



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

# Servicio de Apoyo Técnico

## KZgunea

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: 25/05/2023



**Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea**  
**Sociedad Informática del Gobierno Vasco**

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

| Versión | Fecha      | Resumen de cambios | Elaborado por: | Aprobado por: |
|---------|------------|--------------------|----------------|---------------|
| 1.0     | 25/05/2023 | Primera versión    | Toñi Maestro   |               |
|         |            |                    |                |               |
|         |            |                    |                |               |
|         |            |                    |                |               |
|         |            |                    |                |               |

|          |                                                                                  |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introducción .....</b>                                                        | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Objeto del contrato.....</b>                                                  | <b>5</b>  |
| 2.1      | Objeto y Alcance del Servicio .....                                              | 5         |
| 2.2      | Descripción del Servicio .....                                                   | 5         |
| <b>3</b> | <b>Requisitos del producto/servicio.....</b>                                     | <b>7</b>  |
| 3.1      | Composición del Apoyo Técnico .....                                              | 7         |
| 3.2      | Entorno de trabajo.....                                                          | 7         |
| <b>4</b> | <b>Metodologías Aplicables y Entorno Tecnológico. ....</b>                       | <b>9</b>  |
| 4.1      | Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo .....                      | 9         |
| 4.2      | Metodología de pruebas .....                                                     | 10        |
| 4.3      | Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA) .....                                | 10        |
| 4.4      | Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones .....                         | 10        |
| 4.5      | Entorno Tecnológico .....                                                        | 11        |
| 4.6      | Entregables.....                                                                 | 13        |
| 4.7      | Normativa para la puesta en producción y posterior explotación del sistema ..... | 14        |
| <b>5</b> | <b>Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión .....</b>                    | <b>15</b> |
| 5.1      | Mecanismos de Seguimiento y Control .....                                        | 15        |
| 5.2      | Supervisión del servicio .....                                                   | 15        |

## 1 Introducción

EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

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

## 2 Objeto del contrato

### 2.1 Objeto y Alcance del Servicio

El objeto del presente pliego de condiciones técnicas es la contratación de los servicios de Apoyo Técnico al Proyecto KZgunea.

La adjudicación del presente pliego supone la asignación de un número de horas máximo, que serán facturadas según demostración de incurridos y en función de la dedicación de los recursos asignados, según los precios unitarios de la propuesta de la empresa adjudicataria.

Los requerimientos principales que ayudan a concretar el alcance de los servicios a prestar se detallan en el siguiente apartado 2.2 Descripción del Servicio. Asimismo, el conjunto de los entregables resultantes de los trabajos definidos como alcance del servicio se explicarán posteriormente dentro del apartado 4.6. Entregables del presente documento

### 2.2 Descripción del Servicio

La relación se dará entre responsable del proyecto KZgunea y el Responsable de la empresa adjudicataria, que a su vez será responsable del equipo adscrito a los servicios de Apoyo Técnico al proyecto KZgunea, objeto de la presente contratación.

Se desarrollarán al menos las funcionalidades enumeradas a continuación. No obstante, se le podrá requerir el desarrollo de otras adicionales, que, en cualquier caso, serán de naturaleza y contenido similar a las aquí indicadas, en el ámbito del objeto de contratación.

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Desarrollo de nuevas funcionalidades para la web de KZgunea - Liferay versión 6.2.10 EE GA1, como por ejemplo:<ul style="list-style-type: none"><li>- Control más seguro de contraseñas</li><li>- Control existencia emails usuarios</li><li>- Control DNI / NIE válido</li><li>- Single sign on web – moodle</li><li>- Implementación de necesidades surgidas en el Proyecto europeo de competencias digitales para la ciudadanía</li></ul></li></ol>                                                                                                                               |
| <ol style="list-style-type: none"><li>2. Desarrollo de nuevas funcionalidades en intranet del Proyecto KZgunea, utilizando UDA en su versión 2.1.4 (conjunto de utilidades y herramientas estándar de EJIE) como:<ul style="list-style-type: none"><li>- Integración de servicios web con otros sistemas de KZgunea (Plataforma de formación Moodle) o externos, mediante la infraestructura de integración ERPI</li><li>- Control más seguro de contraseñas</li><li>- Control existencia emails usuarios</li><li>- Control DNI / NIE válido</li><li>- Implementación de firma digital en documentaciones</li></ul></li></ol> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Implementación de necesidades surgidas en el Proyecto europeo de competencias digitales para la ciudadanía                                                                                                                                                              |
| 3. Adaptación de informes OBIEE a los nuevos requerimientos de usuario.                                                                                                                                                                                                   |
| 4. Adaptación del Blog (Wordpress) a los nuevos requerimientos de usuario.                                                                                                                                                                                                |
| 5. Adaptación de la plataforma de aprendizaje online (Moodle) a nuevos requerimientos de usuario, como por ejemplo el single sign-on de usuarios validados desde la web o nuevas necesidades surgidas en el Proyecto europeo de competencias digitales para la ciudadanía |

## 3 Requisitos del producto/servicio

### 3.1 Composición del Apoyo Técnico

Inicialmente, la composición del Apoyo Técnico al proyecto KZgunea estará formado por **tres recursos** con dedicación completa y exclusiva. El número de recursos puede variar al alza o la baja durante la totalidad del periodo de contratación de los servicios.

Estos recursos tendrán una relación directa con el responsable del proyecto KZgunea.

Los perfiles de estas personas serán los siguientes:

- Analista-Funcional (1)
- Analista-Programador (2)

Para el desarrollo de las tareas en las que sea preciso, colaborará directamente con el personal de EJIE y de KZgunea.

### 3.2 Entorno de trabajo

A modo orientativo, se detallan a continuación las aplicaciones actuales que dan servicio al proyecto KZgunea, y que conforman un subconjunto (el de los sistemas existentes) de todas las aplicaciones objeto del presente pliego de condiciones técnicas.

- Intranet KZgunea (Z01A): Área de gestión del proyecto KZgunea. Desarrollada bajo UDA 2.1.4.
- Página web KZgunea (Z01Z): Página web externa del proyecto KZgunea, desarrollada en Liferay 6.2.10 EE GA1.

Módulos:

- Themes (Z01T): Módulo de diseño de la web de KZgunea.
- Hooks (Z01H): Módulo que permite la modificación del código base de la web de KZgunea.
- Portlets (Z01P): Módulo que permite añadir nuevas funcionalidades a la web de KZgunea mediante desarrollo de Portlets.
- Plataforma de formación online de KZgunea (MO05): Gestor de contenido de aprendizaje en donde se ubican los contenidos formativos de KZgunea. Moodle 3.11.6.
- Blog KZgunea (WP04): Gestor de contenidos para la publicación del blog de KZgunea. WordPress 5.9.2.

- Informes KZgunea (Z01Bi): Plataforma para la obtención de listados e informes, tanto prediseñados como a demanda del proyecto. Oracle Business Intelligence. V. 11.

## 4 Metodologías Aplicables y Entorno Tecnológico.

### 4.1 Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo

En las distintas fases del proyecto la empresa adjudicataria deberá realizar en su totalidad y en sus dependencias, los siguientes elementos:

- Catálogo de Requisitos de Usuario detallado en el documento que incluye:
  - ✓ La descripción del sistema
  - ✓ Los requisitos de usuario
  - ✓ Los casos de uso
  - ✓ La definición, análisis y validación del catálogo de requisitos
- Análisis del Sistema de Información, ASI, recogido en documento ERS que incluye:
  - ✓ La especificación de requisitos del sistema
  - ✓ La relación de los módulos del sistema.
  - ✓ Las clases del sistema
  - ✓ El prototipo de interfaz
  - ✓ Especificación del Plan de Pruebas
- Diseño del sistema. Debe incluir:
  - ✓ Diseño de las aplicaciones, DSI. (EDS)
  - ✓ Especificar el detalle del Plan de Pruebas del sistema por cada uno de los niveles de prueba: unitarias, de integración, de sistema, de implantación y de aceptación.
- Construcción del sistema.
  - ✓ Lo realizará en su totalidad la empresa adjudicataria en sus dependencias, teniendo en cuenta las directrices de EJIE en lo que se refiere a los módulos estándar, las normas de funcionamiento y albergue de las aplicaciones en Internet/Intranet, el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco y las directrices de EJIE-KZGUNEa en lo que respecta a estética, diseño y funcionalidades de las páginas Web.
  - ✓ Incluirá la ejecución del Plan de Pruebas, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo, abarcando pruebas unitarias, de integración y del sistema
  - ✓ El diseño del sistema tendrá en cuenta el nivel de accesibilidad AA (WAI-AA), para aquellos módulos que sean accesibles desde Internet.
  - ✓ Todos los sistemas desarrollados deberán soportar al menos los siguientes idiomas: euskera, castellano.
  - ✓ La aplicación, las páginas, los textos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool-tip, textos en imagen...) dirigidos al/a la usuario/a final deberán estar al menos en ambos idiomas: euskera y castellano.
- Implantación en desarrollo.
  - ✓ La entrega de la aplicación en el sistema corporativo de control de versiones Subversion, tanto de la entrega inicial como de las sucesivas.
  - ✓ Llevará a cabo la instalación de la aplicación en el entorno de desarrollo de EJIE, habiendo realizado previamente las pruebas necesarias durante la fase de construcción.
  - ✓ Ejecución de las Pruebas del sistema, evaluando los resultados.
- Implantación en entorno de test o preexplotación.

- ✓ Preparará los paquetes y dará soporte a la realización por EJIE de la correspondiente implantación en el entorno de test o preexplotación
- ✓ Ejecución de las Pruebas del sistema, y en el caso de que se requiera, estas pruebas se realizarán en las dependencias de E.J.I.E en sus distintos niveles de prueba, incluidas las Pruebas de Aceptación, evaluando los resultados
- Pruebas de prestaciones:
  - ✓ Conforme a lo establecido en el Modelo SQA, realización de pruebas de rendimiento y carga, que incluyen la verificación de los niveles de respuesta de la aplicación ante las previsiones de carga del sistema, así mismo se verificará el comportamiento global del sistema en cuanto a consumo de memoria y CPU de sus componentes, así como según se considere de capacidad, stress, escalabilidad
- Implantación en producción y puesta en marcha del sistema. Incluirá:
  - ✓ Fuentes de la aplicación.
  - ✓ BBDD: scripts y carga inicial de datos.
  - ✓ Sistema implantado en entorno pruebas de EJIE
  - ✓ Informe de los resultados de los distintos niveles de pruebas, acorde con el Modelo SQA.
  - ✓ Manuales requeridos para la prestación del servicio en producción y definidos por los procesos ITIL de EJIE.
  - ✓ Manuales de Usuario y la Ayuda On-line deberán estar en ambos idiomas: euskera y castellano.
  - ✓ Formación a los/las usuarios/as y administradores/as del sistema.
  - ✓ Sistema implantado en entorno de producción.

## 4.2 Metodología de pruebas

- Planificación y Seguimiento de las Pruebas
- Análisis y Diseño de las Pruebas
- Ejecución de las Pruebas

## 4.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)

Por otro lado, con el objetivo de asegurar la calidad en el proceso de elaboración y la calidad de los productos software y documentales obtenidos, será de referencia obligatoria el Modelo de Aseguramiento de la Calidad (Modelo SQA) definido por EJIE, así como el documento Estándares de calidad de sistemas software.

## 4.4 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones

Como soporte e instrumento necesario en la ejecución de todas las fases del proyecto, existe un conjunto de Herramientas homologadas por EJIE, que abarcan todo el ciclo de vida de las aplicaciones, y que facilitan la realización de distintas tareas y normalizan la obtención de entregables.

Estas herramientas homologadas son las que se utilizan en el entorno de trabajo de EJIE, no pudiendo utilizarse en el mismo otras herramientas similares o equivalentes.

Para los trabajos a realizar en las dependencias de la empresa proveedora, su uso es recomendado frente a otros productos o herramientas del mercado, para dar cobertura a los cometidos para los que están destinadas. No obstante, en los casos en los que el resultado de uso de las herramientas sea un entregable con un formato específico y normado, su uso será obligatorio frente a otras herramientas de mercado, o bien en cualquier caso deberá proporcionarse un formato compatible.

En el documento PCT-Anexo Herramientas se detallan las herramientas homologadas.

## 4.5 Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares tecnológicos de EJIE junto con los específicos del proyecto KZgunea.

Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las aplicaciones incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas, es decir, las que dan o darán soporte al proyecto KZgunea.

El adjudicatario se compromete a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por EJIE de sus estándares, así como todas aquellas otras actualizaciones específicas impuestas por el Proyecto KZgunea.

UTILIDADES y SISTEMAS HORIZONTALES de uso corporativo

Plataforma de integración entre sistemas:

- Se requiere dominio del desarrollo e implantación de webservices en la infraestructura de integración ERPI. Simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada, normalizada y compartida. Ofrece soluciones corporativas normadas que ofrecen utilidades y gestionan el intercambio síncrono de información (exposición de servicios), y el intercambio asíncrono (suscripción a eventos).

La solución corporativa de información de datos de localización:

- Se requieren conocimientos de la solución NORA. Sistema horizontal de gestión de datos de localización –dirección postal, que proporciona información actualizada y normalizada hasta nivel de portal. Incluye datos y servicios de información geográfica (visor y geolocalizador). En el documento PCT-Anexo NORA se detalla información de referencia acerca del sistema.

Para los desarrollos basados en entorno tecnológico JAVA, los nuevos sistemas a implantar deben utilizar el conjunto de Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA) homologadas para su despliegue en el servidor de aplicaciones Weblogic 11:

- UDA: Conjunto de herramientas, tecnologías, componentes y normativas funcionales y técnicas que permiten acelerar y normalizan el proceso de construcción de aplicaciones JEE en el ámbito de Gobierno Vasco – EJIE. En <http://uda-ejje.github.io/> se detalla más información acerca del sistema.

Si surgieran nuevos patrones de comportamiento para los que no exista un componente disponible en UDA en el momento del desarrollo de la aplicación. En estos casos, el adjudicatario de un proyecto puede desarrollar su propio componente para cubrir la funcionalidad necesaria bajo la supervisión del grupo de Consultoría de Áreas del Conocimiento, y una vez desarrollado el componente (junto con su documentación) deberá ponerla a disposición de este grupo para ser incorporado en la lista de componentes de UDA.

Gestión de procesos batch:

- CONTROL-M: Se requiere dominio de scripting con Planificación de procesos batch

Business Intelligence:

- Oracle Business Intelligence V. 11. Se requiere conocimiento de administración y desarrollo en esta herramienta, ya que los informes KZgunea de diversa índole se vienen realizando con ella, estando en continua evolución.

MÓDULOS Y SERVICIOS establecidos por el Plan de Informática y Telecomunicaciones del G.V. y especificados en el documento de guía de estándares tecnológicos.

Se requiere conocimientos en las plataformas tecnológicas y productos comunes de base que son entre otros:

- Gestión de versionado de aplicaciones:  
Subversion
- Implantación de código en entornos de desarrollo, pruebas y producción:  
AnthillPro
- Documentación y trabajo en grupo:  
SharePoint Portal Server

Se requieren conocimientos específicos para las aplicaciones objeto del presente pliego de condiciones técnicas.

- Intranet KZgunea (Z01A)
  - Servidor Web: Apache Web Server 2
  - Servidor de aplicaciones: Weblogic 11
  - BBDD: Oracle 12g
  - Entornos o lenguajes de programación: Java, CSS, HTML, Javascript, JQuery
  - Herramientas para desarrollo: IDE Eclipse, con plugin UDA
- Página web KZgunea (Z01Z)
  - Servidor Web: Apache Web Server 2
  - Servidor de aplicaciones: Tomcat 7
  - BBDD: Oracle 12g
  - Entornos o lenguajes de programación: Java, CSS, HTML, Javascript, JQuery, Bootstrap
  - Herramientas para desarrollo: IDE Eclipse, con SDK de Liferay
- Plataforma de formación online de KZgunea (MO05)
  - Servidor Web: Apache Web Server 2
  - BBDD: Mysql 5
  - Entornos o lenguajes de programación: Gestor de contenidos de e-learning Moodle, PHP, CSS, HTML, Javascript y Bootstrap.
- Blog KZgunea (WP04)
  - Servidor Web: Apache Web Server 2

BBDD: Mysql 5

Entornos o lenguajes de programación: PHP, CSS, HTML, Javascript, JQuery

- Informes KZgunea (Z01Bi)

Servidor de aplicaciones: Weblogic 11

BBDD: Oracle 10c

Entornos o lenguajes de programación: SQL

Herramientas para desarrollo: ODI (Oracle Data Integrator), OBIEE (Oracle Business Intelligence Enterprise Edition)

En todos los casos, y según corresponda al entorno tecnológico a utilizar, se utilizarán igualmente las Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones. En el documento PCT-Anexo Herramientas se relacionan las herramientas homologadas.

## 4.6 Entregables

A continuación, se detallan las tareas y entregables a realizar/suministrar por la empresa adjudicataria:

- ✓ Implantación en el Entorno de Desarrollo de EJIE.
- ✓ Definición, ejecución y gestión del Plan de Pruebas
- ✓ Preparación de componentes y soporte a la implantación en el entorno de Test o Preproducción.
- ✓ Soporte a la implantación en el entorno de Producción.
- ✓ **La documentación de persona usuaria final deberá estar en ambos idiomas: euskera y castellano.**
- ✓ **La aplicación, las páginas, los textos, tablas de códigos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool-tip, textos en imagen...) dirigidos a la persona usuaria final deberán estar en ambos idiomas: euskera y castellano.**
- ✓ Entrega de fuentes de todos los componentes, ficheros de configuración, elementos gráficos utilizados y cualquier otro elemento que se considere necesario para el normal y adecuado mantenimiento/evolución del sistema, en soporte magnético y/o electrónico.
- ✓ Confección y entrega de la documentación (funcional, técnica, de explotación y de usuario/a) correspondiente a cada una de las fases del proyecto tanto en formato papel, como en formato electrónico.

Todos los entregables deberán proporcionarse utilizando las herramientas homologadas en EJIE para el ciclo de vida de las aplicaciones, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

## 4.7 Normativa para la puesta en producción y posterior explotación del sistema

EJIE cuenta con actividades formalizadas para la gestión e implantación de los sistemas de información generados en los distintos entornos, establecidas en base a los procesos de Gestión de Cambios y Gestión de Despliegues.

A partir de estos procesos se garantiza que los sistemas que serán instalados en la infraestructura de EJIE cumplen con los estándares y normativas técnicas de la organización, que no impactarán en el correcto funcionamiento del resto de productos y que se conocen los procedimientos y particularidades relacionadas con su operación y soporte.

Para ello, es necesario que, durante el ciclo de vida del proyecto, el equipo de trabajo genere una serie de entregables, que serán validados a través del proceso de Gestión de Cambios:

- **Ficha de proyecto y Plan de Implantación:** primera aproximación a Gestión de Cambios donde se informa qué se va a hacer y calendario aproximado.
- **Documento de albergue:** recoge el diseño lógico e información de cualquier elemento no estándar o que pueda impactar tanto en necesidades de infraestructura como de usuario final.
- **Manual de implantación:** recoge los aspectos técnicos y configuraciones necesarias que deben ser realizadas para implantar la aplicación en un entorno tecnológico de EJIE.
- **Manual de producción:** contiene toda información que necesita tanto operación como los procesos para poder dar correctamente el servicio de explotación a partir del día de Puesta en Producción del proyecto.
- **Plantilla de monitorización:** recoge los elementos no estándar cuya monitorización permite conocer el estado de los sistemas.

Para cada uno de estos documentos EJIE dispone de plantillas estándar que el proveedor deberá utilizar y entregar según los procedimientos establecidos.

Asimismo, en la cumplimentación de las plantillas se podrá solicitar el asesoramiento de los distintos Responsables de Proceso y Coordinadores de Infraestructura, para asegurar que la solución construida e implantada cumple con la normativa de EJIE y es posible operarla y soportarla con garantías.

## 5 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión

La gestión del servicio se realizará según las normas procedimentales y de calidad de la gestión de Proyectos de EJIE.

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por el responsable del proyecto KZgunea.

Durante la prestación del servicio a que se refiere el presente documento, EJIE podrá establecer controles adicionales de calidad sobre la actividad desarrollada.

### 5.1 Mecanismos de Seguimiento y Control

EJIE coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el interlocutor principal con el recurso.

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el correcto desempeño y prestación de los servicios especificados, tanto en términos de calidad final, como en respuesta temporal. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento (a demanda): coincidiendo con los puntos que se consideren relevantes, destinadas a revisar el grado y forma de cumplimiento de las tareas planificadas, la calidad de productos, las reasignaciones de persona, etc.
- Reuniones de control económico (a demanda): para llevar a cabo el plan de pagos establecido.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará al responsable del proyecto KZgunea, del estado puntual de las tareas, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Certificaciones parciales: si procede.
- Hojas de control de tareas: si procede.

El licitador **deberá incluir dentro de su propuesta un modelo de gestión del servicio** con aquellos elementos adicionales que considere pertinentes tales como informes de gestión, reuniones y estructuras de seguimiento del servicio, etc. El modelo final de la gestión de la prestación del servicio deberá adecuarse posteriormente al modelo de gestión del servicio estándar de EJIE para la naturaleza de los servicios a prestar y recibir la aprobación final del responsable del proyecto KZgunea.

### 5.2 Supervisión del servicio

Tanto la dirección como la supervisión del servicio serán llevadas a cabo por el personal de EJIE asignado al proyecto KZgunea.

Los productos de los trabajos realizados deberán ser aprobados por el responsable del proyecto KZgunea, si los encuentran conformes, empezándose a computar desde ese momento el período de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.