PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de los servicios de análisis, diseño, construcción e implantación del nuevo modelo de Desarrollo Profesional del personal adscrito a Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2023/00649

ÍNDICE Página

1 OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1 Introducción 4
1.2 Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 5
1.3 Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 5
1.4 Procedimiento de adjudicación 7
2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 8
2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 8
2.2 Alcance del contrato 8
2.2.1 Análisis y Diseño 8
2.2.2 Parametrización, adaptación y desarrollo de la solución 9
2.2.3 Implantación y despliegue 9
3 LOTES 11
3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos 11
4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 12
5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE 13
5.1 Requisitos normativos por lote 13
6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 14
6.1 Requisitos funcionales 14
6.1.1 Gestión interna de las convocatorias de Desarrollo Profesional 15
6.1.2 Nuevo Portal de Desarrollo Profesional 17
6.2 Requisitos tecnológicos 17
6.2.1 Requisitos tecnológicos generales 17
6.2.2 Infraestructura tecnológica 19
6.2.3 Estándares 22
6.3 Metodología 22
7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 23
7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote 23
7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote 23
7.3 Número máximo de lotes a los que licitar 23
7.4 Número máximo de adjudicatarios por lote 23
8 VARIANTES TÉCNICAS 24
9 MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 25
9.1 Muestras 25
9.1.1 Forma de presentación 25
9.1.2 Normas para la identificación de las muestras 25
9.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos) 25

9.2 Presentación de producto 25
9.3 Visita de obra 25
10 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA EN MARCHA 26
10.1 Ubicación del equipo de trabajo 26
10.2 Plazos de entrega 26
10.3 Plan de puesta en marcha 26
11 MODELO DE GESTIÓN 27
11.1 Modelo organizativo 27
11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 27
11.2.1 Veracidad de los datos 27
11.2.2 Currículo de los componentes del equipo de trabajo 28
11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 28
12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 29
12.1 Condiciones de ejecución 29
12.2 Modelo de control y seguimiento 29
12.3 Plan de trabajo 29
13 ANEXO I. DIRECTRICES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (DET) 30
13.1 Especificaciones para desarrollo 30
13.1.1 Arquitectura de Referencia 30
13.1.2 Directrices de Desarrollo 32
13.2 Directrices tecnológicas de IOC 37
13.2.1 Entorno tecnológico 37
13.2.2 Dispositivos de entrada/salida 40
13.2.3 Seguridad, acceso, autenticación y autorización 41
13.2.4 Monitorización 42
13.2.5 Backup/Restore 43
13.3 SAP ECC: Componentes 44
13.4 Interoperabilidad 48
13.4.1 Servicios Web 49
13.4.2 Gestor de Eventos 51
13.5 Business Intelligence 53
13.6 Soluciones móviles 53
13.6.1 Tecnologías Cliente 54
13.6.2 Tecnologías Servidor 54
13.7 Directrices SQA: Aseguramiento de la calidad del software 55
13.7.1 Calidad Interna 55
13.7.2 Calidad Externa 56
13.7.3 Calidad de uso 58
14 ANEXO II. CUESTIONARIO PERSONAL 61

1 OBJETO DEL CONTRATO

1.1 Introducción

El sistema de desarrollo profesional en Osakidetza se enmarca dentro de la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación sanitaria de Euskadi, artículos 25, 26, 27 y 28 que componen el capítulo III de régimen de personal, así como en la Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud y Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de Ordenación de las profesiones sanitarias, en coherencia con la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto marco del personal estatutario de los Servicios de Salud, y responde a la política del Departamento de Sanidad de la Comunidad Autónoma Vasca en su propósito de «abordar mecanismos de desarrollo profesional que acrediten y reconozcan los logros individuales y encontrar la mejor combinación entre participación, autonomía y corresponsabilidad».

Dentro del marco legal de referencia, se dictaron las normas que regulan el desarrollo profesional del personal de Osakidetza, contenidas en el Decreto 395/2005, de 22 de noviembre, por el que se regula el desarrollo profesional de los profesionales sanitarios del grupo profesional A.1. Facultativo médico y técnico, el Decreto 35/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el desarrollo profesional de los profesionales sanitarios del grupo profesional B.1. Diplomados Sanitarios y el Decreto 248/2007, de 26 de diciembre, por el que se regula el desarrollo profesional de los profesionales no sanitarios y los del área sanitaria de Formación Profesional de Grado Superior y Medio. Estas normas fueron complementadas por el Decreto 106/2008, de 3 de junio, por el que se aprueba el Acuerdo Alcanzado en la Mesa Sectorial de Sanidad, en su reunión del día 14 de marzo de 2008.

La implantación del modelo de Desarrollo Profesional en Osakidetza se llevó a cabo mediante diferentes convocatorias publicadas y resueltas entre 2006 y 2009, tras lo cual se publican en el año 2012 las resoluciones de convocatoria ordinaria de evaluación y reconocimiento del nivel de desarrollo profesional para los y las profesionales de Osakidetza. Estas convocatorias ordinarias fueron suspendidas en el año 2014, acordándose su reactivación en virtud de sentencia firme, finalizando en el año 2019, con el reconocimiento de los niveles correspondientes a todos los efectos.

Transcurrido un periodo de 10 años sin realización de las convocatorias anuales previstas en los Decretos citados, reguladores del desarrollo profesional para el personal de Osakidetza, con fecha 8 de julio de 2021, en sesión extraordinaria de la Mesa Sectorial de Sanidad, se alcanzó un acuerdo para la realización de una convocatoria extraordinaria de desarrollo profesional, con el fin de paliar los efectos negativos de la falta de convocatorias desde el año 2012 para los y las trabajadores y trabajadoras de Osakidetza, y acordando el inicio de un proceso negociador para **la implantación de un nuevo modelo de evaluación y reconocimiento de los niveles de desarrollo profesional**.

Este Acuerdo **conlleva la adaptación** de los Decretos 395/2005, de 22 de noviembre; 35/2007 de 27 de febrero y 248/2007, de 26 de diciembre, **en lo referente a los requisitos y procedimiento evaluador y efectos económicos del reconocimiento de nivel de desarrollo profesional.**

1.2 Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

El Decreto 60/2022, de 10 de mayo, por el que se aprueba el Acuerdo alcanzado en la Mesa Sectorial de Sanidad, del Gobierno Vasco, dispone:

1. Aprobar el Acuerdo adoptado en el seno de la Mesa Sectorial de Sanidad de fecha 8 de julio de 2021, en orden a la realización, con carácter excepcional y por una única vez, de una convocatoria extraordinaria de desarrollo profesional, en los términos establecidos en el citado Acuerdo, que se incorpora como Anexo al presente Decreto.
2. Aprobar asimismo el citado Acuerdo, en orden a la realización de convocatorias en siguientes ejercicios **hasta la implantación de un nuevo procedimiento de evaluación y reconocimiento de nivel de desarrollo profesional**.

Así pues y una vez lanzada en junio de 2022 la convocatoria extraordinaria indicada en la disposición primera, queda pendiente ejecutar lo indicado en la disposición segunda.

La actual aplicación de Desarrollo Profesional está tecnológicamente obsoleta, por lo que no puede dar cabida con garantía a una próxima convocatoria, ni con el modelo anterior, ni con el nuevo modelo de desarrollo profesional. Además, y en relación con la disposición segunda, relativa la implantación de un nuevo procedimiento de evaluación y reconocimiento de nivel de desarrollo profesional, indicar que la negociación sobre el nuevo desarrollo profesional quedó cerrada en el mes de noviembre 2022.

Por todo lo expuesto anteriormente, el objeto del presente expediente de contratación consiste en la **contratación de los servicios de análisis, diseño, construcción e implantación del nuevo modelo de desarrollo profesional del personal adscrito a Osakidetza,** cuyas características principales están descritas en el presente pliego de prescripciones técnicas.

1.3 Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La Subdirección de Informática y Sistemas de Información de la Dirección General de Osakidetza en el servicio de Aplicaciones de Negocio, área de Sistemas de Información de RRHH, dispone de un total de 7 efectivos, de los cuales 3, se han incorporado el pasado 10/1/2023, careciendo 2 de ellos de conocimientos y experiencia en el entorno SAP, plataforma principal de soporte a los SI de Recursos Humanos.

Este equipo, gestiona y coordina todas las necesidades de RRHH de Osakidetza (más de 35.000 profesionales), que se materializa tanto en la ejecución de nuevos proyectos, como en el soporte, coordinación y gestión de la demanda del entorno de 30 Sistemas de Información, de la magnitud y criticidad de: la Gestión de la Nómina de Osakidetza, la Gestión de los Procesos Selectivos (OPEs, Concursos de Traslados Abierto y Permanente, Listas de Contratación) y el Portal del Empleado, entre otros.

Entre las funciones de este equipo de trabajo, no está el desarrollo de aplicaciones, ya que ni se dispone de la dimensión suficiente para abordar esta tarea, ni del nivel de especialización tecnológica necesario para estar alineado con las tecnologías emergentes de mercado, de soporte a los nuevos sistemas.

En este sentido, el mantenimiento del sistema de información de Desarrollo

Profesional, durante los últimos 10 años, ha sido encomendado a un proveedor, tal y como se refleja en los siguientes expedientes de contratación:

- Nº. G/204/20/1/1046/OSC1/0000/082012
- Nº. G/204/20/1/1206/OSC1/0000/082016
- Nº. 2021/00696

Así pues y al objeto de cubrir los servicios solicitados en el presente expediente de "**Análisis, diseño, construcción e implantación del nuevo modelo de Desarrollo Profesional", cuyo backend se soporta en la plataforma SAP,** Osakidetza requiere disponer como proveedor de un partner SAP reconocido en España que pueda acreditar su especialización en **SAP Competency Framework** en la siguiente solución:

- **Human Capital Management: nivel expert**

Solo un proveedor con esta especialización puede garantizar la experiencia en los servicios solicitados y tiene capacidad para proveer perfiles expertos y con conocimiento para abordar el desarrollo requerido en la plataforma SAP de Osakidetza. La complejidad del proyecto, que combina el desarrollo de un frontal web, desarrollo e integración con el Backend SAP y otros sistemas de información de Osakidetza, hace necesario disponer del apoyo de un proveedor especialista en la plataforma SAP para la ejecución del proyecto.

Por ello se concluye:

- Que el personal al servicio de las Organizaciones Públicas tiene ya funciones y tareas asignadas, por lo que las tareas requeridas para este proyecto, no pueden ser ejecutadas con medios propios por escasez de recursos, aun habiendo crecido el equipo en efectivos.

- Que, dada la complejidad y el nivel de especialización requerida, se hace imposible que Osakidetza asuma los trabajos objeto de este expediente de contratación, de forma interna con medios propios. Al final del proyecto se realizará una transferencia de conocimiento y formación al equipo técnico de Osakidetza, de manera que pueda mantenerse operativo posteriormente, el nuevo sistema de información desarrollado.

- Que la gestión y coordinación del proyecto la realizarán efectivos de la Subdirección de Informática de la Dirección General de Osakidetza, que alineados con el área usuaria y con amplio conocimiento del negocio interno, garantizarán el cumplimiento de los requisitos del proyecto, traduciendo las necesidades del negocio al proveedor de tecnología.

- Que, la actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno vasco, y no disponiendo Osakidetza de personal cualificado ni personal suficiente para llevar a cabo las acciones enmarcadas dentro del presente contrato se propone contratar a una empresa especializada que cuente con los medios técnicos y recursos personales suficientes para poder llevar a cabo el mismo.

Por todo ello, se considera que queda debidamente acreditada la insuficiencia de medios materiales y personales para llevar a cabo las diversas prestaciones que son objeto del mismo, que su objeto y contenido son los más apropiados para su realización,

y que la relación de personal y sus condiciones son las idóneas para la prestación adecuada del servicio.

1.4 Procedimiento de adjudicación

El procedimiento de adjudicación seleccionado para el presente expediente de contratación es el procedimiento **ABIERTO**.

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Las organizaciones destinatarias son todas las organizaciones de la red.

Los servicios solicitados se prestarán, principalmente, en las instalaciones del adjudicatario, aunque también se podrán prestar en las organizaciones de Osakidetza.

2.2 Alcance del contrato

El alcance de este proyecto de implantación abarca las tareas necesarias para llevar a cabo todos los servicios demandados en el presente pliego de bases técnicas, las cuales se agrupan en las siguientes líneas de trabajo:

- Análisis y diseño
- Parametrización, adaptación y desarrollo de la solución
- Implantación y despliegue

Así mismo, cabe señalar que los trabajos de implantación, integración o migración de datos no suponen en ningún caso servicios añadidos, sino que resultan imprescindibles para la puesta en marcha del software objeto del contrato.

No se incluyen en el proyecto los suministros de hardware y elementos de telecomunicaciones necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema global.

Para llevar a cabo las tareas detalladas anteriormente, el licitador pondrá a disposición de Osakidetza todos los recursos humanos y técnicos necesarios en cada momento.

A continuación, se desarrollan las líneas de trabajo indicadas.

2.2.1 Análisis y Diseño

Esta primera línea de trabajo hace referencia al ***análisis y diseño de la solución*** conforme a los requisitos funcionales y tecnológicos especificados en este pliego de bases técnicas.

El licitador deberá incluir en su propuesta la realización de tareas de análisis sobre los siguientes aspectos:

- **Análisis del ciclo completo de una convocatoria de Desarrollo Profesional**, con objeto de diseñar las alternativas más adecuadas para su implementación en el nuevo sistema de información.

- **Definición y diseño de la arquitectura del nuevo sistema de información**, el cual dará cobertura al nuevo modelo de Desarrollo Profesional y de las necesidades de sistemas, componentes y elementos de software que garanticen la escalabilidad y continuidad del servicio. Se deberá incluir una descripción detallada de la infraestructura requerida para los diferentes entornos de trabajo. En cualquier caso, el diseño de arquitectura planteado deberá tener el visto bueno de Osakidetza.

- **Definición del modelo de integración propuesto**, el cual deberá cumplir los estándares descritos en el ANEXO I, e integrar los sistemas que se detallan en el capítulo 6 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.2.2 Parametrización, adaptación y desarrollo de la solución

Esta línea de trabajo consiste en la construcción de la solución según los requerimientos indicados en la línea de análisis, diferenciando las tareas de construcción y parametrización en dos ámbitos:

- **Nuevo Portal de Desarrollo Profesional,** frontend web de navegación de los usuarios
- **Gestión interna del desarrollo de las convocatorias de Desarrollo Profesional** que se implantará sobre el sistema **SAP ECC** ya existente.

Esta línea de trabajo consiste en el ***desarrollo de la solución*** en base a los requerimientos establecidos por la fase de análisis. En este sentido, dentro de esta segunda etapa de proyecto se realizarán al menos las siguientes actividades:

- Desarrollo del nuevo Portal de Desarrollo Profesional.
- Parametrización y desarrollo del proceso completo de la gestión interna de una convocatoria de desarrollo profesional (fase de inscripción, requisitos, calificación / definición de formularios y fichas de evaluación, fases de publicación de resultados y de subsanación de errores / gestión de reclamaciones, … etc.).
- Construcción de la capa de servicios para la integración con otros sistemas de información.
- Diseño y ejecución de pruebas integradas, incluyendo casos de uso end-to-end.
- Diseño y realización de pruebas de rendimiento y carga del nuevo sistema.

Una de las actividades más importantes a realizar durante esta fase de proyecto es la parametrización del sistema SAP ECC de acuerdo con el modelo definido en la línea de análisis y la arquitectura de integración propuesta, además de los desarrollos que fueran necesarios para dar cobertura a los requisitos funcionales establecidos. En cualquier caso, la alineación con el estándar de SAP ECC será una **prioridad**, con lo que no se admitirá la implantación en Osakidetza de desarrollos que hayan podido realizarse en otros clientes.

La adaptación del sistema SAP será integral, abarcando todas aquellas actividades que fueran necesarias para una óptima implantación. En cualquier caso, para estas tareas se tendrán en cuenta la directrices y especificaciones técnicas detalladas en el ANEXO I de este pliego de prescripciones técnicas.

2.2.3 Implantación y despliegue

Esta línea de trabajo conlleva las tareas necesarias para llevar a cabo el ***arranque productivo del sistema***, así como el soporte post-productivo subsiguiente.

En el despliegue de la solución deberán incluirse al menos las siguientes actividades:

- Definición de la estrategia de despliegue y comunicación de la nueva solución.
- Seguimiento y control de los resultados del despliegue, resolución

de incidencias, etc.
- Soporte técnico de sistemas y atención al funcionamiento y rendimiento eficiente de la solución implantada y de los entornos de soporte de la misma.
- El adjudicatario deberá colaborar en el diseño de los procedimientos de atención utilizando los canales y medios habituales que propone Osakidetza.
- Optimización y mejora de la solución implantada.
- Formación.

La planificación, gestión y ejecución de la formación correrá a cargo del proveedor, que formará directamente a los siguientes tipos de usuarios:
- **Formación a formadores**. El adjudicatario formará a los referentes dentro del personal de Osakidetza que indique la dirección del proyecto. La formación deberá ser la suficiente para que los referentes puedan realizar la formación en cascada. Esta formación se realizará antes de la puesta en marcha del nuevo sistema.
- **Formación técnica**. Orientada al departamento de informática y enfocada a la administración de la aplicación y a las herramientas de desarrollo y programación inherentes, si es que las hubiera. Esta formación se realizará antes de la puesta en marcha del sistema.

La documentación de los cursos de formación, así como la documentación y guías de uso de las diferentes funcionalidades que ofrezca la aplicación ofertada es tarea del proveedor, que deberá proporcionar puntualmente antes de que cualquier formación tenga lugar o cualquier funcionalidad entre en producción.

El licitador entregará en la oferta una planificación detallada que explique el alcance de los contenidos de formación y en el que se deberá indicar el número de horas previstas de formación para los usuarios y para el personal de informática. Este número de horas es orientativo y en ningún caso será el límite de horas a impartir si la formación no ha llegado al nivel adecuado para la adopción de sistema.

Antes del cese o finalización de este contrato, el adjudicatario deberá garantizar el proceso de **transferencia de conocimiento**, mediante la entrega de la documentación que se estime oportuna e impartiendo unas sesiones de capacitación/formación sobre la solución ofertada, incluyendo al personal operativo que designe Osakidetza.

3 LOTES

3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos

No procede.

4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objetos de esta contratación está conformado, en particular, por las siguientes normativas:

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa de Administración Digital.

5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE

5.1 Requisitos normativos por lote

No procede.

6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1 Requisitos funcionales

Dado el carácter integral que ha de tener la solución objeto del presente expediente de contratación, a continuación, se desarrollan algunas de las características básicas que ha de tener la nueva aplicación, así como una visión generalista del ciclo de vida de una convocatoria de desarrollo profesional.

El objeto de este contrato es llevar a cabo el análisis, diseño y construcción de una plataforma que dé cobertura al nuevo modelo de desarrollo profesional para el personal de Osakidetza, con las siguientes características fundamentales:

- La gestión informática del nuevo modelo de desarrollo profesional girará en torno a una **evaluación de datos de actividad asistencial y no asistencial**, evaluación de méritos, valoraciones en base a fórmulas y otros criterios de evaluación de estimación reglada. A su vez, también incluirá una fase normalizada de evaluación del desempeño.

- Uno de los objetivos principales del nuevo sistema de información es la búsqueda de la **objetividad en la baremación de los diferentes criterios de evaluación**. En ese sentido, y ligado con el punto anterior, será necesario integrar el nuevo aplicativo con las herramientas de actividad asistencial de Osakidetza (OSABIDE, OSANAIA, …).

- A su vez, también será necesario poder explotar la propia información que esté disponible en los sistemas de información de gestión (SAP ECC, fundamentalmente), por ejemplo, información de servicios prestados, niveles de desarrollo profesional ya alcanzados, … etc.

- Debe conseguirse una cierta flexibilidad y agilidad a la hora de configurar los diferentes escenarios y formularios de evaluación de desarrollo profesional:
  - Escenarios descentralizados de calificaciones.
  - Formularios configurables por el cliente.
  - Posibilidad de personalización a nivel de empleado.

- De la misma manera, este nuevo modelo facilitará la valoración automática de los diferentes bloques de evaluación, compuestos a su vez por ítems/subítems y criterios/subcriterios de evaluación.

- También abrirá la puerta a escenarios de valoración 180º, 360º, valoraciones parciales, … etc., así como dar la posibilidad de combinar varias evaluaciones.

- Se incluirá la funcionalidad asociada a workflows de aprobación.

- El resultado final de la evaluación se integrará con la gestión de la remuneración (bonus, incrementos, … etc.).

6.1.1 Gestión interna de las convocatorias de Desarrollo Profesional

6.1.1.1 Fase de Evaluación

La fase de Evaluación del desarrollo profesional consta de tres bloques:

- **Primer Bloque:** En este bloque se incluye la evaluación de la actividad desarrollada con comparativas, tanto a nivel de organización como a nivel de Osakidetza de forma global. En algunos ítems de actividad, desempeño y dominio profesional, la evaluación se realizará mediante un sistema de evaluación de desempeño que proporcione criterios objetivos y transparentes y que permitan la evaluación mediante técnicas cualitativas y cuantitativas.

- **Segundo bloque:** Este bloque incluye la evaluación de los apartados de formación, docencia e investigación incluidos y validados en SAP ECC y en la actual aplicación de Curriculum Vitae.

- **Tercer Bloque:** En este bloque están incluidos los apartados de implicación y compromiso que se evaluarán mediante datos de la plataforma de Curriculum Vitae y SAP ECC, así como algunos ítems que permitan la evaluación mediante técnicas cualitativas y cuantitativas.

Para el reconocimiento de nivel se requerirá una puntuación mínima por bloque que deberá ser superada y unos requisitos de permanencia para poder acceder al siguiente nivel y percibir el complemento.

6.1.1.2 Complemento de Carrera Profesional

El grado de desarrollo profesional determina la percepción del complemento de carrera profesional establecido en la estructura retributiva entre las retribuciones complementarias de los y las profesionales de Osakidetza.

Para cada nivel de cada grupo profesional se establecerá en cada convocatoria el importe en concepto de complemento de carrera profesional abonables.

Los importes se podrán actualizar de conformidad con lo que dispongan las leyes de presupuestos o disposiciones aplicables.

En todo caso, los efectos económicos de cada nivel reconocido lo serán, en todo caso, según lo que establezca la convocatoria. El ascenso de una persona profesional de Osakidetza a un grupo profesional diferente al que tuviera reconocido, no afectará al nivel de desarrollo profesional que tenga reconocido en tanto no sea encuadrado en otro de nivel superior. En ningún caso, se podrá percibir de forma simultánea el complemento de desarrollo por más de una escala profesional. El reconocimiento de desarrollo profesional se referirá al grupo de pertenencia, aun cuando se hayan desempeñado funciones en grupos profesionales superiores.

6.1.1.3 Procesos a Implantar

Los procesos a implantar en el Sistema de Desarrollo Profesional de Osakidetza son los siguientes:

- **Encuadramiento de niveles**
  Se configurarán formularios flexibles diferenciados por grupos profesionales para valorar los méritos de encuadramiento de nivel de las solicitudes registradas en la nueva web de desarrollo profesional. La valoración previa será accesible junto con el formulario, disponiendo de diferentes estados para su gestión, y con formato imprimible para su comunicación a la persona empleada y su posterior carga en el sistema.

  Se definirán ponderaciones por grupos de criterios de evaluación y puntuaciones mínimas / máximas por criterios de evaluación.

  Se definirán métodos de valoración automática de criterios:
  - Servicios prestados.
  - Actividad (asistencial y no asistencial) de los sistemas de información de Osakidetza.
  - Información registrada en la aplicación de Curriculum Vitae.
  - Datos de Implicación y Compromiso.

  Se informará al profesional tanto de los méritos acreditados como de los resultados finales del encuadramiento de nivel.

- **Definición de fichas y formularios de evaluación**
  Configuración flexible y dinámica de fichas y formularios de evaluación, los cuales estarán asociados a determinados colectivos profesionales.

  Definición de un catálogo de ítems/subitems, criterios/subcriterios de evaluación y de sus correspondientes sistemas de evaluación.

- **Evaluación del desempeño**
  Se configurarán formularios flexibles diferenciados por grupos y categorías profesionales que permitirán valorar los méritos para la evaluación del desempeño de los profesionales que hayan superado el encuadramiento de nivel.

  Se definirán ponderaciones por grupos de criterios y puntuaciones mínimas / máximas por criterio de evaluación. A su vez, se definirán métodos de valoración automática del nivel.

  Se registrarán e informarán los resultados finales de la evaluación para su valoración por el correspondiente órgano u órganos técnicos, los cuales podrán validar o rechazar y en su caso autorizar el resultado final de la evaluación, que se tendrá en cuenta para la liquidación final del complemento de carrera profesional.

- **Liquidación**
  En función del resultado final de la evaluación se liquidará el complemento de carrera profesional en nómina. Se deberá configurar el tratamiento en el esquema de nómina a efectos de pago, cotización, fiscalización, contabilización y a todos los efectos del registro en los sistemas de información de Osakidetza.

- **Informes**

Informes de evaluaciones: control del estado de la evaluación y la asignación de nivel, impresión de formularios, ranking, exportación a MS-Excel, identificación de personas sin valoración, … etc.

Matriz (Rendimiento / Potencial) y perfil de talento.

Informes de seguimiento sobre Liquidación.

Activación de contenedor de Gestión del Talento: calificaciones, cualificaciones de empleados, requerimientos de cualificaciones y matriz (Rendimiento / Potencial) … etc.

6.1.2 Nuevo Portal de Desarrollo Profesional

Tal y como se ha ido exponiendo en los puntos anteriores, es necesario construir un nuevo Portal de Desarrollo Profesional Web, que actuará como **Portal de acceso al Proceso de Desarrollo Profesional,** siendo la herramienta principal para la comunicación entre el Servicio de Evaluación y Desarrollo y las personas que participan en dichos procesos.

En este portal se gestionará toda la navegación de los usuarios, por los procesos anteriormente definidos, cuya lógica se implementará principalmente en el backend de SAP.

Se identificarán en el mismo, al menos 2 ámbitos diferenciados:

- **Área privada**. Accesible únicamente por la persona usuaria autenticada. Permite a la persona gestionar de forma electrónica toda su relación con Osakidetza.

- **Área administración**. Área accesible de forma restringida a las personas usuarias responsables, que incluya la posibilidad de gestionar la publicación de información: listados, avisos, novedades, actualización del calendario de eventos, etc.

6.2 Requisitos tecnológicos

6.2.1 Requisitos tecnológicos generales

En base a los requisitos funcionales expuestos, la nueva solución integral adoptada para el nuevo modelo de Desarrollo Profesional deberá cumplir los siguientes requisitos tecnológicos generales:

- **Nuevo Portal de Desarrollo Profesional.** Interfaz web (HTML5) que será ejecutada por un navegador desde los puestos clientes sin necesidad de instalar ningún software adicional. Se podrán utilizar los siguientes navegadores:
  - Internet Explorer.
  - Chrome.
  - Firefox.

La interfaz gráfica de este nuevo portal deberá ajustarse a la

identidad corporativa de Osakidetza y vendrá determinada por sus normas de estilo. A su vez, deberá adaptarse a los parámetros establecidos por los estándares W3C con objeto de que el acceso a cualquier información sea lo más cómodo y sencillo posible, independientemente del perfil o capacidades de la persona usuaria. En cualquier caso, será requisito imprescindible usar un diseño web adaptable (Web Responsive Design) con objeto de que la navegación a través de cualquier dispositivo móvil sea óptima. Específicamente, será requisito la usabilidad para las personas con discapacidades, en base a los estándares Web Accesibility Initiative (WAI).

- Este portal deberá ser **multiidioma**, garantizando el acceso tanto en euskera como en castellano. Así mismo, **el interfaz gráfico deberá ser ágil y facilitará la usabilidad**, de tal forma que el acceso a cualquier información sea cómodo y sencillo, independientemente del perfil o capacidades de la persona usuaria. Se tendrá en cuenta la posibilidad de elección de **lectura fácil** con el fin de facilitar la inclusión de las personas discapacitadas.

- **La gestión interna del desarrollo de las convocatorias de Desarrollo Profesional** se implantará sobre el sistema **SAP ECC** ya existente en Osakidetza, centralizado y ubicado en el CPD de EJIE, ubicado en Vitoria-Gasteiz. En la medida de lo posible, la alineación con el estándar de SAP ECC será una prioridad, por lo que no se admitirá la implantación en Osakidetza de desarrollos que hayan podido realizarse en otros clientes.

- La solución propuesta deberá **integrarse con el sistema de autenticación corporativo** que Osakidetza establezca a lo largo de la vigencia del presente expediente. En todo caso, se prevén diferentes métodos de autenticación:
  - El Directorio Activo de Osakidetza, para profesionales activos de la red.
  - BakQ de Izenpe
  - Sistema CI@ve
  - Certificados reconocidos

- La solución propuesta deberá **integrarse con la solución de archivado** que dispone Osakidetza, **OpenText Documentum Platform**, en la versión existente en el momento de la integración.

- La solución propuesta deberá **integrarse con el sistema de registro electrónico corporativo** que Osakidetza establezca a lo largo de la vigencia del presente expediente, con el fin de garantizar el cumplimiento las leyes 39 y 40/2015 de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico del Sector Público.

- La solución propuesta deberá **integrarse con el sistema corporativo de correo electrónico** de Osakidetza.

- El nuevo Portal de Desarrollo Profesional deberá **integrarse de forma bidireccional con el sistema SAP ECC** de Osakidetza, donde se implementará la gestión interna de la convocatoria en cuestión.

- La gestión interna del proceso, implantada en el sistema SAP ECC de Osakidetza, **se integrará de forma estándar con el resto de áreas de SAP HCM**: Situaciones Administrativas, Gestión de Personal, … etc.

- A su vez, la solución propuesta deberá **integrarse con los sistemas de información asistenciales** de Osakidetza.

- En el ANEXO I del presente pliego de prescripciones técnicas, *"Directrices y especificaciones técnicas (DET)"*, se describen, a título informativo, los estándares actuales y las pautas a seguir para la implementación de estas integraciones, si bien estos podrían ser modificados por Osakidetza durante la vigencia del contrato.

- El acceso a la solución se realizará mediante la asignación a los usuarios de un conjunto de **roles o perfiles de autorización** que permitirán la ejecución de las tareas que necesiten para realizar su trabajo diario. Estos roles y perfiles deberán garantizar el acceso al usuario sólo y exclusivamente a la información necesaria y en el modo adecuado para la realización de las tareas que tenga asignadas. Las acciones más importantes que deberán controlar los roles y perfiles de autorización serán el acceso a transacciones y el acceso a la información.

- El licitador deberá incluir en su oferta la descripción de la **arquitectura tecnológica** para la solución propuesta en base a las líneas maestras descritas en este pliego de prescripciones técnicas, así como de las necesidades de sistemas, componentes y elementos de software necesarios y de la infraestructura requerida para los diferentes entornos de trabajo (Desarrollo / Pre-producción / Producción), dotándola de los mecanismos y herramientas necesarias para permitir la **alta disponibilidad y continuidad de servicio** de la solución ofertada.

- El sistema debe ofrecer un mecanismo de protección de la información de carácter confidencial (ver auditorias), así como de trazabilidad de la tramitación y de sus tramitadores y sistemas de seguridad contra alteración de datos (ver auditorias). Específicamente, se tendrá en cuenta el principio de **protección de datos desde el diseño.**

- La solución debe incorporar los necesarios certificados de seguridad y sellados de tiempo para garantizar la correcta validez jurídica de todas las actuaciones registradas.

6.2.2 Infraestructura tecnológica

6.2.2.1 Situación tecnológica SAP

Ciertos elementos de la solución se implantarán sobre los **sistemas SAP ECC** y **SAP NetWeaver PI** ya existentes en Osakidetza, ambas instalaciones centralizadas ubicadas en el CPD de Ejie.

Sistemas de información actuales:

- SAP ECC 6.0 EHP 5 SPS19.

  - Add-on SAP HCM PSE 6.04 SP24.
- SAP NetWeaver PI 7.31.

La previsión es que, tras la subida anual de parches en la instalación SAP, en el momento de la adjudicación del expediente las versiones de los sistemas serán:

- SAP ECC 6.0 EHP 5 SPS21.
  - Add-on SAP HCM PSE 6.04 SP26.
- SAP NetWeaver PI 7.31.

Cualquier posible migración de versión de productos SAP queda fuera del alcance de este expediente.

Creemos necesario indicar que el núcleo de los sistemas de información de gestión de Recursos Humanos recae en su práctica totalidad en la plataforma SAP ECC. A continuación, describimos la funcionalidad soportada en esta plataforma:

Aplicación SAP	Descripción	Ámbito funcional	Versión SAP	Componente SAP
SAP ECC Administración y Gestión de Personal	Administración y gestión de personal: actos administrativos, relaciones con terceros (Haciendas Forales, Seguridad Social)	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	ES-PS-HR
SAP ECC Nómina	Cálculo de nómina	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	PY-ES
SAP ECC Planificación de Turnos	Cartelera: gestión de turnos de trabajo	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	PT-SP
SAP ECC Gestión de Tiempos	Cartelera: gestión del cómputo horario y la retribución variable	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	PT
SAP ECC Gestión de Organización	Gestión de plantilla y organización	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	ES-PS-HR
SAP ECC Normalización Lingüística	Gestión del plan de normalización del uso del Euskera	Euskera	ECC 6.0 EHP5	BC-BMT-OM
SAP ECC Vigilancia Salud Laboral	Gestión de la salud laboral de los profesionales	Salud laboral	ECC 6.0 EHP5	EHS
SAP ECC Prevención de Riesgos Laborales	Gestión de la prevención de riesgos laborales	Salud laboral	ECC 6.0 EHP5	EHS-IHS
SAP ECC Formación continuada	Gestión de la formación continuada	Formación	ECC 6.0 EHP5	PE
SAP ECC Selección y Provisión	Gestión de convocatorias de Selección y Provisión de candidatos	Selección y provisión	ECC 6.0 EHP5	ES-PS-HR
SAP ECC Contabilidad RR.HH.	Contabilidad y gestión de costes de personal	Contabilidad RR.HH.	ECC 6.0 EHP5	PY-XX-DT
SAP BI Reporting RR.HH.	Herramienta analítica de ayuda a la toma de Decisiones (cuadro de mando)	RR.HH.	NW BW 7.5	BW
Osakidetzakoa (Portal del empleado)	Automatización de flujos de información entre el profesional y las Direcciones de Personas	Portal del empleado	NW Portal 7.5	ESS / MSS
Process Integrator	Bus de integración	Transversal	NW PI 7.31	PI

6.2.2.2 Entornos

Los entornos a utilizar en el proyecto serán los siguientes:

6.2.2.2.1 Nuevo Portal de Desarrollo Profesional

- **Entorno de Desarrollo:**
  - Dado que, a priori, el equipo de trabajo desarrollará su trabajo en oficinas propias, **el adjudicatario deberá asumir la instalación de las infraestructuras requeridas para el desarrollo de la solución (interfaz web)**. Esto incluye:
    - Aislamiento total (desde nivel de red) de los puestos informáticos del equipo de trabajo del resto de la red del adjudicatario.
    - Dotación de línea dedicada, de caudal suficiente, para la conexión a los entornos de preproducción y producción necesarios.

- **Entorno de Pre-producción/certificación (integración):**
  - Osakidetza se hará cargo de la gestión de este entorno.
  - Su finalidad es la de las pruebas de carga y certificación de arranques o nuevas versiones de productos.

- **Entorno de Producción:**
  - Osakidetza se hará cargo de la gestión de este entorno.
  - En caso de que se conceda acceso al entorno de producción a usuarios técnicos, el acceso se realizará bajo las condiciones previstas en este contrato con respecto al registro de accesos y las circunstancias que puedan justificar ese acceso.

Los entornos de trabajo de Pre-producción y Producción se ubicarán en el CPD de Ejie.

6.2.2.2.2 SAP

Los entornos de SAP (tanto SAP ECC como SAP PI) a utilizar durante el proyecto serán los siguientes:

- **Entorno de Desarrollo:**
  - Osakidetza se hará cargo de la gestión de este entorno.

- **Entorno de Pre-producción/certificación (integración):**
  - Osakidetza se hará cargo de la gestión de este entorno.
  - Su finalidad es la de las pruebas de carga y certificación de arranques o nuevas versiones de productos.

- **Entorno de Producción:**
  - Osakidetza se hará cargo de la gestión de este entorno.
  - En caso de que se conceda acceso al entorno de producción a usuarios técnicos, el acceso se realizará bajo las condiciones previstas en este contrato con respecto al registro de accesos y las circunstancias que puedan justificar ese acceso.

Todos los entornos de trabajo se ubican en el CPD de Ejie.

6.2.3 Estándares

En el ANEXO I, Directrices y Especificaciones Técnicas, se describen, a título informativo, los estándares actuales, si bien estos podrán ser modificados por Osakidetza durante el contrato.

6.3 Metodología

El licitador deberá describir en su oferta de forma detallada el marco metodológico a utilizar para la provisión de los servicios objeto de este expediente de contratación.

7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote

No procede.

7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3 Número máximo de lotes a los que licitar

No procede.

7.4 Número máximo de adjudicatarios por lote

No procede.

8 VARIANTES TÉCNICAS

No aplica.

9 MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1 Muestras

9.1.1 Forma de presentación

No procede.

9.1.2 Normas para la identificación de las muestras

No procede.

9.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede.

9.2 Presentación de producto

No procede.

9.3 Visita de obra

No procede.

10 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA EN MARCHA

10.1 Ubicación del equipo de trabajo

Sin perjuicio de lo que expresen los siguientes párrafos, Osakidetza se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para Osakidetza.

Con carácter general, los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión e infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios correrán por cuenta del adjudicatario. Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el proveedor a Osakidetza, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias.

Todas aquellas empresas que vayan a hacer uso de factorías de software, deberán presentar una declaración responsable de estar en disposición de acreditar la **certificación de calidad CMMI como mínimo con nivel 3**, o equivalente. Los niveles de calidad en este formato de prestación deberán ser equivalentes a los de trabajo presencial.

Adicionalmente, y en el caso de factorías de software, se exige al suministrador una serie de condiciones para que puedan ser aceptables:

- ✓ Titularidad del Servicio: el suministrador no podrá subcontratar a un tercero la prestación de este tipo de servicios.
- ✓ La factoría deberá de estar ubicada en territorio de la Unión Europea.
- ✓ Infraestructura: Osakidetza deberá conocer y aceptar expresamente las medidas de seguridad, equipamiento y comunicaciones de las instalaciones del suministrador desde las que se preste este servicio.
- ✓ La instalación y adecuación de los locales será totalmente por cuenta del suministrador.

10.2 Plazos de entrega

El plazo de ejecución del proyecto es de 12 meses.

10.3 Plan de puesta en marcha

El plan de puesta en marcha se deberá describir dentro del plan de trabajo general del proyecto.

11 MODELO DE GESTIÓN

El adjudicatario del expediente deberá definir el modelo de gestión del servicio, basado en las mejores prácticas y normas existentes en el mercado (ISO 20000, ISO 27001, ITIL, ...) y futuras evoluciones de estos estándares.

11.1 Modelo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del proyecto, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según se considere para la ejecución del servicio de este pliego. Se deberá detallar también el modelo de relación con Osakidetza durante la vigencia del contrato.

El modelo de relación deberá garantizar la flexibilidad y la adaptación del servicio a la evolución de la organización, pudiendo cambiar durante la vigencia del contrato, en particular ante eventuales reorganizaciones.

El licitador deberá presentar en su oferta el modelo de relación y el modelo organizativo que considere más adecuado para la prestación del servicio objeto del presente expediente.

11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

Osakidetza controlará, mediante la figura de su Director de Proyecto, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este contrato, quedando ambos sujetos a lo que marca la Ley de Contratos del Sector Público, en cuanto hace referencia a completar los términos y calidad de los productos desarrollados.

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar en su oferta los siguientes aspectos:

- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del proyecto objeto del presente expediente de contratación.
- Detalle del equipo total de trabajo que los licitadores consideren necesario, identificando las personas, categoría y funciones a desarrollar para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.
- Relación nominal de los participantes, junto su correspondiente documento de currículo.

11.2.1 Veracidad de los datos

Osakidetza se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que

disponga.

La falsedad en los mismos podrá implicar en último término la resolución del contrato.

11.2.2 Currículo de los componentes del equipo de trabajo

Se deberá adjuntar el currículo individual detallado de todos y cada uno de los componentes del grupo de trabajo propuesto para la realización de las tareas y actividades de los trabajos objeto de contratación, junto con el papel/perfil que asumen en la realización descrita.

En el caso de que el profesional disponga de alguna **certificación SAP** en los módulos objeto del expediente deberá adjuntarla al currículo.

La no inclusión del currículo de alguno de los participantes, puede suponer la imposibilidad de una adecuada evaluación del criterio de "*Medios adscritos para la ejecución del proyecto*", pudiendo el licitador no ser puntuado por este concepto.

Para la descripción de los recursos humanos se utilizarán el formulario que se detalla en el ANEXO II de este pliego de prescripciones técnicas.

11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario deberá aportar las infraestructuras informáticas, espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y para poder integrarse en caso necesario en las herramientas y flujos de trabajo de Osakidetza desde la localización desde la que preste sus servicios (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, herramientas con sus correspondientes licencias, entornos de desarrollo, …).

12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

12.1 Condiciones de ejecución

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

12.2 Modelo de control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado del proyecto, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos resultantes de esta tarea son los informes de seguimiento, un documento donde se anotan los resultados de la evaluación de una iteración de control. Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del servicio.

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la ejecución del proyecto de implantación, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del proyecto. Se detallará su objetivo y, al menos parcialmente, su contenido.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

12.3 Plan de trabajo

El licitador deberá describir en su oferta el plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. En este plan de trabajo deberán detallarse los servicios a prestar en cada línea de trabajo descrita bajo el capítulo 2 de este pliego de prescripciones técnicas.

13 ANEXO I. DIRECTRICES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (DET)

Este documento, DET (**Directrices y Especificaciones Técnicas),** contiene las Directrices y Especificaciones Técnicas de los Sistemas de Información de Osakidetza en el ámbito TIC.

13.1 Especificaciones para desarrollo

Este apartado refleja los principales aspectos del diseño técnico de la arquitectura de referencia para aplicaciones web, definida por Osakidetza.

Una arquitectura de referencia es un conjunto de patrones diseñados y probados para ser usados en un contexto específico, en nuestro caso, en los sistemas de misión crítica de Osakidetza. Es una guía de ayuda para ser usada por los arquitectos y desarrolladores, que permite conceptualizar nuevas aplicaciones rápidamente reutilizando un diseño suficientemente probado.

La arquitectura de referencia refleja las decisiones y aspectos técnicos de diseño basados en la experiencia de Osakidetza en el desarrollo, mantenimiento y evolución de aplicaciones web. El principal propósito de la arquitectura de referencia para aplicaciones web es, por lo tanto, homogeneizar el desarrollo, despliegue y explotación en producción de las aplicaciones.

En este sentido, la implementación de la arquitectura de referencia aportará los siguientes beneficios perseguidos por Osakidetza:

- Mejorar el rendimiento de las aplicaciones.
- Garantizar la escalabilidad y la tolerancia a fallos.
- Facilitar las integraciones entre sistemas.
- Aprovechar las tecnologías estándares y capacidades proporcionadas por los recursos hardware y software existentes en la organización.
- Reducir el coste del mantenimiento (evolutivo y correctivo) mediante la simplificación del diseño de la solución y la implementación del mismo.

13.1.1 Arquitectura de Referencia

Una de las características generales de los proyectos con éxito es que existe un diseño previo bien fundamentado que define la arquitectura general del sistema, las soluciones de infraestructura y plataforma (por ejemplo, alta disponibilidad, recuperación frente a desastres, copia de seguridad y restauración, monitorización), y realiza un mapeo de requerimientos a elementos de la arquitectura.

Desde el punto de vista de sistemas de información, este requerimiento estratégico debe tener una base de arquitectura y diseño previo que permita cumplirlo durante la evolución del ciclo de vida.

Los **principios de la arquitectura de referencia**, describen los principios fundamentales que se han considerado para el diseño de dicha arquitectura. Los principios representan los preceptos o reglas básicas que guían el proceso de diseño.

La arquitectura de referencia se describe usando tres vistas diferentes:

- **Vista lógica** o conceptual, en la que se presenta la arquitectura mediante una visión de alto nivel que permite entender los diferentes componentes que intervienen y las interacciones existentes entre ellos.
- **Vista de implementación**, en la que se proporcionan detalles adicionales sobre la tecnología y productos para la construcción de los diferentes componentes.
- **Vista de despliegue**, en la que se describe de forma pormenorizada la información del sistema relativa a la instalación y explotación que se realiza por entornos.

13.1.1.1 Vista lógica

El propósito de la vista lógica es permitir un entendimiento de alto nivel de la arquitectura de referencia y de las diferentes capas y componentes en las que está estructurada. También se define la integración con otros sistemas.

Sobre esta vista lógica se deberían plasmar todos los elementos que deben ser considerados cuando se diseña una nueva aplicación.
Las aplicaciones deben de tomar este diseño como referencia e indicar:

- Las capas de la arquitectura de referencia que se implementarán.
- Servicios externos con los que interactúa la aplicación.
- Clientes que usarán la aplicación.
- Servicios de persistencia de datos.

En la siguiente figura se muestra la **vista lógica** de la arquitectura de referencia para aplicaciones web.

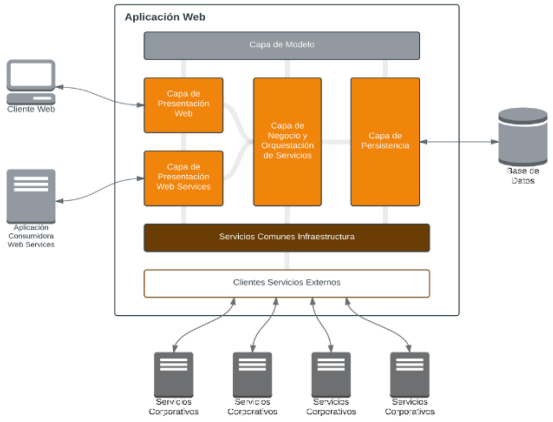


Figura 1. Vista lógica de la arquitectura de referencia

13.1.2 Directrices de Desarrollo

Se contemplan como directrices de desarrollo, las **normativas**, **estándares** y **recomendaciones** para la elaboración de un **código fuente homogéneo**, **estandarizado** y de **calidad**, con el objeto de **minimizar las tareas de mantenimiento** y la **deuda tecnológica**.

También se incorporan las especificaciones para la obtención de **sistemas de información seguros**, con un **rendimiento óptimo** y adaptado a las necesidades de las tecnologías definidas por las Arquitecturas de Software que se tomarán como referencia en los desarrollos.

A continuación, se enumeran algunas de las **directrices de desarrollo** que deberán cumplir las soluciones desarrolladas para Osakidetza:

13.1.2.1 Construcción de Aplicaciones por Capas

El principal objetivo de la construcción de aplicaciones por capas, es la **separación de la lógica de negocio, de la lógica de diseño**. Su principal ventaja, es que el desarrollo se puede llevar a cabo en varios niveles y, en caso de que sea necesario llevar a cabo algún cambio, sólo se necesita intervenir al nivel requerido.

El ejemplo clásico de este tipo de práctica y el que se contempla a nivel de directriz, es el consistente en separar las aplicaciones en tres capas: **Presentación**, **Negocio** y **Persistencia**.

Por lo tanto**, las aplicaciones serán desarrolladas en capas**; es decir, se diseñará las aplicaciones **separando entre los modelos de datos, la lógica de aplicación, y la interfaz de usuario**. Si optamos por esta separación de responsabilidades, podremos compartir totalmente el modelo de datos y sólo tendremos que adaptar la interfaz de usuario.

Por cada capa se consideran una serie de **directrices de desarrollo basadas en el modelo de tres capas propuesto por la Arquitectura de Referencia** de Osakidetza.

13.1.2.2 Capa de Presentación

Mediante la capa de presentación se separa la interacción del usuario respecto a la lógica de negocio.

El uso de la arquitectura en tres capas en el desarrollo de aplicaciones, ha favorecido la aparición de tecnologías que facilitan la implantación de esta capa, además de un conjunto de buenas prácticas que mejoran el proceso de su implementación.

Directrices de Desarrollo para la Capa de Presentación:

- *Finalidad*: *Presentar la información al usuario*.
  La capa de presentación, también llamada "capa de usuario", deberá presentar el sistema al usuario, comunicar la información necesaria y capturar la misma en un proceso que realiza un filtrado para validar los datos respecto al formato. **No deberá procesar datos ni tomar decisiones**.

  Esta capa se comunica únicamente con la capa de negocio. También es conocida como interfaz gráfica y debe tener la característica de ser "amigable" (comprensible y fácil de usar) para el usuario.

- *Modularidad:* *Controlar la relación entre las vistas.*
  En una vista sólo debe hacerse referencia a otras vistas relacionadas con su funcionalidad. En ejecución, se recomienda integrar la vista con un **sistema de plantillas**, para poder aumentar de esta manera la **reusabilidad** y el **encapsulamiento de funcionalidades**.

- *Internacionalización y localización:* *Preparar las aplicaciones para diferentes idiomas y convenciones.*
  Las aplicaciones estarán preparadas para que puedan adaptarse a diferentes idiomas y convenciones (formatos de fecha, moneda, etc.), sin necesidad de realizar cambios de relevancia en el código.

- *Validaciones:* *Realizar validaciones sobre los datos introducidos por los usuarios*.
  La vista será la responsable de la validación inicial de los datos introducidos por el usuario. La validación debe ser obligatoria sólo para el caso de campos y formato. **Nunca deberá realizarse una validación de negocio desde esta capa**.

- *Catálogo de controles*: *Elaborar un catálogo con la lista de controles.*
  Se especificará, si es posible, la función del control, los posibles validadores/conversores que se le puedan asociar, los eventos que pueda lanzar y los atributos que puedan cambiarse para manipular su aspecto externo.

  Los controles deberían permitir el tratamiento de componentes y eventos que posibiliten extraer de la vista toda la lógica de interfaz. La consecuencia principal de este enfoque, es que **desde la vista nunca se manipularán los controles**. El objetivo es que **la construcción de la vista sea una tarea totalmente autónoma del resto de componentes de la función de negocio**.

- *Uso de plantillas:* *Facilitar el mantenimiento haciendo uso de plantillas.*
  Se debe utilizar un **framework de plantillas (templates) en la capa de presentación**, ya que de esta manera se facilita el mantenimiento del diseño de los sistemas de información. Existen frameworks que posibilitan aislar el diseño de la aplicación en un único fichero de plantilla (o más, si se necesitan). **Esto facilita la tarea de hacer modificaciones en el diseño**.

- *Controles de interfaz: Utilizar un identificador único para los controles de interfaz.*
  Todos los controles de interfaz, deben mantener **un identificador único** para facilitar su **compresión**, **reutilización** y **batería de pruebas** del mismo.

- *Independencia entre capas: Evitar el acoplamiento entre distintas capas.*
  Cada capa debe tomar la responsabilidad que le corresponde. En este caso, debe evitarse que la capa de presentación realice atribuciones que le correspondan a otras capas.

13.1.2.3 Capa de Negocio

La capa de negocio expone la lógica necesaria a la capa de presentación para que el usuario, a través de la interfaz, interactúe con las funcionalidades de la aplicación.
Se utilizarán **componentes de negocio** para abstraer la lógica de negocio de otros problemas generales de las aplicaciones, como la concurrencia, transacciones, persistencia, seguridad, etc…

Directrices de Desarrollo para la Capa de Negocio:

- *Reglas de negocio*: *Implementar las reglas de negocio en esta capa.*
  Los módulos que requieran una funcionalidad deberán encontrarla en un solo lugar y única versión. No debe haber réplica de funcionalidades en ninguna de las otras capas (Persistencia y/o Presentación).

- *Validaciones de datos: Garantizar el valor correcto de los datos.*
  Esta capa debe garantizar que los datos requeridos para procesarla hayan sido debidamente validados, y sólo se puede iniciar el flujo del proceso de negocio si la validación resultó correcta.

- *Comunicación entre capas: Definir la estrategia de comunicación entre capas.*
  La comunicación entre capas se debe establecer mediante objetos del modelo. Se crearán entidades sin métodos, sólo tendrán propiedades, campos y atributos, que nos servirán para almacenar información, como puede ser la asociación de las propiedades a las columnas de la base de datos.

- *Transacciones: Tratar convenientemente las transacciones de los datos.*
  La capa de modelo de datos proporciona los datos al sistema, pero **las transacciones** que involucren a dichos datos, **se deben manejar desde la capa de negocio.**

- *Excepciones: Encapsular en la capa de negocio las excepciones y trasladarlas de forma correcta a la capa de presentación.*
  El objetivo es **simplificar el manejo de excepciones** de la aplicación. Se recomienda tener bien definida una **política para el tratamiento de excepciones y disponer de una jerarquía propia de excepciones**. Como norma general, **las aplicaciones no deberán nunca extender las excepciones del sistema**, sino las de su propia jerarquía de clases.

- *Servicios encapsulados:* Encapsular la capa de negocio en servicios.
  Se debe encapsular la capa de negocio en servicios, para de esta forma **aislar la base de datos respecto de una interacción directa con el usuario**. Estos servicios de negocio conforman un "puente" entre el usuario y los datos. Responden a peticiones de usuarios u otros servicios de negocio aplicando procedimientos formales y reglas de negocio a datos relevantes.

- Acceso a servicios: *Controlar el acceso a los servicios en la capa de negocio.*
  El control de acceso al servicio de negocio debe hacerse en la capa de negocio, puesto que podemos tener distintas capas de presentación, como, por ejemplo, una capa de presentación web y una capa de presentación Web Services.
  El control de acceso puede realizarse tanto a nivel de método, dentro de cada servicio, como a nivel de servicio vertical.

Inyección de Dependencias: Uso del patrón de diseño 'Inyección de Dependencias' (DI), como forma de 'Inversión de control' (IoC).

La **Inversión de Control (Inversion of Control en inglés, IoC)** es un **método de programación** en el que el flujo de ejecución de un programa se invierte respecto a los métodos de programación tradicionales. En la Inversión de Control se especifican respuestas deseadas a sucesos o solicitudes de datos concretas, dejando que algún tipo de entidad o arquitectura externa lleve a cabo las acciones de control que se requieran en el orden necesario y para el conjunto de sucesos que tengan que ocurrir. Es el principio subyacente a la técnica de Inyección de Dependencias, siendo términos frecuentemente confundidos.

La **Inyección de Dependencias (Dependency Injection en inglés, DI)** es **un patrón de diseño orientado a objetos**, en el que se suministran objetos a una clase en lugar de ser la propia clase quien cree el objeto. La forma habitual de implementar este patrón es mediante un "Contenedor DI" y objetos planos o simples, por ejemplo, los llamados POJO. El contenedor inyecta a cada objeto, los objetos necesarios según las relaciones plasmadas en un fichero de configuración. Típicamente este contenedor es implementado por un framework externo a la aplicación.

La implementación de un patrón de diseño como la 'Inyección de Dependencias' permite gestionar de una manera eficiente las dependencias entre los diferentes componentes de una aplicación, sin tener que recurrir a un acoplamiento no deseable entre estos.

13.1.2.4 Capa de Persistencia

La necesidad de vincular los datos guardados en una base de datos relacional, con los objetos de una aplicación orientada a objetos, determina la aparición del concepto de **persistencia de objetos**. Siguiendo el paradigma de desarrollo en tres capas, **la persistencia queda recogida en su propia capa, separada de la lógica de negocio y de la interfaz de usuario**.

La persistencia de la información es probablemente la parte más crítica en una aplicación de software y permite ejecutar operaciones en el almacenamiento persistente (base de datos). El modelo de objetos de un sistema, difiere en muchos aspectos del modelo relacional. La interfaz que une esos dos modelos se llama asociación objeto-relacional (ORM en inglés). La capa de persistencia encapsula el comportamiento necesario para mantener los objetos.

Directrices de Desarrollo para la Capa de Persistencia:

- *Asociación Objeto-Relacional: Usar un mapeador Objeto Relacional para implementar la capa de persistencia.*
  Se debe utilizar un mapeador Objeto-Relacional para implementar la capa de persistencia, ya que es una técnica que permite convertir los tipos de datos utilizados en un lenguaje de programación orientado a objetos y los utilizados en una base de datos relacional, lo que posibilita el uso de las características propias de la orientación a objetos.

- *Uso del patrón DAO: Crear una clase DAO por cada objeto de negocio del sistema.*
  El **patrón CRUD**, reconocido como el patrón más importante del acceso a datos, indica que **cada objeto debe ser creado en base de datos para que sea persistente**. Para esto es necesario asegurar que existen operaciones que permiten a la capa inferior (de acceso a datos) leerlo, actualizarlo o borrarlo.

  Mediante la implementación de DAOs pueden proporcionarse las operaciones CRUD necesarias para cada aplicación. No es obligatorio que cada DAO implemente todas las operaciones CRUD (puede no ser necesario en la lógica funcional del sistema). Por lo tanto, **se recomienda crear un DAO distinto por cada objeto de negocio en el sistema**.

- *Manejo de la caché: Usar la caché en las aplicaciones para reducir tiempos de lectura.*
  Se recomienda **utilizar un sistema de caché** en las aplicaciones, para reducir tiempos de lectura, ya que la mayoría de accesos de lectura acceden a una pequeña parte de los datos de la aplicación. Normalmente, hay un conjunto de datos que son relevantes a todos los usuarios y que, por lo tanto, son accedidos con más frecuencia.

- *Concurrencia de usuarios: Permitir la concurrencia de usuarios.*
  Se debe permitir que varios usuarios trabajen en la misma base de datos, **protegiendo los datos de ser escritos erróneamente**. En la mayoría de los casos, se utilizará el bloqueo optimista, soportado por la mayoría de los motores de persistencia como la opción por defecto.

- *Referencias circulares entre objetos: Evitar las referencias circulares entre objetos de la capa de persistencia.*
  Se deben evitar las referencias circulares, facilitando la localización de los objetos. De esta manera, se devuelve el objeto solicitado sin necesidad de realizar un recorrido para localizarlo, lo que supone un acceso más efectivo.

- *Actualización en cascada: Utilizar la actualización en cascada siempre que sea posible.*
  Utilizar la posibilidad que ofrecen algunos frameworks para la actualización en cascada de objetos. Una actualización en cascada **permite que las modificaciones hechas a un objeto se repliquen en los objetos relacionados**. De esta manera se mejora el mantenimiento de los objetos, se asegura que los cambios introducidos se replican de manera eficiente y se mantiene la **integridad de los datos**.

13.2 Directrices tecnológicas de IOC

Osakidetza dispone de múltiples aplicaciones desarrolladas en diversas tecnologías (principalmente Java y .Net), y albergadas en diferentes plataformas (principalmente Apache HTTP Server, Microsoft IIS y Citrix XenApp como soluciones de presentación, Oracle WebLogic y Microsoft IIS como servidores de aplicación y Oracle RDBMS y Microsoft SQL Server como servidores de BBDD).

El modelo de referencia de las aplicaciones es una solución Web (sin plugins), con **arquitectura** de n-capas preferentemente **3 capas**: presentación, negocio y persistencia, compatible con tecnología de virtualización y almacenamiento SAN y NAS. Dicha arquitectura es **escalable horizontalmente** en cuanto a las capas de negocio y persistencia (reparte la carga equitativamente entre los diversos servidores que ejecutan la lógica de negocio y estos a su vez, mediante un pool de conexiones acceden a la capa de persistencia), y es **tolerante a fallos** garantizando la continuidad de negocio.

Los servidores que atienden a las capas de negocio y persistencia están ubicados en los dos CPDs de la Dirección General de Osakidetza siendo el reparto de los mismos proporcional en un CPD u otro; la capa de presentación está distribuida en los puestos de trabajo fijos, portátiles, móviles y tabletas en los diversos centros de Osakidetza (Hospitales, Centros de salud, etc).

De modo que la solución (producto/aplicación/desarrollo) a suministrar deberá ser compatible con el modelo de arquitectura indicado en el párrafo anterior y con la relación de productos y tecnologías que se indican a continuación (las que apliquen).

13.2.1 Entorno tecnológico

En conjunto, el entorno tecnológico de las soluciones actualmente en producción es:

- Plataformas de desarrollo:
  - .NET sobre Windows 2012R2
  - Java sobre Red Hat Enterprise Linux 7
  - Aplicaciones móviles:
    - Node.js, Express, AngularJS, MongoDB sobre Red Hat Enterprise Linux 7
    - Ionic, Cordova sobre Android, iOS o WindowsPhone

- Plataforma de virtualización:
  - VMWare vSphere 5.5

- Almacenamiento:
  - SAN: EMC VPLEX
  - NAS Hitachi HUS

- Sistemas Operativos:
  - Servidores:
    - Windows 2012 R2
    - Red Hat Enterprise Linux 7
  - Puesto de trabajo fijo: Windows 7 Enterprise N SP1 32 bits
  - Puesto de trabajo móvil: Android, iOS, WindowsPhone

- Servidores Web:
  - Apache Webserver 2.4
  - MS IIS 8.5 (S.O. Windows 2012 R2)
  - Oracle Web Server 11.1.1.7
  - Web Dispatcher de SAP Netweaver 7.20
  - Nginx 1.8.0

- Servidores de Aplicación:
  - Apache Tomcat 7 + JDK 7 / JDK 8
  - Oracle Weblogic Server 12c + JDK 8
  - MS IIS 8.5 + .NET Framework 4.5
  - Application Server de SAP Netweaver 7.X
  - Node.js 4.1.0

- Sistemas de Gestión de Bases de Datos (*)
  - Oracle 12c (RAC)
  - Microsoft SQL Server 2012 (Always on)
  - MongoDB 2.6

  (*) Continuidad de negocio y Alta disponibilidad: Oracle RAC, SQL Server Always ON

- Gestión de contenidos:
  - MS SharePoint 2010 Enterprise
  - EMC Documentum 7.2

- Infraestructura SOA:
  - Oracle Service Bus 12c (12.2.1) + JDK 8.0

- Plataforma de firma (PKI):
  - Izenpe

- Autenticación:
  - Directorio Activo de MS (AD)
  - Directorio Ligero de MS (LDS)

- Puesto de trabajo fijo:
  - Navegador: IE 8.0
  - Office 2010 Standard
  - Oracle Client 11gR2
  - Java 1.6.0_23
  - Framework 3.5 y 4.0

- Modo de ejecución/escritorio:
  - local: puesto fijo o móvil
  - remoto: Citrix Xen Desktop 7.6

- Dispositivos Inalámbricos:
  - Seguridad:
    - Utilización del estándar IEEE 802.11 b/g/n
    - Capacidad de asociarse a un SSID de la red WIFI correspondiente
    - Soporte SSID oculto
    - Soporte WPA2 Enterprise
    - Cifrado de datos AES
    - Autenticación EAP basada en certificado de máquina
    - Soportar certificados:
      - Los certificados emitidos son de 1024 bits
      - El certificado de la CA raíz es de 4096
      - Soporten certificados con hash SHA-2
      - El tipo de certificado: x.509
      - Protocolo: RSA
  - Señal:
    - Ganancia de la antena: Mínimo 3 dBi
    - Sensibilidad <= -70 dBm a 11Mbps

Consideraciones en relación a los de productos y tecnologías indicados anteriormente:

- En cuanto al navegador, se debe **evitar** el uso de Applets (Java), componentes ActiveX (.NET), Flash u otras tecnologías que impliquen la **descarga y ejecución de software embebido en el navegador**.
- Al respecto de Office 2010, **no está permitido** el uso, dependencia o interrelación con Access.
- Al respecto de los dispositivos inalámbricos se han especificado los **requisitos mínimos** que deben cumplir.

- A **corto plazo** Osakidetza **evolucionará**:
    - S.O. de Puesto de trabajo:
        - Windows 7 a Windows 10
    - Navegador:
        - IE8 a IE11 nativo preferentemente y Enterprise Mode de IE11 para compatibilidad con IE8.
    - Infraestructura SOA:
        - Oracle Service Bus 11.1.1.7 a 12c (12.2.1)

13.2.2 Dispositivos de entrada/salida

La solución deberá ser capaz de interactuar con diversos dispositivos de entrada y salida de diversos fabricantes; siendo dichos dispositivos: pantallas táctiles, impresoras térmicas, monitores, por tanto, la interface con los mismos será en base a estándares del mercado.

Así mismo la solución deberá adaptarse a la resolución de las diversas pantallas.

En relación a dispositivos móviles se deben tener en cuenta ciertas particularidades en relación a las características de movilidad, tamaño, comunicación inalámbrica e interacción con las personas:

- Son aparatos pequeños.
- La mayoría de estos aparatos se pueden transportar en el bolsillo del propietario o en un pequeño bolso.
- Tienen capacidad de procesamiento.
- Tienen conexión permanente o intermitente a una red.
- Tienen memoria (RAM, tarjetas MicroSD, flash, etc.).
- Normalmente se asocian al uso individual de una persona, tanto en posesión como en operación, de modo que puede adaptarlos a su gusto.
- Tienen una alta capacidad de interacción mediante la pantalla o el teclado.

En lo que se refiere a dispositivos sobre los que tienen que ejecutar soluciones de movilidad hay dos ámbitos que son las soluciones orientadas a profesionales de Osakidetza y soluciones orientadas al ciudadano.

Las aplicaciones orientadas al ciudadano se ejecutarán en dispositivos de consumo ya sean móviles, tabletas o cualquier otro dispositivo al que vaya destinada la solución. En este caso el desarrollo deberá ejecutarse en dispositivos con los diferentes sistemas operativos que haya en el mercado.

En las aplicaciones orientadas a los profesionales de Osakidetza las aplicaciones deberán de ejecutarse en el dispositivo elegido y homologado para soportar la solución. Habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Ergonomía, tamaño y usabilidad del dispositivo, se refiere a que cumpla las expectativas del usuario en ámbito en el que se va a desarrollar el proyecto.
- Especificaciones de limpieza y resistencia a los golpes.
- Características de comunicaciones como pueden ser conectividad Wifi y 4G.

13.2.3 Seguridad, acceso, autenticación y autorización

El tratamiento de los datos cumplirá lo establecido por la legislación vigente en materia de **seguridad** y protección de datos.

En el ámbito intranet se permitirá el acceso mediante los **transportes** RMI, JMS, HTTP y HTTPS.

El proveedor de **servicios de certificación** de Osakidetza es Izenpe.

Osakidetza ha dotado a todos sus profesionales de certificados corporativos reconocidos, en soporte tarjeta criptográfica, con capacidad de firma de documentos y mails, cifrado y autenticación en el AD.

Además, para los nuevos SI que necesitan firma electrónica ágil, Osakidetza ha implantado una solución horizontal de firma, basada en certificados alojados en HSMs, llamada “firma centralizada”. Son certificados con las mismas características y garantías que los alojados en tarjeta criptográfica. Estos HSM son de última generación y cumplen con las más exigentes normas internacionales (FIPS 140-2 Level 2 and Level 3, Common Criteria at EAL 4+ y RoHS compliant). Permiten la firma a través de CSP propio (applets) y la firma directa basada en una Pasarela de firma propietaria.

Izenpe es también el proveedor de la infraestructura de autenticación, validación y firma basada en certificados electrónicos. Osakidetza dispone de 2 Zain en HA (equipos TrustedX de Safelayer) en propiedad y su backup, en modo servicio, en los Zain de Izenpe. La integración con estos equipos se puede realizar mediante su librería Smartwrapper. Provee diferentes servicios web (validación, evolución de firmas, firma en servidor, etc.) alojados en los OSB de Osakidetza.

Así mismo, Osakidetza dispone de su propia infraestructura de Custodia de documentos firmados, para asegurar la validación de cualquier firma realizada en sus sistemas de información con certificados electrónicos. Está constituida por 2 equipos Siaval en HA, de la empresa SIA, y HSM Ncipher propios.

Para la firma electrónica de documentos in-situ por parte de sus pacientes, Osakidetza dispone de una solución denominada “firma biométrica”, que asegura la validez de todas las firmas implicadas. Se apoya en la solución SmartAccess de Telefónica.

Osakidetza está inmerso en la adecuación de toda su infraestructura y sistemas de información al reglamento europeo eIDAS. Tanto en cuestión de certificados como de niveles de aseguramiento (autenticación).

Los sistemas de autenticación validos son:

- **Autenticación** basada en **Directorio Activo (Microsoft Active Directory) corporativo,** que permite identificar un empleado de Osakidetza mediante usuario/contraseña o la tarjeta profesional.
- **Token de Kerberos**, que habrá sido emitido por el Directorio Activo corporativo.
- **Autenticación** basada en **infraestructura de certificación digital (PKI)**. Esta autenticación permite la identificación de personas (certificados personales) o de sistemas de información (certificados de servidor).
- **Certificados X.509 de servidor**, que permitirán identificar sistemas (máquinas) y establecer confianza entre ellas.
- **Certificados X.509 de cliente**, que permitirán identificar individuos (personas)
- Para los servicios web, el estándar **WS-Security** permitirá aplicar políticas de autenticación.
- El bus de servicios sólo se utilizará para la autenticación basada en **certificados X.509** de servidor.

El sistema de **autorización** se implementará por medio de la definición de roles de usuario en base a los cuales se gestionarán los permisos y acciones sobre los distintos procesos por los que estará compuesta la solución. De modo que cada usuario en función del rol que tenga asignado podrá acceder a una serie de funcionalidades, así como a los datos relativos a su organización de servicio, centro de trabajo, servicio/área de atención.

Se crearán grupos de autorización del Directorio Activo. Por cada perfil que tenga la aplicación (medico, enfermera, administrativo, administrador de la aplicación…) se creará un grupo de autorización en el DA. Se mapeará el perfil al grupo.

13.2.4 Monitorización

Osakidetza dispone de una **plataforma de monitorización** a través de la cual ya tiene establecida una línea de monitorización base de su infraestructura y SI.

En este sentido la solución deberá incluir un apartado en el que se describan los elementos a monitorizar para asegurar un correcto funcionamiento del sistema, servicio o producto suministrado de forma integral dentro de la mencionada plataforma de monitorización.

La monitorización se podrá llevar a cabo a través de alguna combinación de los siguientes productos o métodos que Osakidetza integra dentro de su plataforma de monitorización:

- SCOM mediante Management Pack para sistemas Microsoft.
- Instalación de agente de CA Wily Introscope para tecnología Web.
- Instalación de agente de Pandora FMS para sistemas Linux, Unix.
- Enterprise Manager Cloud Control para SGBD Oracle.
- Mensajes SNMP.
- Activación de logs que se enviarán a un servidor virtual dedicado.

Con el objetivo de monitorizar la solución que vaya a ser suministrada, deberán detallarse los objetos concretos a monitorizar para garantizar su correcto funcionamiento más allá de los aspectos generales de la infraestructura de sistemas que los alberguen; dicha relación de objetos podrá incluir, aunque no exclusivamente, algunos como:

- Procesos en ejecución.
- Puertos de comunicaciones a la escucha.
- Eventos concretos en registros del sistema.
- Unidades de disco o File Systems.

Para cada uno de ellos deberán incluirse los umbrales de consumo que se consideren anormales, especificándose 2 valores a partir de los cuales establecer el correspondiente nivel de alerta preventiva o alerta crítica según proceda.

Adicionalmente podrán suministrarse scripts o procesos para llevar a cabo:

- Pruebas sintéticas de los sistemas cuyo resultado determine el correcto funcionamiento del sistema o el correspondiente nivel de alerta preventiva.
- Operativas sobre el sistema que puedan ayudar a determinar o especificar las condiciones concretas de los errores o alertas producidos.
- Operativas sobre el sistema para intentar remediar automáticamente la condición de la alerta o error, como reinicio de procesos o servicios, etc.

Todos estos procesos deberán entregarse con su correspondiente documentación, y su operativa deberá resultar sencilla de modo que pueda ser realizada por un operador.

13.2.5 Backup/Restore

Osakidetza dispone de una infraestructura para la realización de copias de seguridad y restauración a través de red basada en **Veritas Netbackup**.

De modo que la solución deberá especificar los procedimientos necesarios a llevar a cabo para la recuperación del servicio ante la pérdida del mismo, corrupción de sus datos o alguno de sus componentes. En este sentido se plantearán escenarios de recuperación independientes para cada uno de los posibles componentes impactados y el orden de ejecución en caso de que deban ejecutarse secuencialmente para la recuperación de varios componentes o del sistema completo en su conjunto.

A partir de los procedimientos anteriormente descritos y en cada uno de ellos, se inferirá **los elementos concretos** sobre los **que se requiere hacer Backup**, en qué **orden**, con qué **frecuencia** y **política de persistencia** deben llevarse a cabo **para poder satisfacer** los distintos **escenarios de recuperación** del servicio contemplados. Así mismo deberán indicarse las restricciones que pudieran existir para la realización del Backup: posible impacto en el servicio, restricciones horarias, etc.

Los distintos procedimientos de recuperación suministrados con la solución deberán ser validados por Osakidetza para garantizar su compatibilidad con la infraestructura de copia de seguridad y restauración existente.

13.3 SAP ECC: Componentes

En la actualidad, en Osakidetza está instalada la **versión 6.0 de SAP ECC (Enhancement Package 5)**. A continuación, enumeramos la relación de componentes instalados, indicando a su vez versiones y niveles de Support Package.

Componente	Version	Nivel de SP	Support Package	Breve descripción del componente
SAP_BASIS	702	22	SAPKB70222	SAP Basis Component
SAP_ABA	702	22	SAPKA70222	Cross-Application Component
PI_BASIS	702	22	SAPK-70222INPIBASIS	Basis Plug-In
ST-PI	2008_1_700	24	SAPKITLRDX	SAP Solution Tools Plug-In
GW_CORE	200	12	SAPK-20012INGWCORE	SAP GW CORE 200
IW_BEP	200	12	SAPK-20012INIWBEP	Proveedor de eventos back end
SAP_BS_FND	702	20	SAPK-70220INSAPBSFND	SAP Business Suite Foundation
SAP_BW	702	22	SAPKW70222	SAP Business Warehouse
UI_700	200	16	SAPK-20016INUI700	SAP UI IMPL. FOR NW 7.00 V2.00
UI_701	200	16	SAPK-20016INUI701	SAP UI IMPL. FOR NW 7.01 V2.00
UI_702	200	16	SAPK-20016INUI702	SAP UI IMPL. FOR NW 7.02 V2.00
IW_FND	250	12	SAPK-25012INIWFND	SAP IW FND 250
SAP_AP	700	38	SAPKNA7038	SAP Application Platform
WEBCUIF	701	19	SAPK-70119INWEBCUIF	SAP Web UI Framework
SAP_APPL	605	19	SAPKH60519	Logistics and Accounting
SAP_HR	604	155	SAPKE604F5	Human Resources
SAP_HRCAR	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCAR	Sub component SAP_HRCAR of SAP_HR
SAP_HRCAT	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCAT	Sub component SAP_HRCAT of SAP_HR
SAP_HRCAU	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCAU	Sub component SAP_HRCAU of SAP_HR
SAP_HRCBE	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCBE	Sub component SAP_HRCBE of SAP_HR
SAP_HRCBR	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCBR	Sub component SAP_HRCBR of SAP_HR
SAP_HRCCA	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCCA	Sub component SAP_HRCCA of SAP_HR

SAP_HRCCH	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCCH	Sub component SAP_HRCCH of SAP_HR
SAP_HRCCL	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCCL	Sub component SAP_HRCCL of SAP_HR
SAP_HRCCN	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCCN	Sub component SAP_HRCCN of SAP_HR
SAP_HRCDE	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCDE	Sub component SAP_HRCDE of SAP_HR
SAP_HRCDK	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCDK	Sub component SAP_HRCDK of SAP_HR
SAP_HRCES	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCES	Sub component SAP_HRCES of SAP_HR
SAP_HRCFI	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCFI	Sub component SAP_HRCFI of SAP_HR
SAP_HRCFR	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCFR	Sub component SAP_HRCFR of SAP_HR
SAP_HRCGB	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCGB	Sub component SAP_HRCGB of SAP_HR
SAP_HRCHK	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCHK	Sub component SAP_HRCHK of SAP_HR
SAP_HRCID	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCID	Sub component SAP_HRCID of SAP_HR
SAP_HRCIE	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCIE	Sub component SAP_HRCIE of SAP_HR
SAP_HRCIN	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCIN	Sub component SAP_HRCIN of SAP_HR
SAP_HRCIT	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCIT	Sub component SAP_HRCIT of SAP_HR
SAP_HRCJP	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCJP	Sub component SAP_HRCJP of SAP_HR
SAP_HRCKR	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCKR	Sub component SAP_HRCKR of SAP_HR
SAP_HRCKW	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCKW	Sub component SAP_HRCKW of SAP_HR
SAP_HRCKZ	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCKZ	Sub component SAP_HRCKZ of SAP_HR
SAP_HRCMX	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCMX	Sub component SAP_HRCMX of SAP_HR
SAP_HRCMY	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCMY	Sub component SAP_HRCMY of SAP_HR
SAP_HRCNL	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCNL	Sub component SAP_HRCNL of SAP_HR
SAP_HRCNO	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCNO	Sub component SAP_HRCNO of SAP_HR
SAP_HRCNZ	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCNZ	Sub component SAP_HRCNZ of SAP_HR
SAP_HRCOM	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCOM	Sub component SAP_HRCOM of SAP_HR
SAP_HRCPH	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCPH	Sub component SAP_HRCPH of SAP_HR
SAP_HRCPT	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCPT	Sub component SAP_HRCPT of SAP_HR
SAP_HRCQA	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCQA	Sub component SAP_HRCQA of SAP_HR
SAP_HRCRU	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCRU	Sub component SAP_HRCRU of SAP_HR
SAP_HRCSE	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCSE	Sub component SAP_HRCSE of SAP_HR
SAP_HRCSG	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCSG	Sub component SAP_HRCSG of SAP_HR
SAP_HRCTH	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCTH	Sub component SAP_HRCTH of SAP_HR
SAP_HRCTW	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCTW	Sub component SAP_HRCTW of SAP_HR

SAP_HRCUN	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCUN	Sub component SAP_HRCUN of SAP_HR
SAP_HRCUS	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCUS	Sub component SAP_HRCUS of SAP_HR
SAP_HRCVE	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCVE	Sub component SAP_HRCVE of SAP_HR
SAP_HRCZA	604	155	SAPK-604F5INSAPHRCZA	Sub component SAP_HRCZA of SAP_HR
SAP_HRGXX	604	155	SAPK-604F5INSAPHRGXX	Sub component SAP_HRGXX of SAP_HR
SAP_HRRXX	604	155	SAPK-604F5INSAPHRRXX	Sub component SAP_HRRXX of SAP_HR
EA-IPPE	405	19	SAPK-40519INEAIPPE	SAP iPPE
EA-APPL	605	19	SAPK-60519INEAAPPL	SAP Enterprise Extension PLM, SCM, Financials
EA-DFPS	600	32	SAPKGPDD32	SAP Enterprise Extension Defense Forces & Public Security
EA-FINSERV	605	20	SAPK-60520INEAFINSRV	SAP Enterprise Extension Financial Services
EA-GLTRADE	605	19	SAPK-60519INEAGLTRAD	SAP Enterprise Extension Global Trade
EA-HR	605	132	SAPK-605D2INEAHR	SAP Enterprise Extension HR
EA-HRCAR	605	132	SAPK-605D2INEAHRCAR	Sub component EA-HRCAR of EA-HR
EA-HRCAT	605	132	SAPK-605D2INEAHRCAT	Sub component EA-HRCAT of EA-HR
EA-HRCAU	605	132	SAPK-605D2INEAHRCAU	Sub component EA-HRCAU of EA-HR
EA-HRCBE	605	132	SAPK-605D2INEAHRCBE	Sub component EA-HRCBE of EA-HR
EA-HRCBR	605	132	SAPK-605D2INEAHRCBR	Sub component EA-HRCBR of EA-HR
EA-HRCCA	605	132	SAPK-605D2INEAHRCCA	Sub component EA-HRCCA of EA-HR
EA-HRCCH	605	132	SAPK-605D2INEAHRCCH	Sub component EA-HRCCH of EA-HR
EA-HRCCL	605	132	SAPK-605D2INEAHRCCL	Sub component EA-HRCCL of EA-HR
EA-HRCCN	605	132	SAPK-605D2INEAHRCCN	Sub component EA-HRCCN of EA-HR
EA-HRCDE	605	132	SAPK-605D2INEAHRCDE	Sub component EA-HRCDE of EA-HR
EA-HRCDK	605	132	SAPK-605D2INEAHRCDK	Sub component EA-HRCDK of EA-HR
EA-HRCES	605	132	SAPK-605D2INEAHRCES	Sub component EA-HRCES of EA-HR
EA-HRCFI	605	132	SAPK-605D2INEAHRCFI	Sub component EA-HRCFI of EA-HR
EA-HRCFR	605	132	SAPK-605D2INEAHRCFR	Sub component EA-HRCFR of EA-HR
EA-HRCGB	605	132	SAPK-605D2INEAHRCGB	Sub component EA-HRCGB of EA-HR
EA-HRCHK	605	132	SAPK-605D2INEAHRCHK	Sub component EA-HRCHK of EA-HR
EA-HRCID	605	132	SAPK-605D2INEAHRCID	Sub component EA-HRCID of EA-HR
EA-HRCIE	605	132	SAPK-605D2INEAHRCIE	Sub component EA-HRCIE of EA-HR
EA-HRCIN	605	132	SAPK-605D2INEAHRCIN	Sub component EA-HRCIN of EA-HR
EA-HRCIT	605	132	SAPK-605D2INEAHRCIT	Sub component EA-HRCIT of EA-HR

EA-HRCJP	605	132	SAPK-605D2INEAHRCJP	Sub component EA-HRCJP of EA-HR
EA-HRCKR	605	132	SAPK-605D2INEAHRCKR	Sub component EA-HRCKR of EA-HR
EA-HRCKW	605	132	SAPK-605D2INEAHRCKW	Sub component EA-HRCKW of EA-HR
EA-HRCKZ	605	132	SAPK-605D2INEAHRCKZ	Sub component EA-HRCKZ of EA-HR
EA-HRCMX	605	132	SAPK-605D2INEAHRCMX	Sub component EA-HRCMX of EA-HR
EA-HRCMY	605	132	SAPK-605D2INEAHRCMY	Sub component EA-HRCMY of EA-HR
EA-HRCNL	605	132	SAPK-605D2INEAHRCNL	Sub component EA-HRCNL of EA-HR
EA-HRCNO	605	132	SAPK-605D2INEAHRCNO	Sub component EA-HRCNO of EA-HR
EA-HRCNZ	605	132	SAPK-605D2INEAHRCNZ	Sub component EA-HRCNZ of EA-HR
EA-HRCPH	605	132	SAPK-605D2INEAHRCPH	Sub component EA-HRCPH of EA-HR
EA-HRCPT	605	132	SAPK-605D2INEAHRCPT	Sub component EA-HRCPT of EA-HR
EA-HRCQA	605	0	-	Sub component EA-HRCQA of EA-HR
EA-HRCRU	605	132	SAPK-605D2INEAHRCRU	Sub component EA-HRCRU of EA-HR
EA-HRCSE	605	132	SAPK-605D2INEAHRCSE	Sub component EA-HRCSE of EA-HR
EA-HRCSG	605	132	SAPK-605D2INEAHRCSG	Sub component EA-HRCSG of EA-HR
EA-HRCTH	605	132	SAPK-605D2INEAHRCTH	Sub component EA-HRCTH of EA-HR
EA-HRCTW	605	132	SAPK-605D2INEAHRCTW	Sub component EA-HRCTW of EA-HR
EA-HRCUN	605	132	SAPK-605D2INEAHRCUN	Sub component EA-HRCUN of EA-HR
EA-HRCUS	605	132	SAPK-605D2INEAHRCUS	Sub component EA-HRCUS of EA-HR
EA-HRCVE	605	132	SAPK-605D2INEAHRCVE	Sub component EA-HRCVE of EA-HR
EA-HRCZA	605	132	SAPK-605D2INEAHRCZA	Sub component EA-HRCZA of EA-HR
EA-HRGXX	605	132	SAPK-605D2INEAHRGXX	Sub component EA-HRGXX of EA-HR
EA-HRRXX	605	132	SAPK-605D2INEAHRRXX	Sub component EA-HRRXX of EA-HR
EA-PS	600	32	SAPKGPPD32	SAP Enterprise Extension Public Services
EA-RETAIL	600	32	SAPKGPRD32	SAP Enterprise Extension Retail
FINBASIS	605	19	SAPK-60519INFINBASIS	Financial Basis
ECC-DIMP	605	19	SAPK-60519INECCDIMP	DIMP
ERECRUIT	600	32	SAPK-60032INERECRUIT	E-Recruiting
FI-CA	600	30	SAPK-60030INFICA	FI-CA
FI-CAX	600	30	SAPK-60030INFICAX	FI-CA Extended
INSURANCE	600	30	SAPK-60030ININSURANC	SAP Insurance
IS-CWM	600	30	SAPK-60030INISCWM	Industry Solution Catch Weight Management
IS-H	600	53	SAPK-60053INISH	SAP Healthcare
IS-M	600	30	SAPK-60030INISM	SAP MEDIA

IS-OIL	600	30	SAPK-60030INISOIL	IS-OIL
IS-PS-CA	600	30	SAPK-60030INISPSCA	IS-PUBLIC SECTOR CONTRACT ACCOUNTING
IS-UT	600	30	SAPK-60030INISUT	SAP Utilities/Telecommunication
LSOFE	605	16	SAPK-60516INLSOFE	SAP Learning Solution Front-End
SEM-BW	605	19	SAPK-60519INSEMBW	SEM-BW: Strategic Enterprise Management
BPCORE	100_700	0	-	BPCORE Software Component
CTADNL	930	0	-	Accenture Clone and Test - Add-On Netherlands
CTBAS	930	0	-	Accenture Clone and Test - Basis Module
DCMBAS	930	0	-	Accenture Data Comparison Manager - Basis Module
DCMHR	930	0	-	Accenture Data Comparison Manager - Add-on HR
EHRBASIS	709	0	-	Accenture Basis Components
EHRHR	106	0	-	Accenture HR Components
EHRLCCPT	177	0	-	Accenture License Cockpit
HCMPSE	604	24	SAPK-60424INHCMPSE	Localisation Public Sector HR, Spain
OTEXBAS	1050_700	1	SAPK-305S1INOTEXBAS	Open Text Archiving and Document Access
OTEXERP	1050_600	0	-	OTEXERP 1050_600: Add-On Installation
OTEXVIM	700	4	SAPK-70004INOTEXVIM	Open Text Vendor Invoice Management 7.0
ST-A/PI	01U_700	1	SAPKITAB7Z	Servicetools for other App./Netweaver 04
TEAL	100_700	2	SAPK-10002INTEAL	B+ Alarmas
TESII	100_700	13	SAPK-10013INTESII	B+SII ECC Add-on
TESIICNC	100_700	14	SAPK-10014INTESIICNC	Componente de Software para TESIICNC

En este sentido, cabe señalar que anualmente, durante el último trimestre del año, se realiza una **actualización de los niveles de Support Package** de los componentes de SAP ECC (instalación del último STACK de SAP disponible).

13.4 Interoperabilidad

Los requisitos de integración de diversos sistemas de información de Osakidetza se realizarán de acuerdo a una arquitectura orientada a servicios (SOA) sobre la plataforma Oracle SOA Suite (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus (OSB), Oracle Business Rules, etc).

Dicha arquitectura proporciona una forma bien definida de exposición e invocación de Servicios Web, lo cual facilita la interacción entre diferentes sistemas propios o de terceros.

Sobre la misma arquitectura SOA, Osakidetza implementa una solución de integración orientada a Eventos; es un diseño a medida que gestiona un conjunto de sistemas que publican eventos y un conjunto de aplicaciones que se suscriben a determinados eventos. Dicha solución se denomina Gestor de Eventos-Event Manager y es responsable de recibir los eventos publicados, ejecutar las validaciones adecuadas, enrutar y almacenar los eventos para su envío a los subscriptores que estén asociados a cada uno de los elementos recibidos.

Relación de estándares de comunicación soportados:

- Protocolos a nivel de mensaje:
  - SOAP 1.1 y SOAP 1.2
  - WSDL 1.1 y WSDL 1.2 Binding
  - SOAP con Attachments
  - JSON – REST (para aplicaciones móviles)
- Protocolos de seguridad a nivel de mensaje:
  - WS-Security 1.0/1.1
  - WS-SecurityPolicy
  - WS-Policy
  - WSPolicyAttachment
  - WS-Security: Username Token Profile 1.0/1.1
  - WS-Security: X.509 Token Profile 1.0/1.1
  - WSSecurity: SAML Token Profile 1.0/1.1
  - WS-Security: KerberosToken Profile 1.1
  - WS-Reliable Messaging 1.0
  - WS-Addressing
  - WS-I Basic Profile 1.1
  - WSSecurity: JWT Token (aplicaciones móviles en internet)
- Protocolos a nivel de transporte:
  - HTTP 1.0, HTTP 1.1
  - TLS, SSL
  - Interoperabilidad con registros UDDI v3-compliant
  - Sistemas middleware basados en JMS/MQ
  - HTTPS

13.4.1 Servicios Web

Los Servicios Web se implementarán de acuerdo con las especificaciones WSDL v1.1, SOAP v1.1, v1.2, JSON-REST (en el caso de aplicaciones móviles), UDDI v2.XX y XML v1.0, con el objetivo de incorporar las recomendaciones de la WS-I definidas en la especificación Basic Profile v1.0, v2.0 y de esta manera asegurar la interoperabilidad entre los sistemas.

El estándar de codificación que se utiliza en los mensajes XML es UTF-8.

La seguridad aplicada a los servicios web cubrirá los siguientes aspectos:

- Autenticación: Verificar que el cliente (usuario o aplicación) es quien dice ser. La identidad de un usuario se realizará en base a la información presentada por el usuario (usuario/contraseña, certificado, token SAML)
- Autorización: Otorgar acceso a los servicios en base a la identidad del cliente o a los roles asignados.
- Confidencialidad, privacidad: Mantener la información secreta mediante el uso de algoritmos de encriptación estándar de elementos XML.
- Integridad, no repudio: Asegurar que un mensaje permanece inalterado durante la transmisión mediante la firma digital. La firma también valida la identidad del remitente y proporciona una marca de tiempo para garantizar que una transacción no puede ser repudiada más tarde ni por el remitente ni por el destinatario.

Osakidetza usa Oracle Web Service Manager (OWSM) para gestionar y aplicar políticas a los servicios web publicados en la plataforma SOA.

La política estándar que Osakidetza ha definido para los servicios proporciona:

- Autenticación mediante certificado x509.
- Protección del mensaje mediante firma (sin encriptado).

Existen dos versiones de la política en OWSM, una para servicios y otra para clientes. Para garantizar la interoperabilidad, cada política tiene su versión compatible con tecnología .NET y Java.

- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy.
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy_net.
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy.
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy_net.
- oracle_http_jwt_token_server_policy.

Los clientes y aplicaciones que acceden a través de internet entran a la DMZ a través del firewall de aplicaciones (WAF). El WAF aplica reglas contra ataques y define patrones de seguridad.

- Es responsabilidad de cada aplicación publicada en la DMZ controlar el acceso y autorizar a los usuarios.
- El OSB de internet publica los servicios a los que pueden acceder las aplicaciones de internet.
- El OSB de internet audita todas las llamadas a los Servicios Web mediante una política propietaria de Osakidetza gestionada por OWSM.
- En el OSB de internet se protegen todos los servicios con la política oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy. Esta política autentica a las aplicaciones mediante certificado x509 y firma el mensaje de petición y respuesta.
- El OSB de internet delega la ejecución a servicios publicados en la Intranet.

- En la intranet, se despliegan instancias independientes de servicios web para dar servicio a las peticiones que llegan desde el OSB de Internet.
- Entre el OSB de intranet y el OSB de intranet, se realiza una federación de servicios con las condiciones de seguridad habituales.

Nota: OSB -> Oracle Service Bus 11.1.1.7 -> Paso a OSB 12c

En lo que refiere a Servicios Web publicados por SAP ECC, cabe destacar que la estrategia de interoperabilidad de Osakidetza establece que estos servicios **han de desplegarse también en SAP PI**, como capa adicional de persistencia, control de errores y reintentos ante eventuales fallos.

Versión de SAP PI instalada en Osakidetza:

- SAP Netweaver Process Integration (PI) versión 7.31

13.4.2 Gestor de Eventos

A continuación, se describen los requisitos técnicos que tienen que cumplir las aplicaciones para publicar y/o recibir eventos.

13.4.2.1 Estándares de comunicación

La mensajería del Servicio Osakidetza se implementará de acuerdo con las especificaciones del estándar HL7 versión 2.XX o con cualquier otro formato propio de Osakidetza; de esta manera se asegura la interoperabilidad entre los sistemas de información.

Relación de tecnologías soportadas para la publicación y subscripción a eventos.
Tecnologías que soporta el gestor de eventos para la publicación y subscripción a eventos, así como si la modalidad soporta transaccionabilidad y las opciones de seguridad disponibles:

Modalidad	Tecnología	Transaccional	Orden	Seguridad
Publicación	Mensajería JMS	Sí	Sí, si el publicador establece el parámetro UnitOfOrder	Autenticación (user/pass)
Publicación	Servicio web	No	No	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security
Subscripción	Mensajería JMS	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Autenticación (user/pass)
Subscripción	Servicio OSB	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los	Ninguna

			mensajes	
Subscripción	Servicio web	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security

Por cada modalidad y tecnología se deben cumplir unos requisitos técnicos que serán indicados al adjudicatario para la implementación de esta forma de integración.

13.4.2.2 Mensajería. Definición de Evento

Un evento es un documento XML definido mediante un XSD, donde:

- ✓ **id**: Es el identificador del tipo de evento. Se genera durante el proceso de alta del evento en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el id sea válido.
- ✓ **correlation**: Es un campo libre en el que el publicador del evento indica un número correlativo relativo a su sistema.
- ✓ **source**: Es el identificador del publicador. Se genera durante el proceso de alta de un publicador en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el source sea válido.
- ✓ **timestamp**: Lo establece el publicador del evento en el momento del envío.
- ✓ **metadata**: Puede contener un xml que ayude a describir el contenido del evento. Event Manager puede utilizar esta información para tomar decisiones de enrutado.
- ✓ **payload:** Es el contenido del evento. Puede ser cualquier cadena de texto o XML.

El resultado devuelto cuando se publica un evento en Event Manager es un XML definido por un XSD, donde:

- ✓ **uuid**: Es un identificador único que se asigna a cada evento procesado por Event Manager.
- ✓ **processed**: true o false, si el evento se ha procesado correctamente o con errores.
- ✓ **errorCode**: Si se ha producido un error, aquí se informa el código del error.
- ✓ **errorDescription**: Si se ha producido un error contiene la descripción de éste.

Se realiza gestión de errores: codificación de errores y descripción de los mismos.

13.5 Business Intelligence

La herramienta usada para desarrollo de tecnología Business Intelligence es OAS (Oracle Analytics Server).

A su vez, la instalación de SAP ECC de Osakidetza, como eje sobre el que pivotan los sistemas de información de gestión, también dispone de una herramienta para la extracción y visualización de información de forma dinámica, cuya finalidad es la construcción de **cuadros de mando** como soporte a la toma de decisiones corporativas y el análisis del desempeño en este ámbito:

- SAP Netweaver Business Warehouse (BW) version 7.5

13.6 Soluciones móviles

Este apartado refleja las tecnologías para el desarrollo de aplicaciones móviles, definida por Osakidetza.

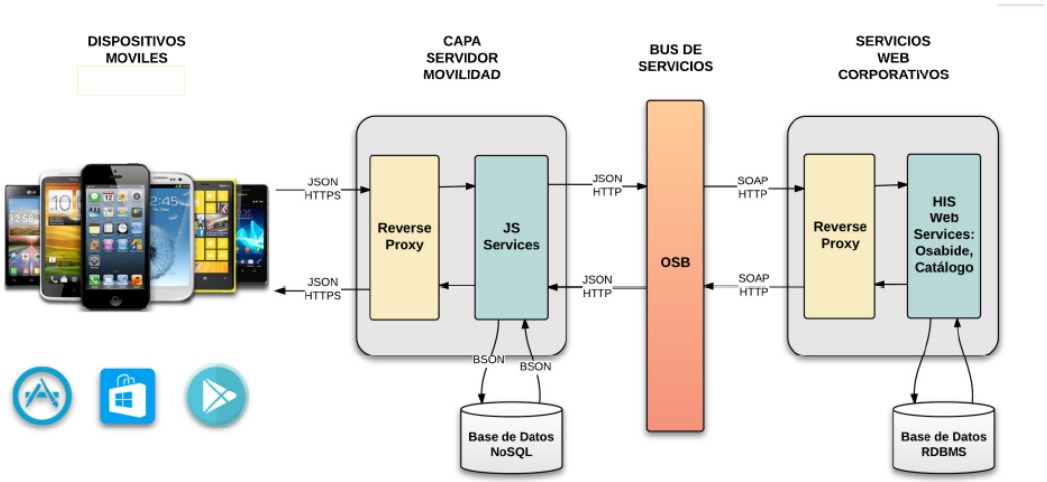
Comprende dos capas:

- Tecnologías para el desarrollo en cliente: aplicaciones para dispositivos móviles tales como tablets, smartphones (iOS, Android, Windows Phone).
- Tecnologías para el desarrollo en servidor: servicios para la integración con servicios backend, seguridad y lógica de negocio movilidad.

Las características comunes a todas las tecnologías de movilidad son:

- Licencia de código abierto (open source).
- Permiten el desarrollo de aplicaciones multiplataforma.
- Lenguajes de programación JavaScript, HTML5, CSS3.

En la siguiente figura se muestra la **vista lógica** de la arquitectura de referencia para aplicaciones en movilidad.



13.6.1 Tecnologías Cliente

13.6.1.1 Apache Cordova

Apache Cordova es un framework para el desarrollo de aplicaciones.
Permite a los programadores desarrollar aplicaciones para dispositivos móviles utilizando herramientas genéricas tales como JavaScript, HTML5 y CSS3.

Las aplicaciones resultantes son híbridas, es decir que no son realmente aplicaciones nativas al dispositivo (ya que el renderizado se realiza mediante vistas web y no con interfaces gráficas específicas de cada sistema), pero tampoco se trata de aplicaciones web dado que son aplicaciones empaquetadas.

13.6.1.2 AngularJS

AngularJS es un framework de JavaScript de código abierto, mantenido por Google, que ayuda con la gestión de lo que se conoce como aplicaciones de una sola página. Su objetivo es aumentar las aplicaciones basadas en navegador con capacidad de Modelo Vista Controlador (MVC), en un esfuerzo para hacer que el desarrollo y las pruebas sean más fáciles.

La biblioteca lee el HTML que contiene atributos de las etiquetas personalizadas adicionales, entonces obedece a las directivas de los atributos personalizados, y une las piezas de entrada o salida de la página a un modelo representado por las variables estándar de JavaScript. Los valores de las variables de JavaScript se pueden configurar manualmente, o recuperados de los recursos JSON estáticas o dinámicas.

13.6.1.3 Ionic Framework

Ionic es un SDK completo de código abierto para el desarrollo de aplicaciones móviles híbridas. Construido sobre AngularJS y Apache Cordova, Ionic ofrece herramientas y servicios para el desarrollo de aplicaciones móviles híbridos utilizando tecnologías web como CSS, HTML5, y Sass.

Las aplicaciones pueden ser construidas con estas tecnologías Web y luego distribuidas a través de las tiendas de aplicaciones nativas para ser instalado en los dispositivos mediante el aprovechamiento de Cordova.

13.6.2 Tecnologías Servidor

13.6.2.1 Nginx

Nginx es un servidor web/proxy inverso ligero de alto rendimiento.
Actualmente Nginx se usa en más de 100 millones de sitios web.
Es un software moderno y su adopción ha sido muy rápida debido a su implementación ligera, que proporciona unos tiempos de respuesta muy bajos con un consumo de recursos hardware mínimo.

13.6.2.2 Node.js

Node.js es un entorno de programación en la capa del servidor basado en el lenguaje de programación ECMAScript (JavaScript), asíncrono, con I/O de datos en una arquitectura orientada a eventos y basado en el motor V8 de Google.
Node.js es ligero y eficiente ejecutando aplicaciones que hacen uso intensivo de grandes cantidades de datos en tiempo real y corren en dispositivos distribuidos.

13.6.2.3 MongoDB

Mongodb es una base de datos No SQL open source. Mongodb está orientada a documentos, en vez de guardar los datos en tablas como se hace en las bases de datos relacionales, MongoDB guarda estructuras de datos en documentos tipo JSON con un esquema dinámico.

13.7 Directrices SQA: Aseguramiento de la calidad del software

Con el objetivo de garantizar la bondad de los entregables del proyecto, Osakidetza aplicará un control de calidad a los mismos.

Dichos controles establecerán unos requisitos mínimos a cumplir dentro del ciclo de vida del software cuyo alcance incluirá la revisión documental, el cumplimiento de criterios de calidad interna, calidad externa y calidad de uso de los artefactos software.

13.7.1 Calidad Interna

Osakidetza realiza controles de calidad interna de código en sus aplicaciones, dichos controles constan de dos aspectos:

- Cumplimiento normativo de codificación.
- Cumplimiento de métricas de ingeniería de software.

En la actualidad, para la medición del dicho cumplimiento, Osakidetza utiliza la herramienta SONARQUBE.

Cumplimiento normativo de codificación
Osakidetza dispone de una normativa de codificación y buenas prácticas que se pondrá a disposición del adjudicatario y cuyo cumplimiento se exigirá en las entregas de las versiones de código. Existen distintos conjuntos de reglas de codificación en función de la tecnología de implementación (java, .net, js, html, etc).

Dichas reglas se han categorizado en función de su importancia y exigencia de cumplimiento atendiendo a la siguiente tabla.

CATEGORIZACIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO
Bloqueantes	No se aceptará ningún incumplimiento de una regla tipo BLOQUEANTE
Críticas	No se aceptará ningún incumplimiento de una regla tipo CRITICO

Mayores	No se aceptará un incremento de incumplimiento de reglas MAYORES con respecto a la última versión entregada de la aplicación
Menores	No se aceptará un incremento de incumplimiento de reglas MENORES con respecto a la última versión entregada de la aplicación

Cumplimiento de métricas de ingeniería de software
En la siguiente tabla se indican a modo resumen las métricas que se contemplarán en la validación del código. Los criterios de aceptación y rechazo se proporcionarán al adjudicatario Dichos criterios podrá variar en función de la tecnología de implementación utilizada, no obstante, se proporciona las medidas mínimas exigibles, y que serán de obligado cumplimiento en todos los entregables de software.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CRITERIO
Documentación de código	% de número de líneas que contienen un comentario.	x= 30%
Documentación de API	Número de clases, métodos (sin contar métodos de acceso como get y set) y propiedades públicas que contienen una cabecera de comentarios. En caso de Java, JavaDoc. En caso de .Net, Ndoc. Puede haber varias implementaciones.	>=80%
Código duplicado	Número de líneas, bloques de código y archivos duplicados.	<= 5%
Complejidad media por clase	Grado en el cual un componente o sistema tiene un diseño y/o estructura interna que es difícil de comprender, mantener y verificar.	<= 50
Complejidad media por método	Media de la complejidad por método.	<= 20
Cobertura sentencia pruebas unitarias	Número de líneas de código cubiertas por las pruebas unitarias.	>= 60%
Pruebas unitarias correctas	Número de pruebas unitarias que se han finalizado correctamente.	>= 90%
Deuda técnica	Concepto por el cual se estable un precio al coste de corregir todos los defectos encontrados.	No se aceptarán incrementos de deuda técnica
Calificación SQALE	Calificación estándar de calidad basada en los resultados obtenidos por los indicadores del análisis estático.	A o B

13.7.2 Calidad Externa

Osakidetza realiza controles de calidad externa de las aplicaciones, dichos controles constan de dos aspectos:

- Plan de pruebas de la aplicación.
- Cumplimiento del plan de pruebas de la aplicación.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	DESVIACIÓN
Plan de pruebas de la aplicación	Deberá elaborarse un plan de pruebas de la aplicación, donde se especificará y detallará conforme a la normativa de calidad de Osakidetza.	0%
Cumplimiento del plan de pruebas de la aplicación	Se deberá aportar evidencias de la ejecución del plan de pruebas y garantía de ausencia de defectos en las mismas conforme a los criterios de aceptación y rechazo definidos en el plan de pruebas.	0%

Plan de pruebas de la aplicación
El objetivo de Osakidetza con respecto a las pruebas es asegurar el resultado de las actividades de pruebas y proporcionar la base de información necesaria para las tareas a ejecutar, definiendo los niveles y tipos de test, “que” se va a probar, “cómo” se realizarán las pruebas y “cuándo” se da por finalizado el testeo.

- Encontrar defectos (diferencia entre lo especificado y lo que “hace” el sistema).
- Comprobar que el software no provoca efectos secundarios adversos.
- Identificar puntos de falla críticos en el sistema.
- Identificar y clasificar riesgos.
- Evaluar objetivamente la calidad de los productos testeados.
- Formar los equipos de trabajo para realizar las pruebas definidas.
- Presentar los resultados de las pruebas y recomendaciones para próximas etapas del proyecto.
- Encontrar problemas mayores que puedan ser un riesgo para el proyecto.

El Plan de pruebas de la aplicación tiene como objetivo identificar y describir el alcance de las pruebas para el nivel de testeo seleccionado y las tareas a ejecutar, durante el ciclo de vida de testeo: Planificación, Preparación, Especificación, Ejecución y Finalización.

El propósito del Plan de Pruebas es:

- Proveer un documento central donde estén identificados todos los aspectos que gobiernan el testeo con el objetivo de planificar las actividades y tener el control sobre el avance y los riesgos del testeo.
- Comunicación. Comunicar a todos los stakeholders (cualquier persona involucrada en el proyecto) el plan de pruebas con el fin de lograr la aceptación del mismo, y el compromiso para llevarlo a cabo.
- Plan de alto nivel con que será utilizado por el Responsable de Calidad, Analista de Pruebas y responsables del proyecto para indicar las tareas y elaborar los planes detallados según la fase del proyecto.

En forma adicional cubre los siguientes objetivos:

- Identificar el alcance, recursos, requisitos de ambiente, riesgos, supuestos y restricciones del testeo.
- Identificar los motivos principales que justifican los esfuerzos de test.
- Especificar la estrategia inicial de las pruebas para cada nivel de prueba identificado.
- Identificar los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas.
- Identificar, clasificar y gestionar los riesgos del proyecto de test.

Se proporcionará al adjudicatario una plantilla de Plan de Pruebas para su cumplimentación y seguimiento.

Cumplimiento del plan de pruebas de la aplicación
El objetivo de Osakidetza con respecto al cumplimiento del plan de pruebas es obtener evidencias de la consecución del plan de pruebas definido en el propio plan de pruebas.

Dentro del plan de pruebas se clasificarán las pruebas por importancia, y se exigirá la ejecución satisfactoria y sin defectos de todas las pruebas categorizadas como Alta y Media.

Riesgo / Importancia	Acciones
Alta (Must)	Se tiene que probar
Media (Should)	Se debe probar
Baja (Could)	Se puede probar

13.7.3 Calidad de uso

Rendimiento
Se exigirá que el rendimiento de la aplicación en uso (producción) cumpla y se ajuste a los requisitos no funcionales y al plan de pruebas diseñado en etapas tempranas. En cualquier caso, el comportamiento de la aplicación deberá cumplir de forma obligatoria los siguientes criterios en la ejecución de las pruebas técnicas.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	DESVIACIÓN
Prueba de escalabilidad	El tiempo de respuesta de la aplicación deberá mantenerse invariable con el incremento de usuarios concurrentes(a menos que exista alguna saturación de recursos del sistema), al menos hasta alcanzar la carga pico estimado.	+/- 10%
Prueba de estrés	Tras someter al sistema al doble de carga nominal, tras la disminución de dicha carga a la carga normal de trabajo (80%), la aplicación deberá garantizar su estabilidad y recuperación sin necesidad de reinicio.	+/- 10%
Prueba de estabilidad	La aplicación deberá garantizar un tiempo de respuesta estable manteniendo una carga nominal normal (80 %) durante al menos 12 h	+/- 10%

Usabilidad

Se exigirá que la aplicación mantenga unos criterios de usabilidad que permitan:

- Facilitar el aprendizaje de la aplicación sin requerir conocimientos técnicos en su uso. El sistema deberá ser fácil de usar, asegurando unos bajos costes de aprendizaje y de asistencia o ayuda al usuario.
- Flexibilizar las posibilidades con las que el usuario y el sistema pueden intercambiar información, permitiendo la multiplicidad de vías para realizar la tarea, similitud con tareas anteriores y la optimización entre el usuario y el sistema.
- Asegurar la velocidad de uso de la aplicación permitiendo el acceso a la información en el menor número posible de clics de ratón.
- El interfaz de usuario deberá ser amigable de forma que se incremente la satisfacción y la productividad de los usuarios.
- Optimizar los costes de diseño, rediseño y mantenimiento.

La ISO 9241-11:1998 “Guidance on usability”, define la usabilidad como: "*La medida con la que un producto se puede usar por usuarios determinados para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso concreto*".

Osakidetza exigirá el cumplimiento de las directrices de la ISO 9241-151 en cuanto al cumplimiento del grado de usabilidad a exigir en el desarrollo de la aplicación.

Accesibilidad
El cumplimiento de la accesibilidad de la aplicación incorporará posibilidades de navegación que garanticen el acceso a la información y a los servicios proporcionados minimizando al máximo las limitaciones y/o restricciones por razón de discapacidad de cualquier carácter o condicionantes técnicos, atendiendo así a la normativa existente.

Se deberán aplicar todas las pautas correspondientes al nivel de accesibilidad AA, llegando a un nivel AAA en las secciones que la configuración de los contenidos y diseño lo permita (Sede electrónica). La accesibilidad se regirá por las pautas WAI indicadas por el Word Wide Web Consortium (W3C).

La accesibilidad no se refiere únicamente a personas discapacitadas. Un sitio web accesible y que se adapte a diferentes tipos de usuario podrá ser visitado por más personas; esta flexibilidad también da beneficios a personas con discapacidades temporales (una convalecencia o enfermedad, problemas de visión), personas de edad avanzada, con una conexión lenta a Internet, que utilizan un dispositivo móvil, etc.

Compatibilidad y portabilidad
Osakidetza exigirá la compatibilidad de la aplicación con los siguientes navegadores web al menos en su última versión estable del fabricante y al menos dos anteriores: Internet Explorer, Firefox, Google Crome, Safari y Mozilla.

La empresa adjudicataria garantizará el funcionamiento de la aplicación con estos navegadores y se responsabilizará de la actualización de la aplicación en caso de necesidad para garantizar la compatibilidad de la misma con estos navegadores durante toda la ejecución del contrato y su periodo de mantenimiento.

El interfaz debe visualizarse independientemente del sistema operativo utilizado por el cliente.

Se exige que el diseño sea multi-dispositivo, es decir, accesible y visible desde cualquier dispositivo tipo teléfono móvil, tablet, etc.

14 ANEXO II. CUESTIONARIO PERSONAL

Este formulario se deberá cumplimentar por cada profesional del equipo de proyecto:

Empresa licitante:									
Profesional:									
Categoría ofertada:									
Antigüedad	***Empresa***	***Categoría***	***F. Alta***	***F. Baja***	***Actividad informática***				
Titulación académica	***Título académico***	***Centro***	***Años***	***Fecha Expedición***	***TIC S/N***				
Actividades desarrolladas	***Nombre proyecto***	***Perfil (*1)***	***F. Inicio***	***F. Fin***	***Categoría***	***Entidad Usuaria***	***Funcionalidad (*2)***	***Tecnología (*2)***	***Contenido del trabajo***

(*1) En un mismo proyecto puede haber trabajado en diferentes perfiles.
(*2) Funcionalidad y tecnología se refiere a los módulos funcionales y tecnologías con los que ha trabajado por cada proyecto.

Documento firmado por: SUSANA
IGLESIAS TAMAYO
En la fecha 28.02.2023 15:38:37 CET