestión - Seguimiento del Plan de Gestión 2018-2020	Kudeaketa Plana 2021 - Plan de Gestión 2021
Reporting a Viceconsejería	Informes al Consejo de Administración (Reportings)
Presentaciones de Dirección General	Informes de la Revisión por la Dirección
Ingurumen Politika (link EU) - Política de Medioambiente - (link ES)	Kudeaketa korporatiboko Politika Integratua (link EU) - Política de Gestión Corporativa (SIG) - (link ES)

○ Documentación de procesos



visesa

INICIO UTILIDADES BIBLIOTECA TXOKO SINDIGUNE SERVICIOS MIS HERRAMIENTAS VISESA: MAPA DE PROCESOS

Sitio de Administración
Visesa: mapa de procesos

Bibliotecas
Inicio

DOCUMENTACIÓN PROCESOS > Inicio

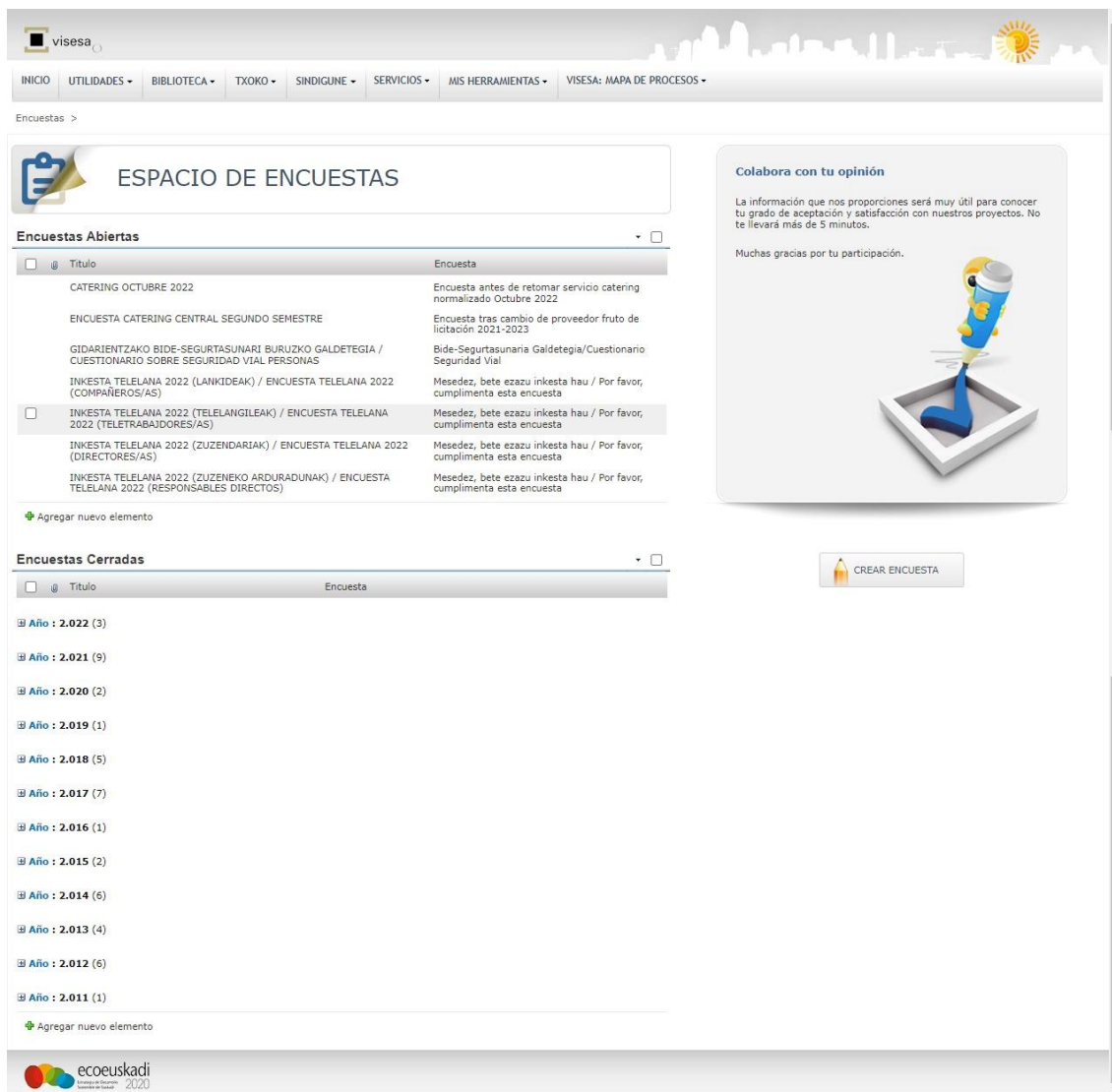
Documentación

- PR.01 G. ESTRATÉGICA
- PR.02 PLANIF Y SEG PROMOCIÓN
- PR.03 PLANIF Y SEG REHABILITACIÓN Y RENOVACIÓN
- PR.04 G. SERVICIOS ENERGÉTICOS
- PR.05 G. INNOVACIÓN
- PR.06 SIST GESTIÓN
 - 00_MANUAL DEL SIG
 - 01_SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO
 - 02_03_06_GESTION DOCUMENTAL
 - 04_ORGANIZACION DE JORNADAS
 - 05_GESTION RIESGOS
 - 07_ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS
 - PR06_P07_A01_Responsabilidades Generales Documentos_Rev00_12_2013.doc
 - PR06_P07_A02_Codificación y estructura de la documentación_Rev00_12_2013.doc
 - PR06_P07_Elaboración y Control Documentos-Registros_Rev00_12_2013.doc
 - PR06_P07_F01_Relacion Documentacion_Rev00_Sep21 VIS.pdf
 - 08_NO CONFORMIDADES_ACCIONES CORRECTORAS
 - 09_AUDITORIAS_AUTOEVALUACIONES_INF AVANCE
 - 10_COMUNICACIONES_REQ LEGALES_ANALISIS Y MEJORA
 - 11_CARTA DE SERVICIOS
 - 12_IDEN_EVAL_REGISTRO ASPECTOS AMBIENTALES
 - 13_a_22_PROTECCION DE DATOS
 - 23_a_25_TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA
 - DOCUMENTACION
 - VISESA_ISO_CONTROL DE LA INFOR 31_01_22 (DOCUMENTADA O EN SIST.DE INF).xlsx
- PR.07 G. JURÍDICA
- PR.08 ATT GRUPOS INTERÉS EXT
- PR.09 G. SIST INFORMACIÓN
- PR.10 G. INFRAESTRUCTURA
- PR.11 G. PERSONAS
- PR.12 G. ECON FINANCIERA
- SPR.02.1 ESTUDIOS E INVERSIONES
- SPR.02.2 PRODUCCIÓN
- SPR.02.3 ENTREGA, ATT CLIENTE Y G. STOCK INMOBILIARIO
- SPR.02.4 PROCESO POSTVENTA

ecoeuskadi
2020

A1.3. Utilidades

o Encuestas



o Encuesta ejemplo



o Impresos generales

Acciones del sitio

Examinar

visesa

INICIO

UTILIDADES

BIBLIOTECA

TXOKO

SINDIGUNE

SERVICIOS

MIS HERRAMIENTAS

VIESA: MAPA DE PROCESOS

Documentos

Telefonoak - Teléfonos

Hitzamenak - Convenio

Imprimakiak - Impresos

Sitio de Administración

Visesa: mapa de procesos

Inicio

Papelera de reciclaje

Todo el contenido del sitio

Inicio > IMPRESOS GENERALES

- Urteko Gizarte-Funtsaren Banaketa Eskabidea - [Solicitud Distribución Fondo Social](#)
- Beste Bulego Baten Lan Egiteko Eskabidea - [Solicitud de Trabajo en otra Oficina](#)
- Praktiketako Pertsona Bekadun Baten Eskaera - [Solicitud de Incorporación de Persona en Prácticas](#)
- Jarduerak Batera Egiteko Eskabidea - [Solicitud de Compatibilidad](#)
- Lansari-Aurrerakina Eskabidea - [Solicitud de Anticipo de Nómina](#)
- Mailegu Pertsonalaren Eskabidea - [Solicitud de Préstamo Personal](#)
- Mediku-azterketari uko egitea - [Renuncia al Reconocimiento Médico](#)
- Familiaren Eskaera Ardura. Sinadura Eskatzailea - [Solicitud Cuidado Familiar. Firma Solicitante](#)
- Familiaren Eskaera Ardura. Kolegiatuaren Sinadura - [Solicitud Cuidado Familiar. Firma Colegiado](#)
- Senideen Gaixotasun Larriako Baimen-eskaera - [Solicitud Permiso Enfermedad Grave Familiar](#)
- Barne Oharra - [Nota Interna](#)
- Fax-Modeloa - [Modelo de Fax](#)
- WORD Txantiloia 1.-2. Orria - [Plantillas WORD 1ª-2ª Hoja](#)
- VIESAko Ur-Marka Orria - [Hoja con Marca de Agua de VIESA](#)
- Eskuzko Ordainketaren Eskaera - [Solicitud de Pago Manual](#)
- Prestakuntza Bidaia Gastu Orria - [Gastos Viaje de Formación](#)
- Gastu Orria - [Gastos Viaje](#)
- Mezularitza Eskaera - [Solicitud Mensajería](#)

Tipo

Nombre

Modificado

Modificado por

No hay elementos para mostrar en esta vista de la biblioteca de documentos "IMPRESOS GENERALES".

o Teléfonos

Acciones del sitio

Examinar

visesa

INICIO

UTILIDADES

BIBLIOTECA

TXOKO

SINDIGUNE

SERVICIOS

MIS HERRAMIENTAS

VIESA: MAPA DE PROCESOS

Inicio >

LISTÍN TELEFÓNICO

VIESA

CENTRAL VIESA

Departamento - No disponible

Nombre y apellidos	Cargo	Extensión	Teléfono	Extensión móvil	Móvil	Email	¿Connigo en Euskera?
Centro	Teléfono Central	9197					
Información	Teléfono Sala Informació	9198					

Reservación de Habitaciones / Dirección General

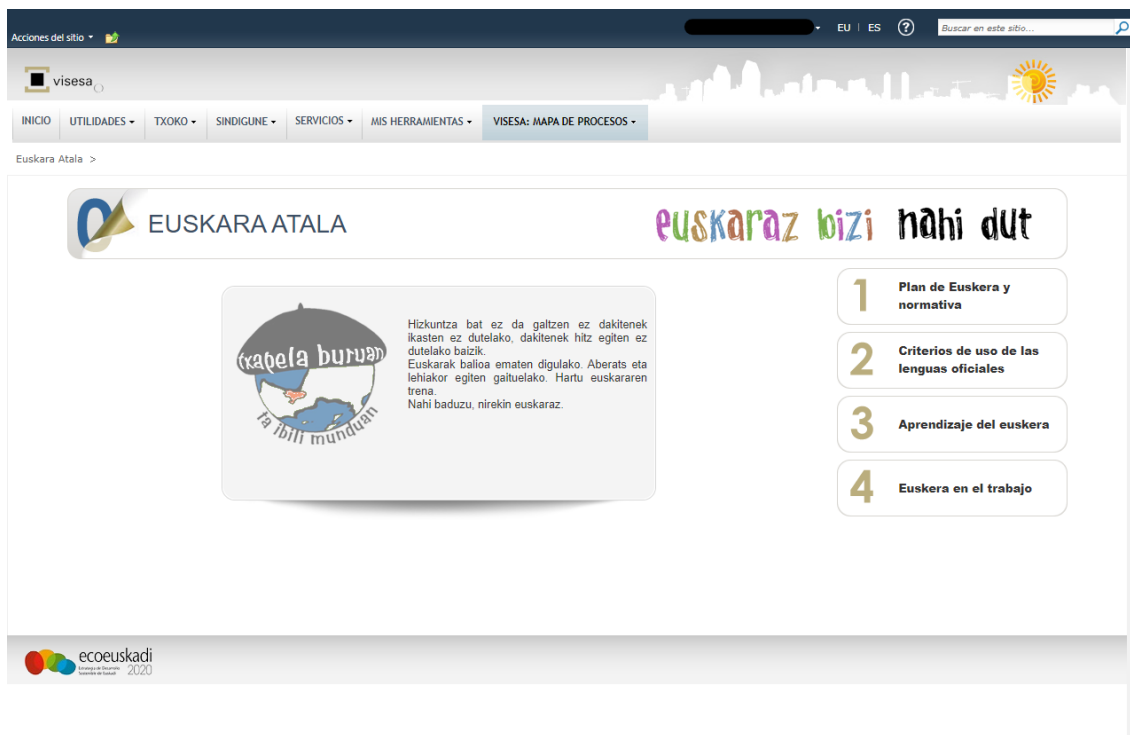
Nombre y apellidos	Cargo	Extensión	Teléfono	Extensión móvil	Móvil	Email	¿Connigo en Euskera?
Carlos Quintanilla Fernández	Reservación de Habitaciones / Dirección General	1199	945 21 45 99	9199		carlos@viesas.es	
Isabel Arce	Comunicación Exterior / Secretaría de Dirección	1194	945 21 45 98	9194	687 16 43 75	isabel@viesas.es	

Personas en Zentroko Zerbitzuak / Personas y Servicios Generales

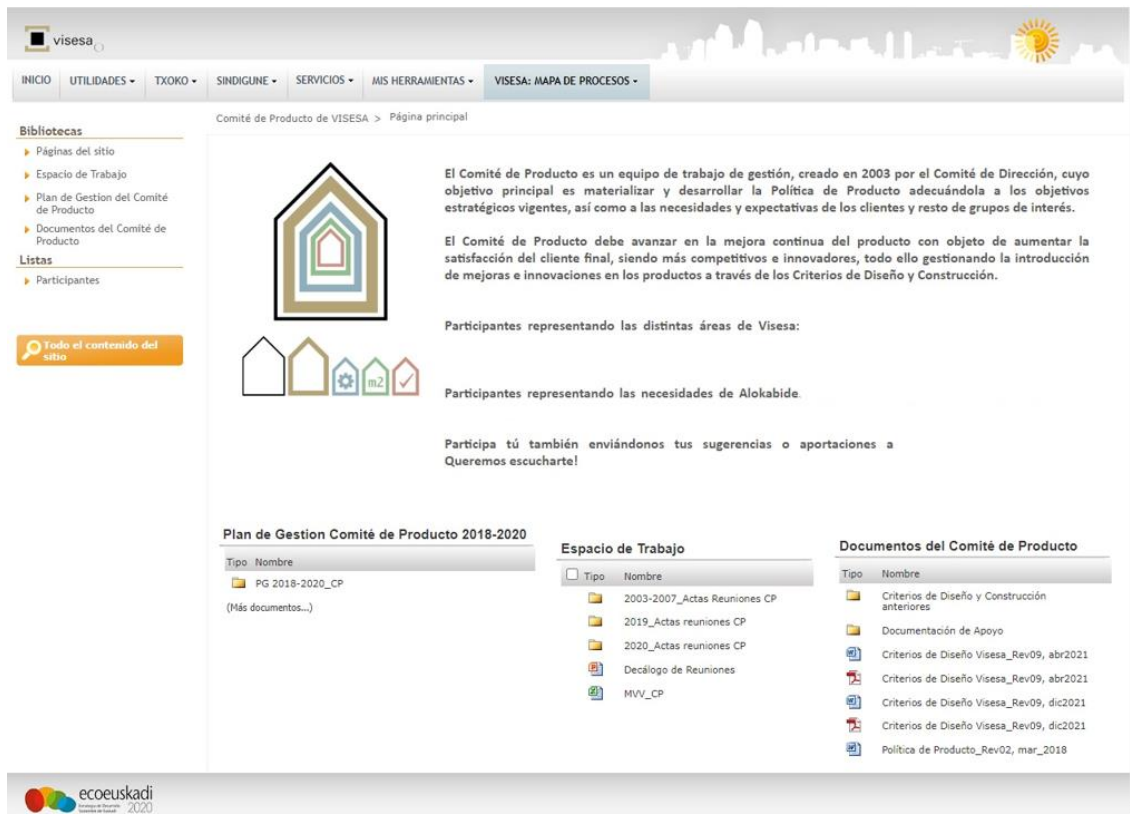
Nombre y apellidos	Cargo	Extensión	Teléfono	Extensión móvil	Móvil	Email	¿Connigo en Euskera?
Paco Torremocha	Personas en Zentroko Zerbitzuak / Servicio de Personas y Servicios Generales	1193	945 21 45 93	9193	688 75 54 97	paco@viesas.es	[X]
Isabel Quintanilla	Asesoría Administrativa / Asesoría Administrativa de Área	1194	945 21 45 93	9194	688 75 57 36	isabel@viesas.es	[X]
Roberto Quintanilla	Asesoría Administrativa / Asesoría Administrativa de Área	1195	945 21 45 93	9195	688 75 57 36	roberto@viesas.es	[X]
Isabel Quintanilla	Asesoría Administrativa / Asesoría Administrativa de Área	1196	945 21 45 93	9196	688 75 57 36	isabel@viesas.es	[X]

A1.4. Bibliotecas

o Euskara Atala



o Comité de producto



Plan de Gestion Comité de Producto 2018-2020

Tipo	Nombre
PG	PG 2018-2020_CP

(Más documentos...)

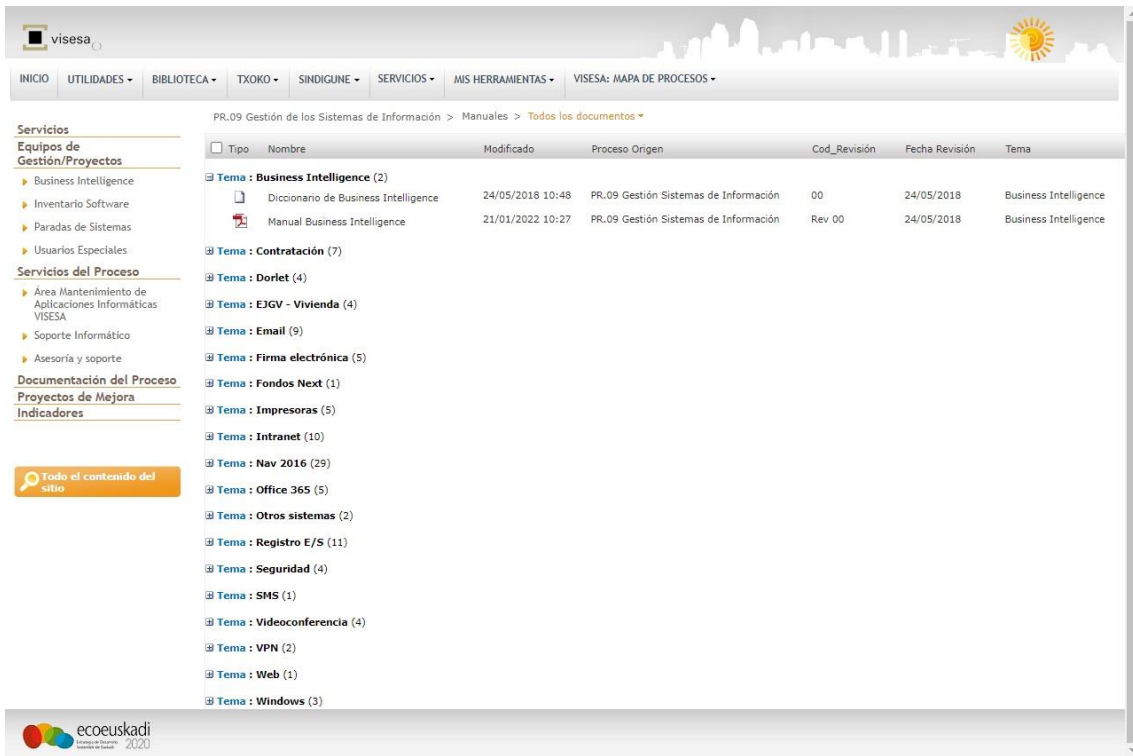
Espacio de Trabajo

Tipo	Nombre
2003-2007	2003-2007_Actas Reuniones CP
2019	2019_Actas reuniones CP
2020	2020_Actas reuniones CP
Decálogo	Decálogo de Reuniones
MVV	MVV_CP

Documentos del Comité de Producto

Tipo	Nombre
Criterios	Criterios de Diseño y Construcción anteriores
Documentación	Documentación de Apoyo
Criterios	Criterios de Diseño Visesa_Rev09, abr2021
Criterios	Criterios de Diseño Visesa_Rev09, dic2021
Criterios	Criterios de Diseño Visesa_Rev09, dic2021
Política	Política de Producto_Rev02, mar_2018

○ Manuales de persona usuaria

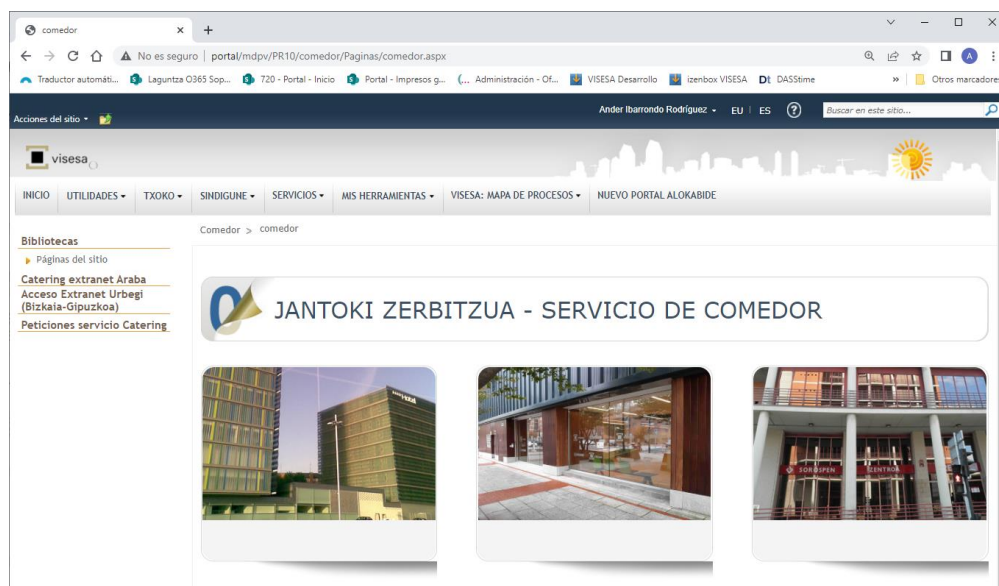


The screenshot shows the visesa intranet interface. The top navigation bar includes links for INICIO, UTILIDADES, BIBLIOTECA, TXOKO, SINDIGUNE, SERVICIOS, MIS HERRAMIENTAS, and VISESA: MAPA DE PROCESOS. The left sidebar contains a menu with categories like Servicios, Equipos de Gestión/Proyectos, Servicios del Proceso, Documentación del Proceso, and Proyectos de Mejora. The main content area displays a list of manuals under the heading 'PR.09 Gestión de los Sistemas de Información > Manuales > Todos los documentos'. The list includes items like 'Diccionario de Business Intelligence' and 'Manual Business Intelligence'.

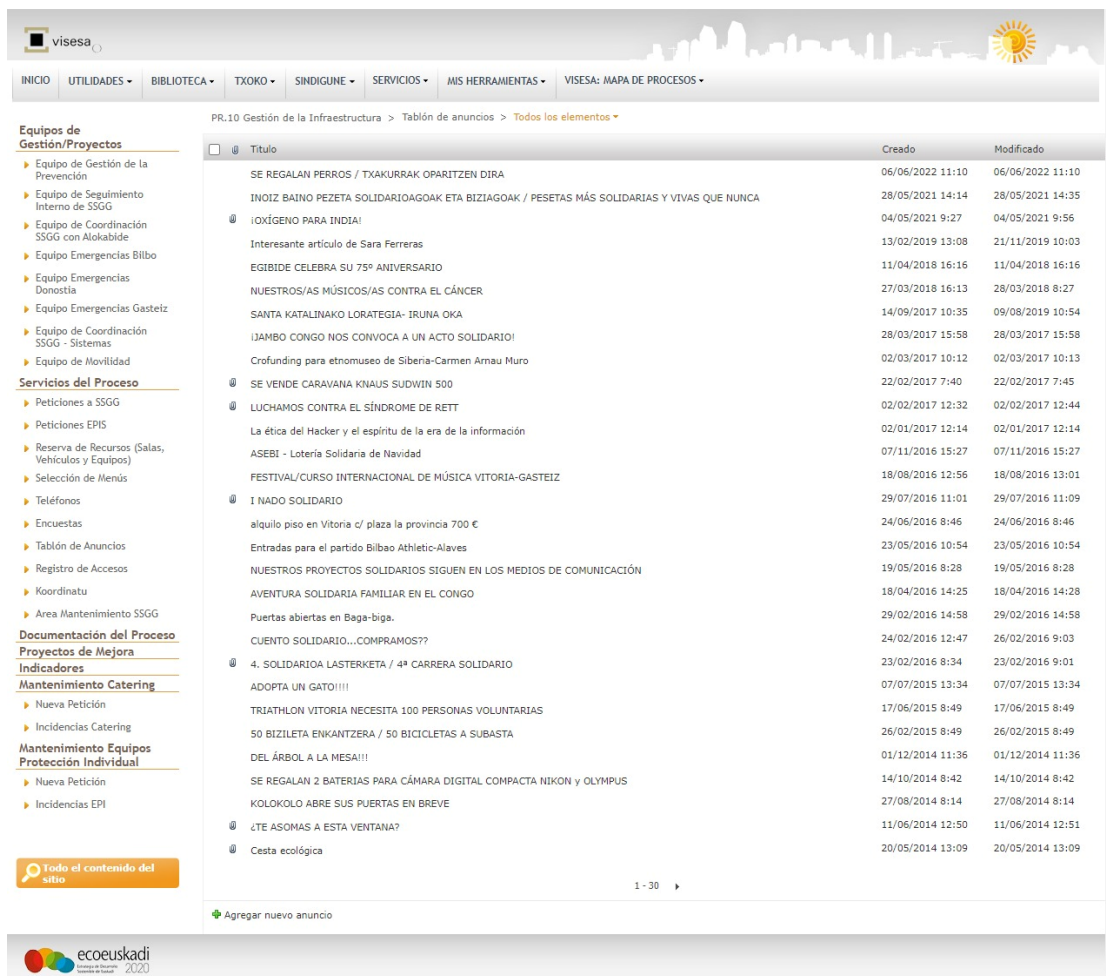
Tipo	Nombre	Modificado	Proceso Origen	Cod_Revisión	Fecha Revisión	Tema
	Tema : Business Intelligence (2)					
	Diccionario de Business Intelligence	24/05/2018 10:48	PR.09 Gestión Sistemas de Información	00	24/05/2018	Business Intelligence
	Manual Business Intelligence	21/01/2022 10:27	PR.09 Gestión Sistemas de Información	Rev 00	24/05/2018	Business Intelligence
	Tema : Contratación (7)					
	Tema : Dorlet (4)					
	Tema : EJGV - Vivienda (4)					
	Tema : Email (9)					
	Tema : Firma electrónica (5)					
	Tema : Fondos Next (1)					
	Tema : Impresoras (5)					
	Tema : Intranet (10)					
	Tema : Nav 2016 (29)					
	Tema : Office 365 (5)					
	Tema : Otros sistemas (2)					
	Tema : Registro E/S (11)					
	Tema : Seguridad (4)					
	Tema : SMS (1)					
	Tema : Videoconferencia (4)					
	Tema : VPN (2)					
	Tema : Web (1)					
	Tema : Windows (3)					

A1.5. Txoko

o Selección de menús



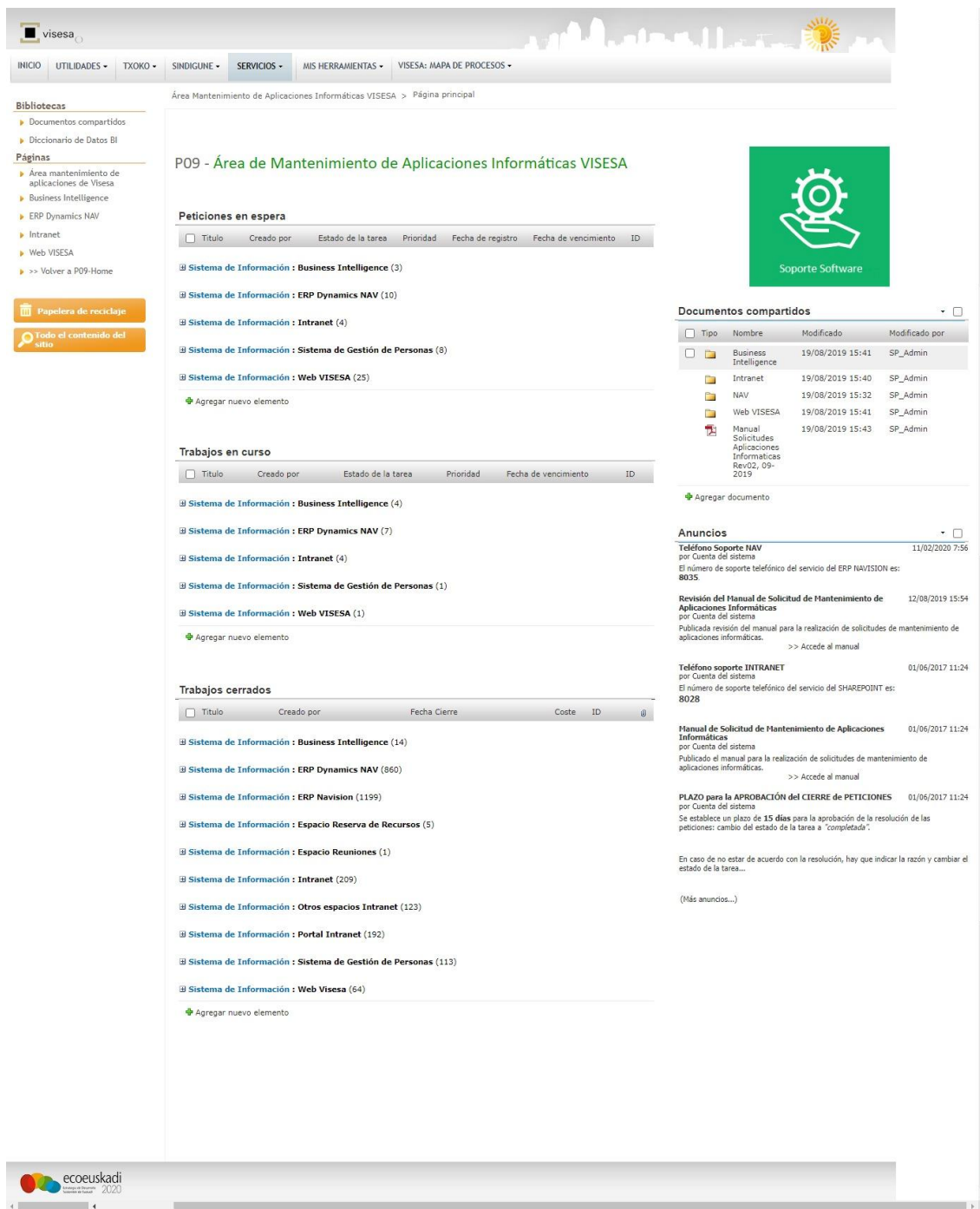
o Tablón de anuncios



Titulo	Creado	Modificado
SE REGALAN PERROS / TXAKURRAK OPARITZEN DIRA	06/06/2022 11:10	06/06/2022 11:10
INOIZ BAINO PEZETA SOLIDARIOAGOAK ETA BIZIAGOAK / PESETAS MÁS SOLIDARIAS Y VIVAS QUE NUNCA	28/05/2021 14:14	28/05/2021 14:35
¡OXÍGENO PARA INDIA!	04/05/2021 9:27	04/05/2021 9:56
Interesante artículo de Sara Ferreras	13/02/2019 13:08	21/11/2019 10:03
EGIBIDE CELEBRA SU 75º ANIVERSARIO	11/04/2018 16:16	11/04/2018 16:16
NUESTROS/AS MÚSICOS/AS CONTRA EL CÁNCER	27/03/2018 16:13	28/03/2018 8:27
SANTA KATALINAKO LORATEGIA- IRUNA OKA	14/09/2017 10:35	09/08/2019 10:54
¡JAMBO CONGO NOS CONVOCA A UN ACTO SOLIDARIO!	28/03/2017 15:58	28/03/2017 15:58
Crofundring para etnomuseo de Siberia-Carmen Arnau Muro	02/03/2017 10:12	02/03/2017 10:13
SE VENDE CARAVANA KNAUS SUDWIN 500	22/02/2017 7:40	22/02/2017 7:45
LUCHAMOS CONTRA EL SÍNDROME DE RETT	02/02/2017 12:32	02/02/2017 12:44
La ética del Hacker y el espíritu de la era de la información	02/01/2017 12:14	02/01/2017 12:14
ASEBI - Lotería Solidaria de Navidad	07/11/2016 15:27	07/11/2016 15:27
FESTIVAL/CURSO INTERNACIONAL DE MÚSICA VITORIA-GASTEIZ	18/08/2016 12:56	18/08/2016 13:01
I NADO SOLIDARIO	29/07/2016 11:01	29/07/2016 11:09
alquilo piso en Vitoria c/ plaza la provincia 700 €	24/06/2016 8:46	24/06/2016 8:46
Entradas para el partido Bilbao Athletic-Alaves	23/05/2016 10:54	23/05/2016 10:54
NUESTROS PROYECTOS SOLIDARIOS SIGUEN EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	19/05/2016 8:28	19/05/2016 8:28
AVENTURA SOLIDARIA FAMILIAR EN EL CONGO	18/04/2016 14:25	18/04/2016 14:28
Puertas abiertas en Baga-biga.	29/02/2016 14:58	29/02/2016 14:58
CUENTO SOLIDARIO...COMPRAMOS??	24/02/2016 12:47	26/02/2016 9:03
4. SOLIDARIOA LASTERKETA / 4ª CARRERA SOLIDARIO	23/02/2016 8:34	23/02/2016 9:01
ADOPTA UN GATO!!!!	07/07/2015 13:34	07/07/2015 13:34
TRIATHLON VITORIA NECESITA 100 PERSONAS VOLUNTARIAS	17/06/2015 8:49	17/06/2015 8:49
50 BIZILETA ENKANTZERA / 50 BICICLETAS A SUBASTA	26/02/2015 8:49	26/02/2015 8:49
DEL ÁRBOL A LA MESA!!!	01/12/2014 11:36	01/12/2014 11:36
SE REGALAN 2 BATERIAS PARA CÁMARA DIGITAL COMPACTA NIKON y OLYMPUS	14/10/2014 8:42	14/10/2014 8:42
KOLOKOLO ABRE SUS PUERTAS EN BREVE	27/08/2014 8:14	27/08/2014 8:14
¿TE ASOMAS A ESTA VENTANA?	11/06/2014 12:50	11/06/2014 12:51
Cesta ecológica	20/05/2014 13:09	20/05/2014 13:09

A1.6. Servicios

o Ejemplo de servicio: Sistemas



visesa

INICIO UTILIDADES TXOKO SINDIGUNE SERVICIOS MIS HERRAMIENTAS VISESA: MAPA DE PROCESOS

Área Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas VISESA > Página principal

Bibliotecas

- Documentos compartidos
- Diccionario de Datos BI

Páginas

- Área mantenimiento de aplicaciones de Visesa
- Business Intelligence
- ERP Dynamics NAV
- Intranet
- Web VISESA
- >> Volver a P09-Home

Papelera de reciclaje

Todo el contenido del sitio

P09 - Área de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas VISESA

Peticiónes en espera

Título	Creado por	Estado de la tarea	Prioridad	Fecha de registro	Fecha de vencimiento	ID
Sistema de Información : Business Intelligence (3)						
Sistema de Información : ERP Dynamics NAV (10)						
Sistema de Información : Intranet (4)						
Sistema de Información : Sistema de Gestión de Personas (8)						
Sistema de Información : Web VISESA (25)						

[Agregar nuevo elemento](#)

Trabajos en curso

Título	Creado por	Estado de la tarea	Prioridad	Fecha de vencimiento	ID
Sistema de Información : Business Intelligence (4)					
Sistema de Información : ERP Dynamics NAV (7)					
Sistema de Información : Intranet (4)					
Sistema de Información : Sistema de Gestión de Personas (1)					
Sistema de Información : Web VISESA (1)					

[Agregar nuevo elemento](#)

Trabajos cerrados

Título	Creado por	Fecha Cierre	Coste	ID
Sistema de Información : Business Intelligence (14)				
Sistema de Información : ERP Dynamics NAV (860)				
Sistema de Información : ERP Navision (1199)				
Sistema de Información : Espacio Reserva de Recursos (5)				
Sistema de Información : Espacio Reuniones (1)				
Sistema de Información : Intranet (209)				
Sistema de Información : Otros espacios Intranet (123)				
Sistema de Información : Portal Intranet (192)				
Sistema de Información : Sistema de Gestión de Personas (113)				
Sistema de Información : Web Visesa (64)				

[Agregar nuevo elemento](#)

Soporte Software

Documentos compartidos

Tipo	Nombre	Modificado	Modificado por
Business Intelligence	Business Intelligence	19/08/2019 15:41	SP_Admin
Intranet	Intranet	19/08/2019 15:40	SP_Admin
NAV	NAV	19/08/2019 15:32	SP_Admin
Web VISESA	Web VISESA	19/08/2019 15:41	SP_Admin
Manual Solicitudes Aplicaciones Informáticas Rev02, 09-2019	Manual Solicitudes Aplicaciones Informáticas Rev02, 09-2019	19/08/2019 15:43	SP_Admin

[Agregar documento](#)

Anuncios

Teléfono Soporte NAV 11/02/2020 7:56
por Cuenta del sistema
El número de soporte telefónico del servicio del ERP NAV/ISION es: 8035

Revisión del Manual de Solicitud de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas 12/08/2019 15:54
por Cuenta del sistema
Publicada revisión del manual para la realización de solicitudes de mantenimiento de aplicaciones informáticas.
>> Accede al manual

Teléfono soporte INTRANET 01/06/2017 11:24
por Cuenta del sistema
El número de soporte telefónico del servicio del SHAREPOINT es: 8028

Manual de Solicitud de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas 01/06/2017 11:24
por Cuenta del sistema
Publicado el manual para la realización de solicitudes de mantenimiento de aplicaciones informáticas.
>> Accede al manual

PLAZO para la APROBACIÓN del CIERRE de PETICIONES 01/06/2017 11:24
por Cuenta del sistema
Se establece un plazo de 15 días para la aprobación de la resolución de las peticiones: cambio del estado de la tarea a "completada".

En caso de no estar de acuerdo con la resolución, hay que indicar la razón y cambiar el estado de la tarea...

(Más anuncios...)

ecoeuskadi

Área Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas VISESA > Tareas: Nuevo elemento

1 El contenido de este elemento se enviará como mensaje de correo electrónico a la persona o grupo asignados al elemento.

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Título *

Área *

Sistema de Información *

Notas/Descripción

Texto que detalle exactamente el trabajo que se está solicitando: Qué, Dónde y Cómo. (Es posible adjuntar archivos)
(A RELLENAR POR EL SOLICITANTE)

Estado de la tarea

Prioridad

Fecha de registro

Fecha de vencimiento

Fecha OK Especificaciones

Fecha Pendiente de Aprobación

Fecha Cierre

Tipología

Coste

Asignado a

Otras Observaciones

[Guardar](#) [Cancelar](#)

o Ejemplo de servicio: Servicios Generales

visesa

INICIO UTILIDADES • TXOKO • SINDIGUNE • SERVICIOS • MIS HERRAMIENTAS • VISESA: MAPA DE PROCESOS •

Mantenimiento SSGG > Página principal

Histórico Incidencias SSGG
Documentos compartidos

[Papelera de reciclaje](#)
[Todo el contenido del sitio](#)

Área de Mantenimiento de Servicios Generales

Peticiones en espera

☐	Título	Creado por	Estado de la tarea	Tipo de Incidencia	Fecha de registro	Fecha de vencimiento	ID
No hay elementos para mostrar en esta vista de la lista "Incidencias SSGG". Para agregar un nuevo elemento, haga clic en "Nuevo".							

[Agregar nuevo elemento](#)

Trabajos en curso

☐	Título	Creado por	Estado de la tarea	Tipo de Incidencia	Fecha de vencimiento	ID
No hay elementos para mostrar en esta vista de la lista "Incidencias SSGG". Para agregar un nuevo elemento, haga clic en "Nuevo".						

[Agregar nuevo elemento](#)

Trabajos cerrados

☐	@	Creado por	Fecha Cierre	Tiempo y Recursos invertidos	ID	Título
Área de Servicios Generales : EQUIPAMIENTO MOBILIARIO (1)						

[Agregar nuevo elemento](#)

Anuncios

Puesta en marcha herramienta SSGG 29/06/2017 16:32
por Cuenta del sistema
Desde el día 5 de marzo ponemos en marcha esta herramienta dentro de la plataforma de la intranet. El objetivo es tener unos indicadores más óptimos, tener un control de los tiempos de respuesta y tipología de cara a poder ofrecer un mejor servicio desde...

Histórico Incidencias SSGG
Documentos compartidos

 Papelera de reciclaje
 Todo el contenido del sitio

Mantenimiento SSGG > Incidencias SSGG: Nuevo elemento

 El contenido de este elemento se enviará como mensaje de correo electrónico a la persona o grupo asignados al elemento.

Guardar

Cancelar

Título *

Area de Servicios Generales *

INSTALACIONES TECNICAS

Area de Servicios Generales para el que se solicita el servicio.
(A RELLENAR POR EL SOLICITANTE)

Enclave

- ☒ Oficina Bizkaia
☐ Oficina Araba
☐ Oficina Donostia
☐ Central

Defina el enclave afectado

Notas/Descripción

Haga clic aquí para obtener ayuda acerca de cómo agregar formato HTML básico.
Texto que detalle exactamente la acción que se está solicitando/sugiriendo.
(A RELLENAR POR EL SOLICITANTE)

Tipo de Incidencia

Modificación
(A RELLENAR POR EL SOLICITANTE)

Fecha de registro *

05/01/2023
Fecha en la que se crea la petición.
(A RELLENAR POR EL SOLICITANTE)

Fecha de vencimiento

Fecha para cuando es imprescindible que esté finalizada la petición.
(OPCIONAL - A RELLENAR POR EL SOLICITANTE)

Fecha OK Resultado Cliente

Fecha en la que son comprobadas con el Cliente la resolución de la incidencia/petición.

Fecha de inicio

Fecha en la que se comienza el trabajo

Fecha Pendiente de Aprobación

Fecha en la que el usuario tiene disponible el trabajo para su validación

Fecha Cierre

Estado de la tarea

No iniciada

Tipología

Asignado a

Especifique los usuarios separados por signos de punto y coma.

Tiempo y Recursos invertidos

Otras Observaciones

Descripción Operativa

Haga clic aquí para obtener ayuda acerca de cómo agregar formato HTML básico.
(Uso Exclusivo SSGG)

Guardar

Cancelar

A1.7. Espacios colaborativos

o Ejemplo de espacio colaborativo: Pautas LOPD



visesa

INICIO UTILIDADES • TXOKO • SINDIGUNE • SERVICIOS • MIS HERRAMIENTAS • VISESA: MAPA DE PROCESOS •

Inicio sitio DCP
DPO
Mis consultas
Nueva consulta a la DPO
Política de Seguridad
Política
Documento de Seguridad
Procedimientos
Reglamento TIC (borrador)
Normativa
Análisis de Riesgos
Análisis de Riesgos 2019
Medidas de Seguridad
Cláusulas
Modelos de cláusulas
Inventarios
Registro de Actividades de Tratamiento
Encargados del tratamiento
Registro de soportes y salidas
Inventario de activos
Formación
Material sesiones de formación
Incidentes de seguridad
Registro de violaciones y amenazas de seguridad
Enlaces relacionados
Agencia Española de Protección de Datos
Privatua

Reciclaje
Todo el contenido del sitio

ecoenskadi

Espacio de Gestión de Protección de Datos de Carácter Personal > Página principal

OBJETIVOS

Quien es quien en la LOPD

Información (01:30 min)
Cómo informar a las personas

Derechos (01:20)
Cuáles son los derechos de las personas

Obligaciones (01:18)
Principios del Reglamento Europeo

Permisos y accesos (01:05)
A qué información puedo acceder

Herramientas TIC (01:19)
Cómo usar las herramientas TIC

Violaciones de seguridad (00:59)

CLAUSULAS REGLAMENTO PROCEDIMIENTOS

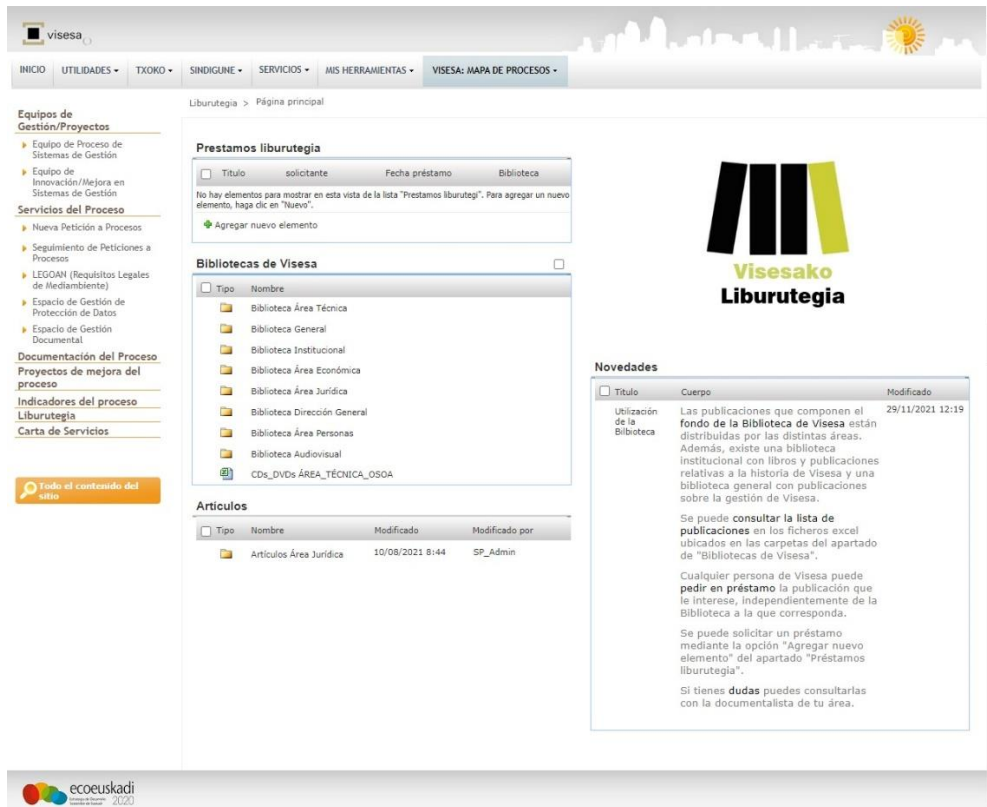
Mis consultas a la DPO

Estado de la tarea

No hay elementos para mostrar en esta vista de la lista "Tareas". Para agregar un nuevo elemento, haga clic en "Nuevo".

Agregar nuevo elemento

o Ejemplo de espacio colaborativo: Biblioteca



visesa

INICIO UTILIDADES • TXOKO • SINDIGUNE • SERVICIOS • MIS HERRAMIENTAS • VISESA: MAPA DE PROCESOS •

Equipos de Gestión/Proyectos
Equipo de Proceso de Sistemas de Gestión
Equipo de Innovación/Mejora en Sistemas de Gestión
Servicios del Proceso
Nueva Petición a Procesos
Seguimiento de Peticiones a Procesos
LEOAN (Requisitos Legales de Medioambiente)
Espacio de Gestión de Protección de Datos
Espacio de Gestión Documental
Documentación del Proceso
Proyectos de mejora del proceso
Indicadores del proceso
Liburutegia
Carta de Servicios

Todo el contenido del sitio

ecoenskadi

Liburutegia > Página principal

Prestamos liburutegia

Titulo	solicitante	Fecha préstamo	Biblioteca
No hay elementos para mostrar en esta vista de la lista "Prestamos liburutegia". Para agregar un nuevo elemento, haga clic en "Nuevo".			

Agregar nuevo elemento

Bibliotecas de Visesa

Tipo	Nombre
	Biblioteca Área Técnica
	Biblioteca General
	Biblioteca Institucional
	Biblioteca Área Económica
	Biblioteca Área Jurídica
	Biblioteca Dirección General
	Biblioteca Área Personas
	Biblioteca Audiovisual
	CDs_DVDs ÁREA TÉCNICA_OSQA

Artículos

Tipo	Nombre	Modificado	Modificado por
	Artículos Área Jurídica	10/08/2021 8:44	SP_Admin

Visesako Liburutegia

Novedades

Titulo	Cuerpo	Modificado
Utilización de la Biblioteca	Las publicaciones que componen el fondo de la Biblioteca de Visesa están distribuidas por las distintas áreas. Además, existe una biblioteca institucional con libros y publicaciones relativas a la historia de Visesa y una biblioteca general con publicaciones sobre la gestión de Visesa.	29/11/2021 12:19

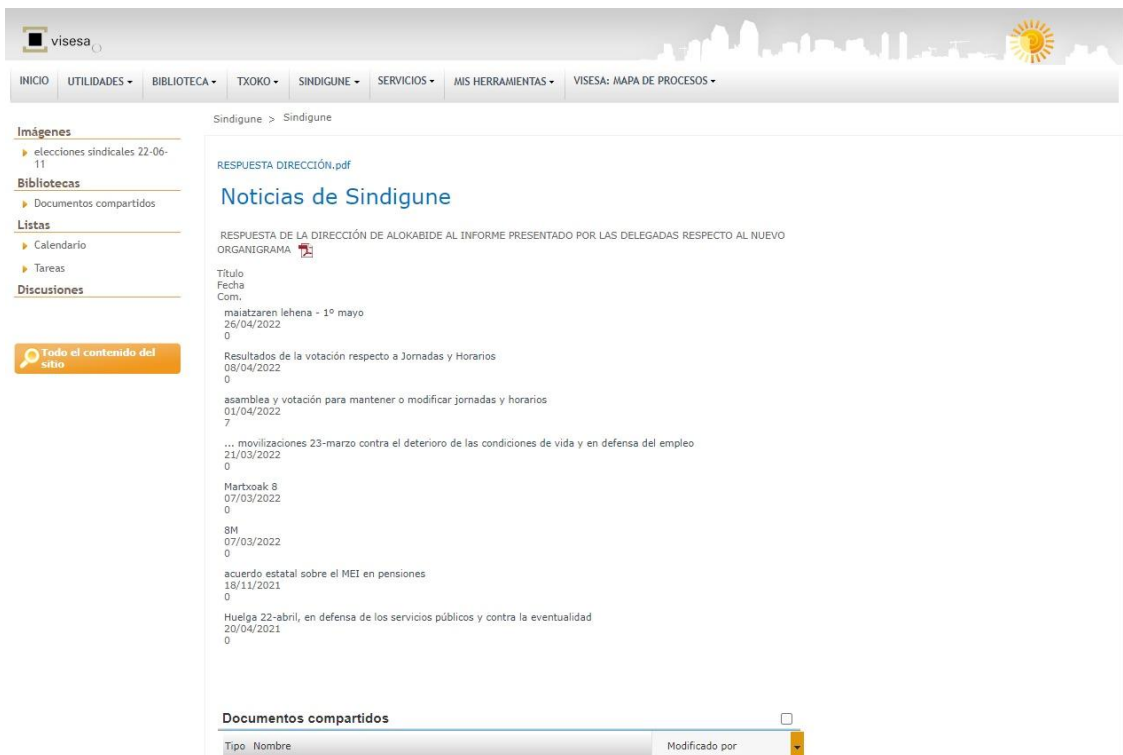
Se puede consultar la lista de publicaciones en los ficheros excel ubicados en las carpetas del apartado de "Bibliotecas de Visesa".

Cualquier persona de Visesa puede pedir en préstamo la publicación que le interese, independientemente de la Biblioteca a la que corresponda.

Se puede solicitar un préstamo mediante la opción "Agregar nuevo elemento" del apartado "Préstamos liburutegia".

Si tienes dudas puedes consultarlas con la documentalista de tu área.

○ Espacio colaborativo: Sindigune - espacio sindical



Sindigune > Sindigune

RESPUESTA DIRECCIÓN.pdf

Noticias de Sindigune

RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DE ALOKABIDE AL INFORME PRESENTADO POR LAS DELEGADAS RESPECTO AL NUEVO ORGANIGRAMA

Título
Fecha
Com:

maiztaren lehena - 1º mayo
26/04/2022
0

Resultados de la votación respecto a Jornadas y Horarios
08/04/2022
0

asamblea y votación para mantener o modificar jornadas y horarios
01/04/2022
7

... movilizaciones 23-marzo contra el deterioro de las condiciones de vida y en defensa del empleo
21/03/2022
0

Marboak 8
07/03/2022
0

8M
07/03/2022
0

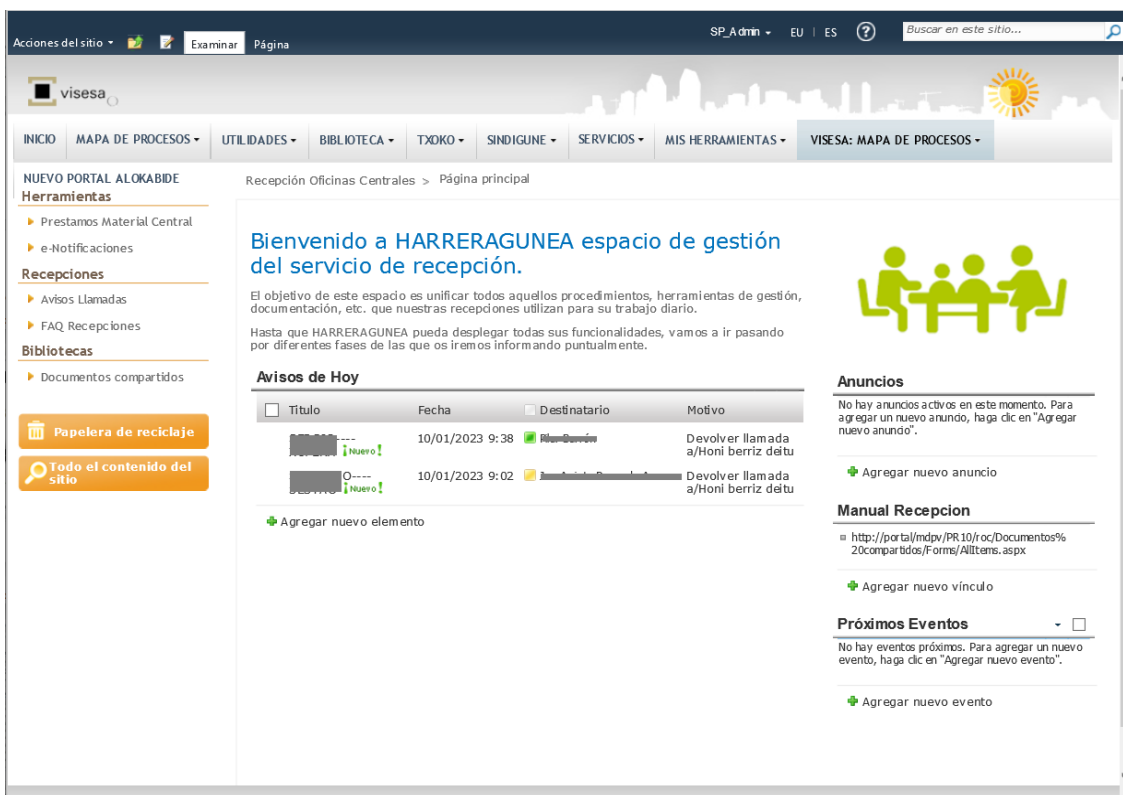
acuerdo estatal sobre el MEI en pensiones
18/11/2021
0

Huelga 22-abril, en defensa de los servicios públicos y contra la eventualidad
20/04/2021
0

Documentos compartidos

Tipo	Nombre	Modificado por
------	--------	----------------

○ Recepciones



Acciones del sitio - Examinar Página

SP_Admin - EU | ES - Buscar en este sitio...

NUEVO PORTAL ALOKABIDE

Herramientas

- Prestamos Material Central
- e-Notificaciones

Recepciones

- Avisos Llamadas
- FAQ Recepciones

Bibliotecas

- Documentos compartidos

Papelera de reciclaje

Todo el contenido del sitio

Recepción Oficinas Centrales > Página principal

Bienvenido a HARRERAGUNEA espacio de gestión del servicio de recepción.

El objetivo de este espacio es unificar todos aquellos procedimientos, herramientas de gestión, documentación, etc. que nuestras recepciones utilizan para su trabajo diario.

Hasta que HARRERAGUNEA pueda desplegar todas sus funcionalidades, vamos a ir pasando por diferentes fases de las que os iremos informando puntualmente.

Avisos de Hoy

Título	Fecha	Destinatario	Motivo
...	10/01/2023 9:38	Alguno	Devolver llamada a/Honi berriz deitu
...	10/01/2023 9:02	...	Devolver llamada a/Honi berriz deitu

Agregar nuevo elemento

Anuncios

No hay anuncios activos en este momento. Para agregar un nuevo anuncio, haga clic en "Agregar nuevo anuncio".

Agregar nuevo anuncio

Manual Recepcion

http://portal/mdpv/PR10/oc/Documentos%20compartidos/Forme/AlItems.aspx

Agregar nuevo vínculo

Próximos Eventos

No hay eventos próximos. Para agregar un nuevo evento, haga clic en "Agregar nuevo evento".

Agregar nuevo evento

ANEXO II – Prototipos de la nueva Intranet de Visesa

En este anexo se muestran los esbozos y prototipos conceptuales para la estructura de la nueva Intranet trabajados juntamente con las personas usuarias de Visesa.

Los elementos que se han estimado clave y entorno a los cuales estructurar el contenido de la Intranet son: la Home, Actualidad, Servicios, Área Personal, Mapa de Procesos. En este anexo se incluyen prototipos de estos elementos que describen las expectativas de las personas usuarias de la Intranet de Visesa.

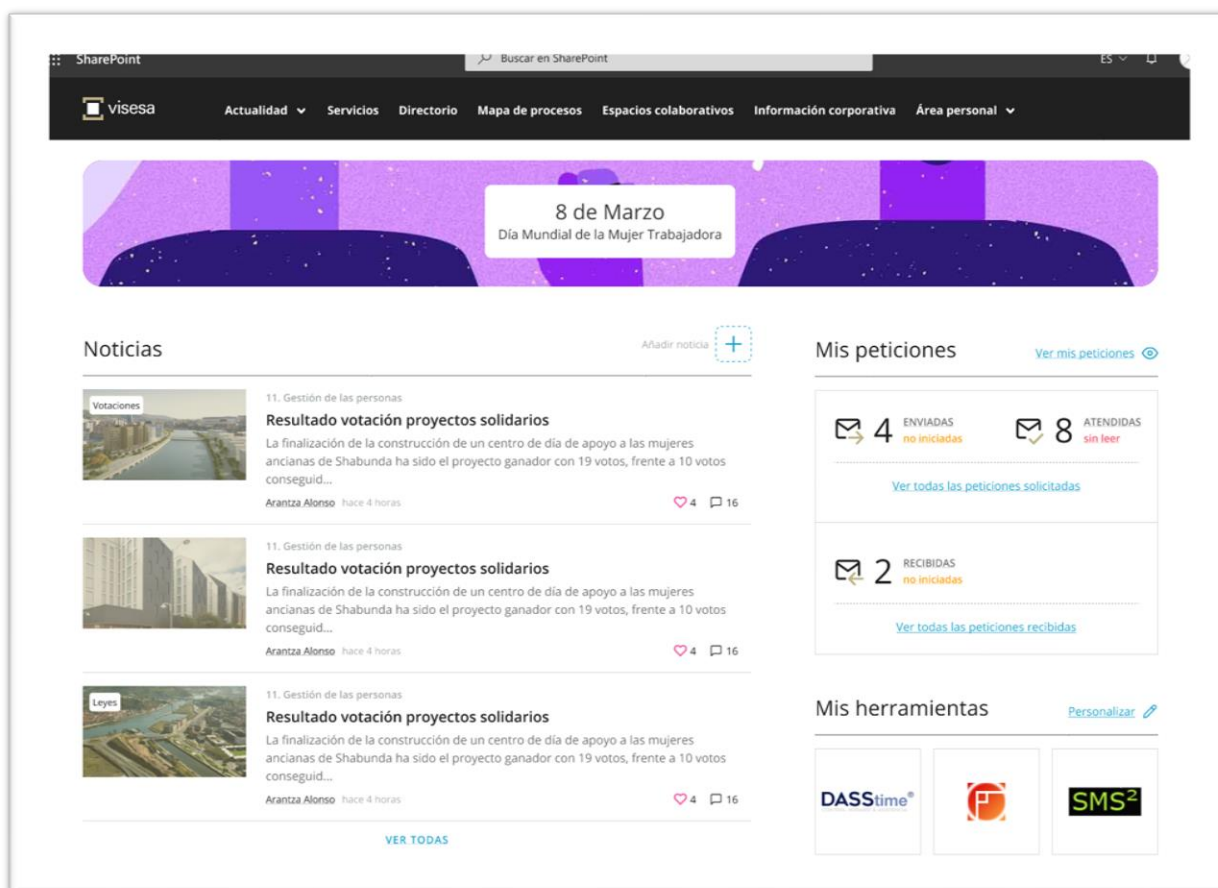
Estos prototipos sirven de guía para que las empresas licitadoras puedan conocer la funcionalidad deseada por Visesa en el estado final. Los esqueletos de páginas y elementos funcionales aquí expuestos están carentes de diseño y deberán ajustarse, en la medida de lo posible, a los estándares de SharePoint y del resto de herramientas MS Office 365.

Contenido del Anexo II:

A2.1.	Home	43
A2.2.	Actualidad.....	44
A2.3.	Servicios.....	46
o	Página de servicios	46
o	Detalle de un servicio	47
o	Realizar petición	48
A2.4.	Área personal.....	49
o	Mis peticiones	51
o	Mis peticiones recibidas.....	52
A2.5.	Mapa de procesos	53
o	Documentación de procesos.....	55
o	Detalle de un proceso	56
o	Detalle de un proceso. Documentación	57

A2.1. Home

La página principal es el punto de entrada al portal de la Intranet. En esta página se incluye un menú vertical que da acceso a todos los apartados de la Intranet, se añade un espacio preferente para un banner opcional en el que destacar campañas y eventos. Las noticias corporativas tienen también una ubicación destacada ya que son de obligatoria lectura y para cada noticia se muestra información destacada sobre la misma y sobre la interacción que están teniendo el resto de las personas de la empresa (número de comentarios y likes). La columna de la derecha se reserva para dar información del estado de las peticiones emitidas y recibidas, incluyendo las tareas pendientes en otras herramientas integradas con la Intranet, y para disponer de enlaces Web a las herramientas favoritas de cada persona usuaria.



A2.2. Actualidad

Como consecuencia de las entrevistas con las personas usuarias de la Intranet se opta por mostrar los elementos de noticias y anuncios dispersos por la Intranet en una Página de Actualidad, en la que se destacan distintas secciones:

- Noticias
Se muestra un listado de noticias corporativas, que podrían ir acompañadas de una foto para resultar más atractivas. La información destacable de la noticia es el título, la descripción, el autor y la fecha de publicación además del número de comentarios realizados. También se considera positivo mostrar los “likes” que ha recibido cada noticia.
- Sindigune
Se muestra un listado de noticias similar a las corporativas, pero publicadas por las personas del comité de empresa
- Anuncios
Se recoge un listado de anuncios enviados por los empleados en los que se muestra el título, el autor y la fecha de publicación.
- ¿En qué estamos trabajando?
Se plantea una nueva sección con la descripción de los proyectos más destacados que está llevando a cabo Visesa, junto con un mapa con su localización.
- Visesa en el mundo
En la zona de actualidad se tiene en cuenta también la imagen de Visesa en el exterior, para lo cual se incluye un enlace a una página donde se pueden leer noticias aparecidas en diferentes medios donde se mencione a Visesa
- Descubre el mapa de procesos
En la parte inferior de la página se encuentra un enlace para acceder al mapa de procesos de Visesa.

Actualidad

Noticias

[Ver todas](#)

+ Añadir noticia



11. Gestión de las personas

Resultado votación proyectos solidarios

La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...

Arantza Alonso hace 4 horas

4 16



11. Gestión de las personas

Resultado votación proyectos solidarios

La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...

Arantza Alonso hace 4 horas

4 16



11. Gestión de las personas

Resultado votación proyectos solidarios

La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...

Arantza Alonso hace 4 horas

4 16



11. Gestión de las personas

Resultado votación proyectos solidarios

La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...

Arantza Alonso hace 4 horas

4 16



11. Gestión de las personas

Resultado votación proyectos solidarios

La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...

Arantza Alonso hace 4 horas

4 16

Sindicune

[Ver todas](#)



Convenio

Resultado votación de marzo

La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...

Arantza Alonso hace 4 horas

4 16



Convenio

Resultado votación de marzo

La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...

Arantza Alonso hace 4 horas

4 16



Convenio

Resultado votación de marzo

La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...

Arantza Alonso hace 4 horas

4 16



Descubre el mapa de procesos de Visesa

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the...

[Ir al mapa de procesos](#)

Anuncios

[Ver todos](#)

+ Añadir anuncio

Anuncios generales

ASEBI - Lotería Solidaria de Navidad

Goretti García hace 1 día

Anuncios generales

ASEBI - Lotería Solidaria de Navidad

Goretti García hace 1 día

Anuncios generales

ASEBI - Lotería Solidaria de Navidad

Goretti García hace 1 día

Anuncios generales

ASEBI - Lotería Solidaria de Navidad

Goretti García hace 1 día

¿En qué estamos trabajando?



Nombre del proyecto

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the...



Nombre del proyecto

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the...



Visesa en el mundo

Descubre todas nuestras menciones



[Ver noticias](#)

A2.3. Servicios

La utilidad para realizar peticiones a los distintos servicios internos es una de las partes más dinámicas de la Intranet y provee un valor claro en la organización de la actividad interna. Respecto a la situación de inicial, se identifica la necesidad de homogeneizar y agrupar las utilidades de peticiones de servicios dispersas por los distintos espacios de proceso Visesa.

○ Página de servicios

La propuesta aquí presentada plantea poder acceder a los diferentes tipos de servicio y a las peticiones activas en los mismos desde un único espacio:

- En la parte superior de la página la persona usuaria puede ver el número de peticiones solicitadas y recibidas (si tiene un rol en el que puede recibir solicitudes) que son enlazables a sus respectivos listados.
- En la parte izquierda se podrá filtrar los tipos de servicios por Áreas y Necesidad.

[Inicio](#) > [Servicios](#)

Servicios

Filtrar por

☒ Todas los servicios 23

Áreas

- ☒ Personas 1
- ☒ Soporte 4
- ☒ Servicios generales 8
- ☒ Jurídico 1
- ☒ Procesos 8
- ☒ Atención al Cliente 1

Necesidad

- ☒ Lorem ipsum 1
- ☒ Lorem ipsum dolor 4
- ☒ Lorem ipsum dolor si 8
- ☒ Lorem ipsum 8
- ☒ Lorem ipsum 2

Mis peticiones



4 ENVIADAS
pendientes

[Ver todas las peticiones solicitadas](#)



8 ATENDIDAS
sin leer



2 RECIBIDAS
pendientes

[Ver todas las peticiones recibidas](#)

23 tipos de servicios



Apertura de no conformidad

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem.

[Sugerencias y quejas](#) [Departamento de personas](#)

[Saber más](#)

[Realizar petición](#)



Aplicaciones informáticas

A través de este servicio se pueden realizar solicitudes de mantenimiento y mejora de las aplicaciones informáticas como la intranet, el ERP o la web. Tu petición será recepcionada y revisada por el servicio de soporte.

[Sugerencias y quejas](#) [Departamento de personas](#)

[Saber más](#)

[Realizar petición](#)



Consultas a DPO

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled.

[Saber más](#)

[Realizar petición](#)

○ Detalle de un servicio

Cada servicio dispondrá de una esta página en la que se explica su naturaleza y funcionamiento por medio de preguntas-respuestas.

La disposición de la página incluye en la parte superior derecha un botón desde el que se puede crear la petición y una pestaña desde donde enlazar con el listado de las peticiones realizadas por la persona usuaria que tiene activa la sesión en la Intranet.

Así mismo, se muestra el número de peticiones solicitadas y recibidas (solo en caso de que tenga un rol en el que puede recibir solicitudes) que enlazadas a sus respectivos listados. En la disposición de ejemplo dicho elemento se sitúa en la parte inferior de la página.

Inicio > Servicios > Aplicaciones informáticas

Aplicaciones informáticas

A través de este servicio se pueden realizar solicitudes de mantenimiento y mejora de las aplicaciones informáticas como la intranet, el ERP o la web. Tu petición será recepcionada y revisada por el servicio de soporte informático en el mismo día.

- ¿Qué puedo solicitar?
- ¿Quién lo puede solicitar?
- ¿Cuándo se resolverá mi solicitud?
- ¿Por qué tengo que utilizar esta herramienta?
- Teléfonos de interés

¿Qué puedo solicitar?

Cualquier tipo de necesidad de mantenimiento de las aplicaciones informáticas, tanto si se trata de una necesidad de **cambio o mejora**, como si se trata de un **error** de la aplicación.

¿Quién lo puede solicitar?

El **soporte ante errores** que ocurren al usar aplicaciones informáticas puede ser solicitado por cualquier persona.

Las **solicitudes de cambios o mejoras** sobre las aplicaciones informáticas se **deben canalizar a través las personas responsables** de las aplicaciones:

Business Intelligence	Cualquier persona
-----------------------	-------------------

¿Cuándo se resolverá mi solicitud?

La utilidad incorpora una serie de estados y fechas que permiten realizar un seguimiento de la resolución de la petición.

La solicitud será recepcionada y revisada por el servicio de soporte informático en el mismo día.

Ver mis solicitudes enviadas

¿Por qué tengo que utilizar esta herramienta?

Para poder gestionar de forma eficiente el servicio de mantenimiento de aplicaciones informáticas, es imprescindible llevar un control de todas las solicitudes de cara a asegurarnos de que, se

Realizar petición

Teléfonos de interés

Los números de soporte telefónico de los diferentes sistemas son:

ERP Dynamics NAV	8035
Sharepoint	8028

Mis peticiones

4 ENVIADAS
pendientes

Ver todas las peticiones solicitadas

8 ATENDIDAS
sin leer

2 RECIBIDAS
pendientes

Ver todas las peticiones recibidas

Realizar petición

Ir a mis peticiones

Responsable

CG

Equipo

AA

EH

IS

Procesos relacionados

9 Gestión de los sistemas de información

○ Realizar petición

Para lanzar una solicitud será necesario rellenar un formulario con los campos requeridos. Actualmente todos los servicios tienen una serie de campos que son comunes a todos los servicios y otros campos particulares del servicio concreto.

En este caso se muestra un ejemplo para el servicio de solicitud de mejoras y atención a incidencias de aplicaciones informáticas:

[Inicio](#) > [Servicios](#) > [Aplicaciones informáticas](#) > Realizar petición

Realizar petición

Completa los datos

[Ver detalles](#)

Título

Indica de manera breve y descriptiva la petición.

Descripción

Indica qué se solicita, dónde y cómo. Revisa que se incluye toda la información necesaria y completa para que el servicio de soporte pueda realizar el trabajo.

Área desde la que se realiza la solicitud

- ☐ Dirección General
- ☐ Personas y Servicios Generales
- ☐ Jurídico
- ☐ ECO-FIN
- ☐ Procesos, Comunicación Externa y Sistemas
- ☐ Técnico
- ☐ Atención al Cliente

Sistema de información de la petición

- ☐ Business Intelligence
- ☐ ERP Dynamics NAV
- ☐ Intranet
- ☐ Sistema de Gestión de Personas
- ☐ Web de Visesa

Sistema de información de la petición

- ☐ Business Intelligence
- ☐ ERP Dynamics NAV
- ☐ Intranet
- ☐ Sistema de Gestión de Personas
- ☐ Web de Visesa

[Ver detalles](#)

Prioridad · Opcional

- ☐ Crítica
La persona afectada no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.
- ☐ Alta
La productividad se ve notablemente afectada.
- ☐ Normal
Prioridad por defecto.
- ☐ Baja
La solicitud no tiene un impacto inmediato sobre la productividad.

Fecha de vencimiento · Opcional

Fecha para cuando es imprescindible que esté finalizada la petición. Esta fecha no compromete a la resolución.



Archivos adjuntos · Opcional

Puedes añadir un pantallazo o documento explicativo arrastrando el archivo o pulsando en 'Añadir documento'.


[Añadir documento](#)
[Enviar petición](#)
[Guardar como borrador](#)

A2.4. Área personal

La creación de un área personal donde se agregue la información relevante para cada persona es una de las aportaciones funcionales identificadas en el trabajo con las personas usuarias de la Intranet. En esta página se recogerían enlaces a las herramientas habituales, las peticiones de servicio, datos personales, etc.

Según la disposición propuesta en el ejemplo, en la parte superior de la página la persona usuaria puede personalizar sus herramientas (lo que tendría reflejo en su visión de la página Home). En la parte central puede ver un listado de las peticiones realizadas (y recibidas según sea su rol) y también puede personalizar las notificaciones que quiere recibir. En la parte derecha de la página puede editar su foto de perfil y seleccionar el idioma preferente de contacto. Más abajo, puede enlazar con sus planes de formación y datos laborales.

Mientras que en la parte inferior de la página se ubica un enlace para acceder al mapa de procesos de Visesa.

[Inicio](#) > [Área personal](#)

Área personal

Mis herramientas

[Personalizar](#)

Presencia

Pixel

WebSMS

Portal EJV

Traductor neuronal

Mis peticiones

4 ENVIADAS pendientes
[Ver todas las peticiones solicitadas](#)

8 ATENDIDAS sin leer

2 RECIBIDAS pendientes
[Ver todas las peticiones recibidas](#)

Solicitadas Recibidas

Mis peticiones solicitadas

[Ver todas](#)

Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas **Pendiente**

Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas **Pendiente**

Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas **Pendiente**

Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas **Pendiente**

Notificaciones

Personaliza las notificaciones que quieres recibir.

[Configurar notificaciones](#)



Silvia Miranda Ferrer
Responsable de Obra

Departamento Técnico

Central Visesa

945 21 40 50

654 544 544

silvia.m@visesa.eus

¿Conmigo en Euskera?: [Sí](#)

[¿Por qué no puedo editar todos los datos?](#)

Formación

Consulta tus planes de formación.

[Ver planes de formación](#)

Datos laborales

Consulta tus datos laborales.

[Ver datos laborales](#)

Descubre el mapa de procesos de Visesa
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the...
[Ir al mapa de procesos](#)

○ Mis peticiones

Cuando una persona entra a ver sus peticiones solicitadas tiene acceso directo a todas las peticiones solicitadas agrupadas, pero filtrables por distintos campos: estado, tipo servicio...

En el siguiente ejemplo se muestra una propuesta de disposición de la página de mis peticiones:

[Inicio](#) > [Área personal](#) > Mis peticiones

Mis peticiones

 Ir a mis servicios

Solicitadas Recibidas

Filtrar por

☒ Todas las peticiones solicitadas 31

Estado

- ☒ Borradores 1
- ☒ Pendientes 4
- ☒ En proceso 1
- ☒ Completadas 24
- ☒ Canceladas 1

Tipo de servicio

- ☒ Apertura de no conformidad 2
- ☒ Asuntos jurídicos 4
- ☒ Catering 8
- ☒ Personas 2
- ☒ Procesos 12
- ☒ Servicios generales 3

31 peticiones solicitadas

Más recientes primero ▾



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

Pendiente



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

Pendiente



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

Completada



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

En proceso



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

Cancelada



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

Pendiente



Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

Borrador



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

En proceso



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

Completada



Soporte Informático
Alta de usuario VPN para Inetum
Petición 1284 hace 6 horas

En proceso

< 1 2 3 4 5 ... 10 >

Mis peticiones recibidas

Las personas que tienen rol de gestoras de solicitudes de servicio también pueden acceder a las peticiones que han recibido y cuya resolución deben gestionar. Al igual que en el caso de las peticiones solicitadas, se cree conveniente visualizarlas de forma agrupada con sus datos básicos, pero siempre pudiendo filtrarlas por los campos adecuados.

Inicio > Área personal > Mis peticiones

Mis peticiones

Solicitadas Recibidas

Ir a mis servicios

Filtrar por

☒ Todas las peticiones recibidas 25

Estado

☒ Pendientes 4

☒ En proceso 2

☒ Completadas 14

☒ Canceladas 5

Tipo de aplicaciones informáticas

☒ Business Intelligence 6

☒ ERP Dynamics NAV 6

☒ ERP Navision 2

☒ Espacio Reserva de Recursos 4

☒ Intranet 3

Tipo de apertura de no conformidad

☒ No conformidad general 4

☒ Auditoria externa (Observación) 1

25 peticiones recibidas

Más recientes primero

	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	Pendiente
	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	Pendiente
	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	Completada
	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	En proceso
	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	Cancelada
	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	Pendiente
	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	En proceso
	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	Completada
	Soporte Informático Alta de usuario VPN para Inetum Petición 1284 Business Intelligence Pascual Castello Tovar Prioridad normal hace 6 horas	En proceso

< 1 2 3 4 5 ... 10 >

A2.5. Mapa de procesos

Otro de los elementos clave de la Intranet, es el mapa de procesos. La actividad de Visesa se estructura en torno a 12 procesos y 4 subprocesos, cada uno de los cuales dispone un espacio de proceso propio en el que se recoge una descripción del proceso y su organización, su documentación, equipos de trabajo con sus espacios de colaboración, etc.

Todos los procesos y la relación entre ellos se recogen en una representación gráfica, desde la cual hay acceso al espacio de cada uno de los procesos, así como los procesos seleccionados por la persona usuaria como favoritos, los cuales podrían mostrarse en la Home de forma personalizada. También se ofrece acceso a un listado con Todos los procesos y al árbol de documentación de todos los procesos.

[Inicio](#) > [Mapa de procesos](#)

Mapa de procesos

[Todos los procesos](#) [Documentos](#)



Procesos favoritos

- 2

Planificación y seguimiento de la promoción ☆
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry.
Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text...



[Ver detalles](#) [Ver documentación](#)
- 3

Planificación y seguimiento de la rehabilitación, renovación y regeneración ☆
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting...



[Ver detalles](#) [Ver documentación](#)

Todos los procesos

- 1

Gestión estratégica
Nuestro objetivo es garantizar que la estrategia y los procesos de Visesa están alineados con el mandato de Gobierno Vasco.



 Ver detalles

 Ver documentación
- 2

Planificación y seguimiento de la promoción ☆
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry.
Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text...



 Ver detalles

 Ver documentación
- 3

Planificación y seguimiento de la rehabilitación, renovación y regeneración ☆
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting...



 Ver detalles

 Ver documentación
- 4

Gestión de servicios energéticos
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry.
Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text...



 Ver detalles

 Ver documentación
- 5

Gestión de la innovación en productos y servicios
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry.
Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text...



 Ver detalles

 Ver documentación

○ Documentación de procesos

[Inicio](#) > [Mapa de procesos](#)

Mapa de procesos

Todos los procesos **Documentos**

+ Nuevo Cargar ... Todos los documentos			
	Nombre	Modificado	Modificado por
	1. Gestión estratégica	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	2. Planificación y seguimiento de la promoción	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	3. Planificación y seguimiento de la rehabilitación, renovación y regeneración	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	4. Gestión de servicios energéticos	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	5. Gestión de la innovación en productos y servicios	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	6. Sistemas de gestión	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	7. Gestión jurídica	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	8. Atención grupos de interés externos	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	9. Gestión de los sistemas de información	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	10. Gestión de la infraestructura	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	11. Gestión de las personas	10/02/2022	Alberto Arzamendi
	12. Gestión económico financiera	10/02/2022	Alberto Arzamendi

○ Detalle de un proceso

[Inicio](#) > [Mapa de procesos](#) > 1. Gestión estratégica

1. Gestión estratégica

☆ Añadir a favoritos

🔔 Activar notificaciones

Descripción Documentos

Info del objetivo y del valor añadido del proceso_Amet minim mollit non deserunt ullamco est sit aliqua dolor do amet sint. Velit officia consequat duis enim velit mollit. Exercitation veniam consequat sunt nostrud amet.

↓ [Documentos destacados](#)

↓ [Mis documentos favoritos](#)

↓ [Noticias relacionadas](#)



Servicios relacionados

⊗ Servicio 1

⊗ Servicio 2

Responsable

CQ Carlos Quindós

Coordinador

GC Goretti García

Equipo

AA Alberto Arzamendi

EH Evedio Hériz

IS Ibon Samaniego

NM Nerea Morgado

PT Paz Torquemada

Invitados

👤 Externos

Espacios colaborativos relacionados

Documentos destacados

[Ver todos](#)

⊗ Mapa Ciclo Estratégico
Modificado hace 2 días por Amaya Reus Menchen

⊗ Reporting a Viceconsejería
Modificado hace 2 días por Amaya Reus Menchen

Mis documentos favoritos

[Ver todos](#)

⊗ Título del documento
Modificado hace 2 días por Amaya Reus Menchen

⊗ Título del documento
Modificado hace 2 días por Amaya Reus Menchen

⊗ Título del documento
Modificado hace 2 días por Amaya Reus Menchen

⊗ Título del documento
Modificado hace 2 días por Amaya Reus Menchen

Noticias relacionadas

[Ver todas](#)

+ Añadir noticia



1. Gestión estratégica
Resultado votación proyectos solidarios
La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...
Arantza Alonso hace 4 horas 4 16



1. Gestión estratégica
Resultado votación proyectos solidarios
La finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres ancianas de Shabunda ha sido el proyecto ganador con 19 votos, frente a 10 votos conseguid...
Arantza Alonso hace 4 horas 4 16

○ Detalle de un proceso. Documentación

[Inicio](#) > [Mapa de procesos](#) > 1. Gestión estratégica

1. Gestión estratégica

Descripción Documentos

+ Nuevo ↑ Cargar ... Todos los documentos			
Nombre	Modificado	Modificado por	
01 - Revisión por la dirección	10/02/2022	Alberto Arzamendi	
02 - Informes CJO ADM	10/02/2022	Alberto Arzamendi	
03 - Plan estratégico	10/02/2022	Alberto Arzamendi	
04 - Plan de gestión	10/02/2022	Alberto Arzamendi	
05 - Comité de dirección	10/02/2022	Alberto Arzamendi	
06 - Departamento de vivienda	10/02/2022	Alberto Arzamendi	
07 - Programas ambientales	10/02/2022	Alberto Arzamendi	
Políticas	10/02/2022	Alberto Arzamendi	