Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-083-2021

Contratación de servicios de Mantenimiento y evolución de Aplicaciones.

Pliego de condiciones técnicas

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

Julio 2021

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.eus

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:
	Junio 2021		Asier Sáez de Vicuña Ortueta	Asier Sáez de Vicuña Ortueta

Índice

1 Introducción 7

2 Alcance del contrato 8

3 Objeto del contrato de Mantenimiento 9

4 Definición del Servicio 10

4.1 Fases del Servicio 10
4.2 Flujos de trabajo 14
4.2.1 Peticiones de servicio 14
4.2.2 Entrega 15

5 Configuración del Servicio 17

5.1 Organización del Equipo de Trabajo 17
5.2 Asignación de recursos a fases del proyecto 20
5.3 Garantía de la disponibilidad del Servicio 20
5.3.1 Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia 21

6 Metodología aplicable y Entorno Tecnológico 22

6.1 Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo 22
6.2 Metodología de pruebas 27
6.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA) 28
6.3.1 Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad 29
6.4 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones 29
6.5 Entorno Tecnológico 30

7 Control y Seguimiento 35

7.1 Puntos de Control 35
7.2 Indicadores de Nivel de Servicio 38
7.3 Indicadores de Calidad 39

Anexo Lote 1 Mantenimiento de aplicaciones de Gobernanza Pública y Autogobierno 40

Alcance 40
Áreas Funcionales 40
Recursos Generales 40
Administración Pública 40
Régimen Jurídico / COJUA 41
Aplicaciones y entorno tecnológico 42
Aplicaciones 42

Entorno tecnológico *52*
Requisitos del servicio 53
Anexo Lote 2 Mantenimiento de aplicaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación 58
Alcance 58
Áreas Funcionales 59
Gestión de la Identidad y Seguridad de Aplicaciones *59*
UDA - Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones *59*
Aplicaciones y entorno tecnológico 59
Gestión de la Identidad y Seguridad de Aplicaciones *59*
UDA – Utilidades de Desarrollo de aplicaciones *61*
Requisitos del servicio 62
Anexo Lote 3 Mantenimiento de la infraestructura de Platea Gestión Documental 68
Alcance 68
Sistema integral de Gestión Documental 70
Contexto legal y normativo *71*
Componentes de la infraestructura *72*
Entorno tecnológico 81
Requisitos del servicio 85
Gestión y administración del servicio. *86*
Operación de negocio. Atención a consultas e incidencias y soporte de la infraestructura *86*
Mantenimiento correctivo y evolutivo *87*
Gestión de Calidad y Pruebas *88*
Anexo Lote 4 Mantenimiento de la infraestructura de Platea Tramitagune 90
Alcance 90
Infraestructura Platea y Tramitagune 92
Contexto legal y normativo *93*
Componentes de la infraestructura *94*
Entorno tecnológico 105
Requisitos del servicio 108
Gestión y administración del servicio. *109*
Operación de negocio. Atención a consultas e incidencias y soporte de la infraestructura *109*
Consultoría funcional y soporte a la digitalización *110*
Mantenimiento correctivo y evolutivo *112*
Oficina de Soporte Técnico *113*
Gestión de Calidad y Pruebas *114*

Anexo Lote 5 Mantenimiento de la infraestructura de Platea Web, Transparencia y Colaboración 115

Alcance 115
Organización 119
Infraestructura PLATEA 121
Fabric 121
Presencia Web 121
OpenData 124
Transparencia 125
Aplicaciones de Negocio 125
Atención a la Ciudadanía 126
Trabajo Colaborativo 127
Transparencia y Participación 127
Requisitos del Servicio 128
Visión General de los servicios 130
Gestión y Administración del Servicio / Asistencia a la Oficina de Proyectos 137
Operación de Negocio 138
Consultoría y Formación 144
Proyectos de Evolución de la Infraestructura 146
Datos de Desempeño del ANS en los últimos años 148
Servicios 148
Proyectos 148
Uso de la infraestructura 148

Anexo Lote 6 Mantenimiento de la infraestructura de Interoperabilidad con las Entidades Financieras 151

Alcance 151
Organización 153
Infraestructura PLATEA 154
Fabric 154
CORE Interoperabilidad con las Entidades Financieras 154
Auto-Gestión del Sistema 155
Aplicaciones de Negocio 155
Requisitos del Servicio 156
Visión General de los servicios 158
Gestión y Administración del Servicio / Asistencia a la Oficina de Proyectos 165
Operación de Negocio 166
Consultoría y Formación 172
Proyectos de Evolución de la Infraestructura 173

Datos de Desempeño del ANS en los últimos años 176

Servicios.....*176*

Proyectos *176*

Uso de la infraestructura.....*177*

1 Introducción

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

EJIE tiene como misión ser el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios que el sector público vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan, alcanzando resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de los servicios y sus personas usuarias.

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 del sector público del Gobierno Vasco, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

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

Por tanto, EJIE es la 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.

En este ámbito, el Gobierno Vasco encomienda a EJIE los **servicios de mantenimiento de aplicaciones** necesarios para **asegurar el correcto funcionamiento y evolución** de los sistemas de información que dan soporte a los procesos de gestión dentro de su ámbito competencial.

2 Alcance del contrato

Es objeto del presente pliego la contratación del servicio de **mantenimiento y evolución de las aplicaciones informáticas** necesario para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de los sistemas de información que dan soporte a los procesos de gestión del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, de acuerdo a la división por Lotes establecida en el Pliego de Condiciones Particulares de este expediente.

1. **LOTE 1 –** Mantenimiento y evolución de **APLICACIONES DEL DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO**
2. **LOTE 2 –** Mantenimiento y evolución de **APLICACIONES DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**
3. **LOTE 3 –** Mantenimiento y evolución de la **INFRAESTRUCTURA PLATEA GESTIÓN DOCUMENTAL**
4. **LOTE 4 –** Mantenimiento y evolución de la **INFRAESTRUCTURA PLATEA TRAMITAGUNE**
5. **LOTE 5 –** Mantenimiento y evolución de la **INFRAESTRUCTURA PLATEA WEB, TRANSPARENCIA Y COLABORACIÓN**
6. **LOTE 6 –** Mantenimiento y evolución de la **INFRAESTRUCTURA DE INTEROPERABILIDAD CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

Las condiciones técnicas comunes del servicio de mantenimiento de aplicaciones se describen a continuación en los siguientes apartados.

Adicionalmente, las **condiciones específicas** de cada uno de los Lotes de los que consta el servicio de mantenimiento se establecen para cada uno de ellos en el **Anexo correspondiente** recogido en este documento.

3 Objeto del contrato de Mantenimiento

El objeto del presente pliego es la contratación de los **servicios de mantenimiento y evolución** del conjunto de **aplicaciones** de acuerdo a la división por **Lotes** establecida en el Pliego de Condiciones Particulares de este expediente.

La evolución de las aplicaciones incluye los cambios a realizar en las aplicaciones para incorporar nuevas funcionalidades o nuevos módulos demandados por las personas usuarias, en base a cambios normativos, ampliaciones funcionales, etc. o bien motivados por las necesarias evoluciones tecnológicas que eviten su obsolescencia.

Los requisitos del servicio de mantenimiento y evolución de cada Lote se especifican en el Anexo correspondiente a cada uno de ellos. El modelo de trabajo se basará en un **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)** según el funcionamiento explicado en este pliego.

Son objeto de mantenimiento de cada Lote **los sistemas de información, aplicaciones e infraestructuras descritas en el Anexo correspondiente para cada Área funcional**, que es la que determina la división del contrato en Lotes.

Del mismo modo, dentro de la duración y alcance del contrato, es posible que se presente la necesidad del desarrollo de nuevas aplicaciones o sistemas de información y siempre dentro del área funcional correspondiente a cada Lote. Durante la prestación del servicio la lista inicial de sistemas de información incluidos en el ámbito funcional de cada Lote podrá verse actualizada por diversos motivos, entre otros:

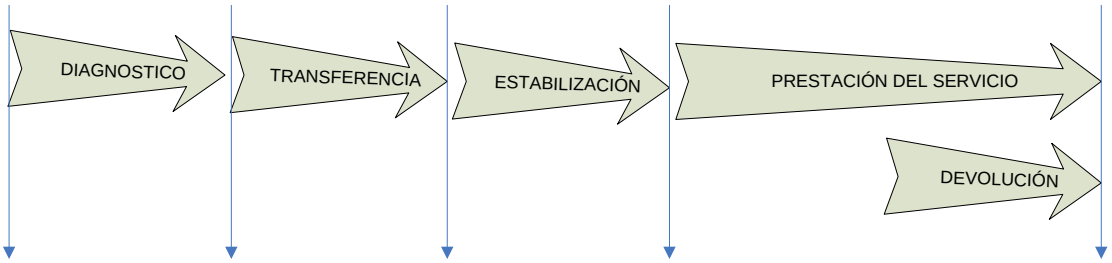
- Incorporación de nuevas aplicaciones que, tras su puesta en producción, finalizan su período de garantía
- Con carácter excepcional, y dentro de los ámbitos funcionales de actuación del presente contrato, las nuevas aplicaciones a desarrollar por el servicio de mantenimiento, siempre que desde EJIE así se estime oportuno.
- Sustitución de aplicaciones ya obsoletas por nuevos desarrollos
- Eliminación de aplicaciones cuyas funcionalidades han sido también eliminadas en el departamento o cubiertas por otros sistemas de información.

A los nuevos sistemas de información que sean incorporados en el alcance del servicio, se le aplicarán las condiciones de funcionamiento generales establecidas en este pliego, así como a las condiciones específicas definidas en el anexo correspondiente.

4 Definición del Servicio

4.1 Fases del Servicio

El modelo de prestación del servicio se ha dividido en varias fases consecutivas, estableciendo un período inicial de adquisición progresiva de conocimientos, una fase central de prestación normal del servicio, y una fase final orientada a la transición de responsabilidades hacia EJIE o hacia una nueva empresa adjudicataria.



Secuencia de fases del servicio

Aunque para cada una de las fases se especifica un conjunto de salidas, estas deben considerarse como orientativas. Previamente al inicio del servicio se concretará y acordará entre la empresa adjudicataria y el/la responsable del servicio de EJIE cuáles de estos productos de salida deben ser obtenidos, o incluso otros nuevos que se consideren necesarios dada las características particulares del servicio.

FASE 1: DIAGNÓSTICO

Esta fase inicial del servicio facilitará a la empresa adjudicataria una primera toma de contacto en la cual podrá obtener datos actuales sobre las características del proyecto. En colaboración directa con el **equipo Gestor del ANS - GGANS de EJIE** actuando como facilitador/a y proveedor/a de toda la documentación e información que se requiera, la empresa adjudicataria podrá planificar y preparar la fase de transferencia, obtener información detallada del servicio, así como las necesidades derivadas de gestión y organización que garanticen, en definitiva, el éxito de la prestación del servicio para el que ha sido contratada.

Con objeto de disponer de una visión global sobre el estado inicial de las aplicaciones objeto del contrato la empresa adjudicataria elaborará un informe resumen en el que se recojan los aspectos más relevantes del diagnóstico realizado. El índice y contenido de dicho informe será propuesto por la empresa adjudicataria, que deberá ser aprobado por el GGANS de EJIE.

Salidas:

- Informe de diagnóstico de situación actual

FASE 2: TRANSFERENCIA

En esta fase, la empresa adjudicataria después de completar el acopio de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio iniciado en la fase anterior, deberá asegurarse el conocimiento detallado de todas las aplicaciones que componen el objeto del presente pliego de bases técnicas.

Se elaborará y ejecutará un plan detallado de reuniones de transferencia del conocimiento con los/las responsables funcionales y técnicos de EJIE, asegurando así el dominio detallado de la operativa de los sistemas, y el de sus características técnicas.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria reinstalar en sus propias dependencias el conjunto de aplicaciones, incluyendo ya no solo el código fuente, sino también el conjunto de artefactos adicionales que la conforman (contenidos estáticos, scripts de base de datos, la base de datos, etc.) proveyéndose así de la

autonomía suficiente para realizar las actividades de mantenimiento que le serán encomendadas. Deberá proveerse además de una conexión simétrica con suficiente ancho de banda como para soportar el tráfico que se genere durante el tiempo de resolución de las actividades de mantenimiento que le sean requeridas. Se contempla la opción de conexión VPN, aunque no se descartan otras posibles alternativas que deberán ser valoradas.

El coste de las licencias necesarias para poder realizar las tareas de mantenimiento en sus propias instalaciones correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Se iniciará también en esta fase la gestión del inventario de aplicaciones, así como la de los repositorios de artefactos software, y de documentación.

Tomando como referencia el modelo estandarizado de aseguramiento de la calidad del software de GV-EJIE, la empresa adjudicataria deberá elaborar un plan detallado que permita obtener un diagnóstico real de la calidad de cada una de las aplicaciones objeto del contrato, así como la secuencia de actividades a realizar para aumentar progresivamente la calidad de cada una de ellas (mantenimiento perfectivo). El plan deberá contemplar, por lo tanto:

- El valor NAC (nivel de aseguramiento de la calidad) asociado a cada aplicación, y definido por el/la responsable funcional de EJIE
- Tipologías de pruebas a ejecutar para cada aplicación
- Controles de calidad (SQA) a realizar
- La aplicación (total o parcial) de la metodología de pruebas, incluyendo los entregables a obtener
- Cálculo de indicadores estándar (de calidad de código estático, y de rendimiento)

Al tratarse de un servicio de mantenimiento y no de un nuevo desarrollo, se deberá acordar el alcance global del plan propuesto, pudiendo por lo tanto prescindir por ejemplo de ciertas tipologías de pruebas cuando las circunstancias así lo aconsejen. En cualquier caso, la decisión final sobre el ámbito de aplicación, las condiciones particulares, y la secuencia de ejecución recogidos en el plan será siempre de EJIE.

Cabe recordar también que las bases tecnológicas sobre las que están construidas las aplicaciones objeto del contrato son variadas, y por tanto el nivel de exigencia a aplicar respecto al modelo de aseguramiento de la calidad (más orientado a sistemas J2EE) variará razonablemente en función de su base tecnológica.

Dentro del plazo temporal de esta fase, además de elaborar el plan de aseguramiento de la calidad detallado, se deberán obtener los valores asociados a los indicadores de calidad de código estático, retrasando para fases posteriores la ejecución de los controles de calidad (SQA), la definición y modelado de las tipologías de pruebas, y el cálculo del resto de indicadores.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas en el entorno de GV-EJIE para tal fin

Como en la fase anterior, la empresa adjudicataria deberá documentar adecuadamente todas las actividades del proceso de transferencia.

Salidas:

- Informe de resultados de la fase de transferencia
- Aplicaciones operativas en las instalaciones de la empresa adjudicataria
- Plan de aseguramiento de la calidad
- Indicadores de calidad de código estático

FASE 3: ESTABILIZACIÓN

Una vez adquiridos los conocimientos necesarios, y montadas las infraestructuras de soporte, la empresa adjudicataria podrá ejecutar las peticiones de trabajo que se le requieran por parte del GGANS de EJIE. No obstante, y con el fin de garantizar que el servicio de mantenimiento se resolverá adecuadamente, se incluye un período de estabilización y acompañamiento (voluntario, a decisión de la empresa adjudicataria) del personal

técnico de EJIE que permita realizar los ajustes finales, y consolide por fin los flujos de trabajo que se aplicarán en la fase de prestación del servicio.

En esta fase la empresa adjudicataria consolidará definitivamente la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

El plazo máximo de ejecución de estas tres primeras fases (diagnóstico, transferencia y estabilización) será de 3 meses, y los servicios incluidos en ellas NO SERÁN FACTURABLES. Cualquier modificación a este respecto deberá ser justificada por la empresa adjudicataria y aprobada por EJIE.

Salidas:

- Organización final del servicio
- Flujos de trabajo consolidados

FASE4: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se trata de la fase operativa del servicio. Una vez superada la fase de estabilización, la empresa adjudicataria deberá funcionar ya de manera autónoma, resolviendo adecuadamente y en los plazos marcados las peticiones de trabajo que se le encomienden, gestionando los recursos dedicados, medición de los indicadores acordados, realización de las reuniones de seguimiento, obtención de informes de actividad, etc., garantizando en definitiva la calidad del servicio para el que ha sido contratado.

Como continuación al plan de aseguramiento de la calidad para las aplicaciones incluidas en el ámbito del presente pliego de condiciones técnicas, cuya primera aproximación habrá sido ya ejecutada en la fase de diagnóstico, la empresa adjudicataria deberá ejecutar el resto de tareas pendientes, entre otras, los controles de calidad (SQA), las tipologías de pruebas junto con sus planes básicos de pruebas, y el cálculo de los indicadores de rendimiento. Para esta actividad se establece **un plazo máximo de realización de 9 meses** desde el inicio de la presente fase. No obstante, será potestad de la persona responsable del servicio de EJIE aumentar o disminuir dicho plazo cuando así lo considere necesario, entre ellas, por razones de priorización de otras tareas consideradas en el ámbito de la presente contratación, por evidencias de baja calidad de aplicaciones críticas para el departamento, etc.

El plan inicial aprobado podrá ser modificado al menos en el supuesto en el que durante la prestación del servicio sea necesario actuar sobre una aplicación y todavía no hayan sido obtenidos sus niveles de calidad, lo que obligará a priorizar las tareas asociadas a dicha aplicación. En este caso se deberá acordar con el/la responsable del servicio de EJIE el alcance final de las tareas a ejecutar.

Del mismo modo la empresa adjudicataria podrá adelantar voluntariamente la ejecución del resto de tareas impuestas por el plan de aseguramiento de la calidad a cualquiera de las fases anteriores, pero en ningún caso podrá superar el plazo máximo de finalización de la actividad más allá de los 9 meses desde el inicio de la presente fase o de los nuevos plazos que se demanden por el/la responsable del servicio de EJIE según la premisa de priorización mencionada anteriormente en este punto.

Todos los artefactos y documentación que se generen como resultado del plan de aseguramiento de la calidad pasarán a ser propiedad de EJIE:

- Planes de pruebas
- Scripts de navegación
- Pruebas unitarias, de integración, de sistema, de regresión, ...
- Etc.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas en el entorno de GV-EJIE para tal fin.

Puesto que EJIE está trabajando ya en la mejora del actual modelo de aseguramiento de la calidad (procedimientos de gestión de la calidad, utilidades, integración de herramientas, etc.) en el momento en el que

éste esté disponible la empresa adjudicataria deberá adaptarse al nuevo modelo. El nivel de uso de dichas herramientas y procesos deberá marcarse en las primeras fases del proyecto de mantenimiento con el/la responsable del servicio de EJIE y plasmarse tanto en el Plan de Aseguramiento de la Calidad como en el documento de Organización del Servicio. Del mismo modo, a lo largo de la prestación del servicio, los procesos y herramientas podrán modificarse debiendo la empresa adjudicataria adaptarse al nuevo entorno, así como actualizar los documentos y planes que pudieran verse impactados. A no ser que el/la responsable del servicio de EJIE indique lo contrario, la empresa adjudicataria no podrá asimilar dichas modificaciones a mantenimientos adaptativos.

Salidas:

- Las propias de las actividades objeto de la contratación
- Resultados del plan de aseguramiento de la calidad
- Informes de control y seguimiento, indicadores, etc.

FASE 5: DEVOLUCIÓN

La fase de devolución asegurará que la empresa adjudicataria pondrá a disposición de EJIE o de un tercero, de manera ordenada, todos aquellos artefactos software, documentación, inventarios, repositorios, etc. que han sido utilizados durante la prestación del servicio. Se garantizará así que EJIE o un tercero pueda asumir las mismas actividades de mantenimiento en un tiempo suficiente.

Puesto que para las fases iniciales del servicio (diagnóstico, transferencia y estabilización) se definió un plazo máximo de 3 meses, **esta fase de devolución a EJIE o a un tercero se fija también en 3 meses**, coincidiendo por tanto con dichas fases iniciales para quien asuma entonces el servicio de mantenimiento. Se entiende entonces que será tarea de la empresa adjudicataria colaborar activamente en este período de transición. En cualquier caso, EJIE podrá reducir el tiempo estimado para la fase de devolución del servicio si lo considerara necesario.

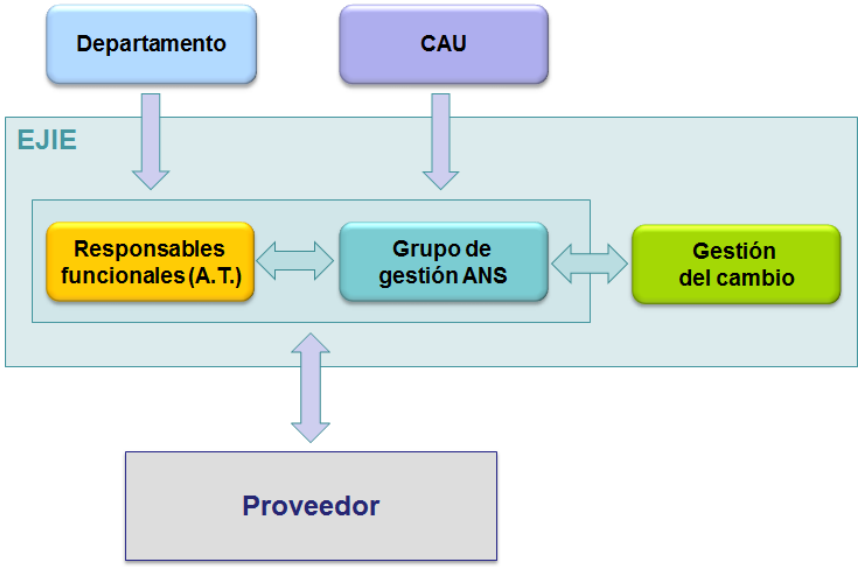
Para garantizar este objetivo, a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución que será revisado y aprobado progresivamente por el GGANS de EJIE.

Salidas:

- Plan de devolución, realizado

4.2 Flujos de trabajo

4.2.1 Peticiones de servicio



Flujo de peticiones de servicio

Tomando como referencia el proceso de mantenimiento (MSI) definido por ARINbide , la empresa licitadora podrá incluir en su oferta una propuesta de flujo de peticiones de trabajo a aplicar durante la prestación del servicio. En última instancia, el modelo final a utilizar deberá ser aprobado por EJIE. Se detalla a continuación una posible aproximación para dicho flujo.

1. El cliente realiza una petición que es atendida por el/la Interlocutor/a Funcional de EJIE, o por el GGANS de EJIE. Para el caso de errores o defectos de la aplicación (mantenimiento correctivo), la incidencia llegará a través del CAU (Centro de atención a usuarios).
   Dada la criticidad de ciertos sistemas de información en cuanto a los tiempos de resolución de incidencias, es posible que la recepción y tipificación de las incidencias se delegue en el grupo del ANS de la empresa adjudicataria. Este punto deberá tratarse en las primeras fases de la prestación del servicio objeto del presente contrato pudiendo revisarse convenientemente a lo largo del periodo de la prestación del servicio.

2. Una vez atendida y aceptada, la petición se registra y cataloga en la herramienta de gestión de peticiones de servicio (en la actualidad Mantis).

3. El GGANS de EJIE estudiará y analizará la necesidad demandada, delegando en el/la responsable funcional de EJIE la realización de la estimación del esfuerzo (horas-persona, plazo de ejecución, y coste económico según tarifas de la empresa adjudicataria acordadas en el contrato) para resolver la petición.

4. El GGANS de EJIE completará la solicitud con toda aquella información que considere necesaria, y asignará la orden de trabajo al GGANS de la empresa adjudicataria, quien a su vez distribuirá la petición (o generará nuevas peticiones) a todos aquellos a quienes corresponda, indicando también en la herramienta de gestión, el plazo de entrega estimado para su resolución.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria establecer el protocolo de actuación interno para las peticiones que les sean requeridas.

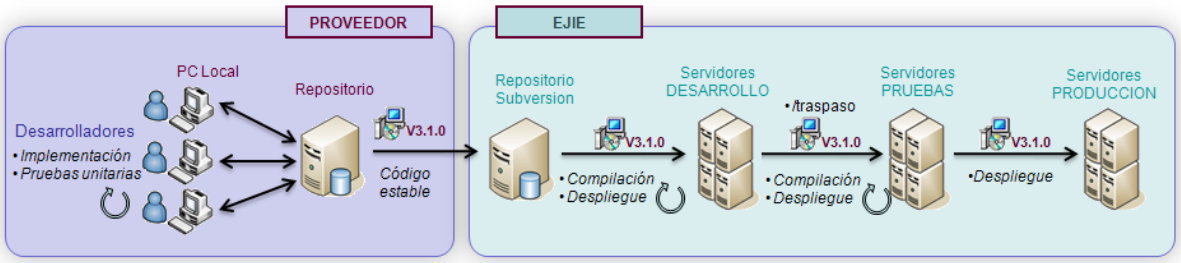
Durante la resolución de la orden de trabajo, se realizan las actividades de desarrollo y de pruebas que se estimen necesarias, y cuando el producto modificado ya se considere correcto, se realizará el traspaso al entorno de EJIE siguiendo el *flujo de entrega* establecido (se plantea una posible aproximación en el siguiente apartado del presente documento).

4.2.2 Entrega

El modelo de referencia para realizar las entregas del código actualizado tras una solicitud de trabajo seguirá las directrices marcadas por el documento de Estándares de desarrollo de sistemas software, de obligado cumplimiento en el entorno de GV-EJIE.

Además de lo establecido en las directrices estándares en cada lote se podrán marcar requisitos adicionales de acuerdo a lo recogido en cada anexo correspondiente.

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta una propuesta de flujo de entregas a aplicar durante la prestación del servicio. En última instancia, el modelo final a utilizar deberá ser aprobado por EJIE. Se detalla a continuación una posible aproximación sobre dicho modelo.



Traspaso del código actualizado

Tanto el desarrollo del software como al menos el conjunto de pruebas unitarias se deberán realizar en los PCs del desarrollador o en aquellos elementos (servidores físicos, máquinas virtuales) que la empresa adjudicataria del servicio considere en cada caso siempre y cuando se trabaje simulando el entorno real de EJIE en cuanto a versiones de las diferentes plataformas contempladas.

La empresa proveedora validará en sus propias instalaciones que el código generado es estable, que funciona adecuadamente y que satisface las condiciones recogidas en la orden de trabajo solicitada. Una vez validado, se realizará el traspaso a los entornos de desarrollo de EJIE. Toda entrega deberá ser versionada y etiquetada (petición(es) de servicio que resuelve, resumen de modificaciones, etc.) adecuadamente.

La empresa adjudicataria deberá realizar además las tareas de compilación y despliegue del código en el servidor de EJIE, así como cualquier otra acción que sea necesaria hasta que el cambio esté operativo en el entorno de desarrollo de EJIE (ejecución de scripts de actualización de la base datos, modificación de datos, cambios en los contenidos estáticos, etc.)

Este entono cumplirá las funciones de contexto de integración como paso previo a la implantación en el entono de pruebas, pero nunca como entorno para el desarrollo. Si, para la prestación del servicio y validación de la entrega, fuera necesario realizar acciones sobre entornos superiores al de Desarrollo (en general, derivado de la necesidad de integración con terceros), la empresa adjudicataria deberá soportar y realizar las acciones necesarias para que la entrega tenga un correcto funcionamiento en dichos entornos.

Dichas tareas quedarán encuadradas dentro de la categoría de los trabajos a prestar asociados a la entrega. Por ejemplo, en el caso de una tarea correctiva que deba ser validada en el entorno de pruebas por una integración con un tercero, las tareas a realizar sobre dicho entorno de pruebas quedarán categorizadas dentro de los trabajos correctivos.

Asimismo, deberán seguirse y realizarse aquellas tareas especificadas y acordadas en el Plan de Aseguramiento de la Calidad del servicio mencionado anteriormente.

Este entono inicial “de Desarrollo” cumplirá las funciones de contexto de integración como paso previo a la implantación en el entono de pruebas, pero nunca como entorno para el desarrollo de software.

En líneas generales, las tareas derivadas del plan de aseguramiento de la calidad deberán realizarse en el entorno de desarrollo de EJIE (análisis estático del código, indicadores de rendimiento, pruebas de integración, de regresión, etc.). No obstante, es posible que la naturaleza de las tareas requiera el uso de entornos superiores como el entorno de pruebas para la obtención de objetivos del plan de aseguramiento de la calidad, por ejemplo, en el caso de que se requiera integraciones con sistemas únicamente accesibles en los entornos de Pruebas y/o Producción.

En general, el resto de artefactos y componentes que deban ser actualizados deberán seguir el mismo modelo de entregas que el definido para el código. Se destaca la importancia de versionar y etiquetar dichos complementos.

En el entorno de desarrollo el/la responsable funcional de EJIE deberá validar y aceptar los trabajos realizados, y solo en este caso se podrá proponer su promoción a los siguientes entornos.

El GGANS de EJIE deberá asegurar que el detalle relativo a la solución aplicada para dar respuesta a la petición de trabajo está perfectamente documentado en la herramienta de gestión de peticiones de servicio (Mantis).

En función de la tipología de la solicitud de trabajo resuelta, la empresa adjudicataria deberá actualizar, además:

- El inventario de aplicaciones. Se deberá modificar la ficha de aplicación, recogiendo al menos la versión operativa actual en el entorno de desarrollo, así como la de sus artefactos y componentes adicionales (contenidos estáticos, scripts de base de datos, etc.). También, y en base al modelo estándar de aseguramiento de la calidad, se deberá actualizar el estado actual de la calidad del sistema (indicadores, resultados de pruebas, etc.)
- Documentación. Todos aquellos documentos que hayan sido modificados (de diseño, manuales de usuario, de explotación, etc.) o de nueva creación.
- Documentación adicional para promocionar el cambio al resto de entornos.

La empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con el GGANS en la implantación del cambio en el resto de entornos, pruebas y producción.

A no ser que el/la responsable del servicio de EJIE indique lo contrario, la petición de trabajo se cerrará en el momento en que los cambios realizados hayan sido instalados satisfactoriamente en el entorno de producción. Solo el/la responsable funcional de la aplicación de EJIE o el/la responsable del servicio de EJIE podrá validar la aceptación final del cambio.

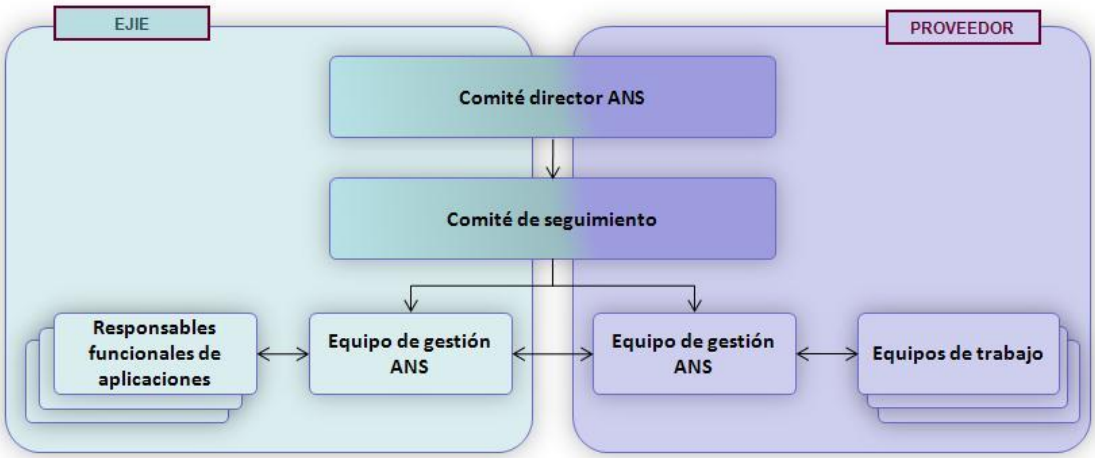
5 Configuración del Servicio

5.1 Organización del Equipo de Trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, así como
- Las funciones de los mismos, y
- La relación nominal de los participantes.

No obstante, se detalla a continuación una posible aproximación de modelo organizativo:



COMITÉ DIRECTOR ANS

Ostenta la máxima autoridad en el proyecto y representa a las organizaciones involucradas en el mismo, EJIE y la empresa adjudicataria

A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio comité, principalmente de las áreas representadas en el proyecto.

Participantes:

- EJIE:
  - Director del área de Gobierno Digital
  - Jefe/a de proyecto del grupo de asistencia técnica
- Empresa adjudicataria:
  - Director/a de Proyecto de la empresa adjudicataria en representación de la Dirección
  - Responsable del Proyecto

Roles y responsabilidades:

- Liderar y apoyar la consecución de los objetivos fundamentales
- Resolver los conflictos o problemas que, por cualquier razón, no puedan hacerse desde el comité de Seguimiento.
- Definir o aprobar los indicadores de control cuyo seguimiento se va a realizar
- Evaluar y aprobar, en su caso, las posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos que pudiesen surgir
- Asegurar la disponibilidad de los medios y recursos necesarios para la ejecución del proyecto
- Seguimiento exhaustivo de la aplicación del modelo de mantenimiento de ANS, evaluando y aprobando las mejoras a aplicar.

COMITÉ DE SEGUIMIENTO

Representa la máxima autoridad en relación a la operativa del proyecto, realizando un seguimiento del trabajo (planificaciones y recursos), de las problemáticas surgidas, escalando los aspectos que se consideren que sobrepasan los límites de actuación establecidos.

A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio comité, principalmente de las áreas representadas en el proyecto.

Participantes:

- EJIE:
  - Jefe/a de proyecto del grupo de asistencia técnica
  - GGANS
- Empresa adjudicataria:
  - Responsable del proyecto
  - GGANS
  - Representantes de los equipos de trabajo de la empresa adjudicataria

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento permanentemente del servicio.
- Garantizar los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento del ANS tanto en relación a los indicadores como a la calidad del mismo.
- Definir los indicadores de control cuyo seguimiento se va a realizar
- Evaluar y aprobar, en su caso, las posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos que pudiesen surgir.
- Agilizar la toma de aquellas decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder de las competencias del Equipo de Trabajo.
- Elevar al comité de dirección las decisiones o incidencias que consideren necesarias.
- Elaborar los Informes de progreso con el fin de informar del desarrollo del servicio

EQUIPO DE GESTIÓN ANS DE EJIE

Forman el equipo operativo de gestión del servicio ANS, siendo por lo tanto el punto de contacto entre EJIE y la empresa adjudicataria.

Participantes:

- Técnicos de gestión del servicio (GGANS)

Roles y responsabilidades:

- Recepción de peticiones de servicio, de los/las responsables funcionales de las aplicaciones, del/de la usuario/a, o del CAU.
- Diagnóstico de incidencias y problemas
- Estimación de esfuerzos
- Gestión y seguimiento de las peticiones de trabajo a la empresa adjudicataria.
- Implantación de las modificaciones realizadas
- Coordinación con los/las responsables funcionales de las aplicaciones
- Seguimiento y control de los indicadores de calidad del producto
- Seguimiento y control de indicadores de calidad del proceso
- Seguimiento y control del inventario, repositorios y documentación

RESPONSABLES FUNCIONALES DE APLICACIONES

Se refiere a los equipos de asistencia técnica de EJIE, cuya misión fundamental será la realización de los análisis funcionales, así como de aquellas actividades excepcionales de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que, siendo objeto del contrato, no puedan ser realizadas por la empresa adjudicataria.

Participantes:

- Responsables funcionales de aplicaciones

- Personal de asistencia técnica.

Roles y responsabilidades:
- Realización de los análisis funcionales de las aplicaciones
- Apoyo funcional y técnico al GGANS
- Colaboración con el GGANS en la estimación de esfuerzos
- Coordinación con el GGANS en la planificación y aprobación de las tareas de mantenimiento evolutivo/adaptativo
- Resolución de dudas funcionales a los equipos de trabajo de la empresa adjudicataria
- Aprobación final de las modificaciones realizadas por la empresa adjudicataria
- Aprobación de la implantación de cambios

EQUIPO DE GESTIÓN ANS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Será el punto de entrada al servicio de mantenimiento ofrecido por la empresa adjudicataria.

Participantes:
- Responsables funcionales de aplicaciones
- Técnicos de gestión del servicio (GGANS)

Roles y responsabilidades:
- Recepción de peticiones de trabajo de los/las gestores/as de servicio ANS de EJIE y si así se acuerda, para ciertas aplicaciones, directamente del/de la usuario/a o del CAU
- Distribución de tareas a los equipos de trabajo que corresponda
- Definición del plazo de entrega de las soluciones a las peticiones de trabajo recibidas
- Gestión y seguimiento de las peticiones de trabajo.
- Coordinación con los/las gestores/as de servicios de ANS de EJIE en las tareas de implantación de las modificaciones realizadas
- Seguimiento y control de los indicadores de calidad del producto
- Seguimiento, control y cálculo de los indicadores de calidad del proceso
- Seguimiento y control del inventario, repositorios y documentación

EQUIPOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo.

Participantes:
- Jefe/a de proyecto
- Consultor/a funcional
- Consultor/a técnico (arquitecto)
- Técnicos de sistemas
- Analista programador/a
- Programador/a

Roles y responsabilidades:
- Corrección de defectos del código
- Generación de artefactos software (librerías, scripts de base de datos, etc.)
- Actualización del inventario, de los repositorios, y de la documentación
- Pruebas unitarias, de integración, de sistema, de regresión, etc.
- Asegurar la calidad de los productos actualizados
- Cálculo de indicadores de calidad del producto
- Generación de la documentación requerida para la implantación del cambio
- Colaboración con los/las gestores/as de servicios de ANS de EJIE en las tareas de implantación de las modificaciones realizadas

5.2 Asignación de recursos a fases del proyecto

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y fase del proyecto, siguiendo **exactamente** el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Fase Diagnóstico		Fase Transferencia		Fase Estabilización		Fase Prest. del servicio		Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe/a de Proyecto											
Analista Funcional											
Analista Programador/a											
Programador/a											
Programador/a Junior											
TOTAL											

- Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación de la empresa licitadora, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante.
- **Se deberán ofertar los perfiles indicados en la tabla y no otros.**
- Para cada uno de los perfiles, deberá detallarse el número de horas y % de dedicación de cada uno de los miembros del equipo propuesto en función de la categoría asignada

Las pruebas de integración, de rendimiento, carga, aceptación y la puesta a punto final de los productos se realizarán en los locales de EJIE

De manera puntual, en aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias de EJIE, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

El horario de atención telefónica, así como la atención a peticiones de mantenimiento correctivo se ajustará a la jornada de trabajo establecida por EJIE.

Con objeto de garantizar la continuidad de los servicios críticos proporcionados por las aplicaciones incluidas en el presente pliego de bases técnicas, la empresa adjudicataria deberá facilitar un **teléfono de contacto 24x7** que permita activar, en caso necesario, el servicio de mantenimiento correctivo para peticiones de prioridad muy urgente o urgente objeto del contrato.

Las actividades derivadas de las actuaciones fuera del horario laboral para implantaciones, correcciones de software, etc. tendrán la misma consideración que aquellas incurridas en el horario laboral a efectos de estimaciones y justificaciones de esfuerzos de cara a los procedimientos de gestión del modelo de ANS con EJIE.

Las necesidades excepcionales de ampliación del horario de disponibilidad de los entornos de EJIE, o de sus servicios de soporte u operación, deberán ser acordados con antelación suficiente con el GGANS, que será el responsable de realizar las peticiones que sean necesarias. En cualquier caso, solo se contemplarán las necesidades recogidas en el catálogo de servicios de EJIE.

5.3 Garantía de la disponibilidad del Servicio

En todo caso y circunstancia, la adjudicataria debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales

provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

5.3.1 Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio. Se dividirán en requisitos obligatorios y requisitos opcionales:

- Requisitos obligatorios:
  - El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de negocio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
  - El proveedor deberá contar con un plan de pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
  - El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
  - Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal
- Requisitos opcionales:
  - Disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE
  - Disponer de un análisis de impacto en el negocio (BIA) que sirva como base para el plan de continuidad del servicio. Este BIA debería contemplar el grado de afección que, sobre el servicio a EJIE, tendría un incidente disruptivo a nivel de la empresa proveedora.

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta, en el plan de aseguramiento de la calidad, el licitador deberá presentar un plan de contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos auxiliares habitualmente utilizados para la entrega del servicio (vehículos, maquinaria, herramientas, etc.).
- Planteamiento de sustituciones planificadas y no planificadas.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

6 Metodología aplicable y Entorno Tecnológico

La organización del trabajo y la prestación del servicio tanto p**ara el servicio de Asistencia Técnica como para el de Mantenimiento de Aplicaciones**, estará basada en ARINbide, y para el caso de Arinbide Predictivo, PROBAMET y el modelo SQA de EJIE. No obstante, tal y como se ha mencionado con anterioridad, el nivel de cumplimiento de los mismos dentro de los servicios a prestar deberá concretarse en las fases iniciales del proyecto. Aun así, las ofertas presentadas deberán tomar como referencia dichos modelos y metodologías, que se explican brevemente a continuación.

6.1 Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo

ARINbide es la metodología para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información promovida y utilizada por EJIE S.A. en el ámbito de su prestación de servicios al Gobierno Vasco. ARINbide procura sistematizar y estandarizar las actividades del ciclo de vida de los proyectos software, así como establecer los elementos que componen los productos finales a obtener (código fuente, ejecutables, documentación, etc.)

Hasta la versión 3.0 ARINbide sólo contemplaba un ciclo de vida de proyectos con enfoque tradicional o predictivo, tomando como referencia la metodología MÉTRICA versión 3. Podríamos decir que se adaptaba a un ciclo de vida por fases en cascada, aunque si se adopta un desarrollo por iteraciones, en los que en cada una de ellas se añaden nuevas funcionalidades, también podría considerarse como incremental.

ARINbide 3.0 añade a sus posibles modelos de uso un enfoque adaptativo o ágil, basado esta vez en la aplicación combinada de Scrum y de Extreme Programming (XP). Se seguirá un ciclo de vida ágil, por tanto, iterativo e incremental, en el que con cada iteración (de duración corta) se revisa y mejora el producto, y además se añaden nuevas funcionalidades que suponen un incremento de valor para el usuario.

En cada Anexo correspondiente a cada lote se podrá especificar la metodología aplicable en el área funcional de las aplicaciones objeto de mantenimiento (predictivo, adaptativo o ambas). A continuación, se describen ambas metodologías siendo aplicable en cada caso aquella que se especifica para cada Lote.

ARINbide-Predictivo

ARINbide-Predictivo se concibe como una metodología práctica para el ciclo de vida completo del software, basada en Métrica 3, y adaptada a las necesidades y directrices de EJIE Además consta de un apartado para el establecimiento de una metodología de Gestión de Proyectos. Como Plan de Calidad la propia metodología, en sus apartados de trabajo habitual, genera los registros de calidad necesarios para el sistema de calidad de EJIE.

Para todo el ciclo de vida del proyecto, ARINbide-Predictivo define los siguientes procesos:

- Ingeniería del Software (ISW)
- Gestión del Proyecto (GPR)
- Gestión de Riesgos del Proyecto (GRP)
- Gestión de la configuración (GCO)
- Mantenimiento del Sistema de Información (MSI)

El proceso principal de ingeniería del software (ISW) describe y normaliza la secuencia de fases y actividades a realizar en el proyecto de desarrollo de un sistema de información, así como los entregables a obtener en cada una de ellas. En este ámbito, ARINbide-Predictivo contempla el desarrollo de las siguientes fases metodológicas:

- Catálogo de Requisitos de Usuario (CRU) (proceso diferenciado dentro del Análisis del Sistema de Información, (ASI)
- Análisis del sistema (ASI)
- Diseño del sistema (DSI)
- Construcción del sistema (CSI)
- Implantación y aceptación del sistema (IAS)

El ciclo de vida descrito en la metodología de desarrollo ARINbide-Predictivo se alinea y complementa a lo largo del tiempo con la metodología de pruebas corporativa PROBAMET, centrándose ésta última en la especificación de todas las actividades relacionadas con la planificación, definición y ejecución de los diferentes tipos de

pruebas. Existe una correspondencia entre las fases de ejecución de ARINbide-Predictivo y las fases de ejecución de PROBAMET.

En la sección "Perfil de contratante>Información técnica>Metodología de desarrollo" de la página web de EJIE se puede obtener información detallada sobre ARINbide-Predictivo, PROBAMET y el modelo SQA de EJIE.

En las distintas fases del proyecto y, teniendo en cuenta las mencionadas metodologías la empresa adjudicataria deberá basarse, entre otros, en los siguientes elementos:

- Catálogo de Requisitos de Usuario detallado en el documento CRU, 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, según las directrices establecidas en PROBAMET
- 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, según las directrices establecidas en PROBAMET
- 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 la Dirección de Atención a la Ciudadanía 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, siguiendo el modelo y las actividades descritas en la metodología PROBAMET
  - Los entregables de esta fase incluyen la Especificación de Construcción del Sistema (ECS) y el sistema construido.
  - Asimismo, deberán respetarse las convenciones adoptadas para un desarrollo de aplicaciones homogéneas recogidas en el Libro de Estilo del Departamento u Organismo responsable del área funcional correspondiente.
  - 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 empresa adjudicataria realizará los siguientes puntos
  - 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, acorde con lo establecido en la metodología PROBAMET y el Modelo SQA, evaluando los resultados

- Implantación en entorno de test o preexplotación.
  - Preparará los paquetes, soportará a EJIE o realizará, si así lo establece la jefatura del proyecto, de la correspondiente implantación en el entorno de test o pre explotación.
  - Ejecución de las Pruebas del sistema, y en el caso de que se requiera, estas pruebas se realizarán en las dependencias de EJIE en sus distintos niveles de prueba, incluidas las Pruebas de Aceptación, acorde con lo establecido en la metodología PROBAMET y el Modelo SQA, 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.

ARINbide-Adaptativo

ARINbide-Adaptativo se concibe como una propuesta de uso de la fusión de dos de las metodologías o marcos de trabajo ágiles más utilizados actualmente en el proceso de desarrollo del software, Scrum y eXtreme Programming (XP).

Las secuencias de tareas descritas siguen el ciclo de vida de Scrum, a los cuales se les han añadido las prácticas promovidas por XP. Así, se ha dado preferencia a Scrum frente a XP, de modo que en los casos en los que coincidan ciertas prácticas, valores o principios, se ha optado por el discurso Scrum. Debe considerarse ARINbide-Adaptativo como una metodología “Scrum And…”

La metodología se divide en dos grandes etapas, que a su vez se desglosan en las siguientes actividades:

- La Preparación o Sprint 0
  - Definir la Visión del producto
  - Establecer el entorno tecnológico y los estándares
  - Identificar participantes
  - Definir procedimientos de trabajo
  - Preparar la logística
  - Generar la Pila de Producto (Product Backlog)
  - Elaborar el Plan de Entregas (Release Plan)

- Las sucesivas Iteraciones o Sprints.
  - Refinamiento (Refinement)
  - Reunión de planificación del Sprint (Sprint Planning)
  - Reunión de planificación detallada del Sprint
  - Desarrollo
  - Reunión diaria (Daily Scrum)

- Reunión de revisión del Sprint (Sprint Review Meeting)
- Reunión de retrospectiva del Sprint (Sprint Retrospective Meeting)

Como parte del resultado de cada una de ellas, también se identifican y definen los entregables documentales a generar.

En la sección "Perfil de contratante>Información técnica>Metodología de desarrollo" de la página web de EJIE se puede obtener información detallada sobre ARINbide-Adaptativo.

En las distintas fases del proyecto y, teniendo en cuenta las actividades y entregables documentales a generar, la empresa adjudicataria deberá basarse, entre otros, en los siguientes elementos:

- Visión del Producto, que incluye:
  - La descripción del sistema (Visión)
  - Las necesidades y expectativas de los/las clientes y usuarios/as
  - A alto nivel, los atributos funcionales y no funcionales del sistema
- Normas, participantes y procedimientos, que incluye:
  - El entorno tecnológico
  - Normas y estándares de aplicación
  - Los equipos de trabajo para el proyecto
  - Los procedimientos de trabajo (duración de los Sprints, procedimientos de entrega y de gestión de incidencias, estados de los ítems del Backlog, procesos de pruebas y de aseguramiento de la calidad, estándares de codificación, procesos de sincronización, transparencia y comunicación, etc.)
  - Especificación del Plan de Pruebas, según las directrices establecidas en PROBAMET
- Pila de Producto, que incluye:
  - Lista de Temas, Épicas e Historias de Usuario y Requisitos no funcionales que debe resolver el sistema
- Plan de entregas, que incluye:
  - Lista de entregas a realizar con sus fechas previstas
- Pila de Sprints, que incluye:
  - Los Sprints que se van a realizar, y para cada uno de ellos, la lista de Historias de usuario y requisitos no funcionales a resolver, junto con su desglose de tareas
- Pila de Impedimentos, que incluye:
  - Lista de impedimentos identificados durante el desarrollo
- Retrospectiva, que incluye:
  - Por cada uno de los Sprints, lo que se ha hecho bien, lo que es mejorable y la propuesta de mejoras a aplicar
- Manual de usuario, que incluye:
  - Los objetivos y funciones del sistema
  - Un glosario de términos
  - La organización de la interfaz gráfica de usuario
  - Descripciones detalladas de las distintas funcionalidades del sistema
  - Solución a problemas típicos
  - Preguntas frecuentes
  - Referencias
  - Ayudas complementarias
  - Contactos
  - Índice

- Actas de reunión, que incluye:
  - Orden del día
  - Resumen de lo tratado
  - Resumen de decisiones-acciones y su responsable
- Diseño técnico, que incluye:
  - La arquitectura de sistemas
  - Módulos funcionales
  - Arquitectura lógica: vista estática, funcional y dinámica
  - Arquitectura física
  - Modelo de datos: diagrama de tablas y descripción de tablas
- Defectos y errores. Lo realizará en su totalidad la empresa adjudicataria y en sus dependencias, que incluye:
  - Lista de defectos y errores detectados en el sistema
- Monitorización, que incluye:
  - Gráfica con el trabajo pendiente del proyecto
  - Velocidad media del equipo
  - Por cada Sprint:
    - Gráfica con el trabajo pendiente del Sprint
    - Velocidad media del equipo
  - Bitácora del proyecto
- 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 la Dirección de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a estética, diseño y funcionalidades de las páginas Web.
  - Incluirá las pruebas unitarias, de integración y del sistema a ejecutar.
  - Asimismo, deberán respetarse las convenciones adoptadas para un desarrollo de aplicaciones homogéneas recogidas en el Libro de Estilo del Departamento u Organismo responsable del área funcional correspondiente
  - 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 empresa adjudicataria realizará los siguientes puntos
  - 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
- Implantación en entorno de test o preexplotación. La empresa adjudicataria efectuará los siguientes puntos
  - Preparará los paquetes y dará soporte a la realización por EJIE o realizará, según establezca la jefatura de proyecto, 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 EJIE en sus distintos niveles de prueba, incluidas las Pruebas de Aceptación.

- Pruebas de prestaciones:
    - 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
    - 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.

En todas las fases del proyecto, así mismo será de referencia el documento de Estándares de desarrollo de sistemas software, que establece requisitos obligatorios y recomendaciones a seguir en todo el proceso de ejecución del proyecto, en cuanto a la elaboración de los productos y la entrega de los mismos a EJIE Cabe destacar que para el caso de desarrollo de aplicativos con interfaz web basado en navegador que será desplegado en el contexto de internet, las pruebas del sistema deberán contemplar los ensayos necesarios para garantizar que el sistema se comporta correctamente en los navegadores más utilizados (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera, y Safari). Mientras que si el contexto de despliegue es intranet (con PCs gestionados), el sistema deberá soportar los navegadores homologados por los estándares tecnológicos publicados por la Dirección de informática y telecomunicaciones del GV para dicho contexto. Para el caso de extranet, la lista de navegadores a soportar se deberá decidir en función de los colectivos usuarios de la aplicación y del uso o no de PCs gestionados.

Igualmente será de referencia el **Documento de Estándares Tecnológicos** de Gobierno Vasco, publicado en: http://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/informatica-telecomunicaciones/inicio/

6.2 Metodología de pruebas

Este apartado aplica solo al caso de la metodología de ARINbide predictivo.

De forma alineada y paralela a ARINbide, la metodología de pruebas PROBAMET, define las fases y actividades referentes al proceso de pruebas de un producto software. La empresa adjudicataria del presente pliego deberá contemplar la realización de dichas actividades, de forma paralela a las actividades de ARINbide.

En la sección "Perfil de contratante>Información técnica>Aseguramiento de la calidad" de la página web de EJIE se puede obtener información detallada sobre PROBAMET y el modelo SQA de EJIE.

PROBAMET describe las siguientes fases:

- Planificación y Seguimiento de las Pruebas – PPB
- Análisis y Diseño de las Pruebas – APB
- Ejecución de las Pruebas – EPB

Por tanto, en la ejecución del proyecto se contemplarán los siguientes puntos:

- Planificación de las Pruebas. Incluye:
    - Plan de Pruebas, determinando los tipos de pruebas a realizar y el alcance
    - Planificación (cronograma) de actividades
    - Identificación de factores de riesgo

- Seguimiento de las Pruebas. Incluye:
  - Revisión de la documentación de Planificación
  - Informes de seguimiento de las pruebas realizadas
- Análisis y Diseño de las Pruebas:
  - Especificación de los casos de prueba
  - Análisis de la cobertura de requisitos del sistema con dichos casos de prueba (Matriz de Trazabilidad)
- Ejecución de las Pruebas. Incluye:
  - Preparación de los entornos técnicos y herramientas necesarias
  - Ejecución de los distintos niveles de prueba, según el alcance definido en el Plan de Pruebas
    - Análisis estático de código.
    - Pruebas Unitarias: probando cada módulo o componente por separado.
    - Pruebas de Integración: con el objetivo de probar los interfaces entre módulos e ir incrementando la prueba de los módulos y sistemas.
    - Pruebas de Sistema: sobre el sistema completo, distinguiéndose Pruebas del Sistema Funcionales y Pruebas del Sistema No Funcionales
    - Pruebas de Aceptación: pruebas del/de la usuario/a
  - Obtención de los informes de pruebas, con seguimiento y resultado

6.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)

Este apartado aplica solo al caso de la metodología de ARINbide predictivo.

EJIE contempla la calidad en distintos ámbitos de aplicación, tanto calidad en los procesos como calidad en los productos.

Para asegurar la **calidad en el proceso de gestión** del proyecto, durante le ejecución del mismo la empresa adjudicataria deberá contemplar y proveer la documentación que sea requerida en cumplimiento de la metodología ARINbide.

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, que contempla:

- Asignación del valor del Nivel de Aseguramiento de la Calidad (NAC) del sistema a desarrollar
- Elaboración del Plan SQA y realización de las actividades de aseguramiento de la calidad, en base al NAC asignado
- El proceso para la realización de las actividades de aseguramiento de calidad definidas, alineadas con la metodología de desarrollo ARINbide y cumpliendo implícitamente la metodología de pruebas PROBAMET
- La obtención de indicadores estandarizados de calidad, con el cumplimiento de sus umbrales permitidos.
- El conjunto de herramientas que facilitan la aplicación del modelo y las metodologías

En la sección "Perfil de contratante>Información técnica>Aseguramiento de la calidad" de la página web de EJIE se puede obtener información detallada sobre los roles contemplados, las actividades y entregables del Modelo SQA, así como de las herramientas y tecnologías a utilizar.

6.3.1 Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad

Al inicio del servicio y para cada aplicación incluida en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas se elaborará el **Plan de Aseguramiento de la Calidad (PSQA)**, estableciendo el detalle de las actividades de calidad a realizar, sus esfuerzos y fechas de compromiso en función del NAC calculado.

Según el Modelo SQA, se contempla la realización de las siguientes actividades:

- Verificación documental: Revisión de la documentación entregable de ARINbide y PROBAMET, realizada para asegurar que el formato y contenido de la documentación del proyecto cumple con las metodologías y los estándares de calidad de EJIE. Incluye para todos los entregables:
  - Checklists de Verificación de ARINbide
  - Checklists de Verificación de PROBAMET
- Auditorías Fin de Fase SQA: Para la realización de estas auditorías, se seguirán los correspondientes formularios de "Checklist de Auditorías SQA", y se dispondrá de la información y documentación recopilada en cada fase. Los resultados y conclusiones se incluyen en el Informe de aseguramiento de la calidad ISQA. Se contemplan las siguientes:
  - Auditoría ASI: Coincide con el final de la fase de Análisis del Sistema.
  - Auditoría DSI: Una vez terminada la fase de Diseño del Sistema.
  - Auditoría CSI-I: Coincide con el final de las actividades de Construcción, Pruebas Unitarias y Pruebas de Integración.
  - Auditoría CSI-II: Una vez terminadas las Pruebas Funcionales de Sistema.
  - Auditoría CSI-III: Después de la realización de las Pruebas No Funcionales de Sistema: Pruebas de Prestaciones, Seguridad, Accesibilidad, Usabilidad y Pruebas de Fallo y Recuperación del Sistema.
- Ejecución selectiva de pruebas: Si se considera necesario por parte de la jefatura de proyecto, se contempla la ejecución selectiva de un conjunto de pruebas adicionales con el objetivo de reforzar el proceso de calidad, independientemente de las pruebas que se definan en el Plan de Pruebas de PROBAMET.
- Auditoría Final SQA: Se realizará al finalizar todas las actividades previstas en el proyecto para la fase de Implantación (IAS) de ARINbide, y las pruebas de Aceptación de usuario, en base al Plan SQA del proyecto. Sigue la misma operativa que las Auditorías de Fin de Fase y obtiene de forma incremental el mismo informe, pero dando la visión global del grado de calidad del proyecto y las conclusiones derivadas.
- Recogida y Análisis de Indicadores (Cuadro de mando): Como resultado de las distintas actividades del modelo, se actualizan automáticamente los indicadores de calidad, ayudando también en la toma de acciones correctivas. Existe un mapa de indicadores que la aplicación a implantar deberá cumplir, en base al NAC asignado. La no superación de los límites establecidos podría suponer que el sistema no sea instalado en el entorno de producción

6.4 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.

6.5 Entorno Tecnológico

Se recoge en este apartado el entorno tecnológico estándar de aplicaciones de EJIE si bien las especificidades de cada Lote a este respecto se recogen en el Anexo correspondiente a cada Área Funcional.

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco. Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las aplicaciones incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas.

La empresa adjudicataria se compromete a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por el Gobierno Vasco e incluido dentro de sus estándares, así como todas aquellas otras actualizaciones específicas impuestas por el Departamento u Organismo responsable del Área Funcional.

Existen un conjunto de utilidades y sistemas horizontales de uso corporativo que dan solución tecnológica a distintos ámbitos funcionales de uso común, que se citan a continuación, y que el proyecto objeto de contratación deberá contemplar según sus necesidades.

Para las áreas funcionales de tramitación de expedientes del sistema final se deberán seguir las directrices marcadas por el **modelo básico de tramitación** (MBT) del Gobierno Vasco, es decir, identificar la familia a la cual pertenece el procedimiento a mecanizar, recoger los datos mínimos definidos como invariantes de información, modelar los trámites establecidos como invariantes de tramitación, e informar al sistema de visión de ciudadano/a (Mis Gestiones). Además, con objeto de simplificar y homogeneizar los puntos de acceso y las interfaces gráficas de usuario/a, y de asegurar una correcta interpretación de las normas legales vigentes, el nuevo producto deberá hacer uso del conjunto de módulos y sistemas comunes que constituyen el núcleo de elementos corporativos horizontales de base de plataforma tecnológica de Administración Electrónica, PLATEA, desarrollando y completando por lo tanto todo aquello que dichos sistemas requieran:

- **Sistemas de infraestructura de tramitación, PLATEA-Tramitación.** Permiten ofrecer al/a la administrado/a una visión homogénea de los procesos de tramitación gestionados por cualquier departamento de Gobierno Vasco, facilitar al/a la empleado/a público/a las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, definir y establecer los flujos de tramitación adscritos al modelo básico de tramitación, y aportar las soluciones técnicas necesarias que garantizan el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.

Para la publicación de contenidos y aplicaciones en internet, deberá seguirse la normativa corporativa, así como las herramientas de soporte al modelo de presencia en internet:

- **Herramientas de gestión de contenidos, portales, ejes de catalogación y buscador: PLATEA-Internet.** Gestionan la creación, publicación y mantenimiento de contenidos en los portales de internet administrados por Gobierno Vasco, y su catalogación en ejes homogéneos que faciliten su búsqueda. Facilita igualmente los mecanismos para la integración de las aplicaciones en la propia infraestructura de portales.

Como plataforma de integración entre sistemas:

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

Como referencia obligada respecto a los ámbitos mencionados, deberá considerarse el documento **PLATEA – Plataforma Tecnológica para la Administración Electrónica**.

Para las necesidades de gestión documental, deberá utilizarse el sistema corporativo existente:

- **Dokusi.** Sistema Integral de Gestión Documental cuyo principal objetivo es la implantación de todas las funciones de gestión documental necesarias en los procesos de producción administrativa. Expone su uso a las aplicaciones departamentales mediante su capa de servicios - framework de servicios documentales – FSD, proporcionando además otras utilidades para la carga masiva de documentación, e interfaces gráficas.

Para facilitar el tratamiento de pago telemático del/de la ciudadano/a a la administración:

- **Pasarela de pagos:** Sistema que provee los servicios necesarios para gestionar peticiones de pago generadas por la administración para el/la ciudadano/a, incluida la aplicación internet de pago electrónico on-line u off-line. En el documento PCT-Anexo Pasarela de Pagos se detalla información de referencia acerca del sistema.

En el documento PCT-PLATEA-Anexos se incluye explicación detallada de los sistemas corporativos involucrados en PLATEA.

El sistema final deberá utilizar el sistema de seguridad homologado en el entorno de Gobierno Vasco:

- **XLNetS**. Gestiona los procesos de autenticación y autorización de accesos a usuarios/as (y sistemas) para aplicativos y recursos, desarrollados bajo distintas tecnologías.

Como solución corporativa de información de datos de localización:

- **NORA**. Sistema horizontal de gestión de datos de localización –dirección postal-, que proporciona información actualizada y normalizada hasta nivel de portal. Ofrece diversas alternativas tecnológicas de uso, y como principal valor añadido aporta el tratamiento de Altas Provisionales, solución que permite a las aplicaciones asegurar la normalización de los datos de su negocio, y a su vez favorecer la actualización continua de la información. Incluye además datos y servicios de información geográfica (visor y geolocalizador). En el documento PCT-Anexo NORA se detalla información de referencia acerca del sistema.

Aplicaciones J2EE UDA

Para los desarrollos basados en entorno tecnológico JAVA, el nuevo sistema a implantar utilizará el conjunto de Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA) homologadas para su despliegue en el servidor de aplicaciones Weblogic 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 el documento PCT-Anexo UDA se detalla más información acerca del sistema, así como en la dirección https://github.com/uda-ejie/

Debido a la diversidad de aplicaciones y las distintas necesidades, pueden surgir nuevos patrones de comportamiento para los que no exista un componente disponible en UDA en el momento del desarrollo de la

aplicación. En estos casos, la empresa adjudicataria puede desarrollar su propio componente para cubrir la funcionalidad necesaria bajo la supervisión del grupo de Consultoría de Áreas del Conocimiento, y una vez desarrollado el componente (junto con su documentación) deberá ponerla a disposición de este grupo para ser incorporado en la lista de componentes de UDA

Aplicaciones J2EE GEREMUA

Para los desarrollos de adaptaciones o mantenimientos de aplicaciones existentes basados en entorno tecnológico J2EE sobre el servidor de aplicaciones Weblogic 8, en todas las fases de desarrollo del nuevo sistema se deberá contemplar y utilizar el framework J2EE homologado en el entorno de Gobierno Vasco:

- **Geremua.** Capa software entre una aplicación y el software de base (sistema operativo, máquina virtual, bases de datos, middleware) que ayuda a resolver problemáticas comunes a gran cantidad de aplicaciones. Se consigue acelerar los tiempos de desarrollo y mejorar la calidad del software, e incluso el rendimiento, pues también marca una tendencia arquitectural hacia las mejores prácticas de diseño y desarrollo.

Otros productos y soluciones corporativas existentes son los siguientes:

Gestión de procesos batch:

- **K31/O75**: Soluciones corporativas para la ejecución de procesos desasistidos
- **CONTROL-M**: Planificación de procesos batch

Generación de informes:

- **FOP, iText o JasperReports** para tecnología J2EE.
- **Reporting Services (Microsoft)**

Business Intelligence:

- **Oracle Business Intelligence**
- **Bitam**

Sistemas de Información Geográfica:

- **GIS Corporativo**, basado en productos ESRI (ArcGIS 10.2, Oracle Spatial)

Servicio de envío de mensajes SMS:

- **SMS Corporativo**, basado en plataforma Latinia

Además de los sistemas horizontales especificados, el nuevo sistema, según sus necesidades, deberá utilizar los módulos y servicios establecidos por el Plan de Informática y Telecomunicaciones del G.V. y especificados en el documento de guía de estándares tecnológicos.

Las plataformas tecnológicas y productos comunes de base serán, entre otros:

- Servidor web:
  - Apache Web Server 2 sobre Linux Red Hat Enterprise.
- Bases de datos:

  - Oracle 12c sobre Linux Red Hat Enterprise
  - SQL Server 2012

- Seguridad:
  - XLNets y PKI Izenpe

- Infraestructura para la Gestión de contenidos y portales (PLATEA-Internet):
  - Interwoven TeamSite 6.7.1
  - Open Deploy 6.2
  - Autonomy

- Infraestructura para la gestión documental (Dokusi):
  - Basado en Documentum

- Gestión de versionado de aplicaciones:
  - Subversion

- Documentación y trabajo en grupo:
  - SharePoint Portal Server

Aplicaciones J2EE GEREMUA

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

- Servidor de aplicaciones:
  - Oracle Weblogic Server 8.1 sobre Linux Red Hat Enterprise

- Herramientas para desarrollo:
  - Framework de desarrollo Geremua v2
  - IDE (PC compatible con Windows 7): Eclipse, con plugin MyEclipse

Aplicaciones J2EE UDA

Para el entorno tecnológico **JEE**, en caso de nuevos desarrollos:

- Servidor de aplicaciones:
  - Oracle Weblogic Server 11g (10.3.6) sobre Linux Red Hat Enterprise

- Herramientas para desarrollo:
  - Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA)
  - IDE (PC compatible con Windows 7): Eclipse, con OEPE y plug-ins UDA

Además, para el entorno tecnológico **Microsoft .NET**:

- Servidor de aplicaciones:
  - IIS 8.5 sobre Windows 2012 Server

- Herramientas para desarrollo:
  - IDE (PC compatible con Windows 7):
    Visual Studio 2013

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

Existe asimismo un conjunto de librerías software soportadas, recogidas en los manuales de albergue de aplicaciones, que deberán contemplarse según corresponda, en el proceso de diseño técnico y construcción del sistema (FOP, POI, JasperReports, LinearBarCode, JfreeChart, IAIK, …)

7 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. Es en este sentido en el cual llamamos seguimiento a la evaluación rutinaria del estado, en tanto que llamamos control a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos mínimos de esta práctica son los informes de seguimiento, un documento o artefacto, donde anotamos los resultados de la evaluación de una iteración de control; de momento sin decir las correcciones a tomar.

Una vez identificadas las desviaciones, es necesario decidir oportunamente las correcciones requeridas, llevándolas a cabo en el momento en que sea necesario. Finalmente es importante que la corrección planteada sea a su vez, objeto de seguimiento, lo que implica que la planificación debe ser actualizada para que refleje las acciones que se han determinado necesarias para corregir la desviación.

A la hora de realizar las reuniones de seguimiento es conveniente calcular previamente las medidas o métricas que aplicadas al servicio objeto de la contratación sirvan de indicador sobre el estado del mismo. Esto con el objeto de obtener una evaluación lo más completa y objetiva posible de la prestación del servicio.

Así, bajo esta perspectiva, la empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los/las asistentes necesarios/as, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras

Previamente al inicio de la prestación del servicio se concretará por el responsable del servicio de EJIE cuáles serán las tareas de Control y Seguimiento que deben realizarse, los entregables a generar y la periodicidad de las reuniones a celebrar.

No obstante, se detallan a continuación aproximaciones iniciales que puedan servir como marco de referencia.

7.1 Puntos de Control

Puesto que todos los flujos de trabajo que dan respuesta a las actividades objeto del presente pliego de bases técnicas se basan en el uso de la herramienta de gestión de peticiones homologada (Mantis), los informes que se proponen obtendrán la mayor parte de la información que precisan desde dicha herramienta.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y adoptar las medidas correctoras necesarias se propone realizar las siguientes reuniones:

DE INICIO DEL PROYECTO

Participantes:

- EJIE:
  - Jefe/a de proyecto del grupo de asistencia técnica
  - Grupo Gestión ANS de EJIE
  - Responsables funcionales de aplicaciones
- Empresa adjudicataria:

- Responsable del servicio
- Grupo Gestión ANS de la empresa adjudicataria
- Representantes de la empresa adjudicataria

Periodicidad:
- Al inicio del proyecto, en la fase de diagnóstico

Objetivos principales:
- Despejar las dudas existentes entre las partes interesadas al respecto de cualquier aspecto relacionado con la prestación del servicio (modelo de operación, modelo de gestión, hito de control y sus objetivos, plan inicial de proyecto, controles de calidad, otros que se consideren relevantes).
- Identificar todos los actores involucrados, asignándoles sus roles y responsabilidades

Salidas:
- Acta de la reunión
- Documento de definición del contexto, que reflejará las características iniciales del modelo de prestación del servicio

DE CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ANS

Participantes:
- EJIE:
  - Jefe/a de proyecto del grupo de asistencia técnica
  - Responsables funcionales de aplicaciones
  - Grupo Gestión ANS de EJIE
- Empresa adjudicataria:
  - Responsable del servicio
  - Grupo Gestión ANS de la empresa adjudicataria
  - Representantes de la empresa adjudicataria

Periodicidad:
- A petición de cualquiera de los/las participantes cuando se considere oportuno

Objetivos principales:
- Asegurar que las actividades demandadas durante el período se han resuelto adecuadamente en todos los casos
- Detectar posibles circunstancias que puedan comprometer la prestación del servicio
- Revisar y actualizar si procede el conjunto de métricas e indicadores de servicio
- Revisar los valores de las métricas asociadas a los indicadores de servicio
- Revisar los valores de las métricas asociadas a los indicadores de calidad del producto
- Revisión de penalizaciones a aplicar
- Modificaciones sobre el conjunto de aplicaciones incluidas en el contrato

Salidas:
- Acta de la reunión
- Informe con las incidencias detectadas durante la prestación del servicio y sus acciones de mejora a aplicar

DE SEGUIMIENTO

Participantes:
- EJIE:
  - Jefe/a de proyecto del grupo de asistencia técnica
  - Responsables funcionales de aplicaciones
  - Grupo Gestión ANS de EJIE
- Empresa adjudicataria:
  - Responsable del servicio
  - Grupo Gestión ANS de la empresa adjudicataria

- Representantes de los equipos de trabajo de la empresa adjudicataria

Periodicidad:

- Mensual.
- A petición de cualquiera de los/las participantes cuando se considere oportuno

Objetivos principales:

- Seguimiento detallado de las actividades desarrolladas en el período, y en curso.
- Despejar las dudas existentes entre las partes interesadas al respecto de cualquier aspecto relacionado con las solicitudes de trabajo desarrolladas en el período, y en curso
- Evaluar el estado de avance de la prestación del servicio, las incidencias ocurridas durante el periodo y decidir sobre acciones de mejora a aplicar para un mejor cumplimiento de los objetivos finales perseguidos
- Validar la efectividad de las acciones de mejora propuestas en el período anterior
- Asegurar que el estado de los artefactos software actualizados, de los repositorios, y de la documentación se realiza adecuadamente
- Planificación de actividades para el siguiente período, de las tipologías especificadas en las líneas de trabajo, y de las implantaciones de cambios

Salidas:

- Acta de la reunión
- Informe de progreso de las actividades realizadas en el período, para cada aplicación
- Informe de situación sobre el estado de actualización de los artefactos software, repositorios y documentación
- Estadísticas sobre las peticiones de trabajo realizadas en el período (nº de peticiones, su tipología, prioridad, tiempo de resolución, valores medios, etc.)
- Acciones de mejora a aplicar
- Planificación de actividades para el siguiente período

DE COMITÉ DIRECTOR

Participantes:

- EJIE:
  - Director/a de EJIE
  - Jefe/a de proyecto del grupo de asistencia técnica
- Empresa adjudicataria:
  - Director/a de Proyecto de la empresa adjudicataria en representación de la Dirección
  - Responsable del Servicio

Periodicidad:

- A petición de cualquiera de los/las participantes cuando se considere oportuno
- A petición del comité de seguimiento

Objetivos principales:

- Analizar y resolver problemas relacionados con cualquier aspecto relacionado con la prestación del servicio, y que no pueda ser resuelto por el comité de seguimiento. Especialmente los relativos a posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos.
- Tratar en detalle los hechos relevantes surgidos en el período e identificados en las reuniones de seguimiento, evaluando el modelo de mantenimiento de ANS con el fin último de aplicar mejoras.

Salidas:

- Acta de la reunión

7.2 Indicadores de Nivel de Servicio

Se han establecido los siguientes indicadores de nivel de servicio:

- Servicio de Atención a Consultas y Soporte Técnico de Desarrollo
- Servicio de Mantenimiento Correctivo (problemas), Mantenimiento Evolutivo y adaptativo a pequeña escala
- Servicio de Mantenimiento Evolutivo y Adaptativo a gran escala

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Tipo Consulta/Mantenimiento. Atributo que identifica el indicador
- Tiempos de Respuesta/Resolución. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

Prioridad	*Descripción*
Muy Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio (perdida de servicio en un área crítica para el departamento) o la imagen de EJIE. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de EJIE pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por EJIE como NO críticas.
Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de EJIE y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por EJIE como NO críticas.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Muy Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por EJIE a prioridad Urgente o Normal.

A efectos del cálculo de indicadores, y, por ende, de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta → Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.
- Tiempo de resolución → Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente
- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

ATENCIÓN A CONSULTAS Y SOPORTE

Tipo Consulta	*Tiempos de Respuesta (máximo)*	*Penalización*	*Periodicidad*	*Valor Objetivo*
Muy urgente	15 min	NO	Mensual	>=95%
Urgente	1 hora	NO	Mensual	>=95%
Normal	2 horas	NO	Mensual	>=85%

MANTENIMIENTO CORRECTIVO (PROBLEMAS)

Tipo Mantenimiento	*Tiempos de Respuesta/ Resolución*	*Penalización*	*Periodicidad*	*Valor Objetivo*
Muy urgente	15 min. / ***8 horas***	SI	Mensual	>=95%
Urgente	30 min. / ***16 horas***	SI	Mensual	>=95%
Normal	1 hora / **Desviación sobre la planificación < 22%**	SI	Mensual	>=95%

MANTENIMIENTO ADAPTATIVO Y EVOLUTIVO A PEQUEÑA ESCALA

Tipo Mantenimiento	*Desviación sobre planificación*	*Penalización*	*Periodicidad*	*Valor Objetivo*
Evolutivo pequeña escala	Máximo 18%	SI	Trimestral	>=95%
Adaptativo pequeña escala	Máximo 20%	SI	Trimestral	>=95%

MANTENIMIENTO ADAPTATIVO Y EVOLUTIVO A GRAN ESCALA

Tipo Mantenimiento	*Desviación sobre planificación*	*Penalización*	*Periodicidad*	*Valor Objetivo*
Evolutivo/adaptativo gran escala	Máximo 20%	SI	Trimestral	>=95%

7.3 Indicadores de Calidad

Se han definido indicadores para algunos de los elementos de calidad objeto de este pliego:

- Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor
- Peticiones reabiertas

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Descripción del indicador. Breve descripción del indicador de calidad
- Indicador alcanzado. El umbral que se ha de conseguir en el indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador

Descripción del indicador	*Umbral*	*Penalización*	*Periodicidad*
Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor	Máx.: 2%	NO	Trimestral
Número de peticiones reabiertas	Máx.: 5%	NO	Trimestral

.

Anexo Lote 1 Mantenimiento de aplicaciones de Gobernanza Pública y Autogobierno

Alcance

Son objeto del servicio de mantenimiento de este lote las aplicaciones pertenecientes al Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco que se definen a continuación.

Las aplicaciones de este Departamento dan cobertura a las necesidades demandadas por las Viceconsejerías de Relaciones institucionales, Régimen Jurídico y de Administración y Servicios.

Las aplicaciones objeto de mantenimiento en este lote están interrelacionadas entre sí y forman parte de un sistema integral de Sistemas de Información **gestionados por la Dirección de Servicios del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno**, por lo que los servicios de mantenimiento deben de realizarse con un planteamiento global de las mismos, teniendo todas las aplicaciones requisitos y características comunes y atendiendo a los criterios de planificación y gestión establecidos por el Departamento. Debido a ello, segmentar su realización, aumenta considerablemente el riesgo de descoordinación, además de implicar un incremento de costes personales y de ejecución. Adicionalmente, complica sobremanera interrelacionar objetivos, fases, módulos e integración entre las mismas.

Áreas Funcionales

Las aplicaciones objeto del contrato, dan cobertura a las necesidades demandadas en las siguientes áreas funcionales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco:

Recursos Generales

La Dirección de Recursos Generales forma parte de la Viceconsejería de Administración y Servicios Generales y centraliza las peticiones de todos los departamentos en materia de recursos comunes que afectan tanto a **personal** de la Administración como a **Edificios** de gestión unificada.

Gestiona los siguientes servicios:

- Reserva de salas.
- Reserva de vehículos.
- Compras y aprovisionamientos.
- Almacenes centralizados.
- Imprenta y reprografía.
- Correspondencia.
- Publicaciones.
- Seguridad.

Administración Pública

Dentro de la de la Viceconsejería de Relaciones institucionales se atienden las siguientes áreas funcionales.

Administraciones locales y registros Administrativos

Al servicio de **Régimen Local** se le atribuyen los asuntos de competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de régimen local, entre los que se encuentran: elaboración de normativa, asesoramiento a Entidades Locales, colaboración con la Administración Foral y Local, el **Registro de Entidades Locales**, así como las competencias correspondientes en materia de funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

Al servicio de Registros administrativos se le atribuye la doble labor de Gestionar el acceso de las **Asociaciones** y **Fundaciones** competencia de la Comunidad Autónoma Vasca a los registros administrativos creados por la normativa vigente y de ejercer las funciones institucionales relacionadas con el régimen general de las profesiones tituladas, colegios y consejos profesionales.

Secretaria Gobierno y Relaciones con el Parlamento

El trabajo de la Dirección de la Secretaría de Gobierno y de Relaciones con el Parlamento tiene una doble vertiente interna y externa. Por un lado, se ocupa de preparar toda la documentación que analiza y sobre la que delibera el **Consejo de Gobierno**. Así, confecciona y distribuye el orden del día, los acuerdos que se adoptan, vela por el cumplimiento de la correcta tramitación de los expedientes, prepara y custodia las actas de los acuerdos adoptados con sus correspondientes certificaciones, etc.

De cara al exterior, es el órgano de **relación y comunicación entre el Gobierno y el Parlamento**. Se encarga de informar al Gobierno sobre la actividad parlamentaria y al Parlamento sobre la actividad del Gobierno, canaliza todas las iniciativas parlamentarias presentadas por los Grupos Parlamentarios, realiza el seguimiento de los mandatos del Parlamento al Gobierno, etc.

También es su responsabilidad la publicación diaria del **Boletín Oficial del País Vasco**. Publicación bilingüe, gratuita y de acceso universal con los documentos objeto de publicación oficial y que al mismo tiempo garantiza el derecho de los ciudadanos a buscar, consultar, archivar e imprimir dicha información. Para ello se facilita la digitalización de todos los envíos realizados por los diferentes departamentos del Gobierno Vasco, Organismos Autónomos, Tribunales de Justicia, Ayuntamientos, Diputaciones etc…para su posterior publicación en el BOPV.

Ararteko

Comisionado del Parlamento Vasco, defensoría del Pueblo del País Vasco. Su cometido principal es atender a los ciudadanos y ciudadanas en relación con las q**uejas, demandas o consultas** que planteen sobre actuaciones incorrectas o irregulares de la Administración y tramitar dichas quejas conforme a un procedimiento en el que a la administración concernida se le piden cuentas sobre su proceder. También realiza diagnósticos sobre las políticas públicas de las administraciones vascas, principalmente mediante la elaboración de informes extraordinarios o monográficos, y formula recomendaciones para que dichas políticas mejoren con el fin de conseguir una mejor protección y salvaguarda de los derechos de la ciudadanía, sobre todo de aquellas personas en las que concurre alguna circunstancia de vulnerabilidad, o que se hallan en situación o en riesgo de exclusión, discriminación o precariedad social. Igualmente realiza visitas de inspección a centros y dependencias que prestan servicios a la ciudadanía y mantiene relaciones y reuniones periódicas con asociaciones y entidades (ONGs) que trabajan en diferentes ámbitos de la realidad social.

Régimen Jurídico / COJUA

Dentro de la de la Viceconsejería de Régimen Jurídico se establecen los siguientes apartados funcionales:

Régimen Jurídico

Asesoramiento jurídico, **representación y defensa en juicio** de la Administración General e Institucional de la Comunidad Autónoma del País Vasco, de aquellos entes públicos que así lo dispongan en su ley de creación y de aquellas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma, sociedades mercantiles, fundaciones públicas, consorcios y demás entidades con participación del Gobierno Vasco con las que se suscriba un convenio al efecto. También es responsable de la elaboración y propuesta del desarrollo normativo en materia de régimen jurídico de la organización y procedimiento de las Administraciones Públicas vascas.

COJUA

La Comisión Jurídica Asesora de Euskadi es el **órgano colegiado superior consultivo** de las siguientes administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi: Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, Administración local, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea y las demás entidades públicas con personalidad jurídica propia vinculadas a las anteriores o dependientes de ellas.

Vela por que la **actuación administrativa se ajuste a la Ley y al Derecho**, apreciando la acomodación al ordenamiento jurídico de los proyectos de normas y actos que se sometan a su dictamen. Estos pueden ser Anteproyectos de ley, Proyectos de decretos legislativos, Proyectos de disposiciones reglamentarias, Conflictos en defensa de la autonomía local, Revisión de oficio de los actos y disposiciones administrativas, Reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial, etc.

Delegada de Protección de Datos

Adscrita orgánicamente a la Viceconsejería de Régimen Jurídico desempeña su trabajo con total independencia y sin relación jerárquica alguna dentro del Gobierno siendo sus funciones principales:

- **Informar y asesorar** al responsable o al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del **Reglamento de Protección de Datos** y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.
- **Supervisar** el cumplimiento de lo dispuesto en el **Reglamento de Protección de Datos,** de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros y de las políticas del responsable o del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.
- Ofrecer el **asesoramiento** que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativo a la protección de datos y supervisar su aplicación de conformidad con el artículo 35.
- **Cooperar** con la autoridad de control y actuar como punto de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento, incluida la consulta previa a que se refiere el artículo 36, y realizar consultas, en su caso, sobre cualquier otro asunto.
- Además, la delegada de protección de datos desempeñará sus funciones prestando la debida atención a los **riesgos asociados a las operaciones de tratamiento**, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y fines del tratamiento.

Aplicaciones y entorno tecnológico

Aplicaciones

Recursos Generales

Servicio de Archivo, Biblioteca y Publicaciones

El Servicio Central de Publicaciones (SCP) coordina la actividad editorial de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Estas publicaciones tienen como objetivo acercar las instituciones a la ciudadanía y garantizar su derecho a la información sobre la gestión de los poderes públicos.

- **K75B- Gestión de publicaciones**

Aplicativo en Intranet mediante el cual los Departamentos del Gobierno Vasco gestionan las funcionalidades necesarias para la realización del catálogo de las publicaciones, su almacenamiento y la facturación de las mismas. Para lo cual existen tres módulos:

1. **Catálogo**: mantenimiento de las publicaciones y su publicación en Internet. Se obtiene un catálogo de las mismas.
2. **Almacén**: gestión de todos los movimientos y control de las existencias en los distintos almacenes.
3. **Facturación**: gestión de cobros de la Venta en ventanilla, venta on-line, distribuidoras, ferias y suscripciones.

Dispone de otros dos módulos:

1. Módulo que da servicio a la **biblioteca**, para la gestión de las Reproducciones solicitadas por el personal que realiza las consultas.

2. Módulo completo adecuado a las necesidades de **Kontsumobide**, para la gestión de sus hojas de reclamaciones.

Tecnología: .net.

- **K75A - Gestión de publicaciones**

Aplicativo en Internet que consta de dos módulos:

1. **Distribuidoras**: Gestiona todos los procesos relacionados con las distribuidoras, es decir, realiza el control del depósito de publicaciones de las distribuidoras y la facturación de venta de las mismas.
2. **Portal de Venta on-line** en Internet de las publicaciones de los distintos Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco.

Tecnología: Java Weblogic 11.

- **K75- Servicio Central de Publicaciones**

Aplicativo que recoge las operaciones realizadas mediante Sistema central de cobros y pagos de la Hacienda del Gobierno Vasco - SIPCA.

Tecnología: Java Weblogic 11.

- **T14J Almacenes de gestión centralizada**

Los almacenes centralizados en cada uno de los territorios históricos custodian materiales de los Departamentos y Organismos Autónomos ubicados en edificios de gestión centralizada qué por su naturaleza y volumen, no puedan permanecer en las sedes administrativas.

Los bienes almacenables son los siguientes:

- Bienes muebles adquiridos por los referidos Departamentos y Organismos Autónomos.
- Material publicitario.
- Publicaciones (libros y revistas) editadas por el Servicio Central de Publicaciones.

Dispone de tres módulos:

- **Gestión del almacén**. Mediante este módulo el personal de los almacenes realiza la gestión integral del almacén con sus entradas, salidas y control de las existencias de los diferentes artículos-materiales.
- **Entidades-solicitantes**. Mediante este módulo se realiza la comunicación entre las entidades y el almacén para la recepción, custodia y entrega del material almacenado por las mismas.
- **Relación con el Servicio Central de Publicaciones (SCP)**. Mediante este módulo el SCP gestiona de una manera dinámica la recepción y envío de las publicaciones. Dispone de una relación diaria y continua con el almacén de Gamarra.

Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

Oficina Técnica y Mantenimiento

Servicio de la Administración encargado de organizar y gestionar la distribución en planta de los espacios en inmuebles declarados de gestión unificada y el uso de salas comunes y otras instalaciones de naturaleza análoga. También es el responsable de gestionar aspectos relativos a la seguridad de las instalaciones.

La Oficina Técnica y Mantenimiento dispone de diferentes aplicativos para gestionar los servicios que ofrece, son los siguientes:

- **AA00J- Reserva de salas**

Gestión de la reserva de salas de los edificios del Gobierno Vasco de gestión unificada. Desde esta aplicación el responsable de las salas del Gobierno Vasco, gestiona las reservas realizadas por los peticionarios, así como, el control de salas y recursos existentes en los edificios del Gobierno Vasco.

Tecnología: Java UDA Weblogic 11

- **P55 – Gestión de puestos de trabajo y recursos para personal externo**

Este aplicativo implementa diferentes funcionalidades:

  - **Gestión de externos**. Módulo que gestiona los recursos que se necesitan para las personas contratadas por la administración y están especificados en la normativa en función de su contratación.
  - **Gestión de ubicación.** Gestiona una nueva/baja de ubicación de un puesto de trabajo: mesa, pc, teléfono y su posterior cambio de ubicación o de ocupante. La ubicación física se refleja en planos de AutoCAD, relacionados por un campo código de objeto con la base de datos del puesto, red de datos y red de voz.
  - **Gestión de acceso.** Mediante este módulo se gestiona el acceso para personas que no siendo contratadas por la administración necesitan acceso a los edificios de gestión unificada.

- **Listín telefónico**

Mediante este módulo se gestiona la guía telefónica que es accesible desde la Intranet de la Administración pública (Jakina). Desde esta funcionalidad se puede solicitar la modificación del nombre coloquial, idioma…, es decir de ciertos datos personales. Solicitud que será validada por el personal de Dirección de Servicios. También se puede solicitar la modificación de los datos de contacto y de ubicación que será validado por el personal que gestiona la ubicación.

Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

- **AA20B - Mantenimiento de máquinas y Partes de mantenimiento**

Aplicativo en Intranet mediante el cual se realiza una gestión completa tanto del **mantenimiento de las máquinas** disponibles en los edificios corporativos del Gobierno Vasco, como de la reparación de averías.

Esta aplicación, además, dispone de un módulo integrado con telefonía móvil donde los técnicos reciben averías o incidencias notificadas por el personal ubicado en los edificios de gestión unificada.

Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

- **Gestión de puntos de encuentro**

Gestión de puntos de encuentro situados a la entrada del edifico central de la Administración Vasca (Lakua) para la recepción de personas, consultas y reuniones de manera ágil.

Se trata de un desarrollo de mercado.

- **AA51 - Gestión de energía**

Recoge la información del consumo de electricidad de todos los edificios gestionados por el Gobierno Vasco. Se trata de un desarrollo de mercado, realizamos una gestión de peticiones de cambio y despliegue e incidencias hacia el proveedor.

- **V63C - Gestión de Accesos y Visitas - Relación con DORLET**

Aplicativo para la gestión del control de accesos y visitas en edificios. Se vincula a cámaras de seguridad que existen en otros sistemas. Se trata de un desarrollo de mercado sobre el que sea realiza una gestión de peticiones

de cambio y despliegue e incidencias hacia el proveedor. Igualmente, gestiona el de control de presencia para personal externo.

Tecnología: .net.

- **S71 – Incidencias de seguridad**

Gestiona las incidencias en seguridad e incidencias de mantenimiento relacionadas con la seguridad de todos los edificios del gobierno.

Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

Área Régimen Interior

- **Parque Móvil**

El Sistema de Gestión del Parque Móvil tiene como finalidad gestionar los expedientes de asignación y reasignación de vehículos a los usuarios que así lo solicitan; así como el control del gasto de los mismos, el mantenimiento de los vehículos por parte de los usuarios del taller y la obtención de informes que permiten a los usuarios del parque móvil valorar la correcta utilización de los mismos.

- **M05B – Gestión del Parque móvil.**

Aplicativo en Intranet para gestionar todas las características asociadas a los vehículos y toda la información relativa a Talleres, Seguros, Bancos.

Tecnología: Java Weblogic.11.

- **M05J- Parque móvil – Relación entidades**

Mediante este aplicativo se realiza la gestión de solicitudes de reserva de vehículos, la validación de la misma desde cualquier Departamento u Organismo autónomo.

Tiene los siguientes módulos:

- **Solicitud de vehículos de libre disposición**, mediante este módulo el personal adscrito a algunas de las entidades del GV puede realizar la reserva de un vehículo para los desplazamientos oficiales.
- **Validación** de la reserva, mediante este módulo se realiza la validación por parte de los responsables.
- Incorporación de **justificantes de los gastos**, mediante este módulo el personal de la dirección de servicios incorpora los justificantes de los gastos de combustible a la aplicación. Existe otra funcionalidad para obtener y recoger los apuntes del banco.
- **Solicitud de vehículos para nombramientos**, mediante este módulo se solicita por parte del personal de las diferentes direcciones el vehículo para el cargo correspondiente.
- **Gestión del almacén asociado al taller**, mediante este módulo se realizará la gestión de las reparaciones y las piezas utilizadas en las mismas.

Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

- **S66B-Servicio de reprografía (Imprenta)**

Módulo desarrollado para la **imprenta** del Servicio de reprografía mediante el cual se gestionan las solicitudes por parte de las entidades a dicho servicio, para su control y gestión.

Tecnología: .net

- **T78 Gestión interna de Correspondencia**

Aplicativo intranet para la gestión de la correspondencia interna, mensajería y prensa. En esta aplicación se realiza la gestión de la facturación con los adjudicatarios de los servicios postales.

Tecnología: .net.

- **AA66 Servicios Postales**

Aplicativo Intranet para la **gestión de las notificaciones administrativas y carta certificas con PEE (Prueba de Entrega Electrónica)** en el ámbito nacional. Gestión de las devoluciones de correspondencia postal y mensajería. Servicios Web expuestos en Intranet, internet y extranet/jaso para dar de alta las notificaciones electrónicas con PEE y recibir las situaciones de entrega. Relación con el adjudicatario de los servicios postales a través de Editran.

Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

Gestión de Compras y Aprovisionamientos

La Dirección de Recursos Generales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno tiene atribuidas, entre otras, competencias en materia de:

- Adquisición y suministro de bienes, cuando su destino sean los inmuebles declarados de gestión unificada.
- Propuesta de desarrollo de los procedimientos para la contratación del suministro de bienes.
- Elaboración del catálogo de dichos bienes.

Para el cumplimiento de estas competencias, dispone de un Servicio de Compras y Aprovisionamientos, cuyo ámbito de actuación son los Departamentos y Organismos Autónomos ubicados en edificios de gestión unificada.

Además, cabe la posibilidad de que los usuarios de otros edificios puedan adherirse al sistema de compras de la Dirección de Recursos Generales.

- **S66- Gestión de Compras y aprovisionamientos**

Aplicación interna para el personal de la Oficina de compras, para la realización de la gestión de solicitudes de material de oficina e impresos y las entregas a los usuarios solicitantes, realización de los pedidos a los proveedores incluyendo la recepción de las compras y su almacenamiento, para ello se recogen los materiales de oficina y la relación de impresos que los peticionarios pueden solicitar, recogiendo los expedientes/proveedores adjudicados. Entre los datos está el precio de los mismos que después se utiliza para saber el gasto de los peticionarios y el pago realizado a los proveedores.

Tecnología: .net (cliente)

- **S66A- Web proveedores**

Se comparte con el departamento de Igualdad, Justicia y políticas sociales - compras de las EATs de Justicia - Y72J. Mediante este aplicativo los proveedores adjudicatarios de los expedientes elaborados por el servicio de compras, gestionan los pedidos realizados por dicho servicio. Es decir, recepcionan el pedido, envían el albarán con los artículos pedidos, y envían la factura, también tienen la posibilidad de proponer cambios tanto de sus propios datos de contacto como en los referentes a los artículos adjudicados.

Tecnología: Java Weblogic 11.

- **S66B- Aplicación para el personal que interactúa con el Servicio de Compras**

Se compone de tres módulos:

1. **Departamento/OOAA**. Mediante este módulo los peticionarios de material de oficina interactúan con la Oficina de compras. Realizan las solicitudes y el VºBº de las notas de entrega del material solicitado en las mismas.
2. **Almacén**. Mediante este módulo los almacenes asociados al Gobierno Vasco recepcionan el material pedido por la Oficina de Compras a los proveedores y realizan la entrega de dicho material a los peticionarios de material de oficina en los departamentos.
3. **Reprografías**. Mediante este módulo se gestionan las peticiones al servicio de reprografía, su validación y entrega de las mismas; calculando el gasto del trabajo realizado.

Tecnología: .net.

Administraciones Locales y Registros Administrativos

- **D73B- Registro de Asociaciones**
  Aplicativo expuesto en Intranet para la gestión y tramitación de los expedientes del Registro de Asociaciones. Son objeto de inscripción en el Registro de Asociaciones del País Vasco las asociaciones sin ánimo de lucro cuyo ámbito de actuación principal sea el País Vasco y que no estén sometidas a un régimen asociativo específico, así como los acuerdos inscribibles adoptados por las mismas.

  Tecnología: .net.
- **D73A- Registro de Asociaciones**
  Web de consulta del Registro de asociaciones y aplicativo expuesto en Internet para la generación de certificados. También implementa los servicios webs necesarios para enviar la información necesaria al toolkit de formularios de Platea para sus procedimientos telemáticos.
  Implementa 14 procedimientos telemáticos del Registro de Asociaciones

  Tecnología: Java Weblogic 11.
- **T31B- Registro de Fundaciones**
  Aplicativo expuesto en Intranet para la gestión y para la tramitación de los expedientes del Registro de Fundaciones. Son objeto de inscripción en el Registro de Fundaciones del País Vasco las fundaciones sin ánimo de lucro cuyo ámbito de actuación principal sea el País Vasco, así como los acuerdos inscribibles adoptados por las mismas.

  Tecnología: .net.
- **T31A- Registro de fundaciones**
  Web de consulta del Registro de fundaciones y aplicativo expuesto en Internet para la generación de certificados. También implementa los servicios webs necesarios para enviar la información necesaria al toolkit de formularios de Platea para sus procedimientos telemáticos.
  Implementa 21 procedimientos telemáticos del Registro de Fundaciones.

  Tecnología: Java Weblogic 11.

- **AC99B- Registro de colegios y consejos profesionales.**
  Aplicativo para la gestión del Registro de colegios y consejos profesionales, también implementa los servicios de escuchador.
  Se gestionan las profesiones tituladas, colegios y consejos profesionales respecto de las profesiones tituladas que tengan lugar en el ámbito territorial del País Vasco, así como respecto de los colegios y consejos profesionales cuya actuación se desarrolle dentro de dicho ámbito territorial.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

- **AC99A- Registro de colegios y consejos profesionales**
  Aplicativo expuesto en Internet para la generación de certificados. El servicio de Registro de colegios y consejos profesionales implementa también 11 procedimientos telemáticos.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.
- **K44B- Registro de Entidades Locales**
  Aplicativo expuesto en Intranet para la gestión del Registro de Entidades Locales que puede recopilar información referente a:

- Municipios.
- Mancomunidades.
- Cuadrillas.
- Concejos.
- Otras entidades de ámbito territorial inferior al municipio.

Tecnología: .net.

- **K44A- Registro de Entidades Locales**
  Escuchador de Registro de entidades locales. También implementa los servicios webs necesarios para enviar la información necesaria al toolkit de formularios de Platea para sus procedimientos telemáticos. Implementa 14 procedimientos telemáticos del Registro y 2 procedimientos de publicación anual.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

Secretaría de Gobierno y Relaciones con el Parlamento

BOPV: Boletín Oficial del País Vasco

- **P43J Boletín Oficial del País Vasco**
  Aplicativo expuesto en Extranet/Jaso para la generación de las solicitudes de publicación de las diferentes disposiciones en el BOPV. Incluye servicios Web para la solicitud y publicación de las diferentes disposiciones en el Boletín.

  Tecnología: Java Weblogic 11.
- **P43A Boletín Oficial del País Vasco**

  Servicios en internet para publicación y acceso a los diferentes boletines y sus disposiciones, servicios de búsqueda, suscripción y difusión.

  Tecnología: Java Weblogic 11.

- **P43B Boletín Oficial del País Vasco**
  Aplicativo y servicios intranet para la gestión interna del Boletín. Sus funcionalidades abarcan la ggeneración de las disposiciones y de sus datos asociados, la validación / traducción Izo, envío a la firma de la disposiciones y envío a la firma del interlocutor. Publicación diaria y carga de Boletín en Archivo Digital - dokusi. Tratamiento de eventos.

  Tecnología: Java Weblogic 11.

- **P43W- Boletín Oficial del País Vasco**
  Procedimientos telemáticos internos y servicio Web para la solicitud y publicación de las diferentes disposiciones en el Boletín. Generación del evento de publicación

  Tecnología: Java Weblogic 11.

- **U87B- Boletín Oficial del País Vasco**
  Gestión del Boletín: Recepción de documentos de departamentos, organismos autónomos, entes públicos de derecho privado, particulares, tribunales de justicia, ayuntamientos …., maquetación para el producto indessign, preparación para publicación en formato SHTML y PDF, firma del boletín, subida al servicio de gestión documental DOKUSI, procesos principales de Generación del Boletín, procesos para la facturación de ciertas disposiciones a través de la pasarela de Pagos y su relación con Sipca.
  Tecnología: .net

Gestión Consejo de Gobierno.

- **P05B- Consejo de Gobierno**
  Aplicativo Intranet para la gestión por parte de la Secretaria de Gobierno y Relaciones con el Parlamento (SGRP) de los asuntos, documentos, interlocutores, firma, envíos a boletín…etc. de los Consejos de Gobierno.
  Automatiza la gestión de los asuntos que los departamentos remiten a Secretaría de Gobierno para su inclusión en el orden del día del Consejo de Gobierno, con la correspondiente generación de actas y certificaciones, dentro de las normas de seguridad y confidencialidad requeridas.

  Tecnología: .net.
- **P05A-Consejo de Gobierno**
  Aplicativo internet para la publicación del orden del día y de los acuerdos tomados en los Consejos de Gobierno.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.
- **P05C- Consejo de Gobierno**
  Aplicativo intranet para la tramitación por los departamentos de los expedientes a enviar a SGRP para su introducción en los Consejos de Gobierno.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

- **P05S Consejo de gobierno**
  Servicios WEB para la tramitación electrónica por medio de Tramitagune de los expedientes a tratar en los Consejos de Gobierno.

  Tecnología: Java Weblogic 11.
- **P05B Registro de Convenios**
  Dispone de dos módulos:
  1. Aplicativo intranet para la comunicación y solicitud de registro, prórroga, cierre…etc… de los convenios por parte de los departamentos y envío a firma.
  2. Aplicativo intranet para la gestión por parte de la Secretaría de Gobierno del registro de los convenios, traducción, envío a firma y solicitud de publicación. Módulo de envío al Boletín.

  Tecnología: .net.

- **Q77W Iniciativas Parlamentarias**
  Aplicativo para la gestión de las Iniciativas parlamentarias que implementa:
  - Servicios de comunicación telemática con el Parlamento y de tramitación de las iniciativas.
  - Gestión de los procesos relativos a los interlocutores departamentales entre la Secretaría de Gobierno y Relaciones con el Parlamento (SGRP) y los departamentos.
  - Gestión de los procesos relativos a la SGRP entre el Parlamento y los interlocutores departamentales.
  -

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.
- **Q77B: Iniciativas Parlamentarias**
  Tramitación de las Iniciativas recibidas del Parlamento por los departamentos del Gobierno Vasco. Gestión de la documentación a remitir al Parlamento, así como la confección completa del Informe de grado de avance. Gestión de documentos, su firma, su remisión al Interlocutor, y la gestión de los acuerdos.

  Tecnología: Java Weblogic 11.

Ararteko

- **AB36B Ararteko/Defensoría del Pueblo**
  Gestión de las quejas, demandas o consultas que se plantean en el Ararteko sobre actuaciones incorrectas o irregulares del Gobierno Vasco.

Gestión del intercambio de la documentación correspondiente y sus expedientes, tanto para todos los departamentos del Gobierno Vasco, como para Secretaría del Gobierno y Relaciones con el Parlamento en su cometido de intermediario ante el Ararteko.

Tecnología: Java Uda Weblogic 11.

Régimen Jurídico

- **M80 Aplicación de Régimen jurídico**
  Recoge todos los procedimientos judiciales que tiene el Gobierno Vasco, tanto los interpuestos por terceros como los interpuestos por el Gobierno. Se recoge toda la información referente a dichos procedimientos y toda la documentación que se envía desde los juzgados correspondientes, actualmente casi toda esta documentación se obtiene interoperando con el sistem JustiziaSip de la Administración de Justicia

  Tecnología: .Net (Cliente).
- **M80B Registro de encomiendas**
  Aplicativo en Intranet que gestiona los contratos pertenecientes al Servicio de representación jurídica una vez que se han consolidado dentro de la aplicación de “Registro de contratos”

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.
- **M80A Registro de encomiendas**
  Aplicativo en internet que muestra la información de los contratos que han sido enviados a publicar por parte del letrado en la parte de M80B del registro de encomienda.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.
- **M80B Desarrollo estatutario (Dirección de Autogobierno)**
  Gestión de procedimientos correspondientes a Tribunal constitucional y Comisión arbitral. Se gestiona la introducción de todos los datos y documentación de estos procedimientos.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.
- **M80B Relación documental con los departamentos**
  Aplicación para gestionar la solicitud del expediente al departamento correspondiente y que el departamento devuelva dicho expediente a Régimen jurídico.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.
- **P02A Bibliografía jurídica**
  Controla el acceso de los diferentes suscriptores a la aplicación de ARANZADI
  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

Comisión Jurídica Asesora. (COJUA)

- **U78A Dictámenes y doctrinas gestionadas por la Comisión**

  Aplicativo expuesto en Internet donde se publican los Dictámenes y las doctrinas gestionadas por la Comisión.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.
- **U78B Aplicación de la Comisión Jurídica Asesora**

  Aplicativo intranet para la gestión de la Comisión Jurídica Asesora. Desde este aplicativo se recoge:

  - Solicitudes de entidades externas enviadas a través de formularios expuestos en la sede digital del gobierno vasco (www.euskadi.eus).
  - Solicitudes realizadas por los departamentos del Gobierno vasco vía electrónica a través de servicios internos de Tramitagune.

  Tecnología: .Net.
- **U78W – Consulta y solicitudes a COJUA**

Web de consulta para la recepción de las solicitudes telemáticas y de la documentación de las entidades externas, así como la notificación de la documentación y dictámenes, por parte de la COJUA, de dichas solicitudes telemáticas.

Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

Delegada de Protección de Datos

- **AC10J- Gestión de Expedientes**

  Gestión de los Expedientes relativos a la Protección de Datos de la Administración del Gobierno Vasco.

  Tecnología: Java Geremua Weblogic 11.

- **AC34B- RAT**
  Aplicativo de ámbito interno expuesto en intranet para la gestión del Registro de Actividades de Tratamiento pertenecientes a:
  - Departamentos del Gobierno Vasco.
  - Organismos Autónomos.
  - Entes Públicos de Derecho Privado.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

- **AC34A- RAT**
  Aplicativo expuesto en Internet para la publicación del Registro de Actividades de Tratamiento.
  Registro que se expone clasificado en los tres apartados que se gestionan:
  - Departamentos del Gobierno Vasco.
  - Organismos Autónomos.
  - Entes Públicos de Derecho Privado.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11.

- **AC88J- Análisis de riesgos en protección de datos / Auditoria de Seguridad de Sistemas de Información" (ASSI).**
  Aplicativo cedido por el Estado y adaptado a los Sistemas de Información de la Administración Vasca para la gestión y análisis de riesgos en la protección de datos.

  Tecnología: Java UDA Weblogic 11 (adaptada en entorno desarrollo).

Entorno tecnológico

Aplicación		Tecnologia	
Oficina Técnica y Mantenimiento			
S66	Gestión Oficina de compras	C/S	.net cliente / oracle
S66A	Web proveedores	Internet	J2EE WebLogic11 /oracle
S71	Inicidencias de Seguridad	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
V63C	Gestión de Accesos y Visitas	Intranet	J2EE WebLogic11 /oracle
P55	Traslados de puestos, gestión externos, listín	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
AA20B	Mantenimiento Máquinas y Partes de avería	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
AA00J	Reserva de salas	Extranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
AA51	Gestión de energía	paquete	
	Reserva de salas-touchONE	paquete	
Área Régimen Interior			
M05B	Gestión del Servicio de parquel móvil	Intranet	J2EE WebLogic11 /oracle
M05J	Reserva de vehículo	Extranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
S66B	Almacén/Departamento - Reprografias	Intranet	.net web / oracle
T78	Gestión interna de Correspondencia	Intranet	.net web / oracle
AA66	Servicios Postales	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
Servicio de Archivo, Biblioteca y Publicaciones			
K75	proceso recogida de pagos	Intranet	J2EE WebLogic11 /oracle
K75B	Gestión Servicio Central de Publicaciones	Intranet	.net web / oracle
K75A	Web compra on-line	Internet	J2EE WebLogic11 /oracle
T14J	Gestión de almacenes centralizados Deparatementos - SCP	Extranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
Secretaria Gobierno y Relaciones con el Parlamento			
P43J	Boletín Oficial del País Vasco	Extranet	J2EE WebLogic11 /oracle
P43W	Boletín Oficial del País Vasco	Intranet	J2EE WebLogic11 /oracle
P43A	Boletín Oficial del País Vasco	Internet	J2EE WebLogic11 /oracle
P43B	Boletín Oficial del País Vasco	Intranet	J2EE WebLogic11 /oracle
U87B	Boletín Oficial del País Vasco	Intranet	.net web / oracle
P05B	Consejo de Gobierno	Intranet	.net web / oracle
P05S	Consejo de Gobierno	Intranet	J2EE WebLogic11 /oracle
P05A	Consejo de Gobierno	Internet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
P05C	Consejo de Gobierno	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
P05B	Registro de Convenios	Intranet	.net web / oracle
Q77W	Iniciativas parlamentarias	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
Q77B	Iniciativas parlamentarias	Intranet	J2EE WebLogic11 /oracle
Ararteko			
AB36B	Ararteko/defensoría el Pueblo	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
Régimen Jurídico			
M80	Aplicación de Régimen jurídico	C/S	.net cliente / oracle
M80B	Registro de encomiendas	Intanet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
M80A	Registro de encomiendas	Internet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
M80B	Desarrollo Estatutario	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
M80B	Relación documental con los departamentos	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
P02A	Bibliografía jurídica	Internet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
Cojua			
U78A	Dictámenes y doctrinas gestionadas por la Comisión	Internet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
U78B	Aplicación de la Comisión Jurídica Asesora	Intranet	.net web / oracle
Administraciones locales y registros Administrativos			
U78W	Escuchador Eventos	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
D73B	Registro de asociaciones	Intranet	.net web / oracle
D73A	Registro de asociaciones	Internet	J2EE WebLogic11 /oracle
T31B	Registro de fundaciones	Intranet	.net web / oracle
T31A	Registro de fundaciones	Internet	J2EE WebLogic11 /oracle
AC99B	Registro de colegios y consejos profesionales	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
K44B	Registro de Entidades Locales	Intranet	.net web / oracle
K44A	Registro de Entidades Locales	Internet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
Delegada de Protección de datos			
AC99A	Registro de colegios y consejos profesionales	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
AC10J	Gestión de Expedientes	Intranet	J2EE Weblogic 11 (Geremua)/oracle
AC34B	Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
AC34B	Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)	Internet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle
AC88J	Análisis de riesgos en protección de datos / Auditoria Seguridad Sistemas Información	Intranet	J2EE WebLogic11 (UDA) /oracle

Requisitos del servicio

El objeto del presente Lote es la contratación **de los servicios de mantenimiento y evolución** del conjunto de aplicaciones descritas en este Anexo que dan servicio al Departamento de **Gobernanza Pública y Autogobierno.**

Con objeto de concretar más detalladamente el alcance y condiciones del mantenimiento de las aplicaciones en este lote, se establecen las líneas de trabajo descritas en este apartado.

La adecuada catalogación de las peticiones de servicio que se registren dentro de la línea de trabajo que le corresponda será decisión última del **equipo Gestor del ANS - GGANS de EJIE**.

El equipo asignado a la resolución de las actividades especificadas en cada línea de trabajo estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo, tal y como se exige en los requisitos de solvencia técnica y profesional (en el pliego de condiciones particulares-PCP).

En general, las actividades asignadas a la empresa adjudicataria **deberán ser realizadas en sus propias dependencias**. La empresa adjudicataria deberá disponer en sus dependencias las condiciones de ubicación, separación y seguridad necesarias para poder garantizar la confidencialidad en la prestación de los servicios de mantenimiento objeto del contrato de acuerdo a las políticas de seguridad y de protección de datos de EJIE.

MANTENIMIENTO BÁSICO

Las actividades englobadas en este tipo de mantenimiento son:

- **Atención a Consultas y Soporte Técnico de Aplicaciones**

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias funcionales y técnicas, entre EJIE y el personal técnico contratista respecto a las aplicaciones objeto del ANS.

Estas actividades deberán ser realizadas preferentemente mediante la herramienta de gestión de peticiones de servicio (Mantis o su posible evolución futura), frente al canal telefónico. En este último caso, una vez atendida la llamada, ésta también deberá darse de alta como petición de servicio en la herramienta de gestión. No obstante, a decisión de EJIE, cabe también la posibilidad de que dichas peticiones individuales sean agrupadas en la herramienta en solo una o en varias, con la periodicidad que se determine en cada Lote (semanal, quincenal, mensual, etc.)

Para ciertos casos, es posible que con carácter excepcional sea necesario atender directamente a incidencias de entornos productivos según el procedimiento de Gestión de Incidencias de EJIE. Las tareas necesarias para dicho soporte se asimilarán del mismo modo que el resto de actividades de soporte.

Del mismo modo, dentro de esta categoría de tareas a realizar se encuadrarán las correspondientes a la formación en el ámbito de las aplicaciones objeto de mantenimiento, tanto a formadores como o a usuarios finales, de los diferentes módulos que fueran necesarias para la correcta prestación de los servicios asociados.

La jefatura del proyecto de EJIE aprobará el calendario de formación, duración y contenido de la misma deberá establecerse con una antelación mínima de un mes a su impartición.

- **Mantenimiento Correctivo (errores en el software)**

Se define como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en un sistema software. Estos defectos pueden manifestarse de distintas formas:

  - Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
  - Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo:

- Reparaciones de emergencia: ejecutadas en cortos periodos de tiempo y generalmente sobre un único programa.
- Reparaciones planificadas: arreglan defectos que no requieren una atención inmediata y re-examinan todas las reparaciones de emergencia.

El mantenimiento correctivo incluye actividades que comprenden desde la colaboración activa con EJIE en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, hasta el seguimiento y resolución de los mismos. También se incluyen como responsabilidad de la empresa adjudicataria los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

Toda actuación sobre el software motivado por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO / ADAPTATIVO

- **Mantenimiento Evolutivo:**

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades de la persona usuaria, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye, entre otros:

- Cambios en los requisitos de la aplicación
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base

- **Mantenimiento Adaptativo:**

Son las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc. Incluye, entre otros:

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades (p.ej. cambios en las herramientas de control de versiones, traspasos entre entornos, etc.)
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica (p.ej.: integración con elementos horizontales de seguridad, monitorización, etc.)
- La parametrización de aplicaciones

En base al esfuerzo requerido para su resolución, ambas tipologías de mantenimiento se han dividido en dos niveles:

- ***Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo a pequeña escala***

  Son actividades relacionadas con el desarrollo evolutivo o adaptativo, cuyo tamaño y complejidad no son excesivos. Se estima un esfuerzo menor a 50 horas.

- ***Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo a gran escala***

  Corresponderán a actuaciones de tamaño y complejidad más significativas, en concreto, aquellas cuyo esfuerzo sobrepase el límite establecido para el mantenimiento evolutivo o adaptativo a pequeña escala.

En los casos en que sea necesario y bajo demanda, se solicitará a la empresa proveedora que colabore con el grupo de asistencia técnica de EJIE, S.A para la elaboración del análisis funcional. El tratamiento de los esfuerzos

destinados a dichas tareas de análisis será el mismo que en cualquier otra de las tareas asociada a los mantenimientos evolutivos o adaptativos mencionados con anterioridad

NUEVOS DESARROLLOS

Excepcionalmente, puede surgir la necesidad del desarrollo de un nuevo aplicativo de tamaño reducido para dar cobertura a las necesidades del Departamento o Entidad correspondiente, siempre en el ámbito del área funcional correspondiente y descrita para cada Lote en el anexo correspondiente. La realización de nuevos desarrollos tendrá el mismo tratamiento que los desarrollos evolutivos con carácter general. Ahora bien, siempre considerando las particularidades del desarrollo e implantación de un nuevo sistema de información en cuanto a los entregables a proporcionar y metodología asociada (Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones)

Al igual que en el caso de los mantenimientos evolutivos, en los casos en que se estime necesario y bajo demanda, se solicitará a la empresa adjudicataria que colabore con el grupo de asistencia técnica de EJIE para la elaboración del análisis funcional. El tratamiento de los esfuerzos destinados a dichas tareas de análisis será el mismo que en cualquier otra de las tareas asociados a los mantenimientos evolutivos mencionados con anterioridad.

GESTIÓN DEL INVENTARIO, REPOSITORIOS Y DOCUMENTACIÓN

Dada la naturaleza y características del servicio objeto del contrato se hace imprescindible contar con un inventario detallado de las aplicaciones que conforman su alcance. Dicho inventario se obtendrá a partir de la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) de EJIE Con el fin de mantener permanentemente actualizado dicho sistema, será responsabilidad de la empresa adjudicataria proveer cuanta información se requiera, mediante los procedimientos que se establezcan para cada caso. No se descarta sin embargo la gestión de cualquier otro sistema de inventario que complemente la CMDB de EJIE, debiendo asegurar en cualquier caso que se recoge y dispone de toda aquella información que se considere necesaria y suficiente para la gestión adecuada del servicio.

Cualquier otra herramienta complementaria de inventario deberá, o bien estar implantada/albergada en las instalaciones de EJIE o bien ser accesible desde sus locales. También en este caso será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener permanentemente actualizada dicha información.

Además del inventario, es imprescindible disponer de todos los artefactos de cada aplicación, necesarios para la realización de las actividades de mantenimiento encomendadas a la empresa adjudicataria. Entre otros, el código fuente, los contenidos estáticos, los scripts de creación de base de datos, los ficheros de configuración, etc. así como toda la documentación y artefactos asociados.

Todos los elementos, a no ser que expresamente se indique lo contrario por el/la responsable del servicio de EJIE, deberán residir en las infraestructuras de EJIE y, derivado de esto, regirse por sus estándares.

Estos artefactos deberán ser versionados adecuadamente, pero siempre desde una visión completa de aplicación, es decir, qué conjunto concreto de elementos componen la versión “x” de la aplicación (código fuente, scripts, estáticos, etc.). Deberá establecerse un procedimiento de gestión de la entrega de la totalidad de los artefactos mencionados con anterioridad que deberá regirse, en un principio, bajo el concepto de “release” o versión de producto, que incluirá tanto los artefactos programáticos como la documentación asociada a cada una de las versiones. Aunque estos aspectos deberán concretarse en el procedimiento de gestión de la entrega a definir, en un principio la aceptación de los trabajos se realizará con la entrega completa de release, incluyendo tanto documentación como artefactos programáticos.

Para cada Lote en el anexo correspondiente se podrán establecer la realización de tareas de gestión adicionales a las aquí especificadas.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado en todo momento el repositorio (sobre la herramienta homologada en la actualidad, Subversion, Mantis, etc. o aquella que se determine en su evolución futura) de artefactos de aplicación. No obstante, como se ha mencionado anteriormente, el conjunto de las herramientas de soporte para la totalidad de los procesos y entregables asociados, deberán precisarse en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el/la responsable del servicio de EJIE, bien por necesidades propias de cada área funcional o porque estas se evolucionan o sustituyen en el futuro por otras.

Asociado al ciclo de vida del desarrollo software, nuestra metodología de desarrollo ARINbide, conjuntamente con el Modelo SQA y PROBAMET ya marcan el conjunto de entregables que deben obtenerse en cada una de las fases que la componen. También en este aspecto, es fundamental disponer de toda la documentación perfectamente actualizada y dentro de la entrega de una versión concreta del producto. El nivel de cumplimiento de ARINbide, así como el resto de estándares y metodologías a utilizar mencionados con anterioridad para cada uno de los trabajos a prestar será definido en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el/la responsable del servicio de EJIE.

Se subraya también la necesidad de generar la documentación y elementos adicionales fijados por el servicio de gestión del cambio de EJIE para cada implantación:

- Documentación requerida por el proceso de Gestión del Cambio (Plantillas, Documentos, etc.)
- Instrucciones implantación
- Carga de código en las zonas de traspaso
- Proceso de compilación y despliegue
- Cálculo de volumetría de datos
- Plantillas de pruebas de capacidad y rendimiento
- Otros documentos según la tipología y características de la aplicación (seguridad, Protección de Datos RGPD, plan de continuidad de negocio, configuración de recursos en XLNetS, etc.)
- Todos aquellos que, en la evolución de las definiciones de las necesidades de los procesos de Gestión de cambios, despliegues, configuración, continuidad, monitorización, etc. fueran necesarios

Como en el resto de los casos, la documentación asociada será un artefacto más asociado a una versión del aplicativo cuya entrega deberá seguir el mecanismo de gestión de entregas que se determine.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado en todo momento el repositorio de documentación asociada a cada aplicación.

El incumplimiento sobre la obligación del mantenimiento y actualización del inventario, del repositorio y de la documentación generará la no aceptación del trabajo.

GESTIÓN DE LA CALIDAD (DEL PRODUCTO) Y PRUEBAS

- **Mantenimiento Perfectivo.** Su objetivo principal es tratar de refinar y mejorar la calidad de las aplicaciones en todos sus aspectos, ya no solo del software sino también del resto de sus entregables (documentación).

Aunque este grupo de actividades (calidad y pruebas) tomarán como referencia la tipología de mantenimiento perfectivo, su alcance real sin embargo se extiende directamente a los mantenimientos correctivo, evolutivo y adaptativo.

Por lo tanto, con objeto de mejorar progresivamente la calidad de las aplicaciones incluidas en el ámbito del presente pliego de condiciones técnicas, y siguiendo el modelo estándar de aseguramiento de la calidad del producto de GV-EJIE, se incluye en esta línea de trabajo las actividades derivadas de la ejecución de un Plan de Aseguramiento de la Calidad (PSQA) cuyo alcance está contemplado en las fases descritas en el apartado de “Fases del servicio” del presente documento.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas en el entorno de GV-EJIE para tal fin. El nivel de utilización de dichas herramientas se determinará en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el/la responsable del servicio de EJIE

Los defectos y no conformidades detectados durante la ejecución del plan de aseguramiento de la calidad deberán subsanarse con la generación de solicitudes de trabajo del tipo “mantenimiento correctivo”.

Cada nueva aplicación que con posterioridad al arranque del proyecto se incorpore en el alcance del servicio de mantenimiento objeto del contrato, deberá ser incluida en el plan de aseguramiento de la calidad del producto en los mismos términos y condiciones que las originalmente detalladas en el pliego de condiciones técnicas.

Por cada trabajo que se lleve a cabo sobre las aplicaciones, consecuencia de las peticiones de mantenimiento demandadas, deberá garantizar que el sistema actualizado mantiene los mismos niveles de calidad (o superiores, pero nunca inferiores), previos a la actuación. Utilizando como referencia el modelo estándar de aseguramiento de la calidad del producto de GV-EJIE, y por tanto de la metodología de pruebas, se recalcularán al menos:

- Los indicadores estándar de calidad (de código estático, y de rendimiento)
- Los resultados de las pruebas:
    - Unitarias. Para evitar la introducción de un nuevo defecto al intentar reparar el inicialmente detectado, se relanzarán todas las definidas.
    - De integración. Se ejecutarán solo para las que afecten a los módulos reparados, y a todos aquellos que dependan directa o indirectamente de estos.
    - De sistema. Se ejecutarán solo para las que afecten a los módulos reparados, y a todos aquellos que dependan directa o indirectamente de estos.
    - De regresión. Como en el caso de las pruebas unitarias, se relanzarán todas las definidas.
- Controles de calidad (SQA) para los entregables (documentación) que se hayan visto afectados.

Dentro de las fases iniciales de la prestación del servicio se concretarán los aspectos anteriores en un Plan de Aseguramiento de la Calidad a presentar por la empresa adjudicataria. Dicho plan será un documento vivo y podrá ser modificado a posteriori por el/la responsable del servicio de EJIE.

Un decremento en los niveles de calidad calculados supondrá la no aceptación del trabajo por parte de EJIE, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar las acciones y tareas que sean necesarias para restablecer al menos los mismos niveles de calidad previos a la actuación.

La aplicación de este plan de aseguramiento de la calidad tendrá como objetivo la **reducción progresiva de las actuaciones de mantenimiento correctivo**.

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

Se incluyen en esta línea de trabajo las actividades relativas a la gestión y seguimiento del propio servicio de mantenimiento, cuyos indicadores e informes deben ser reportados al comité de seguimiento para su aprobación y control. Se incluyen por lo tanto los informes detallados en el apartado de “Control y seguimiento” del presente pliego de condiciones técnicas.

Anexo Lote 2 Mantenimiento de aplicaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Alcance

La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco es el órgano gestor administrativo de las TIC, cuyas funciones vienen recogidas en el *"DECRETO 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi"*.

La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DTIC) tiene entre sus competencias *«aprobar un acuerdo de estandarización de bienes y servicios TIC que responda a las necesidades del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, identificando las condiciones técnicas uniformes y racionalizando la inversión en infraestructuras tecnológicas y servicios».*

La definición de estándares es considerada una iniciativa estratégica y necesaria para el Gobierno Vasco, por cuanto contribuye de forma directa a la consecución de los objetivos estratégicos de la Administración, como son, por ejemplo:

- Incrementar y garantizar la máxima calidad en los servicios destinados a la ciudadanía y empresas.
- Tender a la máxima eficacia y eficiencia en los procesos internos de la Administración.
- Facilitar el despliegue de un entorno y red colaborativos entre Instituciones y Organismos Públicos relacionados con el Gobierno Vasco.

Los Estándares Tecnológicos del Gobierno Vasco recogen las especificaciones y requisitos técnicos que dan soporte a los servicios desplegados por la Administración vasca en el ámbito de las nuevas tecnologías, de acuerdo siempre con los objetivos estratégicos establecidos por el propio Gobierno Vasco a través de sus diferentes planes, y que son gestionados por EJIE, S.A.

Para ello, los Estándares tecnológicos definen una serie de estándares o productos, considerados corporativos o troncales, que darán soporte a los distintos Sistemas de Información de los Departamentos / Organismos Autónomos del propio Gobierno Vasco.

Existe más información sobre los estándares tecnológicos en la web de la DTIC.

En el ámbito de estos estándares se encuentran los sistemas de información objeto de mantenimiento de este LOTE, que son:

- Sistemas de Información para la **Gestión de Identidades y Seguridad de Aplicaciones** del Gobierno Vasco: **Sistema de autenticación y seguridad XLNetS**
- **UDA – Utilidades de desarrollo de aplicaciones**

No son objeto de contratación en el expediente actual por formar parte de otros expedientes:

- El servicio de mantenimiento y evolución de las infraestructuras horizontales técnicas (Platea Integración, Procesos masivos, Plataforma de envío de SMS, …) cuyo mantenimiento es objeto de otros expedientes de contratación
- El servicio de Soporte y Consultoría ligado a las herramientas del ciclo de vida del software de uso interno en Ejie.

Las aplicaciones objeto de mantenimiento en este lote están interrelacionadas entre sí y forman parte de un sistema integral. El desarrollo de aplicativos se sustenta en un framework corporativo (UDA) con una fuerte dependencia con las soluciones de seguridad (xlnets) y que es necesario soportar de forma cohesionada. Debido a ello, segmentar su realización, aumenta considerablemente el riesgo de descoordinación, además de implicar un incremento de costes personales y de ejecución. Adicionalmente, complica sobremanera interrelacionar objetivos, fases, módulos e integración entre las mismas.

Áreas Funcionales

Los sistemas de información objeto del contrato dan cobertura a las necesidades demandadas en las siguientes áreas funcionales:

Gestión de la Identidad y Seguridad de Aplicaciones

La solución de identidad de la Administración General cubre la provisión de usuarios y seguridad de aplicativos.

Gestiona los siguientes escenarios:

- Herramientas usadas por el SASU (Servicio de Administración y Soporte a Personas Usuarias)
- Portal de autenticación
- Librerías de seguridad en aplicaciones
- Componentes comunes de soporte a la seguridad de las aplicaciones

UDA - Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones

Se trata del conjunto de herramientas, utilidades, librerías, guías y normativas funcionales y técnicas que permiten acelerar el proceso de construcción de aplicaciones J2EE en EJIE.

En ambos casos, como se especifica en el apartado *Requisitos del Servicio,* se incluyen en la contratación los servicios de Soporte y Asistencia necesarios para la utilización en las aplicaciones del Gobierno Vasco de las herramientas comunes de Gestión de Identidad y Seguridad de aplicaciones, así como las herramientas para desarrollo de aplicaciones web J2EE.

Aplicaciones y entorno tecnológico

Gestión de la Identidad y Seguridad de Aplicaciones

Sistema de autenticación y seguridad XLNetS

XLNetS es la infraestructura de autenticación y seguridad común para todas las iniciativas del Gobierno Vasco. Está soportada por la aplicación N38.

Consiste en un sistema multicapa y multiplataforma, cuya infraestructura básica se encuentra alojada principalmente en UNIX. Los datos residen en un árbol jerárquico de tipo servidor de directorio. Los usuarios se identifican en los diversos dominios y obtienen credenciales de cada uno de ellos mediante «cookies».

Capas de XLNetS

Capa	Descripción

Cliente	Es la capa que percibe el usuario de los sistemas:
	• Aplicación de «login»
	• API, proporciona interfaz de comunicación con aplicaciones en arquitectura:
	  ○ Cliente/Servidor
	  ○ Web UNIX-WebLogic-Java
	  ○ Web en plataforma Microsoft (ASP, MTS)

Seguridad	Es la capa de negocio, y está formada por los gestores de seguridad: • Gestor de sesiones • CEDE. Resuelve las consultas sobre estructura organizativa y seguridad • Audit. Registra las modificaciones que se hacen en el árbol
Datos	Los datos residen en un árbol jerárquico de tipo servidor de directorio; la comunicación con este árbol se basa en el protocolo LDAP

Herramientas usadas por el SASU

El Servicio de Administración de Usuarios (SASU) en su actividad diaria dispone de herramientas que le aportan productividad bien mediante automatismos o bien mediante procesos de integración específicos.

- **N38K- Consola de administración**

Aplicativo en Intranet mediante el cual se gestionan usuarios, permisos y se dispone de una visión integral de reporte.

Tecnología: Java, Weblogic 11.

- **V87 – Conectores (OIM)**

Diversos conectores/desarrollos que posibilitan la provisión unificada y federación de usuarios/permisos.

Tecnología: Java Weblogic 11.

- **N38J – Consolidación personal (GIP)**

Se trata de procesos encargados de sincronizar el sistema de información de Gestión de Personal de la Viceconsejería de Función Pública con la visión unificada de seguridad.

Tecnología: Java Weblogic 11.

Portal de autenticación

La solución de autenticación está basada en varios componentes.

- **N38 – Directorio corporativo (LDAP)**

Repositorio unificado de usuarios y permisos que sirve de punto de concentración y origen de federación hacia los diferentes servicios.

Tecnología: Oracle LDAP

- **N38A/N38AM – Aplicación de Login**

Corresponde con el propio portal de autenticación y la generación de cookies de seguridad.

Tecnología: Java Weblogic11

Librerías de Seguridad

Existen clientes específicos para diferentes tecnologías

- **N38B – Api Microsoft**

Corresponde con el api específico para ser usado en aplicativos sobre IIS.

Tecnología: IIS + MTS

- **N38CM – Api Java**

Corresponde con el api específico para ser usado en aplicativos java sobre Weblogic

Tecnología: Weblogic 8.1.6, Weblogic 10.3.6 y Weblogic 12.1.3

- **N38D – Api c/s**

Corresponde con el api específico para ser usado en aplicativos cliente/servidor sobre plataforma Windows cliente.

Tecnología: Windows DLL

Componentes comunes de soporte a la seguridad de las aplicaciones

Se trata de diferentes módulos

- **N38EM / N38FM / N38GM / N38HM / N38I / N38IM / N38N / N38P / N38R – Demonios, proxys, relaciones de confianza y gestión de sesiones en general**

Se trata de desarrollos que gestionan la vida de sesión desde su inicio, cacheo, auditado y finalización.

Tecnología: java + coherence

- **N38M / N38T / N38W – Herramientas administrativas y componentes varios**

Concentra servicios de índole variada como servicios web de consumo de datos por parte de sistemas no integrados.

Tecnología: Java Weblogic 11.

UDA – Utilidades de Desarrollo de aplicaciones

- **X38 - UDA**

UDA es el conjunto de utilidades, herramientas, librerías, plugins, guías, y recomendaciones funcionales y técnicas que permiten acelerar el proceso de desarrollo de sistemas software con tecnología Java. El espíritu del proyecto, y por tanto su principal objetivo, es aumentar la productividad del desarrollador, sin coartar por ello su imaginación ni su libertad para crear software. UDA ayuda y colabora en las tareas repetitivas y de poco (o nulo) valor añadido, pero que, sin embargo, son imprescindibles. Pero también persigue otros fines:

- Minimizar la curva de aprendizaje. No pretende ser un framework más, adopta y explota los ya consolidados y de uso extendido y se aprovecha del conocimiento compartido por sus creadores y usuarios.
- Proponer patrones de usabilidad web, que aprovechen las mejoras proporcionadas por las tecnologías RIA - Ajax. Se cubren los escenarios de uso más habituales para las aplicaciones web con dicha tecnología.
- Generar interfaces de usuario. Crea automáticamente las interfaces de mantenimiento de datos (acciones CRUD), y otras de uso común (combos enlazados, fechas-horas, feedback, etc.)

- Generar código. Crea el código imprescindible en toda aplicación con arquitectura en capas y bajo el paradigma MVC (Modelo-Vista-Controlador).
- Ser flexible y configurable. Permite adaptar el código generado por los asistentes a las necesidades de cada organización (libro de estilo, estándares de codificación, etc.)
- Ser adaptable y ampliable. Su arquitectura modular y desacoplada permitirá ampliar y/o sustituir las tecnologías utilizadas en cada una de las capas de responsabilidad que la componen.
- No imponer un modelo de uso único. En algún caso ya se proponen tecnologías alternativas para la misma capa de la arquitectura.
- Crear aplicaciones accesibles. Hasta donde sea posible, se cumplen con las recomendaciones WCAG2.0 y WAI-ARIA.

Toda la información sobre los componentes, arquitectura y documentación de UDA se encuentra disponible en en GitHub: https://github.com/uda-ejie/ http://uda-ejie.github.io/

Tecnología: Spring y JQuery.

Requisitos del servicio

El objeto del presente Lote es la contratación **de los servicios de mantenimiento y evolución** del conjunto de aplicaciones descritas en este Anexo que dan servicio a la **Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DTIC)** del Departamento de **Gobernanza Pública y Autogobierno.**

Con objeto de concretar más detalladamente el alcance y condiciones del mantenimiento de las aplicaciones en este lote, se establecen las líneas de trabajo descritas en este apartado.

La adecuada catalogación de las peticiones de servicio que se registren dentro de la línea de trabajo que le corresponda será decisión última del **equipo Gestor del ANS - GGANS de EJIE**.

El equipo asignado a la resolución de las actividades especificadas en cada línea de trabajo estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo, tal y como se exige en los requisitos de solvencia técnica y profesional (en el pliego de condiciones particulares-PCP).

En general, las actividades asignadas a la empresa adjudicataria **deberán ser realizadas en sus propias dependencias**. La empresa adjudicataria deberá disponer en sus dependencias las condiciones de ubicación, separación y seguridad necesarias para poder garantizar la confidencialidad en la prestación de los servicios de mantenimiento objeto del contrato de acuerdo a las políticas de seguridad y de protección de datos de EJIE.

MANTENIMIENTO BÁSICO

Las actividades englobadas en este tipo de mantenimiento son:

- **Soporte a desarrollo**

Existen un conjunto de desarrollos tipo (ejemplos) que sirven como asesoramiento y guía a los equipos de desarrollo en los primeros pasos en el desarrollo de aplicativos para Ejie.

El proceso de Soporte al Desarrollo proporciona el apoyo a todos los grupos de Asistencia Técnica de EJIE para gestionar el ciclo de vida de los sistemas de información. En este ámbito, los sistemas de información de Gestión de la Identidad y Seguridad de aplicaciones y las Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones, cuyo mantenimiento y evolución es objeto de contratación en este LOTE, son herramientas básicas, siendo obligatoria su utilización en los desarrollos de las aplicaciones del Gobierno Vasco.

En el ámbito del mantenimiento de los sistemas de información de este LOTE es necesario contemplar las **actividades de soporte y consultoría** para su utilización en los desarrollos de aplicaciones del Gobierno Vasco en EJIE. Entre estas actividades se encuentran, como mínimo:

- **Mantenimiento de documentación y manuales**
- **Preparación e impartición de charlas técnicas**
- **Resolución de consultas realizadas por los diferentes equipos de desarrollo**

- **Acompañamiento en proyectos concretos de desarrollo cuando la situación lo requiera**

Las actividades de este ámbito deberán ser realizadas de acuerdo a lo especificado a continuación para el apartado de Atención a Consultas y Soporte Técnico de Aplicaciones.

- **Atención a Consultas y Soporte Técnico de Aplicaciones**

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias funcionales y técnicas, entre EJIE y el personal técnico contratista respecto a las aplicaciones objeto del ANS.

Estas actividades deberán ser realizadas preferentemente mediante la herramienta de gestión de peticiones de servicio (Mantis o su posible evolución futura), frente al canal telefónico. En este último caso, una vez atendida la llamada, ésta también deberá darse de alta como petición de servicio en la herramienta de gestión. No obstante, a decisión de EJIE, cabe también la posibilidad de que dichas peticiones individuales sean agrupadas en la herramienta en solo una o en varias, con la periodicidad que se determine en cada Lote (semanal, quincenal, mensual, etc.)

Para ciertos casos, es posible que con carácter excepcional sea necesario atender directamente a incidencias de entornos productivos según el procedimiento de Gestión de Incidencias de EJIE. Las tareas necesarias para dicho soporte se asimilarán del mismo modo que el resto de actividades de soporte.

Del mismo modo, dentro de esta categoría de tareas a realizar se encuadrarán las correspondientes a la formación en el ámbito de las aplicaciones objeto de mantenimiento, tanto a formadores como o a usuarios finales, de los diferentes módulos que fueran necesarias para la correcta prestación de los servicios asociados.

La jefatura del proyecto de EJIE aprobará el calendario de formación, duración y contenido de la misma deberá establecerse con una antelación mínima de un mes a su impartición.

- **Mantenimiento Correctivo (errores en el software)**

Se define como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en un sistema software. Estos defectos pueden manifestarse de distintas formas:

  - Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
  - Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo:

  - Reparaciones de emergencia: ejecutadas en cortos periodos de tiempo y generalmente sobre un único programa.
  - Reparaciones planificadas: arreglan defectos que no requieren una atención inmediata y re-examinan todas las reparaciones de emergencia.

El mantenimiento correctivo incluye actividades que comprenden desde la colaboración activa con EJIE en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, hasta el seguimiento y resolución de los mismos. También se incluyen como responsabilidad de la empresa adjudicataria los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

Toda actuación sobre el software motivado por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO / ADAPTATIVO

- **Mantenimiento Evolutivo:**

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades de la persona usuaria, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye, entre otros:

- Cambios en los requisitos de la aplicación
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base

- **Mantenimiento Adaptativo:**

Son las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc. Incluye, entre otros:

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades (p.ej. cambios en las herramientas de control de versiones, traspasos entre entornos, etc.)
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica (p.ej.: integración con elementos horizontales de seguridad, monitorización, etc.)
- La parametrización de aplicaciones

En base al esfuerzo requerido para su resolución, ambas tipologías de mantenimiento se han dividido en dos niveles:

- ***Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo a pequeña escala***

  Son actividades relacionadas con el desarrollo evolutivo o adaptativo, cuyo tamaño y complejidad no son excesivos. Se estima un esfuerzo menor a 50 horas.

- ***Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo a gran escala***

  Corresponderán a actuaciones de tamaño y complejidad más significativas, en concreto, aquellas cuyo esfuerzo sobrepase el límite establecido para el mantenimiento evolutivo o adaptativo a pequeña escala.

En los casos en que sea necesario y bajo demanda, se solicitará a la empresa proveedora que colabore con el grupo de asistencia técnica de EJIE, S.A para la elaboración del análisis funcional. El tratamiento de los esfuerzos destinados a dichas tareas de análisis será el mismo que en cualquier otra de las tareas asociada a los mantenimientos evolutivos o adaptativos mencionados con anterioridad

NUEVOS DESARROLLOS

Excepcionalmente, puede surgir la necesidad del desarrollo de un nuevo aplicativo de tamaño reducido para dar cobertura a las necesidades del Departamento o Entidad correspondiente, siempre en el ámbito del área funcional correspondiente y descrita para cada Lote en el anexo correspondiente. La realización de nuevos desarrollos tendrá el mismo tratamiento que los desarrollos evolutivos con carácter general. Ahora bien, siempre considerando las particularidades del desarrollo e implantación de un nuevo sistema de información en cuanto a los entregables a proporcionar y metodología asociada (Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones)

Al igual que en el caso de los mantenimientos evolutivos, en los casos en que se estime necesario y bajo demanda, se solicitará a la empresa adjudicataria que colabore con el grupo de asistencia técnica de EJIE para la elaboración del análisis funcional. El tratamiento de los esfuerzos destinados a dichas tareas de análisis será el mismo que en cualquier otra de las tareas asociados a los mantenimientos evolutivos mencionados con anterioridad.

GESTIÓN DEL INVENTARIO, REPOSITORIOS Y DOCUMENTACIÓN

Dada la naturaleza y características del servicio objeto del contrato se hace imprescindible contar con un inventario detallado de las aplicaciones que conforman su alcance. Dicho inventario se obtendrá a partir de la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) de EJIE Con el fin de mantener permanentemente actualizado dicho sistema, será responsabilidad de la empresa adjudicataria proveer cuanta información se requiera, mediante los procedimientos que se establezcan para cada caso. No se descarta sin embargo la gestión de cualquier otro sistema de inventario que complemente la CMDB de EJIE, debiendo asegurar en cualquier caso que se recoge y dispone de toda aquella información que se considere necesaria y suficiente para la gestión adecuada del servicio.

Cualquier otra herramienta complementaria de inventario deberá, o bien estar implantada/albergada en las instalaciones de EJIE o bien ser accesible desde sus locales. También en este caso será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener permanentemente actualizada dicha información.

Además del inventario, es imprescindible disponer de todos los artefactos de cada aplicación, necesarios para la realización de las actividades de mantenimiento encomendadas a la empresa adjudicataria. Entre otros, el código fuente, los contenidos estáticos, los scripts de creación de base de datos, los ficheros de configuración, etc. así como toda la documentación y artefactos asociados.

Todos los elementos, a no ser que expresamente se indique lo contrario por el/la responsable del servicio de EJIE, deberán residir en las infraestructuras de EJIE y, derivado de esto, regirse por sus estándares.

Estos artefactos deberán ser versionados adecuadamente, pero siempre desde una visión completa de aplicación, es decir, qué conjunto concreto de elementos componen la versión “x” de la aplicación (código fuente, scripts, estáticos, etc.). Deberá establecerse un procedimiento de gestión de la entrega de la totalidad de los artefactos mencionados con anterioridad que deberá regirse, en un principio, bajo el concepto de “release” o versión de producto, que incluirá tanto los artefactos programáticos como la documentación asociada a cada una de las versiones. Aunque estos aspectos deberán concretarse en el procedimiento de gestión de la entrega a definir, en un principio la aceptación de los trabajos se realizará con la entrega completa de release, incluyendo tanto documentación como artefactos programáticos.

Para cada Lote en el anexo correspondiente se podrán establecer la realización de tareas de gestión adicionales a las aquí especificadas.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado en todo momento el repositorio (sobre la herramienta homologada en la actualidad, Subversion, Mantis, etc. o aquella que se determine en su evolución futura) de artefactos de aplicación. No obstante, como se ha mencionado anteriormente, el conjunto de las herramientas de soporte para la totalidad de los procesos y entregables asociados, deberán precisarse en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el/la responsable del servicio de EJIE, bien por necesidades propias de cada área funcional o porque estas se evolucionan o sustituyen en el futuro por otras.

Asociado al ciclo de vida del desarrollo software, nuestra metodología de desarrollo ARINbide, conjuntamente con el Modelo SQA y PROBAMET ya marcan el conjunto de entregables que deben obtenerse en cada una de las fases que la componen. También en este aspecto, es fundamental disponer de toda la documentación perfectamente actualizada y dentro de la entrega de una versión concreta del producto. El nivel de cumplimiento de ARINbide así como el resto de estándares y metodologías a utilizar mencionados con anterioridad para cada uno de los trabajos a prestar será definido en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el/la responsable del servicio de EJIE.

Se subraya también la necesidad de generar la documentación y elementos adicionales fijados por el servicio de gestión del cambio de EJIE para cada implantación:

- Documentación requerida por el proceso de Gestión del Cambio (Plantillas, Documentos, etc.)
- Instrucciones implantación
- Carga de código en las zonas de traspaso
- Proceso de compilación y despliegue
- Cálculo de volumetría de datos
- Plantillas de pruebas de capacidad y rendimiento

- Otros documentos según la tipología y características de la aplicación (seguridad, Protección de Datos RGPD, plan de continuidad de negocio, configuración de recursos en XLNetS, etc.)
- Todos aquellos que, en la evolución de las definiciones de las necesidades de los procesos de Gestión de cambios, despliegues, configuración, continuidad, monitorización, etc. fueran necesarios

Como en el resto de los casos, la documentación asociada será un artefacto más asociado a una versión del aplicativo cuya entrega deberá seguir el mecanismo de gestión de entregas que se determine.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado en todo momento el repositorio de documentación asociada a cada aplicación.

El incumplimiento sobre la obligación del mantenimiento y actualización del inventario, del repositorio y de la documentación generará la no aceptación del trabajo.

GESTIÓN DE LA CALIDAD (DEL PRODUCTO) Y PRUEBAS

- **Mantenimiento Perfectivo.** Su objetivo principal es tratar de refinar y mejorar la calidad de las aplicaciones en todos sus aspectos, ya no solo del software sino también del resto de sus entregables (documentación).

Aunque este grupo de actividades (calidad y pruebas) tomarán como referencia la tipología de mantenimiento perfectivo, su alcance real sin embargo se extiende directamente a los mantenimientos correctivo, evolutivo y adaptativo.

Por lo tanto, con objeto de mejorar progresivamente la calidad de las aplicaciones incluidas en el ámbito del presente pliego de condiciones técnicas, y siguiendo el modelo estándar de aseguramiento de la calidad del producto de GV-EJIE, se incluye en esta línea de trabajo las actividades derivadas de la ejecución de un Plan de Aseguramiento de la Calidad (PSQA) cuyo alcance está contemplado en las fases descritas en el apartado de “Fases del servicio” del presente documento.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas en el entorno de GV-EJIE para tal fin. El nivel de utilización de dichas herramientas se determinará en las fases iniciales de la prestación del servicio y podrán ser modificadas a posteriori por el/la responsable del servicio de EJIE

Los defectos y no conformidades detectados durante la ejecución del plan de aseguramiento de la calidad deberán subsanarse con la generación de solicitudes de trabajo del tipo “mantenimiento correctivo”.

Cada nueva aplicación que con posterioridad al arranque del proyecto se incorpore en el alcance del servicio de mantenimiento objeto del contrato, deberá ser incluida en el plan de aseguramiento de la calidad del producto en los mismos términos y condiciones que las originalmente detalladas en el pliego de condiciones técnicas.

Por cada trabajo que se lleve a cabo sobre las aplicaciones, consecuencia de las peticiones de mantenimiento demandadas, deberá garantizar que el sistema actualizado mantiene los mismos niveles de calidad (o superiores, pero nunca inferiores), previos a la actuación. Utilizando como referencia el modelo estándar de aseguramiento de la calidad del producto de GV-EJIE, y por tanto de la metodología de pruebas, se recalcularán al menos:

- Los indicadores estándar de calidad (de código estático, y de rendimiento)
- Los resultados de las pruebas:
    - Unitarias. Para evitar la introducción de un nuevo defecto al intentar reparar el inicialmente detectado, se relanzarán todas las definidas.
    - De integración. Se ejecutarán solo para las que afecten a los módulos reparados, y a todos aquellos que dependan directa o indirectamente de estos.
    - De sistema. Se ejecutarán solo para las que afecten a los módulos reparados, y a todos aquellos que dependan directa o indirectamente de estos.
    - De regresión. Como en el caso de las pruebas unitarias, se relanzarán todas las definidas.
- Controles de calidad (SQA) para los entregables (documentación) que se hayan visto afectados.

Dentro de las fases iniciales de la prestación del servicio se concretarán los aspectos anteriores en un Plan de Aseguramiento de la Calidad a presentar por la empresa adjudicataria. Dicho plan será un documento vivo y podrá ser modificado a posteriori por el/la responsable del servicio de EJIE.

Un decremento en los niveles de calidad calculados supondrá la no aceptación del trabajo por parte de EJIE, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar las acciones y tareas que sean necesarias para restablecer al menos los mismos niveles de calidad previos a la actuación.

La aplicación de este plan de aseguramiento de la calidad tendrá como objetivo la **reducción progresiva de las actuaciones de mantenimiento correctivo**.

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

Se incluyen en esta línea de trabajo las actividades relativas a la gestión y seguimiento del propio servicio de mantenimiento, cuyos indicadores e informes deben ser reportados al comité de seguimiento para su aprobación y control. Se incluyen por lo tanto los informes detallados en el apartado de “Control y seguimiento” del presente pliego de condiciones técnicas.

Anexo Lote 3 Mantenimiento de la infraestructura de Platea Gestión Documental

Alcance

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en su firme y permanente compromiso de innovación y modernización administrativa, ha propuesto numerosas iniciativas cuyo objetivo es adaptarse tecnológica y organizativamente a las nuevas formas de relacionarse con la sociedad, teniendo en cuenta la velocidad de los cambios que se producen en el sector de las TIC.

De esta manera, el Gobierno Vasco se propuso en el Plan de Gobierno de la XI Legislatura impulsar una administración pública más cercana basada en la eficiencia y la innovación. A la fecha de finalización en 2020 del **Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública** ejecutado en la legislatura anterior, el avance de la digitalización de los servicios ha avanzado de manera muy importante.

También a finales de la legislatura se ha materializado la normativa que da soporte al nuevo **modelo de gestión TIC del Gobierno Vasco**, que establece una estrategia compartida para impulsar la convergencia, la calidad y la eficiencia en el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, satisfaciendo la demanda de la sociedad vasca de una Administración abierta y moderna, caracterizada por su agilidad, eficacia y cercanía. Para esta XII Legislatura el Gobierno Vasco va a concretar en su Plan Estratégico TIC (PETIC) para el período 2021-2024 la planificación del desarrollo del nuevo modelo TIC.

En el ámbito de la **Transformación Digital** de la Administración pública vasca se ha seguido apostando por la **Administración Electrónica.** En los últimos años se ha planteado como objetivo dar un salto cualitativo en la implantación y despliegue de la Administración Electrónica. En este ámbito, la **evolución de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos** se convierte en fundamental; por un lado para garantizar su **disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento** de la infraestructura tecnológica que da soporte a la gestión del procedimiento administrativo; y por el otro, para evolucionar dicha infraestructura, introduciendo en la misma **mejoras funcionales y tecnológicas** que permitan adaptar su funcionamiento a la demanda creciente de servicios digitales por parte de la sociedad.

Durante los últimos años se ha continuado con la evolución de las distintas aplicaciones y módulos que componen la Plataforma. Adicionalmente, la situación de **crisis sanitaria** provocada por la pandemia del covid-19 ha provocado un aumento muy significativo de uso de los servicios electrónicos, tanto por parte de la ciudadanía, como por parte el personal público al servicio de la Administración del Gobierno Vasco. Este aumento se ha convertido en un factor positivo para acelerar definitivamente el despliegue de los servicios electrónicos, convirtiéndose en el impulso definitivo en la apuesta de servicios digitales de este Gobierno. Como contrapartida, el aumento de la utilización de los servicios electrónicos a través de la sede electrónica, exponencial en algunas fases del año, ha generado situaciones de estrés de los sistemas de información que componen la plataforma de servicios electrónicos, siendo necesario ampliar los recursos la infraestructura tecnológica que le da soporte.

Aunque el nivel de digitalización de los servicios de la Administración es muy avanzado en algunos ámbitos la situación de crisis sanitaria ha puesto de relieve la necesaria evolución de los sistemas que componen la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos.

Por otro lado, la Comisión Europea ha propuesto un conjunto de medidas para una **Transformación Digital** que redunde en beneficio de todos, permitiendo una sociedad europea impulsada por soluciones digitales que sitúan a las personas en un lugar preferente, tanto en el mundo privado como en los servicios que ofrecen los distintos niveles de Administración.

Además de todo esto, el Gobierno Vasco ha aprobado el programa **programa Euskadi Next 21-26**, que es el programa de inversiones para la recuperación, la transformación y la resiliencia de Euskadi que el Gobierno Vasco, en coordinación con las tres Diputaciones Forales y los Ayuntamientos de las tres capitales vascas que se ha trasladado al Gobierno de España para ser incluido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) para optar a los Fondos Next Generation.

En ese programa, se plantea incluso aumentar los recursos para conseguir impulsar más aún la Transformación Digital permitiendo el despliegue de un puesto de trabajo 100 % digital en la Administración apostando por la Administración Electrónica y la interoperabilidad, así como renovando los servicios de forma que se simplifique la relación ciudadana con la Administración del Gobierno Vasco universalizando el acceso a los mismos por cualquier persona física o jurídica y en cualquier dispositivo.

En este ámbito el Gobierno Vasco encomienda a EJIE los servicios de soporte y mantenimiento básicos para asegurar el correcto mantenimiento y evolución de las Plataformas tecnológicas para la ejecución de los proyectos previstos en el ámbito de la **transformación digital** en general y la **Administración Electrónica** en particular.

Dentro de dichos servicios de mantenimiento encomendados a EJIE se encuentran los relacionados con la **infraestructura tecnológica común para la gestión documental** (**PLATEA Gestión Documental – dokusi (Dokumentu Kudeaketa Sistema Integrala**). Además, en el ámbito de la Gestión Documental y formando parte del sistema integral de gestión documental del Gobierno Vasco, de acuerdo con el Modelo de Gestión Documental aprobado, se encuentra el **AKS / SGA (Sistema de Gestión de Archivo del Gobierno Vasco)**, cuyas labores de mantenimiento también son encomendados a EJIE.

Para poder realizar las actividades de mantenimiento de la infraestructura de dokusi, EJIE requiere de la contratación de servicios de mantenimiento y desarrollo, aunque siempre sujeto a la decisión, control y seguimiento de recursos propios.

En el mantenimiento de la infraestructura PLATEA, se contempla el desarrollo de nuevas funcionalidades o evolución de las existentes. Se incluyen en este ámbito también las actuaciones que se aborden con cargo los **fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**. Dichas actuaciones están incluidas en el ***programa de inversión 3 del componente 11: Transformación Digital y modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales***.

El programa cuenta con 5 líneas estratégicas, y la Plataforma PLATEA está relacionado con las 3 primeras

1. **Administración orientada a la ciudadanía**, para modernizar los servicios públicos, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización y capacitación.
2. **Operaciones inteligentes**, que está enfocada a mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través del uso de tecnologías de automatización inteligente.
3. **Gobierno del dato**, tiene como objetivo democratizar el acceso a los datos, permitiendo el libre acceso a la información y su replicabilidad.

Platea es la plataforma tecnológica que da soporte a la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de **TODOS los Departamentos del Gobierno Vasco, así como de TODO el sector público** perteneciente al mismo en su ejercicio de potestades administrativas.

Dentro de Platea, dokusi (Platea Gestión Documental) es el sistema de información que da soporte a la gestión de todos los documentos de los expedientes en él depositados, y también de aquellos que no forman parte de expedientes pero que deben gestionarse atendiendo a las mismas necesidades de seguridad, autenticidad, integridad, conservación, disponibilidad y confidencialidad.

Dokusi es un sistema esencial para dar soporte a la gestión electrónica de los expedientes de todas las familias de procedimientos definidos en el Modelo Básico de Tramitación del Gobierno Vasco, cumpliendo con los preceptos legales establecidos en las leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector público.

Las aplicaciones de dokusi objeto de mantenimiento están interrelacionadas entre sí y forman parte de un **sistema integral** para todo el sector público del Gobierno Vasco, por lo que los servicios objeto de contratación deben de realizarse con un planteamiento global de las mismas, teniendo todas ellas requisitos y características comunes.

La información detallada de las infraestructuras está recogida en el Documento de estándares tecnológicos publicado por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco. Dicha información puede ser obtenida en la URL www.euskadi.eus/informatika.

No obstante, a continuación, se describe brevemente el propósito general de la infraestructura de **Platea Gestión Documental** cuyo mantenimiento y evolución es objeto de contratación de este pliego de condiciones técnicas.

Sistema integral de Gestión Documental

PLATEA se constituye como la infraestructura tecnológica de base para la e-Administración del Gobierno Vasco, de obligado uso en los desarrollos de aplicaciones relacionadas con la mecanización de procedimientos de tramitación de expedientes.

La plataforma consta de los siguientes componentes elementales:

- La infraestructura de **integración**, que simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos departamentales o incluso de otras entidades, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada y compartida.
- Las herramientas de **gestión de contenidos, portales y ejes de catalogación**, que dan soporte al Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, así como a las herramientas de colaboración y transparencia del Gobierno Vasco.
- Los **sistemas de infraestructura de tramitación electrónica**, que permiten ofrecer a la ciudadanía una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier Departamento u organismo del Gobierno Vasco, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, que definen y establecen los flujos de tramitación adscritos al modelo básico de tramitación, y aportan las soluciones técnicas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.
- Los sistemas de **infraestructura de gestión documental**, que proporcionan los mecanismos necesarios para desplegar una gestión documental corporativa en los procesos de negocio que lo precisen y, asimismo, establecen unas normativas y procedimientos para su correcta utilización.

Cumpliendo con el Modelo de Administración Electrónica del Gobierno Vasco, PLATEA Gestión Documental establece **un modelo de gestión y proporciona una infraestructura para la gestión documental corporativa**. Es decir, no sólo es la plataforma sino también el modelo de gestión documental del que se ha dotado el Gobierno Vasco.

Siguiendo las directrices de dicho Modelo de Gestión Documental, el Gobierno Vasco dispone de un Sistema Integral de Gestión Documental, denominado **dokusi – dokumentu kudeaketa sistema integrala.**

Beneficios

El principal objetivo de dokusi es garantizar a todos sus usuarios la preservación de la **autenticidad, integridad, conservación, disponibilidad y confidencialidad** de los documentos electrónicos en él depositados.

Así mismo, dokusi garantiza a sus usuarios el **cumplimiento continuado de la normativa aplicable** (adaptándose en todo momento a los nuevos requerimientos que puedan surgir) tanto en lo referente a la administración electrónica como a la gestión de documentos electrónicos.

Alcance y Ámbito de actuación

El ámbito de actuación de dokusi es la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus organismos autónomos, constituyendo el **Archivo Electrónico Único** de esta administración, de acuerdo a lo establecido en la Ley 39 / 2015, pero con un alcance si cabe mayor a lo en ella establecido.

La Política de Gestión de Documentos Electrónicos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi establece en este sentido:

> Se incorporarán al archivo electrónico único (dokusi) todos los documentos electrónicos generados en actuaciones administrativas, así como los incorporados a los expedientes

de procedimientos administrativos, incluyendo las respuestas recibidas mediante consulta de datos de otras administraciones y todas las copias auténticas electrónicas.

Tipología de documentación

En cuanto a la tipología de documentación que puede gestionarse con dokusi, la siguiente figura muestra un resumen de la misma:

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	SERIE DE DOCUMENTAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	¿DEBE ARCHIVARSE EN AKS/SGA?	ARCHIVO DIGITAL
Sí	Sí (Administrativa)	Sí	Sí	**Sí**
No	Sí (Administrativa)	Sí	Sí	**Sí**
No	Sí (No administratriva)	Sí	No	**Sí**
No	No	No	No	**No**

Dokusi permite gestionar tanto documentación asociada a procedimientos administrativos como documentación que no lo esté y tanto si debe archivarse como si no. En cualquier caso, y con el objetivo necesario de mantener una clasificación documental apropiada, todo documento que desee gestionarse desde dokusi deberá estar calificado por medio de la asignación de una serie y un tipo documental.

Contexto legal y normativo

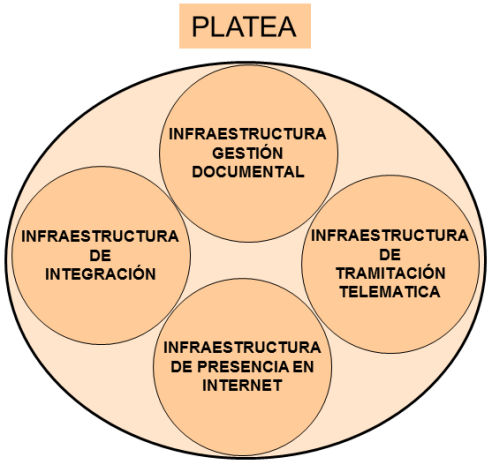
Las principales normas que se tienen en cuenta en el ámbito de Platea Gestión Documental - dokusi son:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del **Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de **Régimen Jurídico del Sector Público**.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el **Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos**.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la **protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos** y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de **Protección de Datos Personales** y garantía de los derechos digitales
- REGLAMENTO (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la **identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior** y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE, publicado en el DOUE el 28 de agosto de 2014.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza
- DECRETO 174/2003 Organización y funcionamiento del Sistema de **Archivo** de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Modelo de Gestión Documental del Gobierno Vasco 2.0
- Decreto 108/2004, de 8 de junio, del **Modelo de Presencia en Internet** de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- DECRETO 72/2008, de 29 de abril, de **creación, organización, y funcionamiento de los registros** de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Seguridad** en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Interoperabilidad** en el ámbito de la Administración Electrónica.
- DECRETO 21/2012, de 21 de febrero, de **Administración Electrónica** del Departamento de Justicia y Administración Pública y las modificaciones realizadas en el DECRETO 55/2020, de 21 de abril, de segunda modificación del Decreto de Administración Electrónica.

- ORDEN de 27 de septiembre de 2016, del Consejero de Administración Pública y Justicia y del Consejero de Hacienda y Finanzas, por la que se aprueba la **política de gestión de documentos electrónicos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.Contexto legal y normativo**

Componentes de la infraestructura

La infraestructura de Gestión documental de dokusi es parte de Platea (Plataforma Tecnológica para la Administración Electrónica).



Dokusi se compone de:

- **Modelo de Gestión Documental del Gobierno Vasco.**

Es una propuesta de **sistematización de la Gestión documental corporativa** del Gobierno Vasco. Describe y concreta las funciones, procesos y roles en materia de Gestión Documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa.

- **Políticas y Metodologías.**

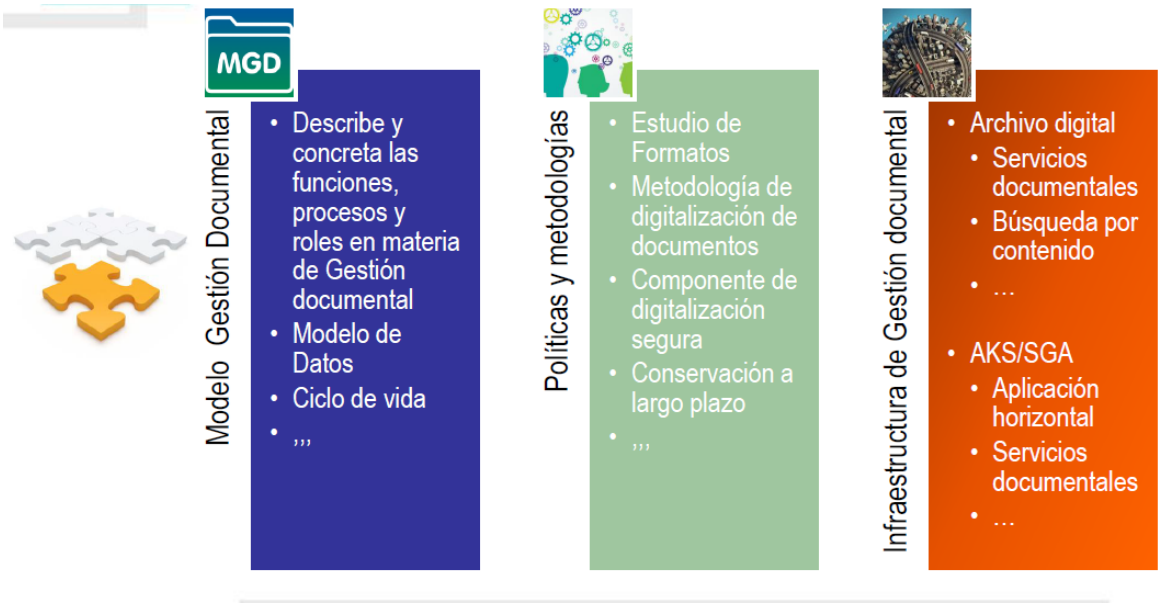
Definen el funcionamiento y uso de dokusi en aspectos concretos de sus funciones:

  - Política de Gestión de Documentos Electrónicos
  - Guía de uso del Archivo Digital
  - Metodología de Despliegue del SGA.
  - Metodología de digitalización de documentos
  - Formatos estandarizados de documentos electrónicos
  - Políticas y mecanismos de conservación de documentos electrónicos a largo plazo

- **Infraestructura de gestión documental.**

Es el componente informático de dokusi. Formado a su vez por:

  - Archivo Digital
  - Sistema de Gestión de Archivo (SGA)



Modelo de Gestión Documental (MGD)

El Modelo de Gestión Documental (MGD) es un esquema teórico que facilita la comprensión y la implantación homogénea de la Gestión Documental corporativa del Gobierno Vasco. Es una propuesta de sistematización que describe y concreta las funciones, procesos y roles en materia de Gestión Documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa. Este MGD también contempla las técnicas y procedimientos de la **Archivística**, ya implantados en el Gobierno Vasco, y está en línea con las estrategias definidas de modernización y administración electrónica. El MGD contempla todo el ciclo de vida de los documentos, desde que se crean e ingresan hasta que se conservan de manera permanente o se eliminan.

Políticas y Metodologías

Dentro de dokusi se han definido una serie de políticas y metodologías para la gestión documental, que se describen a continuación.

Política de Gestión de Documentos Electrónicos

Según la ORDEN de 27 de septiembre de 2016, del Consejero de Administración Pública y Justicia y del Consejero de Hacienda y Finanzas, publicada el 10 de octubre de 2016 en el BOPV, se aprueba la Política de Gestión de Documentos Electrónicos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi que incluye las directrices para la asignación de responsabilidades y la definición de los programas, procesos y controles de gestión de documentos y administración de los repositorios electrónicos.

La presente política de gestión de documentos electrónicos (PGDE):

1. Tiene por objeto establecer el conjunto de criterios a aplicar en relación con la gestión de los documentos y expedientes electrónicos producidos o custodiados por las entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, garantizando su autenticidad, fiabilidad y disponibilidad.
2. Tiene por finalidad garantizar la disponibilidad e integridad de los metadatos necesarios para asegurar la gestión, recuperación y conservación de los documentos y expedientes electrónicos en el ámbito del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
3. Se integra en el marco general de gestión de documentos de sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, con independencia de su soporte material, y con la Política de Seguridad y, en especial, con el Manual de Seguridad para el mantenimiento de la seguridad de la información de la Administración

General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos en el entorno de las aplicaciones informáticas que sirven de soporte a la tramitación telemática.

Guía de Uso del Archivo Digital

La Guía de uso del Archivo digital es el abecé (ABC) de la Gestión documental del Gobierno Vasco. Es un documento integrador y exhaustivo que describe el funcionamiento y características técnicas del Archivo Digital, así como las actividades para su integración con otros sistemas de información. Se estructura en los tres contenidos:

- Funcional. Guía de Uso – Archivo Digital **A**bc
- Técnico. Guía de Uso – Archivo Digital a**B**c
- Guía de Integración. Guía de Uso – Archivo Digital ab**C**

Metodología de Despliegue del AKS/SGA (MEDESGA)

Guía para desplegar el Sistema Informático de Gestión de Archivo (AKS/SGA) en los Departamentos del Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos

Metodología de Digitalización de Documentos

Elaborada con los siguientes objetivos:

- Unificar y estandarizar los procesos de digitalización del Gobierno Vasco
- Fomentar el uso de la digitalización para impulsar la Administración Digital
- Facilitar la integración con el Archivo Digital

La metodología de digitalización describe fundamentalmente los siguientes elementos:

- Conceptos básicos sobre digitalización de documentos
- Fases del proceso de digitalización de documentos
- Un mapa de agentes implicados en la digitalización de los documentos

Formatos estandarizados de documentos electrónicos

Determina los formatos de documentos electrónicos que se deben utilizar de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Políticas y mecanismos de conservación de documentos electrónicos a largo plazo. Custodia.

El Gobierno Vasco ha establecido unas políticas y mecanismos de conservación de documentos electrónicos con el objetivo de garantizar a largo plazo:

- Autenticidad de los documentos electrónicos
- Integridad de los documentos electrónicos
- Valor probatorio de los documentos electrónicos (Autenticidad + Integridad)
- Disponibilidad de los documentos electrónicos (Accesibilidad + Legibilidad)
- Confidencialidad de los documentos electrónicos

Las políticas definen respecto de la conservación de documentos electrónicos a largo plazo: la relación con el Modelo de Gestión Documental del Gobierno Vasco, el liderazgo y participación, la utilización de la firma electrónica reconocida para garantizar la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos, el fomento del uso de formatos avanzados de firma electrónica, la vinculación de la conservación con el ciclo de vida de los documentos y las herramientas que implementarán los mecanismos de conservación. Los mecanismos establecidos, agrupados en tres grupos, son:

1. Adquisición de documentos electrónicos
    - Establecer los calendarios de conservación
    - Transferencia de los documentos electrónicos al Archivo general
    - Gestión del ciclo de vida de la firma electrónica
    - Gestión de la obsolescencia de los formatos de documentos electrónicos
2. Conservación de documentos electrónicos: Abarca mecanismos preventivos, de control, de mantenimiento y de restauración
3. Acceso a documentos electrónicos
    - Control de acceso
    - Registros de accesos (Reglamento de protección de datos)

- Disponibilidad

En definitiva, custodia de la documentación electrónica y preservación de su valor probatorio y evidencial.

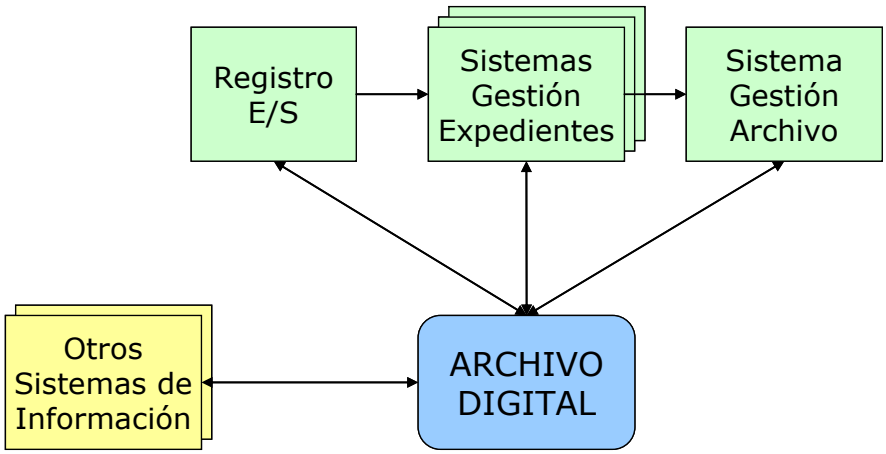
Infraestructura de Gestión Documental

La Infraestructura de la Gestión Documental está formada por dos grandes sistemas:

- Archivo Digital.
- Sistema de Gestión de Archivo (AKS/SGA).

Archivo Digital

El Archivo Digital es un sistema de gestión de documentos electrónicos y sus metadatos, con orientación archivística, y gestionables mediante unos servicios web. El Archivo digital dará servicio a todos los Sistemas de Información del Gobierno Vasco que requieran funcionalidades de Gestión Documental, tanto si estos sistemas derivan de la tramitación como de otros procesos de gestión que no estén originados en un procedimiento administrativo.

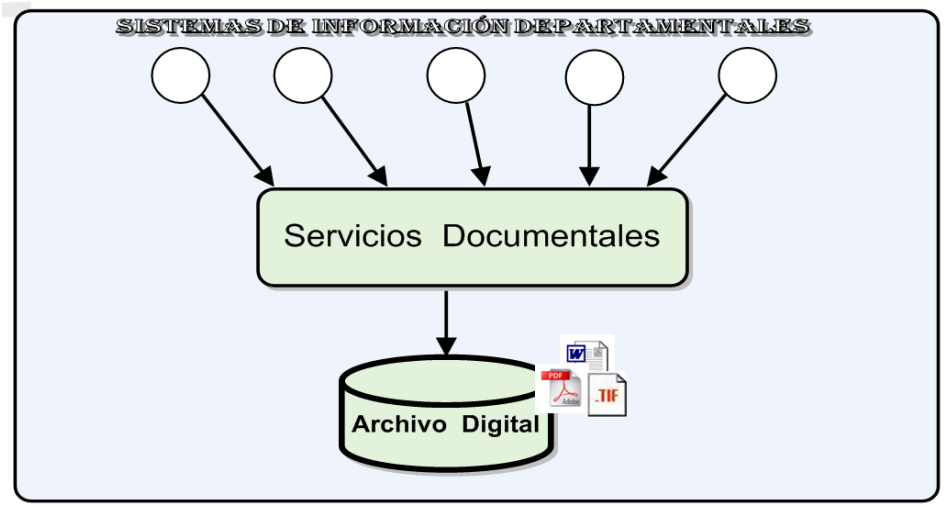


Para asegurar la correcta organización del Archivo Digital, los documentos tendrán que cumplir unos requisitos previos: tipificación documental, asignación a una serie documental o clasificación…

Las principales características del Archivo Digital son:

- Repositorio Común de documentos electrónicos
- Servicios Documentales (almacenamiento, búsquedas, trasformación de formato…)
- Conservación y custodia de Documentos
- Control de Acceso a Documentos (XLNetS, ACL's)
- Cumplimiento de Reglamento de Protección de datos
- Gestión de Registro de Accesos
- Gestor Documental con todas las potencialidades de un ECM «Enterprise Content Management»
- Independencia de la Plataforma ECM
- Arquitectura SOA
- Almacenamiento de documentos encriptados
- Requisitos de Seguridad. Autenticidad, Integridad, Disponibilidad, Confidencialidad y Conservación, de acuerdo con la normativa vigente.

El Archivo Digital proporciona a sus usuarios una serie de servicios documentales a través del denominado Framework de Servicios Documentales.

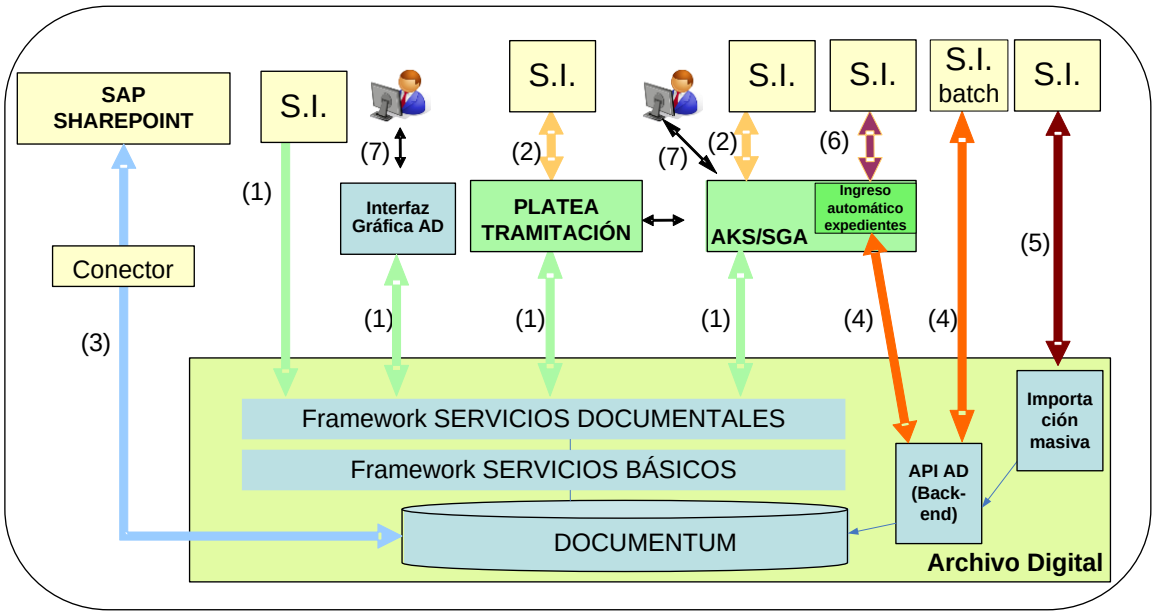


El **«Framework» de Servicios Documentales (FSD)** es un conjunto de servicios mediante los cuales se puede utilizar las funcionalidades documentales que el Archivo Digital ofrece a todos los Sistemas de Información.

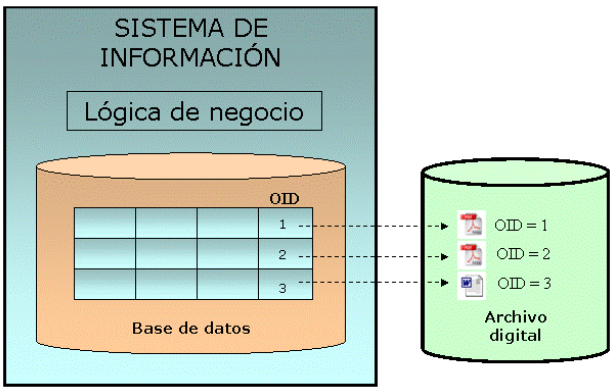
Métodos de integración con el Archivo Digital.

Los Sistemas de Información del Gobierno Vasco disponen de siete métodos de integración con el Archivo Digital, que se muestran en la figura siguiente:

1. Directamente utilizando los Servicios Web expuestos por Framework de Servicios Documentales (FSD). Esta forma de integración puede ser utilizada por cualquier sistema de información que quiera utilizar el Archivo Digital. (ver figura, flechas de color verde (1)).
2. Indirectamente utilizando Servicios Web expuestos por sistemas que ya están integrados con el Archivo Digital. Esta forma de integración es utilizada por todas las aplicaciones que utilizan los servicios de la plataforma Platea y los servicios del Sistema de Gestión de Archivo (AKS/SGA). (ver figura, flechas de color amarillo (2)).
3. Mediante conectores a Documentum. Esta forma de integración es utilizada por sistemas como SAP y Sharepoint, ya que Documentum ofrece conectores para ciertos productos comerciales. (ver figura, flechas de color azul (3)).
4. Mediante el API del Archivo Digital en back-end. Esta forma de integración será utilizada por las aplicaciones batch como, por ejemplo, el proceso de importación masiva de documentos electrónicos en el Archivo Digital y el proceso de ingreso de expedientes en el AKS/SGA desde los Sistemas de Gestión de Expedientes. (ver figura, flecha color naranja (4)).
5. Mediante el proceso batch de «Importación Masiva» del Archivo Digital. Esta forma de integración será utilizada por las aplicaciones que deseen cargar un conjunto de documentos al Archivo Digital, por ejemplo, para la migración de sus documentos (ver figura, flecha color granate (5)).
6. Mediante el proceso de batch «Ingreso automático de expedientes» del AKS/SGA. Esta forma de integración será utilizada por las aplicaciones que deseen cargar un conjunto de expedientes, con sus documentos, al Sistema de Gestión de Archivo AKS/SGA, por ejemplo, para la migración de sus expedientes ya cerrados (ver figura, flecha color morado (6)).
7. Mediante Interfaces gráficos. Esta forma de integración será utilizada por las interfaces gráficas que presenta el Archivo Digital y el AKS/SGA (ver figura, flecha color negro (7)).



Mediante la integración con el Archivo Digital, todos los Sistemas de Información del Gobierno Vasco que implementan la lógica de negocio, utilizarán unos servicios documentales ya desarrollados para el ámbito corporativo.



Dentro de los servicios del FSD, más de 230, los más destacados son:

- Casi un centenar de servicios de acceso (relacionados con el almacenamiento de documentos) y Servicios de contextualización (relacionados con el ciclo de vida).
- Servicios de Búsqueda por contenido y documentos ENI
- Casi un centenar Servicios de Procedimientos, series y tipos documentales. (Obtener familias, tipos documentales, procedimientos/servicios, etc.)
- Servicios para la integración con SAP (EIZU y EIKA)
- Servicios de administración y uso interno (mantenimiento de sedes, etc.)
- Servicios para el dossier del ciudadano (internos)
- Servicios de estadísticas
- Servicios de auditorías
- Servicios para uso específico solicitados por los departamentos
- Servicio para la generación de los códigos QR tanto de los localizadores como de las solicitudes
- Servicios para la distribución de los documentos electrónicos que acompañan a los asientos registrales (CDAR)
- Servicios para el Archivo General, cuadro de clasificación, expedientes del AKS/SGA, etc.
- Servicio para el Sistema de Referencias de documentos de la Administración del Gobierno Vasco.

La relación entre el Archivo Digital y los Sistemas de Información se realizará a través de los identificadores únicos (OIDs), que el Archivo Digital asigna a los documentos en el momento de su ingreso.

El Archivo Digital dispone de un conjunto de contextos —situación en la que se encuentra un documento en un determinado momento— para organizar la documentación que almacena. Los contextos son los siguientes:

- **Registro**: el documento ha sido registrado en el Registro de Entrada/Salida
- **Tramitación**: el documento está siendo gestionado por una aplicación
- **Archivo**: el documento ha sido archivado en el Sistema de Gestión de Archivo

Sistema de Gestión de Archivo (AKS/SGA)

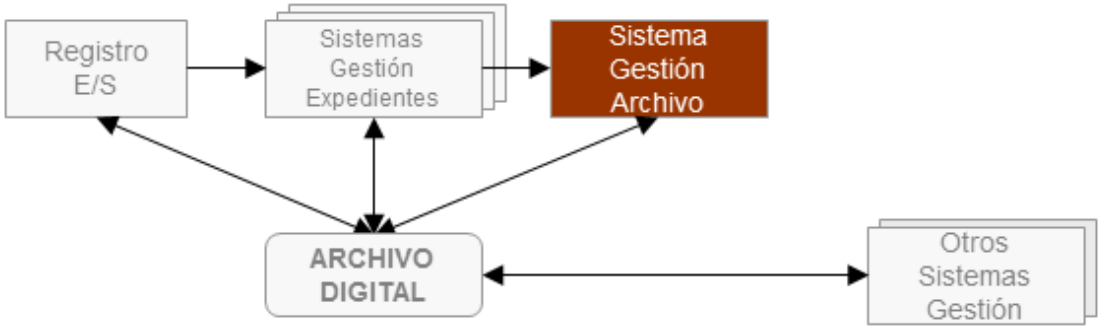
Es el sistema que gestiona la conservación y el acceso a la información a lo largo del tiempo. El AKS/SGA automatiza los procesos definidos en el Reglamento del sistema de archivo de la Administración General e Institucional de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Las funcionalidades principales del AKS/SGA son:

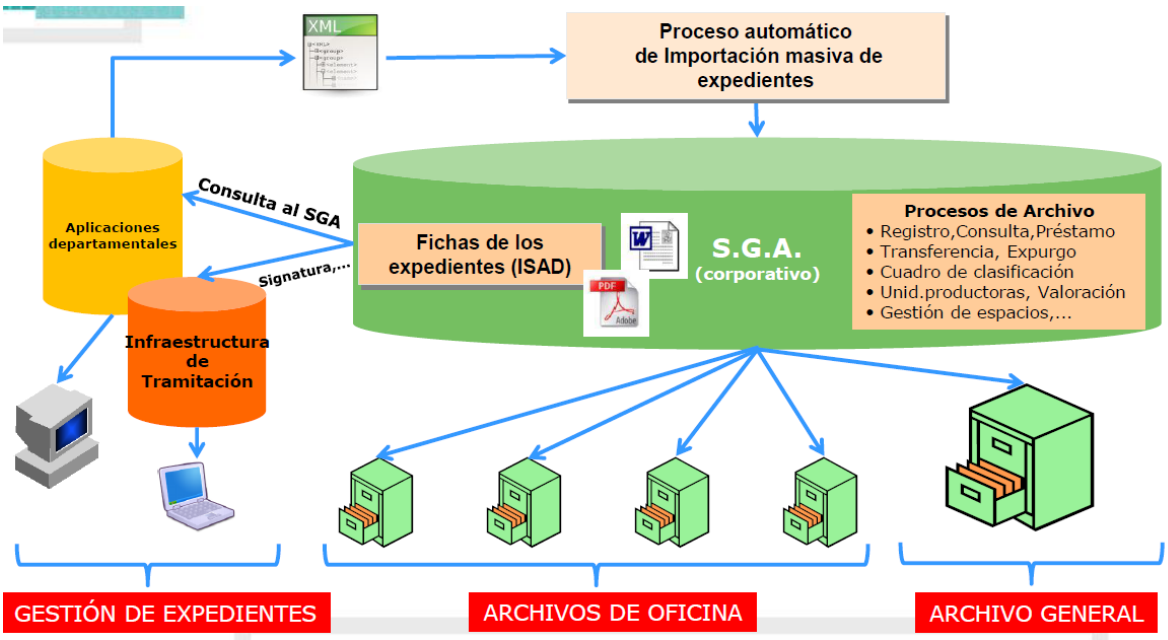
- Registro y descripción de elementos de diferentes niveles (fondo, subfondo, sección, subsección, serie, expedientes, documento, unidad de instalación)
- Consulta de información por criterios múltiples incluida la búsqueda por contenido de los documentos que componen el expediente
- Gestión de cuadros de clasificación de fondos, así como la de los calendarios de conservación.
- Gestión de estructuras organizativas productoras, incluidas las históricas.
- Transferencia de documentación entre los distintos niveles de archivo del sistema
- Control y gestión de Préstamos, consultas y reproducciones.
- Control y gestión de espacios de archivo.
- Gestión de expurgo realizado en cumplimiento de los calendarios de conservación definidos.
- Gestión del proceso de sustitución de documentos en papel por copia electrónica auténtica para la documentación a su cargo.
- Ingreso automático de expedientes cerrados y documentos desde los sistemas de información departamentales.
- Integración con el depósito automatizado de Gamarra en el que se guardan las unidades de instalación con los expedientes que se transfieren al Archivo General.
- Integración con el sistema de gestión de la Comisión de Valoración, Selección y Acceso a la Documentación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi (COVASAD), una aplicación de diseño propio.
- Integración con el sistema de información de Ficheros Maestros que es quien controla el archivo electrónico único.
- Registro y control de usuarios externos del sistema de archivo.
- Versión OPAC de la aplicación que muestra el cuadro de clasificación con sus modificaciones en tiempo real, la evolución de las estructuras orgánicas de la Administración Autónoma y los registros y documentos de más de 50 años y los que aun no cumpliendo ese plazo son de consulta libre.

El Sistema de Gestión de Archivo dispone de un «Framework» de Servicios de Archivo (FSA), compuesto por cuatro servicios:

1. Consulta del Cuadro de Clasificación
2. Consulta de Expedientes
3. Consulta de la ficha completa de un determinado expediente
4. Consulta de cada uno de los documentos electrónicos que componen un expediente



Forma parte del SGA el **sistema de información que da soporte a la Política de Gestión de Documentos Electrónicos de la Comunidad Autónoma de Euskadi** aprobada por orden de 27 de septiembre de 2016, del Consejero de Administración Pública y Justicia y del Consejero de Hacienda y Finanzas. El sistema contempla la creación, mantenimiento y consulta de las evidencias que se generan en cada uno de los procesos definidos en la PGDE en los tres entornos de registro, tramitación y archivo; esto es, durante el ciclo de vida completo de los documentos.



La política oficializa los procesos de gestión documental asociados:

1. **Creación de documentos**: que deberá respetar los formatos admitidos en los estándares definidos por la DTIC. En el caso de que el documento deba ir firmado, la firma electrónica deberá ajustarse al reglamento que regule la política de firma electrónica y de certificados electrónicos
2. **Registro de documentos**: con el fin de marcar la entrada o salida de los documentos en la Administración, permitiendo el seguimiento de los mismos en los trámites administrativos.
3. **Captura de documentos**: dotando al documento de un identificador en su incorporación en el archivo electrónico único (Dokusi) que garantiza su identificación. En la captura se establece una relación entre el documento, su productor y el contexto en que se originó.
4. **Distribución de documentos**: Todos los documentos electrónicos registrados deben ser distribuidos telemáticamente a las unidades administrativas responsables de su tramitación.
5. **Clasificación de documentos**: Tanto los documentos aportados por la ciudadanía como los generados por la administración, serán asignados a los expedientes administrativos que les corresponda, asociándoseles código de procedimiento y de serie documental.

6. **Descripción de documentos**: los documentos deben indicar su tipología documental y deberán ser descritos mediante el esquema de metadatos corporativo.
7. **Acceso a los documentos**: Este acceso se rige por:
    - lo dispuesto por la comisión de valoración de la serie documental a la que pertenece,
    - lo dispuesto en la LOPDGDD (Ley orgánica de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales) y las directrices del Esquema Nacional de Seguridad, en el caso de documentos con datos de nivel alto.
    - Los requisitos indicados en las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad cuando los documentos vayan a ser objeto de intercambio entre administraciones.
8. **Calificación de los documentos**: incluye la valoración, determinación de plazos de conservación y transferencia de los documentos que se establezcan en los calendarios de conservación.
9. **Conservación de documentos**: Dado su valor evidencial y probatorio en las relaciones entre la ciudadanía y la administración, todos los documentos electrónicos que hayan sido utilizados en las actuaciones administrativas y que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares se conservarán en Dokusi.
10. **Transferencia de documentos**: Los expedientes de los procedimientos administrativos y sus documentos, una vez hayan concluido su tramitación, se incorporarán desde los sistemas de gestión de expedientes al nivel de archivo de oficina del AKS/SGA y, una vez cumplidos los plazos de permanencia en el archivo de oficina establecidos en los calendarios de conservación, serán transferidos al archivo general.
11. **Expurgo de documentos**: el proceso de eliminación de documentos una vez se hayan cumplidos los plazos de permanencia establecidos en los calendarios de conservación.
12. **Copias auténticas electrónicas** de documentos que, tendrán la misma validez y eficacia jurídica que el documento original en el procedimiento concreto de que se trate.
13. **Sustitución de documentos** originales en soporte papel o en otro soporte no electrónico por copias auténticas electrónicas.

Módulos de procesamiento masivo

Adicionalmente son objeto de mantenimiento de este contrato los **módulos comunes para el procesamiento masivo – GPM.**

Durante el proceso de tramitación de muchos tipos de expedientes hay momentos en los que las tareas a realizar son repetitivas, voluminosas, y de poco valor añadido.

Los denominados **Módulos Comunes para el procesamiento masivo** surgen de la necesidad de automatizar la tramitación de este tipo de expedientes electrónicos dentro de la Administración, de manera que aquellas tareas administrativas que no impliquen un valor añadido del tramitador se puedan realizar de manera desatendida y masiva. Liberando así al personal público, en la medida de lo posible, del coste de realizar estas tareas y, por lo tanto, otorgando a la tramitación de expedientes una mayor agilidad.

Por su relación con la gestión documental y al compartir infraestructuras de Platea son objeto del mantenimiento 2 aplicaciones J2EE:

- **GPM (Gestor de Procesos Masivos**). El GPM es una herramienta horizontal que gestiona la ejecución masiva y desatendida de procesos. Ejecuta tareas automáticas que se repiten para distintos expedientes (como por ejemplo la tarea de cierre de un expediente o la realización de una notificación) o bien para el mismo expediente (misma notificación para distintos solicitantes). Además de tareas repetitivas, también puede ejecutar secuencias de tareas (procesos) que se pueden realizar sin intervención por parte del usuario final. El uso de este módulo está relacionado con el MBT Transversal.
- **GDN (Gestor de documentos normalizados)**. El GDN es una herramienta horizontal y multidepartamental, ideada principalmente para generar documentos en base a plantillas normalizadas y que deberán ser modeladas por usuarios responsables en la misma. A través del GDN los usuarios definen y configuran plantillas que son utilizadas para la generación automatizada de documentación a través de los servicios que se exponen desde este mismo sistema. Aunque las plantillas son el principal objeto de normalización para la producción administrativa de documentos, también en el GDN se pueden recoger otro tipo de objetos normalizados (como pudieran ser textos completos normalizados, imágenes oficiales) que el sistema sirve a otros aplicativos a través de los correspondientes servicios web y que se podrán utilizar para la generación desatendida de documentos. Este sistema gestiona el ciclo completo para la generación automática de documentos, definición, diseño de plantillas y generación del

documento. En la definición y diseño de plantillas se contempla la gestión de versiones e idiomas. Además, para el diseño de las plantillas se utilizan otros componentes como son: bloques (componentes de plantillas), variables e imágenes. Este módulo se va a sustituir en los próximos meses por la plataforma Iberdok de la que dispone EJIE para fines similares.

Ambas aplicaciones proporcionan la solución a la tramitación masiva integrados con la herramienta Tramitagune en el ámbito de los procesos de generación y aportación de documentos al expediente, notificaciones administrativas, certificaciones electrónicas y cierre. Pero también estos módulos exponen servicios web que pueden ser invocados desde cualquier aplicación, que podrán utilizar los recursos mencionados ya disponibles o nuevos recursos que se implementen en el futuro.

Registro E/S y Sistema SIR

Al respecto del **Registro de Entradas / Salidas**, NO es objeto de mantenimiento en este contrato la aplicación de Registro de Entradas y Salidas del Gobierno Vasco, basada en el producto Invesicres de la empresa Inetum, que se conecta con el **Sistema de Intercambio Registral (SIR)** de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Pero sí es objeto de mantenimiento de este contrato la evolución del **API de servicios documentales** que interaccionan con SIR y la aplicación del Libro de Registro, agrupados en las aplicaciones con código {Y59} desplegadas en servidores de las mismas características del Archivo Digital, conocidos como **API de Servicios de Registro**.

El FSR es un conjunto de servicios que se ofrecen a todos los Sistemas de Información, mediante los cuales se puede utilizar las funcionalidades documentales necesarias en el Archivo Digital y las aplicaciones de gestión de expedientes en el ámbito de los documentos del Registro de Entradas y Salidas.

Entorno tecnológico

Se inventaría a continuación brevemente el entorno tecnológico y los sistemas de información / aplicaciones **en producción** objeto del contrato de mantenimiento y que se han descrito en el apartado anterior.

No obstante, como es lógico, durante la prestación del servicio la lista inicial de sistemas de información incluidos en el ámbito del contrato podrá verse modificada por diversos motivos, entre otros, por ejemplo:

- Incorporación de nuevas aplicaciones o de otras ya existentes en la actualidad en el ámbito de la plataforma dokusi, surgida por nuevas necesidades del Gobierno Vasco, en concreto, las de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales y las de la Dirección de Recursos Generales, del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.
- Incorporación de nuevas aplicaciones o de otras ya existentes en la actualidad en el ámbito de la gestión documental, en concreto, aquellas aplicaciones y herramientas tecnológicas que están dando soporte en EJIE al almacenamiento y gestión de documentos fuera de expedientes administrativos.
- Las que surjan de los trabajos de migración o adaptaciones de aplicaciones obsoletas.

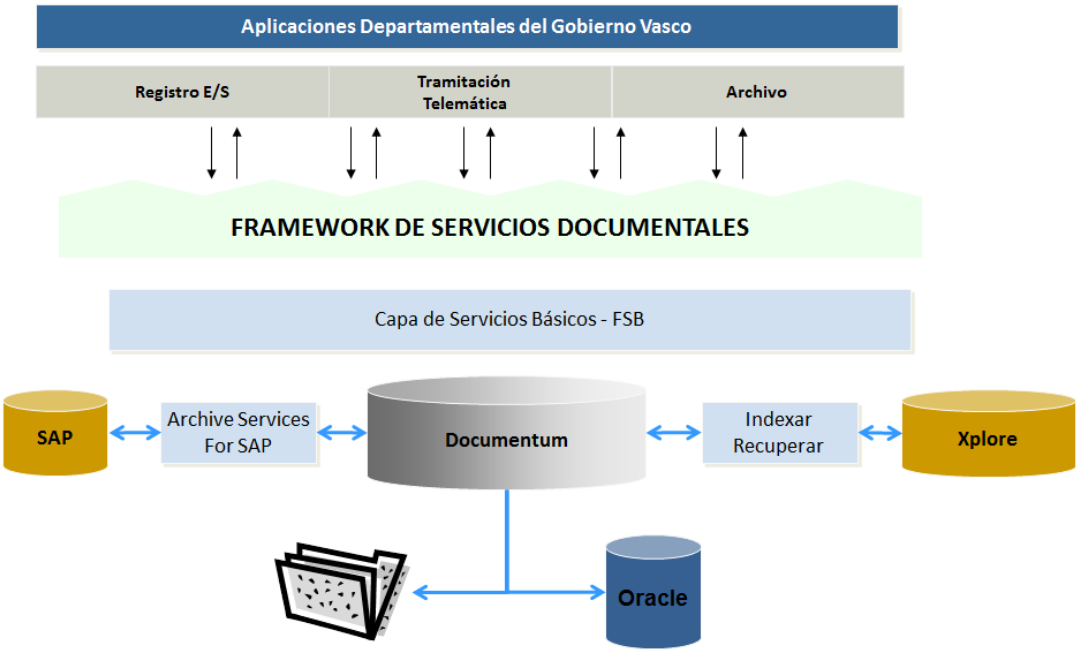
A las nuevas aplicaciones que se incorporen a este contrato de mantenimiento se le aplicarán las mismas condiciones de funcionamiento del servicio requerido y descrito en este pliego.

Todas las aplicaciones han sido desarrolladas o desarrollarán siguiendo los estándares tecnológicos del Gobierno Vasco vigentes en cada momento.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	Nº DE APLICACIONES	CÓDIGO	TECNOLOGÍA	VERSIONES
dokusi - Archivo Digital	**17**	**T65, X97, X98, Y13, Y49, Y74, Y77**	**J2EE**	**Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c**
Framework de servicios documentales	2	T65B, T65E	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Verificación de localizador	1	T65A		
Interfaz gráfica de ficheros maestros	1	T65G	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Interfaz gráfica de archivo digital	1	T65H	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Procesos masivos	1	T65F	J2EE	Oracle 12c
Auditoría - Registros de acceso	1	T65J	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Estadísticas de uso	1	T65L	J2EE	Oracle 12c
Componente de distribución de asientos registrales	1	X97	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Dossier del ciudadano	1	X98	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Generación de QR	1	Y13B	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Conversión a largo plazo	1	T65M	J2EE	Oracle 12c
Restore selectico	1	T65N	J2EE	Oracle 12c
Indicadores	1	T65O	J2EE	Oracle 12c
Componente de digitalización segura	1	T65R	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Expurgo de documentación	1	T65S	J2EE	Oracle 12c
Monitorización dokusi	1	Y49B	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Gestor de procesos masivos	1	Y74B	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Gestor de documentos normalizados	2	Y77A, Y77B	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
dokusi - AKS/SGA	**5**	**S54, V48, W71, AB97J**	**J2EE**	**Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c**
AKS-SGA	2	S54A, S54B	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Valoración de series de archivo	1	V48B	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Bikusi - Archivo de Gamarra	1	W71		
Gestión de auditorías	1	AB97J	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Libro de Registro: API de Servicios	**1**	**Y59**	**J2EE**	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
SREF - Sistema de referencias	**1**	**AC25A**	**J2EE**	**Tomcat 9.0.37 y Oracle 12c**

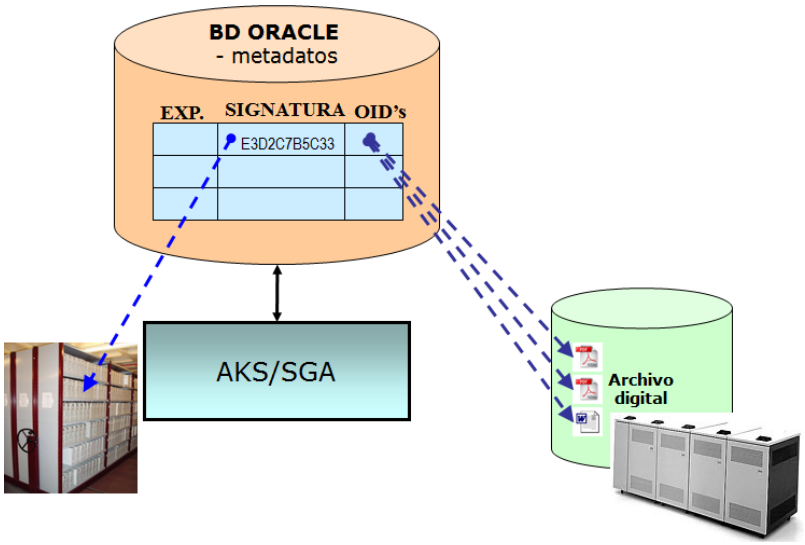
A nivel general la arquitectura de los sistemas de información se puede representar en las figuras siguientes.

ARCHIVO DIGITAL



1

AKS – SGA. SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVO



Las aplicaciones que componen dokusi, objeto del contrato de mantenimiento, son:

Dokusi – Archivo Digital. El conjunto de aplicaciones comprende:

- Framework de servicios documentales relacionados con el Registro de E/S del Gobierno Vasco, basado en la solución comercial Invesicres de la empresa Inetum
- Framework de servicios documentales (FSD)
- Framework de servicios básicos (FSB)
- Interfaces gráficos de administración de ficheros maestros y configuración del Archivo Digital
- Aplicación para la monitorización funcional de dokusi
- Aplicación para verificación de localizador https://www.euskadi.eus/localizador
- Procesos batch para la importación, eliminación y modificación masiva en el Archivo Digital
- Herramientas de estadísticas
- Herramientas de auditoría del Archivo Digital
- Dossier del ciudadano
- Herramientas de digitalización segura
- Componentes de distribución de documentos digitalizados
- Integración FSD con Xplore para búsquedas por texto libre

En total, 25 Aplicaciones con código {T65}, X97, X98, W30, W77, Y13, Y49, Y59, Y77 e Y74, con tecnologías:

- Aplicaciones Web J2EE en WebLogic Server 11g (10.3.6) y Base de datos Oracle 12c utilizando frameworks de desarrollo UDA y Geremua.
- Desarrollo para abstracción del ECM (FSB) desarrollada en J2EE en Oracle WebLogic Server 12c (12.1.1)
- Procesos batch java en Oracle 12c
- Las aplicaciones cliente del ECM Documentum utilizan las librerías de DFC (Documentum Foundation Clases) versión 7.1.

Dokusi – Sistema de Gestión de Archivo AKS-SGA. El conjunto de aplicaciones comprende:

- Sistema General de Archivo
- Aplicación de soporte al funcionamiento de la Comisión de Valoración, Selección y Acceso a la Documentación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi (COVASAD)
- Acceso ciudadano al Archivo (OPAC)
- Aplicación para la interconexión Sistema General de Archivo con el depósito automatizado de Gamarra.
- Aplicación que da soporte al sistema de gestión de evidencias generadas en los procesos definidos en la política de gestión de documentos electrónicos.

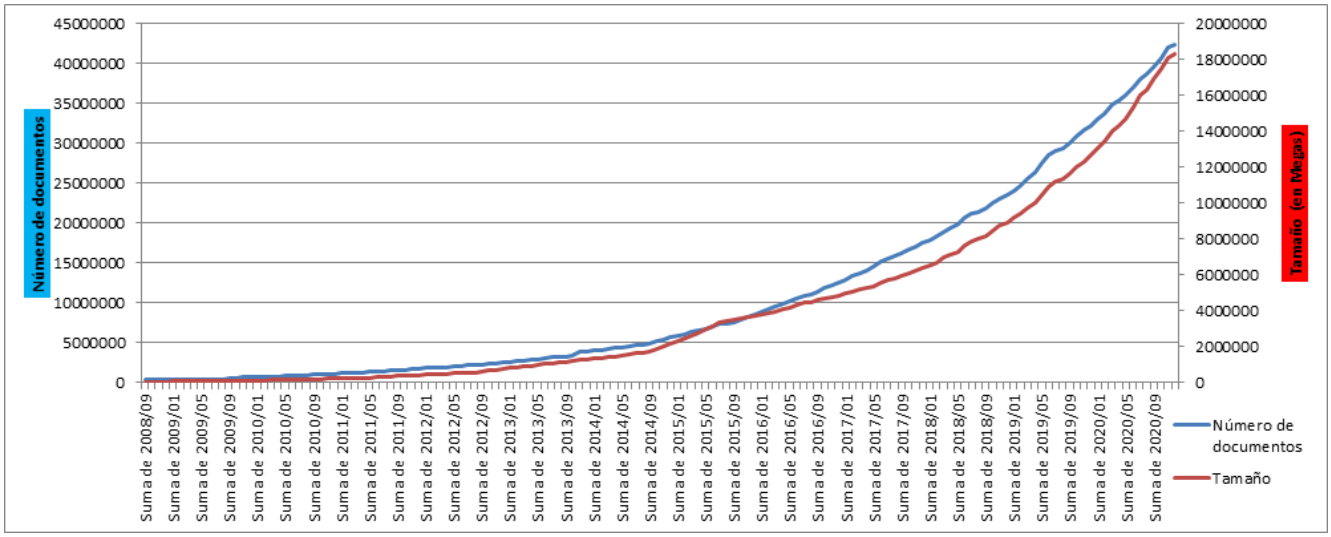
En total, 8 Aplicaciones con código {S54}, V48, W71, AB97 con tecnologías:

- Aplicaciones Web J2EE en WebLogic Server 11g (10.3.6) y Base de datos Oracle RAC 12c utilizando frameworks de desarrollo UDA.
- Procesos batch J2EE en Oracle 10g.
- Las aplicaciones cliente del ECM Documentum utilizan las librerías de DFC (Documentum Foundation Clases) versión versión 7.1.

Todas las aplicaciones anteriores, objeto del contrato de mantenimiento, utilizan un ECM de Documentum dedicado a la infraestructura dokusi con las siguientes características:

- Content Server versión 7.1 en servidores Linux-Oracle.
- Documentum Administrator versión 7.1 desplegado en servidores Weblogic 12c (12.1.1)
- Content Transformation Services (CTS versión 7.1) desplegador en servidores Windows
- Services for SAP (S4SAP versión 7.0 desplegado en servidores Weblogic 12c (12.1.1)
- Solución de búsquedas full-text basada el producto Xplore, componente de la suite de Documentum en servidores Linux

A fecha **31 de diciembre de 2020** el número de documentos y espacio gestionados en la infraestructura se visualiza en la figura siguiente:



- N.º Total documentos: 42.424.905
- Espacio almacenado: 18,31 TB
- Número de aplicaciones usuarias: 260

Requisitos del servicio

El objeto del presente Lote es la contratación **de los servicios de mantenimiento y evolución** del conjunto de aplicaciones descritas en el apartado anterior y que conforman **la infraestructura de Platea Gestión Documental - dokusi**.

En general, las actividades asignadas a la empresa adjudicataria **deberán ser realizadas en sus propias dependencias**. La empresa adjudicataria deberá disponer en sus dependencias las condiciones de ubicación, separación y seguridad necesarias para poder garantizar la confidencialidad en la prestación de los servicios de mantenimiento objeto del contrato de acuerdo a las políticas de seguridad y de protección de datos de EJIE.

Se describen las tareas a realizar en el ámbito del mantenimiento y evolución del conjunto de aplicaciones descritas en el apartado anterior y que conforman **la infraestructura de Platea Gestión Documental - dokusi**.

Las tareas a realizar en el ámbito del objeto de la contratación se pueden agrupar en las siguientes **líneas de servicio:**

- Gestión y administración del servicio
- Operación de negocio. Atención a consultas e incidencias y soporte de la infraestructura
- Mantenimiento Correctivo y Evolutivo
- Gestión de calidad y pruebas

De acuerdo a lo establecido en las condiciones técnicas, **para la fase de prestación de servicio** deberá presentarse una propuesta de desglose de horas por línea de trabajo:

Descripción Perfil	Gestión del ANS		Mantenimiento Básico		Mantenimiento Evolutivo		Soporte a incidencias		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe/a Proyecto									
Analista Funcional									
Analista Programador/a									
Programador/a									
Programador/a Junior									
TOTAL									

- (*) Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del servicio según la estimación del licitador, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante, al no tratarse de una contratación de horas de desarrollo.
- (**) Se deberán ofertar los perfiles indicados en la tabla y no otros.

Gestión y administración del servicio.

Las tareas de este grupo de actividades comprenden fundamentalmente la gestión de recursos que el proveedor adjudicatario deberá realizar para la ejecución de los mantenimientos sobre la infraestructura dokusi.

Esta línea de servicio englobará todas las tareas relacionadas con la Dirección del proyecto del proveedor y que estarán fundamentadas en la supervisión, control y seguimiento del servicio demandado. Podemos destacar las siguientes tareas:

- Supervisión y control de los recursos del grupo de trabajo del servicio del proveedor adjudicatario.
- Control de costes y esfuerzos. Estimación y registro del avance del servicio.
- Generación de propuestas para el incremento de la calidad.
- Elaboración de la documentación necesaria para las labores de seguimiento entre los que se incluirán los Informes de Control de Servicio (Informes de Progreso).
- Interlocución con EJIE para
    - Comunicación formal de acuerdo a la organización del servicio establecida.
    - Presentación de los aspectos más destacados de la labor realizada.
    - Toma de decisiones que pueden condicionar el desarrollo del proyecto.
- Análisis de desviaciones y situaciones de gravedad dentro de la calidad, plazos y medios empleados.

El adjudicatario deberá dar acceso a las herramientas necesarias (las pondrá a disposición a EJIE, sin coste para EJIE) para que el responsable de EJIE pueda realizar en cualquier momento un control exhaustivo del servicio contratado en todas sus áreas.

Operación de negocio. Atención a consultas e incidencias y soporte de la infraestructura

Todas aquellas tareas, algunas normalizadas en base a procedimientos (rutinarias) y otras más informales, con un doble objetivo:

1. Que el rendimiento, estabilidad, escalabilidad y disponibilidad de la infraestructura sea correcto.
2. Los servicios proporcionados en el resto de líneas de trabajo definidas (Mantenimiento, Oficina Técnica y Consultoría) tengan un soporte estable que garantice el correcto funcionamiento de la infraestructura y la finalización adecuada de los proyectos abordados en el Mantenimiento.

De acuerdo al modelo de prestación de servicio descrito en el pliego, en el ámbito del **soporte y atención a consultas e incidencias**, las tareas a realizar serán las siguientes:

- Seguimiento continuo en la herramienta que da soporte al proceso de Gestión de Incidencias en EJIE, para recepcionar las incidencias actualizando el estado de las mismas.
- De acuerdo a la metodología establecida en los apartados siguientes, registrarlas en la herramienta Mantis para poder elaborar a partir de ella los informes y obtener los indicadores de control correspondientes.

- Priorizar y asignar los resolutores de las incidencias atendiendo a las prioridades que establezca en cada momento la Dirección de proyecto en EJIE.
- Identificar y estudiar la incidencia, poniéndose en contacto con el usuario si es preciso, solucionando el problema a la mayor brevedad posible.
- Analizar los cambios requeridos para la solución del problema y estimar su impacto, de acuerdo a las tareas establecidas en la línea de trabajo de mantenimiento correctivo.
- Resolver la incidencia, reportando en Mantis las acciones realizadas, la causa de la misma junto con toda la información necesaria de acuerdo a la metodología establecida.
- Ejecución y registro de pruebas de acuerdo al modelo de calidad establecido.
- Mantenimiento y modificando toda la documentación técnica, funcional y de usuario afectada.

En el ámbito del **Soporte técnico a usuarios**, dada la naturaleza de la infraestructura dokusi, el proveedor deberá colaborar en la prestación del **servicio de soporte y consultoría técnica y funcional** a las personas usuarias de la infraestructura. Para ello, las tareas a realizar serán:

- Registrar en Mantis la petición o consulta.
- Asignación de la persona encargada de analizar la petición.
- Estudio y resolución de la solicitud, encaminando la misma, si fuera necesario hacia la línea de trabajo correspondiente.
- Documentación detallada en Mantis de todas las acciones ejecutadas para resolver la consulta.
- Informar al responsable de EJIE y al peticionario de la resolución de la petición.

Dada la complejidad de la infraestructura de gestión documental y su relación con el resto de plataformas horizontales del Gobierno Vasco, en esta línea de servicio de operación de negocio será necesario que el proveedor colabore con el resto de áreas de soporte de plataformas de la organización, al menos:

- Infraestructura de soporte a la tramitación electrónica, **Platea - Tramitagune**
- Infraestructura de gestión de portales y contenidos de www.euskadi.eus, **Platea Web**
- Área de participación, transparencia y **Gobierno Abierto**.
- Pasarela de **Entidades Financieras**
- Nodo de intermediación de las Administraciones Públicas de Euskadi (**NISAE**)
- Plataforma de identificación y firma electrónica de las Administraciones públicas de Euskadi (**Izenpe**)
- Plataforma de **Integración** de Sistemas del Gobierno Vasco

Los trabajos para realizar en esta línea se adaptarán en todo momento a los cambios que se aborden en el **proceso de transformación de la gestión TIC del Gobierno Vasco** de acuerdo a lo establecido por el **Decreto 36/2020** por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Mantenimiento correctivo y evolutivo

Esta línea de trabajo se divide en:

- **Mantenimiento correctivo**. Todos los sistemas de información en producción tienen una serie de defectos o errores poco visibles que con el paso del tiempo y su utilización son detectables. El proceso que lleva desde la detección hasta su resolución final es lo que denominamos mantenimiento correctivo.
- **Mantenimiento Evolutivo** (Nuevos desarrollos). La infraestructura dokusi lleva varios años desarrollada, pero dada su extensión y utilización, así como la necesaria actualización de los distintos componentes por motivos funcionales o tecnológicos, es preciso realizar modificaciones tanto técnicas como funcionales. Esta línea de trabajo incluye también el denominado Mantenimiento Adaptativo, que incluye las modificaciones de software necesarias por cambios en el entorno tecnológico de la infraestructura o por cambios normativos derivados de modificaciones en la legislación vigente.

En el ámbito del mantenimiento evolutivo se contempla el desarrollo de nuevas funcionalidades o evolución de las existentes en el ámbito de las actuaciones que se aborden con cargo los **fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**.

Todos los cambios se registrarán y catalogarán en la **herramienta de gestión de peticiones de servicio, Mantis**, de acuerdo a esta división y siguiendo lo descrito en los apartados correspondientes de este pliego.

Las principales funciones a realizar en esta línea de servicio son:

- Corregir de manera eficiente y rápida todos los posibles errores producidos en el entorno de explotación y que alteran el desarrollo normal del trabajo de usuario
- Identificar los cambios funcionales descritos para generar nuevos desarrollos o nuevas funcionalidades de pequeño alcance en las infraestructuras
- Proponer cambios que reflejen un salto de calidad en los sistemas
- Implantación de las modificaciones derivadas de los cambios normativos y de las nuevas funcionalidades aceptadas por EJIE.
- Ampliación de utilidades disponibles realizando procesos de integración y colaboración con sistemas de información corporativos u horizontales del Gobierno Vasco o de entidades externas

Las actividades englobadas en este apartado comprenden:

- Detección y estudio de errores de funcionamiento
- Informar de nuevos requerimientos o peticiones de mejora.
- Documentar convenientemente la solicitud del cambio.
- Análisis funcional y técnico de los cambios, resolver y estimar el impacto.
- Planificar conjuntamente con los responsables funcional y técnico de la Infraestructura de EJIE las peticiones (corto/medio/largo plazo).
- Asignar resolutores.
- Realizar informes de control y seguimiento.
- Realizar informe de cambios.
- Colaborar en la implantación de los cambios.
- Realizar la documentación de la resolución del cambio, manteniendo la documentación técnica, funcional y de usuario que sea necesaria.
- Realización de correcciones o cambios de corto alcance
- Planificación y realización de pruebas de acuerdo a la metodología de calidad establecida
- Implantación en los entornos de desarrollo, pruebas y producción de EJIE.
- Elaboración de documentación para los traspasos a los entornos de pruebas y producción de EJIE.
- Establecer el calendario de las implantaciones con el usuario
- Servir de interlocutor con el área de Gestión de Cambios y Despliegues de EJIE.

Son objeto también de esta línea de trabajo las actividades necesarias para la realización de **formación a usuarios** técnicos y finales de la infraestructura. Las tareas incluyen:

- Colaboración en la elaboración e incluso ejecución de los planes de formación a usuarios tanto informáticos (Asistencias técnicas de los Departamentos del Gobierno Vasco) como usuarios finales, personal público.
- Realización de material divulgativo y de formación, incluyendo documentos, manuales, contenidos web, presentaciones multimedia y todo aquello que la Dirección de proyecto de EJIE determine con el objeto de facilitar la formación de los usuarios o la gestión de los cambios funcionales introducidos con los mantenimientos realizados.

Gestión de Calidad y Pruebas

Aunque este grupo de actividades se describan de forma separada, su alcance real se extiende a todos los trabajos de mantenimiento descritos en este apartado. Sin embargo, por su importancia, se inventarían a continuación en este apartado:

- Elaboración de las pruebas tomando como referencia la metodología de pruebas establecida por EJIE.
- Control y aseguramiento de niveles de calidad de los productos mantenidos.
- Gestión de la calidad del producto tomando como referencia la metodología de calidad de productos Software establecida por EJIE, que se describe en los apartados siguientes.
- Revisión de la calidad del código del software.

- Normalización, elaboración y actualización de la documentación de producto necesaria. Para ello se seguirán las directrices establecidas en este pliego para la confección de la documentación incluida en los apartados correspondientes. A modo de resumen la documentación será al menos:
  - Manuales de explotación
  - Manuales de implantación
  - Manuales de usuario
  - Guías de uso técnicas y funcionales
- Documentación de formación y difusión de dokusi.
- Revisión documental y de la calidad del código de las aplicaciones.
- Elaboración y ejecución de planes de formación a usuarios.
- Elaboraciones de planes de pruebas unitarias, integración, funcionales y de regresión.
- Realización de los planes de pruebas anteriores.
- Ejecución y análisis de pruebas de rendimiento.
- Ejecución y análisis de pruebas de estrés, rendimiento o prestaciones de la infraestructura.
- Confección de informes de resultados a la Dirección del Proyecto.

Anexo Lote 4 Mantenimiento de la infraestructura de Platea Tramitagune

Alcance

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en su firme y permanente compromiso de innovación y modernización administrativa, ha propuesto numerosas iniciativas cuyo objetivo es adaptarse tecnológica y organizativamente a las nuevas formas de relacionarse con la sociedad, teniendo en cuenta la velocidad de los cambios que se producen en el sector de las TIC.

De esta manera, el Gobierno Vasco se propuso en el Plan de Gobierno de la XI Legislatura impulsar una administración pública más cercana basada en la eficiencia y la innovación. A la fecha de finalización en 2020 del **Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública** ejecutado en la legislatura anterior, el avance de la digitalización de los servicios ha avanzado de manera muy importante.

También a finales de la legislatura se ha materializado la normativa que da soporte al nuevo **modelo de gestión TIC del Gobierno Vasco**, que establece una estrategia compartida para impulsar la convergencia, la calidad y la eficiencia en el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, satisfaciendo la demanda de la sociedad vasca de una Administración abierta y moderna, caracterizada por su agilidad, eficacia y cercanía. Para esta XII Legislatura el Gobierno Vasco va a concretar en su Plan Estratégico TIC (PETIC) para el período 2021-2024 la planificación del desarrollo del nuevo modelo TIC.

En el ámbito de la **Transformación Digital** de la Administración pública vasca se ha seguido apostando por la **Administración Electrónica.** En los últimos años se ha planteado como objetivo dar un salto cualitativo en la implantación y despliegue de la Administración Electrónica. En este ámbito, la **evolución de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos** se convierte en fundamental; por un lado para garantizar su **disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento** de la infraestructura tecnológica que da soporte a la gestión del procedimiento administrativo; y por el otro, para evolucionar dicha infraestructura, introduciendo en la misma **mejoras funcionales y tecnológicas** que permitan adaptar su funcionamiento a la demanda creciente de servicios digitales por parte de la sociedad.

Durante los últimos años se ha continuado con la evolución de las distintas aplicaciones y módulos que componen la Plataforma. Adicionalmente, la situación de **crisis sanitaria** provocada por la pandemia del covid-19 ha provocado un aumento muy significativo de uso de los servicios electrónicos, tanto por parte de la ciudadanía, como por parte el personal público al servicio de la Administración del Gobierno Vasco. Este aumento se ha convertido en un factor positivo para acelerar definitivamente el despliegue de los servicios electrónicos, convirtiéndose en el impulso definitivo en la apuesta de servicios digitales de este Gobierno. Como contrapartida, el aumento de la utilización de los servicios electrónicos a través de la sede electrónica, exponencial en algunas fases del año, ha generado situaciones de estrés de los sistemas de información que componen la plataforma de servicios electrónicos, siendo necesario ampliar los recursos la infraestructura tecnológica que le da soporte.

Aunque el nivel de digitalización de los servicios de la Administración es muy avanzado en algunos ámbitos la situación de crisis sanitaria ha puesto de relieve la necesaria evolución de los sistemas que componen la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos.

Por otro lado, la Comisión Europea ha propuesto un conjunto de medidas para una **Transformación Digital** que redunde en beneficio de todos, permitiendo una sociedad europea impulsada por soluciones digitales que sitúan a las personas en un lugar preferente, tanto en el mundo privado como en los servicios que ofrecen los distintos niveles de Administración.

Además de todo esto, el Gobierno Vasco ha aprobado el programa **programa Euskadi Next 21-26**, que es el programa de inversiones para la recuperación, la transformación y la resiliencia de Euskadi que el Gobierno Vasco, en coordinación con las tres Diputaciones Forales y los Ayuntamientos de las tres capitales vascas que se ha trasladado al Gobierno de España para ser incluido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) para optar a los Fondos Next Generation.

En ese programa, se plantea incluso aumentar los recursos para conseguir impulsar más aún la Transformación Digital permitiendo el despliegue de un puesto de trabajo 100 % digital en la Administración apostando por la Administración Electrónica y la interoperabilidad, así como renovando los servicios de forma que se simplifique la relación ciudadana con la Administración del Gobierno Vasco universalizando el acceso a los mismos por cualquier persona física o jurídica y en cualquier dispositivo.

En este ámbito el Gobierno Vasco encomienda a EJIE los servicios de soporte y mantenimiento básicos para asegurar el correcto mantenimiento y evolución de las Plataformas tecnológicas para la ejecución de los proyectos previstos en el ámbito de la **transformación digital** en general y la **Administración Electrónica** en particular.

Dentro de dichos servicios de mantenimiento encomendados a EJIE se encuentran los relacionados con la **infraestructura tecnológica común para la tramitación electrónica** (**PLATEA Tramitagune**).

Para poder realizar las actividades de mantenimiento de la infraestructura de PLATEA, EJIE requiere de la contratación de servicios de mantenimiento y desarrollo, aunque siempre sujeto a la decisión, control y seguimiento de recursos propios.

En el mantenimiento de la infraestructura PLATEA, se contempla el desarrollo de nuevas funcionalidades o evolución de las existentes. En este ámbito se encuentran también las actuaciones que se aborden con cargo los **fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**. Dichas actuaciones están incluidas en el ***programa de inversión 3 del componente 11: Transformación Digital y modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.***

El programa cuenta con 5 líneas estratégicas, y la Plataforma PLATEA está relacionado con las 3 primeras

1. **Administración orientada a la ciudadanía**, para modernizar los servicios públicos, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización y capacitación.
2. **Operaciones inteligentes**, que está enfocada a mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través del uso de tecnologías de automatización inteligente.
3. **Gobierno del dato**, tiene como objetivo democratizar el acceso a los datos, permitiendo el libre acceso a la información y su replicabilidad.
   Platea es la plataforma tecnológica que da soporte a la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de **TODOS los Departamentos del Gobierno Vasco, así como de TODO el sector público** perteneciente al mismo en su ejercicio de potestades administrativas.

Platea – Tramitagune se constituye como la infraestructura técnica común para la implementación de la administración electrónica para TODO el sector público del Gobierno Vasco, permitiendo racionalizar las infraestructuras de tramitación y servicios electrónicos, siendo el soporte principal para el cumplimiento de los derechos y deberes consignados en **Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector público**, así como del resto de normativas y procedimientos legales vigentes.

La infraestructura dota a los sistemas informáticos, y en concreto a los destinados a automatizar la tramitación de expedientes de procedimientos administrativos, de una serie de piezas software que facilitan elementos de uso común dentro de la tramitación (recepción de documentos, firma electrónica, archivo, registro, notificación) tanto en la parte de la tramitación que corresponde a la administración, como en la parte que corresponde a los interesados.

Platea Tramitagune permite ofrecer a la ciudadanía una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier departamento u organismo público del Gobierno Vasco, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas para la gestión totalmente digital de las tareas de tramitación, establecidas en el Modelo Básico de Tramitación del Gobierno Vasco, y facilitando a la ciudadanía los medios para comunicarse con la Administración en el transcurso de la tramitación de sus asuntos.

Su utilización está prevista para TODOS los procedimientos administrativos del Gobierno, entre los que se encuentran:

- Actuaciones administrativas, reclamaciones y procesos internos
- Ayudas, Becas y Subvenciones
- Registros administrativos: inscripción, modificación, cancelación

- Certificaciones
- Comunicaciones a la administración
- Autorizaciones
- Peticiones de servicios
- Interacción con la ciudadanía
- Recursos administrativos
- Denuncias y sanciones
- Inspecciones
- Sanciones

Las aplicaciones de Platea Tramitación objeto de mantenimiento están interrelacionadas entre sí y forman parte de un **sistema integral** para todo el sector público del Gobierno Vasco, por lo que los servicios objeto de contratación deben de realizarse con un planteamiento global de las mismas, teniendo todas ellas requisitos y características comunes.

La información detallada de las infraestructuras está recogida en el Documento de estándares tecnológicos publicado por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco. Dicha información puede ser obtenida en la URL www.euskadi.eus/informatika.

No obstante, a continuación, se describe brevemente el propósito general de las infraestructuras cuyo mantenimiento es objeto de contratación de este pliego de condiciones técnicas.

Infraestructura Platea y Tramitagune

PLATEA se constituye como la infraestructura tecnológica de base para la e-Administración del Gobierno Vasco, de obligado uso en los desarrollos de aplicaciones relacionadas con la mecanización de procedimientos de tramitación de expedientes.

La plataforma consta de los siguientes componentes elementales:

- La infraestructura de **integración**, que simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos departamentales o incluso de otras entidades, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada y compartida.
- Las herramientas de **gestión de contenidos, portales y ejes de catalogación**, que dan soporte al Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, así como a las herramientas de colaboración y transparencia del Gobierno Vasco.
- Los **sistemas de infraestructura de tramitación electrónica**, que permiten ofrecer a la ciudadanía una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier Departamento u organismo del Gobierno Vasco, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, que definen y establecen los flujos de tramitación adscritos al modelo básico de tramitación, y aportan las soluciones técnicas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.
- Los sistemas de **infraestructura de gestión documental**, que proporcionan los mecanismos necesarios para desplegar una gestión documental corporativa en los procesos de negocio que lo precisen y, asimismo, establecen unas normativas y procedimientos para su correcta utilización.

TRAMITAGUNE es la herramienta informática que da soporte a la tramitación electrónica de los expedientes, haciendo uso de los sistemas de tramitación electrónica y gestión documental anteriores. Su utilización permite la tramitación de todos procedimientos administrativos del Gobierno, entre los que se encuentran:

- Actuaciones administrativas, reclamaciones y procesos internos
- Ayudas, Becas y Subvenciones
- Registros administrativos: inscripción, modificación, cancelación
- Certificaciones
- Comunicaciones a la administración
- Autorizaciones
- Peticiones de servicios
- Interacción con la ciudadanía
- Recursos administrativos
- Denuncias y sanciones
- Inspecciones
- Sanciones

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, en cada caso, de acuerdo con la normativa vigente que regula el procedimiento de que se trate y su modelo de tramitación. La aplicación permite dar de alta e iniciar expedientes de los procedimientos señalados, así como buscar y visualizar expedientes, activos (con tramitación en curso) e históricos (tramitación terminada o cerrados).

Desde TRAMITAGUNE es posible acceder directamente a las herramientas de tramitación de Platea para ejecutar los distintos trámites y tareas necesarias para la tramitación del expediente, pero también a las aplicaciones de negocio correspondientes para la realización de los asientos registrales o actividades de gestión que correspondan.

TRAMITAGUNE es la **aplicación horizontal puerta de entrada de la tramitación electrónica**, tanto de los procedimientos a instancias de la Administración como a instancias de la ciudadanía, en la que encontramos los expedientes electrónicos agrupados por las familias de procedimientos mencionados con anterioridad (ayudas, becas y subvenciones, registros, certificaciones, actuaciones administrativas, interacción ciudadana…)

Tramitagune también constituye, desde el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de julio de 2014 la aplicación en la que se ejecuta **cualquier solicitud o consulta interna** en esta Administración General, sus Organismos Autónomos y entes de su sector público de la red administrativa.

La aplicación facilita una **gestión integral** de los expedientes y permite, a aquellas personas con el perfil requerido en cada centro orgánico, el envío desde Tramitagune al **archivo electrónico** de los expedientes cerrados.

Contexto legal y normativo

Las principales normas que se tienen en cuenta en el ámbito de Platea Tramitagune son:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del **Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de **Régimen Jurídico del Sector Público**.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el **Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos**.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la **protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos** y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de **Protección de Datos Personales** y garantía de los derechos digitales
- REGLAMENTO (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la **identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el**

mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE, publicado en el DOUE el 28 de agosto de 2014.

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza
- DECRETO 174/2003 Organización y funcionamiento del Sistema de **Archivo** de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Modelo de Gestión Documental del Gobierno Vasco 2.0
- Decreto 108/2004, de 8 de junio, del **Modelo de Presencia en Internet** de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- DECRETO 72/2008, de 29 de abril, de **creación, organización, y funcionamiento de los registros** de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Seguridad** en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Interoperabilidad** en el ámbito de la Administración Electrónica.
- DECRETO 21/2012, de 21 de febrero, de **Administración Electrónica** del Departamento de Justicia y Administración Pública y las modificaciones realizadas en el DECRETO 55/2020, de 21 de abril, de segunda modificación del Decreto de Administración Electrónica.

Componentes de la infraestructura

En este apartado se describe la funcionalidad de aquellos **componentes de Platea que son objeto del contrato de mantenimiento.**

Platea Tramitación

El **Modelo de Administración Electrónica del Gobierno Vasco** está orientado a la transformación de la prestación de servicios, reinventando y digitalizando los servicios prestados al ciudadano y a las empresas, agilizando la gestión interna de la Administración General de la Comunidad Autónoma y sus Organismos Autónomos, mejorando la calidad de la información ofrecida y facilitando nuevos canales y formas de interacción entre la Administración y la Sociedad.

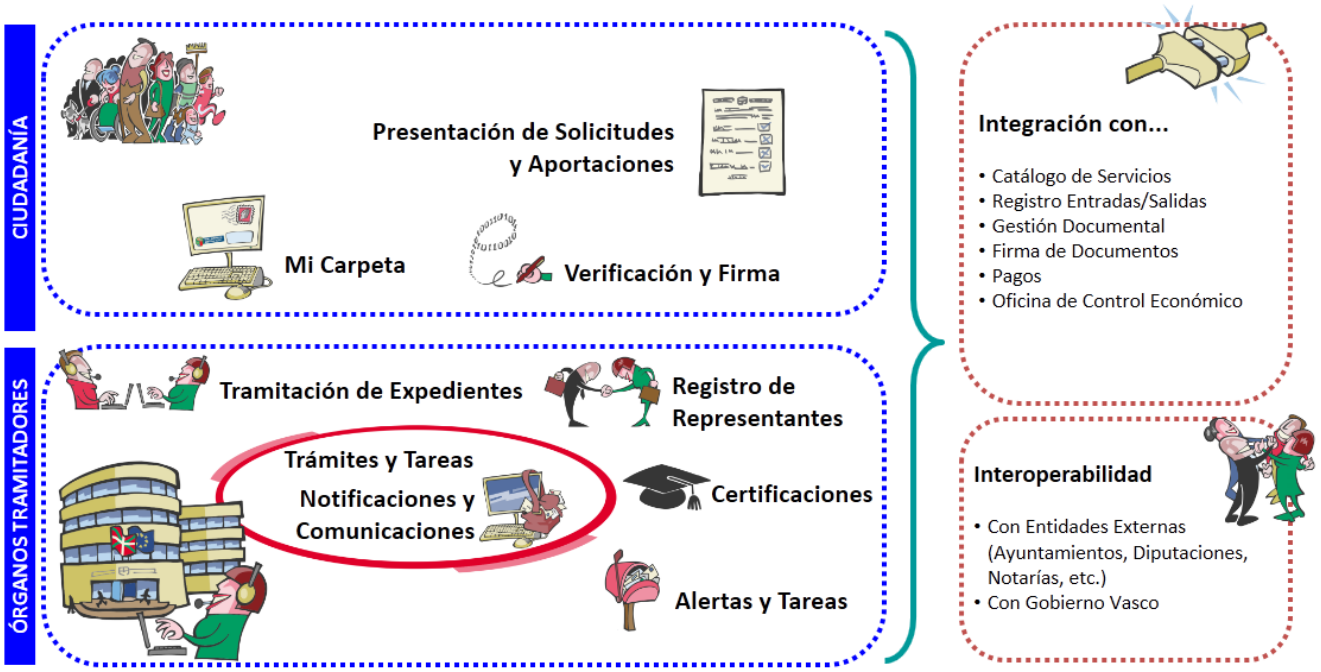
Platea Tramitación se constituye como la infraestructura técnica común para la implementación de la administración electrónica, permitiendo racionalizar las infraestructuras de tramitación y servicios electrónicos, siendo el soporte principal para el cumplimiento de los derechos y garantías consignados en Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como del resto de normativas y procedimientos legales vigentes.

El objetivo de la infraestructura de tramitación telemática es dotar a los sistemas informáticos, y en concreto a los destinados a automatizar la tramitación de procedimientos administrativos, de una serie de piezas software que facilitan elementos de uso común dentro de la tramitación (recepción de documentos, firma electrónica, archivo, registros) tanto en la parte de la tramitación que corresponde a la administración, como en la parte que corresponde a los interesados. Además, se trata de facilitar la puesta en marcha de trámites telemáticos y de completar la visión de la ciudadanía con: el acceso a sus documentos, las notificaciones, los pagos y las certificaciones. El interesado puede interactuar a la vez que consulta la situación de sus expedientes.

Los sistemas de infraestructura de tramitación telemática permiten ofrecer a la ciudadanía una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier departamento u organismo público del Gobierno Vasco, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, establecidas en el Modelo Básico de Tramitación del Gobierno Vasco, y facilitando a la ciudadanía los medios para comunicarse con la Administración en el transcurso de la tramitación de sus asuntos.

La infraestructura permite distintos modelos de uso de manera que, de forma complementaria con otras aplicaciones, o mediante el uso de la herramienta **Tramitagune,** permite la tramitación electrónica de los expedientes del Gobierno Vasco.

En el esquema siguiente se refleja las funcionalidades que ofrece la infraestructura Platea Tramitación.



De acuerdo con lo anterior, la plataforma provee a las distintas aplicaciones del Gobierno Vasco de los sistemas necesarios para la digitalización de los procedimientos administrativos, en cuatro grandes ámbitos:

1. Ciudadanía
2. Tramitadores
3. Integración
4. Interoperabilidad

Ciudadanía

En el ámbito de la ciudadanía se contemplan 3 partes:

1. Presentación de Solicitudes y Aportaciones
2. Mi Carpeta
3. Verificación y Firma

Presentación de Solicitudes y Aportaciones

La infraestructura PLATEA Tramitación ofrece el escenario de Proceso de Presentación de Solicitudes (PPS) que permite de una forma homogénea el envío de una solicitud de inicio de un procedimiento administrativo, tanto por canal electrónico como por canal presencial. Del mismo modo, la Presentación Formal de Documentos (PFD) permite aportar un documento al expediente posteriormente al envío de la solicitud. Estos escenarios engloban las siguientes acciones:

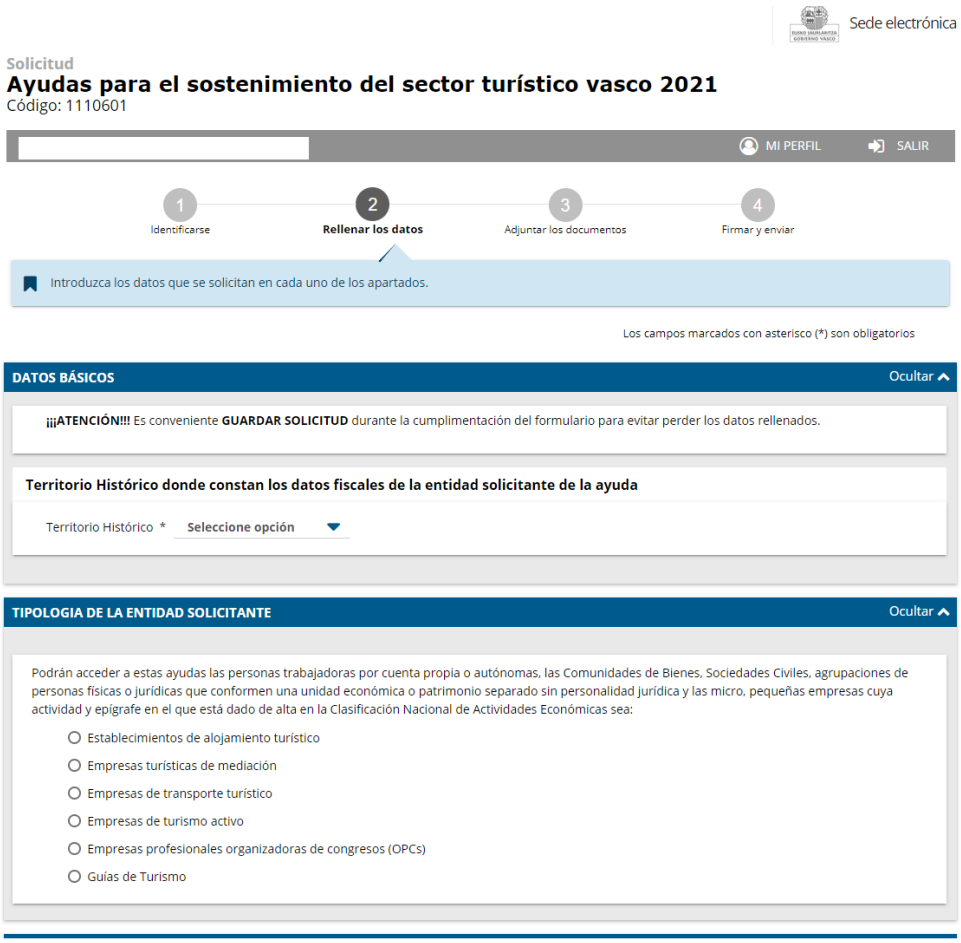
1. Validar la Solicitud
2. Actualizar las firmas digitales de los documentos anexos, si procede para su verificación y conservación a largo plazo
3. Almacenar de la solicitud/aportación y de los documentos anexos (y sus firmas) en el Sistema de Gestión Documental de Gobierno Vasco.
4. Registrar de entrada de la solicitud/aportación y de los documentos adjuntos
5. Almacenar la información en el Repositorio de Expedientes Electrónicos (REE) de PLATEA Tramitación en caso de que el procedimiento sea modelo A o B

6. Informar a Mi Carpeta, si procede
7. Enviar un mensaje al buzón correspondiente para su gestión posterior
8. Finalmente, devolver al ciudadano la información de la solicitud almacenada con la información de registro

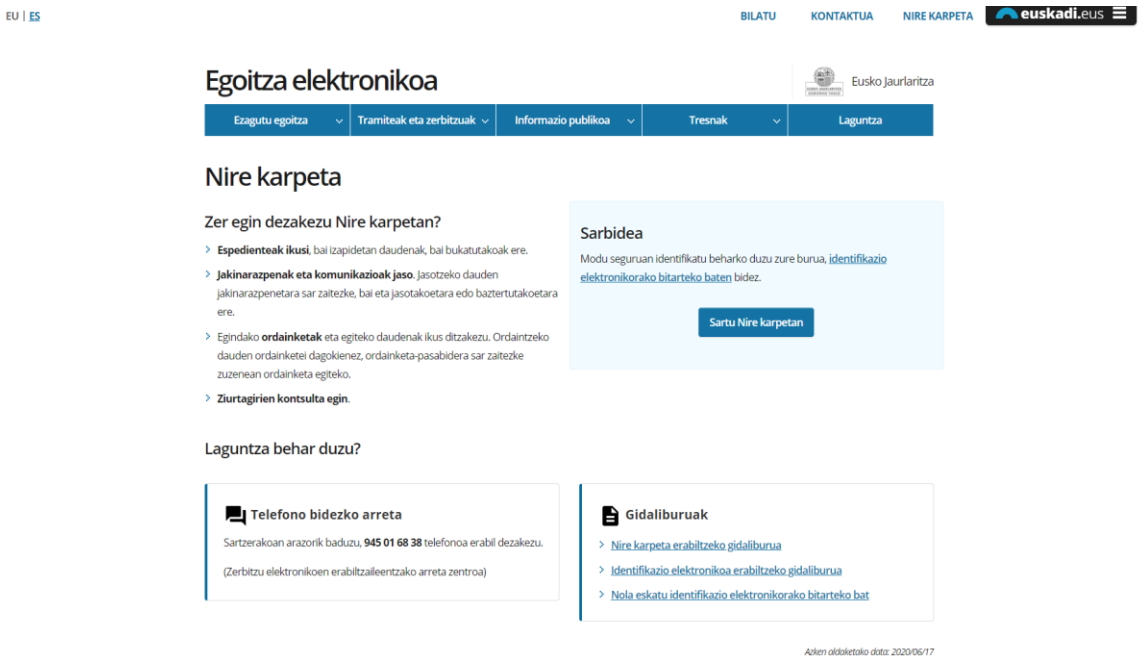
El **«Toolkit de Formularios»** es la herramienta propia de la infraestructura PLATEA Tramitación que permite estandarización, simplificación y normalización del Proceso de Presentación de Solicitudes y de Presentación Formal de Documentos de un procedimiento a la Administración. Haciendo uso del sistema «Toolkit de Formularios» se permite la entrada de una solicitud de inicio de un procedimiento tanto por el canal electrónico como por el canal presencial.

Existen dos opciones de utilización del Toolkit de Formularios:

1. Utilizar la interfaz gráfica del «Toolkit de Formularios» para la presentación de solicitudes y la aportación de documentación a la Administración por parte del ciudadano. Esta interfaz hace posteriormente uso de las utilidades del Toolkit.
2. Hacer uso de las utilidades del «Toolkit de Formularios», que son un conjunto de servicios que ayudan a construir y entregar la información al Proceso de Presentación de Solicitudes (PPS) y de Presentación Formal de Documentos (PFD). Los aplicativos externos deben construir sus propias interfaces para la cumplimentación y envío de la solicitud a la Administración.



Mi Carpeta



Mi Carpeta es el lugar dentro de la **sede electrónica de euskadi.eus** donde la ciudadanía puede gestionar los expedientes y certificaciones con la Administración. Permite interactuar, tal y como se haría presencialmente en cualquier ventanilla de la Administración, en las siguientes materias:

1. Acceder a la información de los expedientes
2. Recibir notificaciones/comunicaciones enviadas por la Administración Pública
3. Realizar pagos a la Administración
4. Recoger certificaciones electrónicas emitidas por la Administración
5. Interactuar con la Administración durante la tramitación de los expedientes:
    - Aportación de documentación
    - Subsanación de documentación requerida
    - Modificación del domicilio de notificación/comunicación
    - Modificación de los datos de aviso: sms y email
    - Desistimiento de la solicitud
    - Solicitud de renuncia
    - Presentación de alegaciones
    - Presentación de recursos

Tramitadores

Modelo básico de tramitación (MBT) y MBT Transversal

La tramitación de expedientes se sustenta en el Modelo Básico de Tramitación (MBT) que:

- Constituye el esquema de referencia y marco básico sobre el cual construir y estandarizar la tramitación de los procedimientos del Gobierno Vasco
- Define la información mínima común a los diferentes procedimientos y expedientes, con una triple visión: la del ciudadano, la del gestor y la del tramitador de los expedientes
- Agrupa los procedimientos administrativos con características similares en familias y, define y establece para cada una de ellas la información mínima común (fases, trámites, datos).

Tramitación de Expedientes

La Tramitación de Expedientes consta de las siguientes utilidades:

1. Repositorio de Expedientes Electrónicos
2. Trámites y Tareas
3. Cliente de Tramitación
4. Interfaz de Servicios
5. Tramitagune (explicado en apartado posterior)

El Repositorio de Expedientes Electrónicos (REE) es el conjunto de carpetas electrónicas de los expedientes en PLATEA Tramitación.

El REE contiene la información de todos los expedientes (en los modelos A y B de PLATEA Tramitación), se hayan tramitado en papel o en electrónico, o una combinación de ambos.

Es el sistema responsable de la custodia de toda la información de los expedientes tramitados ya que entre sus funciones se encuentran:

- Información básica del expediente como fechas de inicio y fin, responsable, personas físicas o jurídicas implicadas, documentos, etc.
- Almacenar el historial de toda la tramitación, tanto trámites y tareas realizadas como anuladas

Trámites y Tareas

La tramitación de un procedimiento se descompone en:

- **Trámite**: Conjunto de actividades o tareas desarrolladas secuencialmente por un tramitador
- **Tareas**: Unidades de tratamiento elementales en las que se descompone un trámite. Están asociadas a acciones concretas

Cliente de Tramitación

Es el Gestor de Expedientes Genérico de la infraestructura PLATEA Tramitación, que ofrece a cualquier Departamento, mediante la utilización de Tramitagune, o integrado con otras aplicaciones, la posibilidad de tramitar expedientes de sus procedimientos.

El Cliente de Tramitación se define como la interfaz del tramitador que le permite acceder a la información de un expediente en tramitación. Muestra, para cada expediente, información sobre las tareas en curso, las actuaciones pendientes de realizar por el interesado y otros tramitadores, la lista completa de posibles tareas a realizar en el expediente, el histórico de tareas realizadas en ese expediente, etc.

Interfaz de Servicios

Es la agrupación de trámites electrónicos disponibles para cualquier Departamento que quiera incorporar dicha tramitación a su Gestor de Expedientes de BackOffice.

La Interfaz de Servicios se define como la **interfaz de servicios web** de acceso a todos servicios de tramitación electrónica de PLATEA Tramitación y permite la publicación y consulta de notificaciones, la generación de firmas, en general el acceso a todos los servicios que ofrece la infraestructura PLATEA.

Certificaciones

Las personas físicas y jurídicas podrán solicitar en euskadi.eus la expedición de certificaciones y elegir el soporte, en papel o electrónico, de su emisión.

El Sistema de Certificaciones de PLATEA Tramitación permite la emisión de certificaciones a petición de los ciudadanos de forma automática (sin intervención de un tramitador) o manual.

Integración con otros Sistemas

Platea Tramitación es una infraestructura desarrollada en Java siguiendo una arquitectura orientada a servicios, utilizando una plataforma tecnológica unificada y compartida basada en la infraestructura de integración de Platea siguiendo los estándares de Seguridad del Gobierno Vasco.

De esta forma, dada la naturaleza de la funcionalidad que se ofrece, se integra con multitud de sistemas de información y otras infraestructuras entre las que destacan sistemas **también objeto del contrato de mantenimiento:**

- Sistema Horizontal de **Firma**
- Registro Electrónico de **Apoderamientos**
- **Tramitagune**
- Sistema general de **Interoperabilidad** del Gobierno Vasco

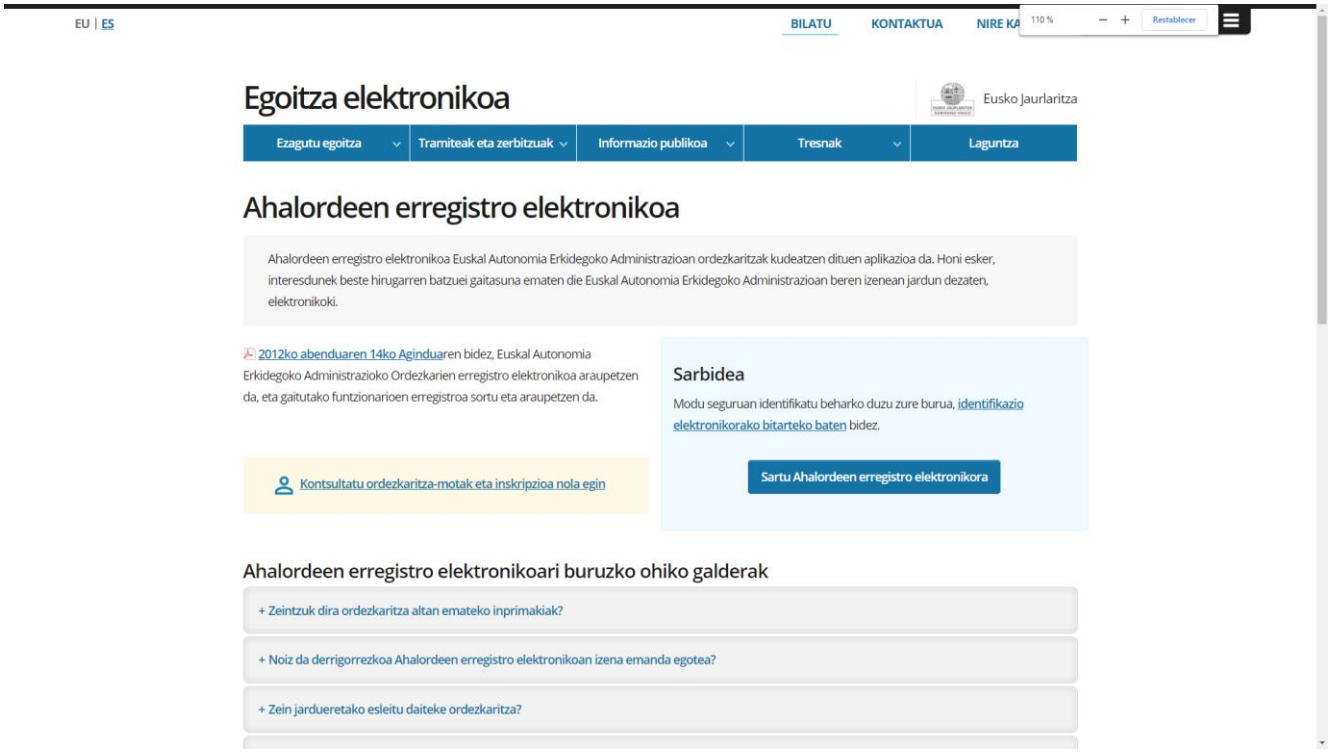
Además, se integra de manera importante con otros sistemas de información, que **NO son objeto de este contrato de mantenimiento:**

- Sistema de gestión documental corporativo, *dokusi*
- Platea Integración
- Xlnets
- Pasarela de Entidades Financieras
- Platea Web
- Gestor de Procesos **Masivos**
- Gestor de **Documentos Normalizados**
- Registro Electrónico de **Entradas / Salidas** del Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos

Registro Electrónico de Apoderamientos y Registro de Funcionarios Habilitados

El Registro electrónico de apoderamientos es la aplicación que gestiona las representaciones que las personas interesadas (representadas o poderdantes) otorgan a terceras personas (representantes o apoderadas) para actuar en su nombre, de forma electrónica, ante la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Se trata de una aplicación Java que se integra con la infraestructura Platea Tramitación y con aplicaciones de negocio, tanto en el ámbito de la ciudadanía como en el de la tramitación, para permitir la tramitación electrónica de expedientes mediante representaciones.



Punto único de concentración de notificaciones de las administraciones vascas

A finales de 2018, en el seno de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica CSAE, se acordó la constitución del Punto Único de notificaciones de la Administración General, proporcionado por la Secretaría General de Administración Digital de la Administración General del Estado (SGAD) que se conecta con los Puntos Únicos de cada Comunidad Autónoma CCAA (PUC-CCAA) de forma que se permita el acceso y comparecencia en un solo punto a las notificaciones y comunicaciones por parte de la persona interesada receptora de las mismas.

El Punto Único de Notificaciones para todas las Administraciones Públicas dispone de dos vías para la puesta a disposición de las notificaciones/comunicaciones a los ciudadanos:

- Interfaz web, proporcionada por Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General de la SGAD
- Interfaz de servicio web para grandes destinatarios (en adelante LEMA)

Se ha acordado en la CSAE que todos los PUC de las AAPP deben interoperar con el Punto Único provisto por la SGAD, con el fin de que las notificaciones puedan ofrecerse, de forma centralizada por sus dos interfaces.

De esta manera el Gobierno Vasco en el ejercicio de sus competencias, y en colaboración con las Diputaciones Forales, ha desarrollado e implantado **el Punto único de Concentración de las Administraciones públicas** de Euskadi. El acceso a las notificaciones del PUC se realiza a través de la aplicación de **Mi Carpeta**.

La aplicación es una aplicación JAVA albergada en un entorno dockerizado siguiendo el nuevo modelo de gestión TIC establecido en Batera.

El **sistema de notificaciones de la administración pública vasca - PUC de Euskadi** permite que los distintos sistemas de Notificación (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y otras entidades) publiquen sus notificaciones/comunicaciones permitiendo:

- Comparecencia de la persona interesada en el procedimiento administrativo
- Interfaz web única para las distintas administraciones públicas de Euskadi integrada con los interfaces web de las Entidades Locales y Diputaciones Forales utilizando el Single Sign On que proporciona el sistema de identificación de las Administraciones Vascas – Giltza.

- Interfaz de servicio web para grandes destinatarios
- Certificación de comparecencia (acuse o caducidad)
- Acceso a los datos y documentos de una notificación.
- Integración con el Punto Único de Notificaciones y con los Sistemas de Notificaciones de Órganos emisores de la administración pública vasca.

Sistema General de Interoperabilidad del Gobierno Vasco

La Ley 39/2015, reconoce el derecho de la ciudadanía a no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas. Para dar cumplimiento a este derecho el Gobierno Vasco ha formalizado convenios con diferentes Administraciones para recabar y ceder los datos con la Administración General del Estado, las Diputaciones Forales, los Ayuntamientos y otras Administraciones Públicas.

El Gobierno Vasco dispone de una infraestructura basada en un conjunto de aplicaciones Java, que le permite intercambiar datos y certificados requeridos a la ciudadanía y a las empresas e instituciones en la tramitación de los procedimientos administrativos en los que estos participan, evitando que la ciudadanía tenga que aportar certificados en papel y, al mismo tiempo, asegurando todas las garantías legales del procedimiento administrativo y la protección de los datos.

El sistema de Interoperabilidad del Gobierno Vasco tienes las siguientes características:

- Exposición o consumo de servicios web de transmisión de datos hacia o desde otras Administraciones.
- Gestión de autorizaciones de acceso a los servicios.
- Trazabilidad de las transmisiones de datos.
- Exposición de acuerdo de al modelo de seguridad del Gobierno Vasco de los servicios para su uso por parte de aplicaciones departamentales de gestión de expedientes.

En el momento actual se encuentran ya operativos diversos servicios de interoperabilidad tanto con otras Administraciones Vascas como con la Administración General del Estado y de forma intensiva se van añadiendo más servicios al sistema general de interoperabilidad.

En la situación actual se realizan intercambios de datos con:

- Organismos de la AGE, a través de la plataforma de intermediación de la Secretaría General de Administración General del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital → http://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd
- Diputaciones Forales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa
- Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Donostia y Bilbao
- Resto de ayuntamientos de todos los territorios históricos a través de las Diputaciones Forales.

Los servicios disponibles en la actualidad tanto cuando el Gobierno Vasco es el cedente como cuando es cesionario de los datos, así como los convenios que les dan soporte legal están publicados en la URL:

https://nisae.izenpe.eus/contenidos/informacion/nisae/es_def/adjuntos/NISAE_erabilgarri_zerbitzuak-servicios_disponibles.pdf

Las transmisiones de datos que permite esta plataforma son aquellas en las que el **Gobierno Vasco es cedente o cesionario de datos**.

Por otra parte, para permitir la cesión y el acceso a datos por parte de otras Administraciones públicas vascas no dependientes del Gobierno Vasco, en colaboración con Izenpe, forma parte del mantenimiento objeto de contratación la plataforma de intermediación operativa que da soporte al Nodo **NISAE (Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi)**.

La aplicación del nodo aprovecha al máximo la infraestructura ya existente en el Gobierno Vasco, pero desacoplándola de Platea, y evolucionándola para permitir su utilización por parte de toda la Administración Vasca, tanto en su rol de cedentes como de cesionarios de información.

Es objeto de mantenimiento de este contrato la infraestructura que da soporte al núcleo del negocio de NISAE, denominado "**módulo de intermediación operativa**". una aplicación informática que da soporte a la cesión o consumo de datos con otras Administraciones Públicas. Ofrece un interfaz de servicios web normalizados que permite garantizar el escrupuloso cumplimiento de las normativas de protección de datos en general y la Norma Técnica de Interoperabilidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad "*Protocolos de Intermediación de Datos*" en particular.

La Intermediación Operativa es el proceso mediante el cual NISAE hace llegar a los Requirentes los servicios de información de los Emisores que los primeros han solicitado y en los que intermedia NISAE.

Para llevar a cabo este proceso, NISAE:

- Gestionará los Cesionarios y Requirentes según las condiciones establecidas por cada Cedente.
- Asegurará la integridad y la confidencialidad de la información intercambiada a través de los mecanismos correspondientes.
- Mantendrá la traza de todas las peticiones y respuestas.

Los Cesionarios / Requirentes podrán consumir los servicios de intermediación de NISAE en dos modalidades: Automática y Manual.

En modalidad automática los sistemas informáticos de los Requirentes se conectan con los sistemas informáticos de NISAE, los cuales, a su vez, se conectan con los sistemas informáticos de los Emisores, sin que en ningún momento intervenga ningún usuario de cualquiera de las tres entidades.

En la modalidad Manual los usuarios de las entidades Cesionarias acceden a los servicios de intermediación a través de una aplicación de NISAE, la cual, por otra parte, se conecta con los sistemas informáticos de los Emisores al igual que en la modalidad Automática.

Tramitagune

Tramitagune es la **aplicación horizontal puerta de entrada de la tramitación electrónica**, tanto de los procedimientos a instancias de la Administración como a instancias de la ciudadanía, en la que encontramos los expedientes electrónicos agrupados por familias de procedimientos (ayudas, becas y subvenciones, registros, certificaciones, actuaciones administrativas, interacción ciudadana…).

Tramitagune también constituye, desde el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de julio de 2014 la aplicación en la que se ejecuta **cualquier solicitud o consulta interna** en la Administración General, sus Organismos Autónomos y entes de su sector público de la red administrativa.

La aplicación facilita una **gestión integral** de los expedientes y permite, a aquellas personas con el perfil requerido en cada centro orgánico, el envío desde Tramitagune al **archivo electrónico** de los expedientes cerrados.

El Escritorio de Tramitagune, entrada común para la tramitación electrónica en la intranet del Gobierno Vasco, es una **herramienta modular abierta, viva, configurable, flexible y ágil** que ofrece la posibilidad de variar sus objetivos y alcance en cualquier momento y se adapta a las necesidades cambiantes de la Administración. Permite la personalización del área de trabajo, de forma que cada persona puede configurar de manera sencilla sus escritorios personales de trabajo con los recursos que le interesen.

- Mejora y simplifica el acceso a los recursos y herramientas de tramitación electrónica.
- Mejora la productividad en la tramitación y gestión de expedientes.
- Proporciona diferentes visiones de la tramitación dependiendo del perfil de usuario/a.
- Mejora la comunicación y facilita el trabajo.

En el Modelo de Administración Electrónica, el Escritorio de Tramitagune se ubica como elemento intermedio entre las personas que trabajan en esta Administración y los destinatarios de los servicios y productos del Gobierno Vasco: la ciudadanía, y explota los datos y la información de las diversas herramientas de la Plataforma Común para la Administración Electrónica permitiendo la toma de decisiones y una gestión basada en datos, lo cual es la base de la planificación estratégica y evaluación de las políticas públicas, imprescindibles para la transparencia, la participación ciudadana y, en definitiva, del Buen Gobierno.

Actuaciones Administrativas

La aplicación "**Tramitagune - Actuaciones Administrativas**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los siguientes procedimientos:

- **Disposiciones normativas de carácter general.**
- **Negocios bilaterales no contractuales** (Encomiendas de Gestión, convenios, protocolos, contratos-programa)

- y todos los **actos administrativos** incluidos planes estratégicos de Gobierno, convocatorias de ayudas, becas y subvenciones, ayudas nominativas y directas. Se incluye cualquier Decreto, Resolución, Orden y Acuerdo de Consejo de Gobierno.

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, en cada caso, de acuerdo con la normativa vigente que regula el procedimiento de que se trate y su Modelo Básico de Tramitación.

Autorizaciones

La aplicación "**Tramitagune – Autorizaciones**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de las autorizaciones del Gobierno Vasco.

Las autorizaciones son una clase de acto administrativo mediante el cual se permite a una o varias personas físicas o jurídicas llevar a cabo alguna **actuación sometida a control administrativo, cuya realización estaría prohibida sin la autorización correspondiente**. Proceden de una autoridad administrativa que ostenta la competencia sustantiva para dictar la autorización, y su tramitación exige la observancia de un procedimiento administrativo. El procedimiento de autorización, en general, se atiene a lo regulado por la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común. Además, hay que considerar las diferentes normas sectoriales reguladoras de los distintos procedimientos.

Ayudas, Becas y Subvenciones

La aplicación "**Tramitagune – Procedimientos de Ayudas, Becas y Subvenciones**" es una herramienta informática diseñada para la gestionar los expedientes de esta familia de procedimientos.

El módulo de ayudas de Tramitagune nació a partir de un proyecto previo denominado "tramitación de ayudas desarrollo cero llave en mano" el cual se enfocaba a la reingeniería y análisis de la familia de ayudas y subvenciones, teniendo como marco de referencia el Modelo Básico de Tramitación de dicha familia. En dicho proceso se estudiaron las diferentes tipologías de ayudas existentes buscando los elementos comunes de cada una de ellas. Fruto de todo este trabajo, se diferenciaron las ayudas en dos tipologías:

- **Concursales**
- **No Concursales**

Estableciéndose para cada una de ellas los elementos diferenciadores. Todas las diferencias se plasmaron en la infraestructura de PLATEA tramitación, creándose para cada tipología los flujogramas y la lógica de desarrollo, permitiendo a cualquier procedimiento englobarse en alguna una de las posibles identificadas. Además, en PLATEA Web, se diseñó y mecanizó una ficha de ayudas que permite a la ciudadanía, ver cada ayuda, indistintamente de su tipología y del departamento al que pertenece, con el mismo formato y, además, desencadenar la tramitación telemática desde esta plantilla o descargarse los documentos tipo de cada ayuda para entregarlos en el ámbito presencial. Debido a que PLATEA tramitación solo tiene en cuenta elementos propios de cualquier procedimiento, sin tener en cuenta a la familia a la cual pertenece, se ha creado una gaveta o marco visual de expedientes donde se reflejen los expedientes por procedimiento, así como la fase y estado de cada uno de ellos. Como resultado de dicho análisis, y dando respuesta a todas las necesidades detectadas, actualmente el módulo de ayudas de la aplicación Tramitagune permite la tramitación de expedientes de dicha familia.

Comunicaciones a la Administración

La aplicación "**Tramitagune – Comunicaciones**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de las comunicaciones al Gobierno Vasco.

Incluye los servicios cuyo objeto se limita a la **comunicación a la Administración de actuaciones o actividades por parte de terceros**, ya sean personas físicas o jurídicas.

Denuncias y Sanciones

La aplicación "**Tramitagune - Denuncias y Sanciones**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los siguientes procedimientos:

- **Sanciones por responsabilidad patrimonial.**
- **Sanciones Económico Administrativas** ante el Tribunal Económico Administrativo de Euskadi.

- **Denuncias.**
- **Sanciones no disciplinarias**
- **Sanciones disciplinarias**

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, en cada caso, de acuerdo con la normativa vigente que regula el procedimiento de que se trate y su Modelo Básico de Tramitación

Inspecciones

La aplicación "**Tramitagune – Inspecciones**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los expedientes de las actuaciones de inspección programadas (campañas de inspección, redes de alerta, etc.), que gestionan todos los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco.

El procedimiento de inspección, en general, se atiene a lo regulado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Dentro de este ámbito de actuaciones de inspección programadas se incluyen, también, aquellas actuaciones de inspección programadas que NO requieren de una inspección "in situ" de un agente inspector, sino que dicha actuación de inspección puede ser llevada a cabo por medio de documentación aportada por los responsables de la actividad a inspeccionar por requerimiento de la Administración.

Interacción con la ciudadanía

La aplicación "**Tramitagune - Interacción con la ciudadanía**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los siguientes procedimientos:

- **Buzón de información general, quejas, sugerencias y agradecimientos**
- **Solicitud de acceso a la información pública**
- **Registro electrónico de propósito general**

Procesos internos

La aplicación "**Tramitagune - Procesos internos**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación de los siguientes procedimientos:

- Las **comunicaciones interadministrativas e interadministrativas** establecidas en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de Julio de 2014 por el que se ordena la forma de tramitación electrónica de tres tipos de comunicaciones intra-administrativas e inter-administrativas con determinados órganos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Las **circulares, instrucciones y órdenes de servicio** establecidas en el Acuerdo de Consejo de Gobierno correspondiente.

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, de acuerdo con la normativa vigente y el Modelo Básico de Tramitación.

Reclamaciones

La aplicación "**Tramitagune – Reclamaciones**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los siguientes procedimientos:

- **Reclamaciones por responsabilidad patrimonial**.
- **Reclamaciones Económico- Administrativas** ante el Tribunal Económico-Administrativo de Euskadi.

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, en cada caso, de acuerdo con la normativa vigente que regula el procedimiento de que se trate y su Modelo Básico de Tramitación.

Recursos administrativos

La aplicación "**Tramitagune – Recursos**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los recursos administrativos del Gobierno Vasco.

Los recursos administrativos son **actuaciones de los particulares en los que se solicita de la Administración la declaración de nulidad o la anulación de una resolución administrativa o de un acto de trámite**, si éstos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, porque no se consideran acordes con el ordenamiento jurídico o porque están viciados de desviación de poder. Un particular podrá presentar de manera presencial o telemática un recurso de alzada o potestativo de reposición ante la Administración.

Registros

La aplicación "**Tramitagune – Registros**" es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los Registros del Gobierno Vasco.

Se entiende por Registro el procedimiento mediante el cual se procede finalmente y sin que medie una prueba de acreditación ni examen (se excluyen los carnets y licencias que requieren exámenes), a la inscripción de un acto registral en un Registro Administrativo o Jurídico público de carácter oficial.

Los Registros pueden tener carácter administrativo o jurídico y se configuran como servicios públicos de funcionamiento gratuito para los ciudadanos y ciudadanas y las entidades interesadas en acceder al mismo. La inscripción registral, sin embargo, está normalmente sometida a tasa o precio público regulado.

Los registros tienen, entre otras, las funciones de **calificar, inscribir y certificar los actos** que deban acceder al Registro y dar publicidad de los actos inscritos:

- Gestión registral de actos inscribibles: altas, bajas o cancelaciones de actos.
- Cada persona física o jurídica registrada supone la apertura de una hoja registral junto con un protocolo en el que se depositan cuantos documentos se hayan generado en relación con la misma.
- La inscripción de un acto registral constituye un expediente, de forma que un asiento del registro puede tener asociados varios expedientes.
- Finalmente, los asientos podrán contener, además de inscripciones registrales, anotaciones provisionales, preventivas y Notas marginales.
- Publicidad registral: emisión de Nota informativa, copia simple o compulsada de los asientos y de la documentación depositada en el registro, exhibición de los asientos registrales y emisión de certificados del contenido de los asientos de la hoja registral, ya sean sucintos o literales.

Entorno tecnológico

Se inventaría a continuación brevemente el entorno tecnológico los sistemas de información / aplicaciones **en producción** objeto del contrato de mantenimiento y que se han descrito funcionalmente en el apartado anterior.

No obstante, como es lógico, durante la prestación del servicio la lista inicial de sistemas de información incluidos en el ámbito del contrato podrá verse modificada por diversos motivos, entre otros, por ejemplo:

- Incorporación de nuevas aplicaciones o de otras ya existentes en la actualidad en el ámbito de la Plataforma Platea, surgida por nuevas necesidades del Gobierno Vasco, en concreto, las de las Direcciones de Tecnologías de la Información y la Comunicación y de Atención a la Ciudanía y Servicios Digitales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.
- Las que surjan de los trabajos de migración de aplicaciones obsoletas.

A las nuevas aplicaciones que se incorporen a este contrato de mantenimiento se le aplicarán las mismas condiciones de funcionamiento del servicio requerido y descrito en este pliego.

Todas las aplicaciones han sido desarrolladas o se desarrollarán siguiendo los estándares tecnológicos del Gobierno Vasco vigentes en cada momento.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	Nº DE APLICACIONES	CÓDIGO	TECNOLOGÍA	VERSIONES
Platea - Tramitagune	**26**	**R02, X43, Y52**	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Toolkit de Formularios	1	X43K	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Mi carpeta	2	X43N, R02N	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Registro de Apoderamientos	1	X43A	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Tramitagune	2	Y52B, X43V	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Catálogo de configuración de procedimientos	1	X43D	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Sistema de Registro Electrónico	1	R02E	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Sistema Horizontal de Firma	2	X43F, X43FA	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Sistema de notificaciones	1	R02O	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Repositorio del sistema de Consulta	1	R02R	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Pasarela de Interoperabilidad con ANCERT	1	R02L3	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Repositorio de Documentos Electrónicos	1	R02G	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Repositorio de Expedientes Electrónicos	1	R02T	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Motor de tramitación	1	R02H	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Servicios de Tramitación	1	R02W	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Orquestador de servicios	2	R02Z , X43S	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Utilidades comunes y esquemas	1	R02S	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Consola técnica de gestión	1	X43Y	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Sistema general de interoperabilidad	2	X53JS, X53JI	J2EE	Weblogic 10.3.6 y Oracle 12c
Sistema de indicadores	2	R02TBI, R02TO	OBIEE Y J2EE	Obiee 11.1.1.9.1 y Oracle 12c
PUC - Punto Único de Conecentración de Euskadi	**1**	**AB95A**	**J2EE**	**Tomcat 9.0.37 y Oracle 12c**

En el ámbito de la línea de trabajo de consultoría funcional y el soporte a la digitalización de servicios, se ofrecen a continuación datos cuantitativos de los procedimientos en los que se han realizado trabajos de reingeniería, configuración o parametrización completa para su configuración en la infraestructura de Platea – Tramitagune **durante el 2020**.

Departamento / Organismo	Familia	Número de procedimientos
Seguridad	Comunicación	1
	Sanciones	1
	Consultas internas	1
	Autorización	1
Cultura y política lingüística	Registro	4
	Sanciones	1
	Autorización	3
	Ayudas	1
	Comunicación	5
Gobernanza pública y Autogobierno	Autorización	3
	Registro	10
	Ayudas	5
	Otros procedimientos	19
Empleo y Políticas Sociales	Ayudas y subvenciones	1
	Comunicación	1
Trabajo	Denuncias	1
	Certificaciones	4
	Comunicación	1
Turismo, Comercio y Consumo	Ayudas	5
Salud	Sanciones	2
Lehendakaritza	Ayudas	1
Unibasq	Certificaciones	5
	Ayudas	4
URA	Sanciones	3
Educación	Comunicación	1
	Certificaciones	1
Agencia vasca de la competencia	Denuncias	1
	Sanciones	2
Osalan	Autorización	1
Lanbide	Ayudas	1
IVAP	Recursos	4
Emakunde	Comunicación	1
Vivienda	Registro	5
	Contratación	1
Desarrollo económico e Infraestructuras	Ayudas	8
	Autorización	8
TOTAL		**117**

Además, se han realizado tareas de reingeniería, soporte a la configuración y consultoría en otros **140 procedimientos** de diversos departamentos / organismos del Gobierno Vasco.

Requisitos del servicio

El objeto del presente Lote es la contratación **de los servicios de mantenimiento y evolución** del conjunto de aplicaciones descritas en el apartado anterior y que conforman **la infraestructura de Platea Tramitagune.**

En general, las actividades asignadas a la empresa adjudicataria **deberán ser realizadas en sus propias dependencias**. La empresa adjudicataria deberá disponer en sus dependencias las condiciones de ubicación, separación y seguridad necesarias para poder garantizar la confidencialidad en la prestación de los servicios de mantenimiento objeto del contrato de acuerdo a las políticas de seguridad y de protección de datos de EJIE.

Se describen las tareas a realizar en el ámbito del mantenimiento y evolución del conjunto de aplicaciones descritas en el apartado anterior y que conforman **la infraestructura de Platea Tramitagune**.

Las tareas a realizar en el ámbito del objeto de la contratación se pueden agrupar en las siguientes **líneas de servicio:**

- Gestión y administración del servicio
- Operación de negocio. Atención a consultas e incidencias y soporte de la infraestructura
- Consultoría funcional y soporte para la digitalización de servicios
- Mantenimiento Correctivo y Evolutivo
- Oficina de soporte técnico
- Gestión de calidad y pruebas

De acuerdo a lo establecido en las condiciones técnicas, **para la fase de prestación de servicio** deberá presentarse una propuesta de desglose de horas por línea de trabajo:

Descripción Perfil	Gestión del ANS		Consultoría Funcional		Mantenimiento Básico		Mantenimiento Evolutivo		Oficina Técnica		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe/a Proyecto											
Analista Funcional											
Analista Programador/a											
Programador/a											
Programador/a Junior											
TOTAL											

- (*) Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del servicio según la estimación del licitador, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante, al no tratarse de una contratación de horas de desarrollo.
- (**) Se deberán ofertar los perfiles indicados en la tabla y no otros.

Para facilitar la confección de la propuesta por parte del licitador se ofrece a continuación el número aproximado de horas dedicadas en 2020 al servicio por línea de trabajo. Esta información se proporciona como orientación preliminar, y en ningún caso se puede considerar esta distribución como vinculante. La distribución final de recursos por línea de trabajo dependerá de los encargos que el Gobierno Vasco anualmente haga a EJIE durante el período de prestación del servicio.

Línea de servicio	**Número de horas aproximado**

Gestión, Atención a consultas y soporte de incidencias, Mantenimiento Básico (Correctivo y Evolutivo/Adaptativo Pequeña Escala)	12.000
Mantenimiento Evolutivo (Evolutivo/Adaptativo Gran Escala) y Oficina Técnica	50.000
Consultoría funcional	4.000

Gestión y administración del servicio.

Las tareas de este grupo de actividades comprenden fundamentalmente la gestión de recursos que el proveedor adjudicatario deberá realizar para la ejecución de los mantenimientos sobre la infraestructura de Platea Tramitagune.

Esta línea de servicio englobará todas las tareas relacionadas con la Dirección del proyecto del proveedor y que estarán fundamentadas en la supervisión, control y seguimiento del servicio demandado. Podemos destacar las siguientes tareas:

- Supervisión y control de los recursos del grupo de trabajo del servicio del proveedor adjudicatario.
- Control de costes y esfuerzos. Estimación y registro del avance del servicio.
- Generación de propuestas para el incremento de la calidad.
- Elaboración de la documentación necesaria para las labores de seguimiento entre los que se incluirán los Informes de Control de Servicio (Informes de Seguimiento).
- Interlocución con la Dirección de proyecto en EJIE para
    - Comunicación formal de acuerdo a la organización del servicio establecida.
    - Presentación de los aspectos más destacados de la labor realizada.
    - Toma de decisiones que pueden condicionar el desarrollo del proyecto.
    - Gestión de los recursos asignados a cada línea de trabajo establecida en el servicio.
- Análisis de desviaciones y situaciones de gravedad dentro de la calidad, plazos y medios empleados.

El adjudicatario deberá dar acceso a las herramientas necesarias (las pondrá a disposición a EJIE, sin coste para EJIE) para que el responsable de EJIE pueda realizar en cualquier momento un control exhaustivo del servicio contratado en todas sus áreas.

Operación de negocio. Atención a consultas e incidencias y soporte de la infraestructura

Todas aquellas tareas, algunas normalizadas en base a procedimientos (rutinarias) y otras más informales, con un doble objetivo:

1. Que el rendimiento, estabilidad, escalabilidad y disponibilidad de la infraestructura sea correcto.
2. Los servicios proporcionados en el resto de líneas de trabajo definidas (Mantenimiento, Oficina Técnica y Consultoría) tengan un soporte estable que garantice el correcto funcionamiento de la infraestructura y la finalización adecuada de los proyectos abordados en el Mantenimiento.

De acuerdo al modelo de prestación de servicio descrito en el pliego, en el ámbito del **soporte y atención a incidencias y consultas**, las tareas a realizar serán las siguientes:

- Seguimiento continuo en la herramienta que da soporte al proceso de Gestión de Incidencias en EJIE, para recepcionar las incidencias actualizando el estado de las mismas.
- De acuerdo a la metodología establecida en los apartados siguientes, registrarlas en la herramienta Mantis para poder elaborar a partir de ella los informes y obtener los indicadores de control de ejecución del servicio correspondientes.
- Priorizar y asignar los resolutores de las incidencias atendiendo a las prioridades que establezca en cada momento la Dirección de proyecto en EJIE.

- Identificar y estudiar la incidencia, poniéndose en contacto con la persona usuaria si es preciso, solucionando el problema a la mayor brevedad posible.
- Resolver la incidencia, reportando en Mantis las acciones realizadas, la causa de la misma junto con toda la información necesaria de acuerdo a la metodología establecida.
- Analizar preliminarmente los cambios requeridos para la solución del problema y estimar su impacto, de acuerdo a las tareas establecidas en la línea de trabajo de mantenimiento correctivo.
- Documentación del cambio, registrándolo en la herramienta Mantis para que pueda ser abordado en el ámbito de la línea de servicio de mantenimiento correctivo.
- Ejecución y registro de pruebas de acuerdo al modelo de calidad establecido.
- Mantenimiento y modificando toda la documentación técnica, funcional y de usuario afectada.

En el ámbito del **Soporte técnico a usuarios**, dada la naturaleza de Platea Tramitación y la aplicación Tramitagune, el proveedor deberá colaborar en la prestación del **servicio de soporte y consultoría técnica y funcional a las personas usuarias** de la infraestructura. Para ello, las tareas a realizar serán:

- Registrar en Mantis la petición o consulta.
- Asignación de la persona encargada de analizar la petición.
- Estudio y resolución de la solicitud, encaminando la misma, si fuera necesario hacia la línea de trabajo correspondiente.
- Documentación detallada en Mantis de todas las acciones ejecutadas para resolver la consulta.
- Informar al responsable de EJIE y al peticionario de la resolución de la petición.

Dada la complejidad de la infraestructura de tramitación electrónica y su relación con el resto de plataformas horizontales del Gobierno Vasco, en esta línea de servicio de operación de negocio será necesario que el proveedor colabore con el resto de áreas de soporte de plataformas de la organización, al menos:

- Infraestructura de gestión de portales y contenidos de www.euskadi.eus, **Platea Web**
- Área de participación, transparencia y **Gobierno Abierto**.
- Pasarela de **Entidades Financieras**
- Nodo de intermediación de las Administraciones Públicas de Euskadi (**NISAE**)
- Plataforma de identificación y firma electrónica de las Administraciones públicas de Euskadi (**Izenpe**)
- Plataforma de **Integración** de Sistemas del Gobierno Vasco
- Infraestructura de **Gestión Documental - dokusi**

Los trabajos para realizar en esta línea se adaptarán en todo momento a los cambios que se aborden en el **proceso de transformación de la gestión TIC del Gobierno Vasco** de acuerdo a lo establecido por el **Decreto 36/2020** por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Consultoría funcional y soporte a la digitalización

Se detalla a continuación una descripción aproximada de las tareas incluidas en esta línea de trabajo.

- **Mejora de la digitalización** de los distintos procedimientos competencia de la Administración del Gobierno Vasco, para lograr mejorar la eficacia y eficiencia de la administración, trabajando sobre aspectos tales como la petición coherente de los documentos en las diversas fases del procedimiento, la utilización de los distintos medios de identificación y firma posibles para los diferentes colectivos así como la atomización de los procedimientos en objetos de tramitación, pensando claramente en los colectivos a los cuales van dirigidos y en la reducción de las cargas administrativas, tanto desde una visión ciudadana como desde el punto de vista de la tramitación dentro de la propia Administración
- **Estudiar, adecuar y difundir la digitalización** de los distintos procedimientos, apoyándose principalmente en el sistema informático Tramitagune, pero también con la infraestructura de servicios de Platea en su conjunto. El soporte para tal circunstancia deberá de tener en cuenta la lógica de tramitación (flujograma), la utilización óptima de todos los objetos disponibles en PLATEA-Tramitación y dokusi así como la parte de negocio (back-office) necesaria para hacer suyos sus procedimientos. Estas funciones se extienden a todas las familias identificadas y descritas anteriormente: ayudas, registros, autorizaciones, certificaciones, denuncias, reclamaciones, inspecciones, sanciones, actuaciones administrativas, … etc.

- **Fomentar la tramitación electrónica** de cualquier tipo de tramitación ya existente de cualquier familia de procedimientos incluida en el Modelo Básico de Tramitación (Ayudas y subvenciones, autorización y registro, comunicación, sanciones, denuncias y reclamaciones, etc.) de forma que se pueda mejorar la prácticamente finalizada digitalización de servicios en el Gobierno Vasco, permitiendo la implantación de una **Administración 100% digital**, consiguiendo una organización definitivamente sin papeles, alineada con el mundo digital que nos rodea.
- **Consultoría, impulso, análisis de viabilidad y seguimiento de proyectos de administración digital** junto con el personal responsable del Gobierno Vasco en este ámbito. Los esfuerzos se centrarán en las siguientes líneas de trabajo fundamentales:
  - Mejoras sobre los flujos de tramitación y procesos de digitalización de los procedimientos administrativos competencia de Gobierno Vasco, sus Organismos Autónomos y Entes Públicos, para los procedimientos normalmente iniciados a instancias de un interesado, como son los de las familias de Ayudas, Becas y Subvenciones, Registros, Reclamaciones, Denuncias, Autorizaciones y Comunicaciones.
  - Mejoras sobre los flujos de tramitación y procesos de digitalización para la emisión de certificaciones competencia de Gobierno Vasco, sus Organismos Autónomos y Entes Públicos.
  - Mejoras sobre los flujos de tramitación y procesos de digitalización de los procedimientos administrativos competencia de Gobierno Vasco, sus Organismos Autónomos y Entes Públicos, para los procedimientos que normalmente se inician a instancias de la Administración, como son los de las familias de Actuaciones Administrativas, Procesos Internos y Sanciones.
  - Mejoras sobre los flujos de tramitación y procesos de digitalización para las quejas, agradecimientos, peticiones de información, sugerencias, y peticiones de acceso a la información pública que obra en poder de la Administración, y que la ciudadanía, en el ejercicio de sus derechos, puede remitir al Gobierno Vasco.
  - Mejoras sobre el Registro Electrónico de Propósito General de la Administración del Gobierno Vasco
  - Propuestas de mejora para la plataforma tecnológica PLATEA, así como la aplicación efectiva de las otras nuevas funcionalidades proporcionadas por dicha plataforma, orientadas en cualquier caso a aumentar la eficiencia y eficacia de procesos de tramitación de expedientes y la mejora de la experiencia de utilización de las distintas aplicaciones que componen la infraestructura.
  - Identificación y propuesta de nuevos espacios de digitalización relacionados con la mejora del proceso de tramitación de expedientes.
  - Implantación de modelos de digitalización donde sea necesaria la relación de expedientes dentro de la propia Administración, pero también en el ámbito de la colaboración interadministrativa procurando la gestión coordinada entre las distintas Entidades que participan en la gestión del expediente administrativo.
  - Soporte a los proyectos de digitalización y evolución del Modelo Básico de Tramitación en las distintas familias. Mejoras y evolución de la Digitalización realizada en el ámbito de las familias contempladas en el MBT.
  - Configuración de procedimientos y formularios en la infraestructura de Platea realizando las tareas de asistencia técnica necesarias para la puesta en marcha e implantación de los procedimientos. El objetivo será siempre la cooperación con las Asistencias Técnicas departamentales de EJIE con el objetivo de que sean ellas, junto con los Departamentos implicados, las encargadas de realizar el mantenimiento y evolución posterior de dichas configuraciones.
- **Seguimiento y control de los contenidos publicados** en www.euskadi.eus de todas las ayudas, registros, autorizaciones, etc. del Gobierno Vasco utilizando las plantillas de publicación de fichas de procedimientos correspondientes proporcionadas por PLATEA Web.
- **Consultoría sobre el uso de la plataforma** PLATEA Tramitación, PLATEA Web y PLATEA Documental (dokusi) a nivel funcional y de usuario final. Los trabajos a realizar en este ámbito se realizarán de forma coordinada:
  - Con los trabajos para realizar en la línea de servicio de soporte a la operación del negocio.
  - Área de Soporte al Desarrollo de EJIE, encargada de la consultoría técnica para la utilización de las herramientas y plataformas del Gobierno Vasco
  - Área de Soporte a la operación del negocio del resto de plataformas corporativas del Gobierno Vasco, entre ellas, al menos:
    - Infraestructura de gestión de portales y contenidos de www.euskadi.eus, Platea Web
    - Área de participación, transparencia y Gobierno Abierto.
    - Pasarela de Entidades Financieras
    - Nodo de intermediación de las Administraciones Públicas de Euskadi (NISAE)

- Plataforma de identificación y firma electrónica de las Administraciones públicas de Euskadi (Izenpe)
- Plataforma de Integración de Sistemas del Gobierno Vasco
- Infraestructura de Gestión Documental

Mantenimiento correctivo y evolutivo

Esta línea de trabajo se divide en:

- **Mantenimiento correctivo**. Todos los sistemas de información en producción tienen una serie de defectos o errores poco visibles que con el paso del tiempo y su utilización son detectables. El proceso que lleva desde la detección hasta su resolución final es lo que denominamos mantenimiento correctivo.
- **Mantenimiento Evolutivo** (Nuevos desarrollos). La infraestructura Platea Tramitagune lleva varios años desarrollada, pero dada su extensión y utilización, así como la necesaria actualización de los distintos componentes por motivos funcionales o tecnológicos, es preciso realizar modificaciones tanto técnicas como funcionales. Esta línea de trabajo incluye también el denominado Mantenimiento Adaptativo, que incluye las modificaciones de software necesarias por cambios en el entorno tecnológico de la infraestructura o por cambios normativos derivados de modificaciones en la legislación vigente.

En el ámbito del mantenimiento evolutivo se contempla el desarrollo de nuevas funcionalidades o evolución de las existentes en el ámbito de las actuaciones que se aborden con cargo los **fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**.

Todos los cambios se registrarán y catalogarán en la **herramienta de gestión de peticiones de servicio, Mantis**, de acuerdo a esta división y siguiendo lo descrito en los apartados correspondientes de este pliego.

Las principales funciones a realizar en esta línea de servicio son:

- Corregir de manera eficiente y rápida todos los posibles errores producidos en el entorno de explotación y que alteran el desarrollo normal del trabajo de usuario
- Identificar los cambios funcionales descritos para generar nuevos desarrollos o nuevas funcionalidades de pequeño alcance en las infraestructuras
- Proponer cambios que reflejen un salto de calidad en los sistemas
- Implantación de las modificaciones derivadas de los cambios normativos y de las nuevas funcionalidades aceptadas por EJIE.
- Ampliación de utilidades disponibles realizando procesos de integración y colaboración con sistemas de información corporativos u horizontales del Gobierno Vasco o de entidades externas

Las actividades englobadas en este apartado comprenden:

- Detección y estudio de errores de funcionamiento
- Informar de nuevos requerimientos o peticiones de mejora.
- Documentar convenientemente la solicitud del cambio.
- Análisis funcional y técnico de los cambios, resolver y estimar el impacto.
- Planificar conjuntamente con los responsables funcional y técnico de la Infraestructura de EJIE las peticiones (corto/medio/largo plazo).
- Asignar resolutores.
- Realizar informes de control y seguimiento.
- Realizar informe de cambios.
- Colaborar en la implantación de los cambios.
- Realizar la documentación de la resolución del cambio, manteniendo la documentación técnica, funcional y de usuario establecida en los apartados correspondientes de este pliego.
- Realización de correcciones o cambios de corto alcance
- Planificación y realización de pruebas de acuerdo a la metodología de calidad establecida
- Implantación en los entornos de desarrollo, pruebas y producción de EJIE.
- Elaboración de documentación para los traspasos a los entornos de pruebas y producción de EJIE
- Establecer el calendario de las implantaciones con el usuario
- Servir de interlocutor con el área de Gestión de Cambios y Despliegues de EJIE

Son objeto también de esta línea de trabajo las actividades necesarias para la realización de **formación a usuarios** técnicos y finales de la infraestructura. Las tareas incluyen:

- Colaboración en la elaboración e incluso ejecución de los planes de formación a usuarios tanto informáticos (Asistencias técnicas de los Departamentos del Gobierno Vasco) como usuarios finales, personal público de la Administración del Gobierno Vasco
- Realización de material divulgativo y de formación, incluyendo documentos, manuales, presentaciones multimedia y todo aquello que la Dirección de proyecto de EJIE determine con el objeto de facilitar la formación de los usuarios o la gestión de los cambios funcionales introducidos con los mantenimientos realizados.

Oficina de Soporte Técnico

La infraestructura de Platea es una aplicación crítica para el Gobierno Vasco. Además, la aplicación Tramitagune es una aplicación que utilizan diariamente más de 2.000 empleados públicos. El adjudicatario del servicio, a lo largo del plazo de ejecución del contrato acordará con la Dirección de proyecto de EJIE los distintos proyectos a abordar en esta línea de trabajo. Para la prestación del servicio se seguirá el mismo modelo de funcionamiento de las líneas de trabajo de mantenimiento correctivo y evolutivo y que se describen en este pliego.

Dichos proyectos deberán tener en cuenta aspectos como:

- Estándares y herramientas de seguridad definidas e implantadas en EJIE, siguiendo la estrategia y normativa establecida en el ámbito de la **ciberseguridad**.
- Estándares y actuaciones establecidas en el nuevo **modelo de gestión TIC del Gobierno Vasco**, establecido en el Decreto 36/2020 por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- **Plan de Continuidad de negocio de aplicaciones en Batera**.
- **Evitación de la obsolescencia tecnológica** de las herramientas Hardware y Software utilizadas en la infraestructura.
- **Evolución tecnológica** de los sistemas de EJIE en los que se alberga la infraestructura. Una vez concluida la migración de las infraestructuras al nuevo CPD Batera de Convergencia del Gobierno Vasco, habrá que abordar la evolución que surja en los proyectos que EJIE está acometiendo en el ámbito del nuevo modelo de gestión TIC.
- Disponibilidad de **nuevas infraestructuras** cuyo uso mejore el rendimiento o amplíe las funcionalidades de la infraestructura.
- Evolución orientada a una **plataforma de microservicios** que permita actualizar la infraestructura y adaptarla al nuevo entorno **cloud** de Batera.
- Evolución tecnológica para promover la **utilización de la infraestructura por parte de nuevas entidades** o la compartición de elementos individuales de la misma.
- Incorporación de la **estrategia del dato** en la toma de decisiones para la evolución de la infraestructura.
- Incorporación de **herramientas de robotización e inteligencia artificial** para la mejora y automatización de los procesos de gestión de expedientes de acuerdo a la estrategia de inteligencia artificial del Gobierno Vasco.
- Desarrollo de aplicaciones bajo el paradigma **Mobile First**.
- Adaptación de las aplicaciones a las nuevas herramientas de identidad digital que se están implantando en el ámbito de la evolución de la normativa de identificación y firma europea – **Reglamento eIDAS**

En general, todos aquellos proyectos, que faciliten garantizar y mejorar la **disponibilidad, rendimiento, estabilidad y escalabilidad** de la infraestructura Platea, pero también que permitan su utilización incluso en otras Administraciones Vascas.

Las actividades englobadas en este grupo de tareas comprenden:

- Supervisar el cumplimiento de las normativas de explotación de sistemas de EJIE.
- Elaboración de normativas, directrices y estrategias de desarrollo internas.
- Implantar herramientas de ayuda para el desarrollo y control de calidad del código, tomando como referencia la metodología de calidad de productos Software establecida por EJIE

- Garantizar la entrega de una documentación del producto de calidad que asegure el traspaso efectivo del conocimiento a EJIE.
- Gestión de la configuración de todos los componentes y artefactos que componen la infraestructura (aplicaciones y configuración de capa web y de base de datos)
- Divulgación de los procedimientos de calidad y del uso de las herramientas utilizadas con ese objetivo.
- Diseño de las actualizaciones y evolución de las herramientas de monitorización actual de la infraestructura de Platea Tramitación.
- Depuración del código y adaptación a las recomendaciones de la normativa estándar de EJIE.
- Facilitar el despliegue de las aplicaciones en los diferentes entornos de trabajo, así como disminuir la posibilidad de errores en las actividades de traspaso entre entornos.
- Identificar acciones de mejora sobre el estado de las aplicaciones y sobre la Arquitectura tecnológica en general para optimizar el rendimiento, estabilidad y nivel de servicio de PLATEA. Mantenimiento perfectivo y preventivo de las aplicaciones de la infraestructura.
- Orientar y colaborar con los nuevos diseños técnicos y soporte técnico a los proyectos en ejecución.
- Garantizar la evolución tecnológica de la infraestructura de Platea Tramitación
- Colaboración en las actividades de diseño de sistemas de información en el resto de líneas de trabajo para garantizar la coherencia tecnológica en todos los trabajos de mantenimiento contemplados en este contrato.
- Definición de pruebas de concepto y pilotos tecnológicos que permitan la adopción de nuevas tecnologías, en coordinación con los procesos de innovación y vigilancia tecnológica en EJIE.
- Apoyar al responsable técnico de la infraestructura de Platea para su interlocución con las Direcciones Técnicas de Ingeniería y Operaciones de EJIE.

Gestión de Calidad y Pruebas

Aunque este grupo de actividades se describan de forma separada, su alcance real se extiende a todos los trabajos de mantenimiento descritos en este apartado. Sin embargo, por su importancia, se inventarían a continuación en este apartado:

- Definición, diseño y elaboración de las pruebas tomando como referencia la metodología de pruebas establecida por EJIE.
- Control y aseguramiento de niveles de calidad de los productos mantenidos.
- Gestión de la calidad del producto tomando como referencia la metodología de calidad de productos Software establecida por EJIE, que se describe en los apartados siguientes.
- Revisión de la calidad del código del software.
- Normalización, elaboración y actualización de la documentación de producto necesaria. Para ello se seguirán las directrices establecidas en este pliego para la confección de la documentación incluida en los apartados correspondientes. A modo de resumen la documentación será al menos:
    - Documentación de gestión de la configuración
    - Manuales de explotación
    - Manuales de implantación
    - Manuales de usuario
    - Guías de uso técnicas y funcionales
- Documentación de formación y difusión de Platea y Tramitagune.
- Revisión documental y de la calidad del código de las aplicaciones.
- Elaboración y ejecución de planes de formación a usuarios.
- Elaboraciones de planes de pruebas unitarias, integración, funcionales y de regresión.
- Realización de los planes de pruebas anteriores.
- Ejecución y análisis de pruebas de rendimiento.
- Ejecución y análisis de pruebas de estrés, rendimiento o prestaciones de la infraestructura.
- Confección de informes de resultados a la Dirección del Proyecto.

Anexo Lote 5 Mantenimiento de la infraestructura de Platea Web, Transparencia y Colaboración

Alcance

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en su firme y permanente compromiso de innovación y modernización administrativa, ha propuesto numerosas iniciativas cuyo objetivo es adaptarse tecnológica y organizativamente a las nuevas formas de relacionarse con la sociedad, teniendo en cuenta la velocidad de los cambios que se producen en el sector de las TIC.

De esta manera, el Gobierno Vasco se propuso en el Plan de Gobierno de la XI Legislatura impulsar una administración pública más cercana basada en la eficiencia y la innovación. A la fecha de finalización en 2020 del **Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública** ejecutado en la legislatura anterior, el avance de la digitalización de los servicios ha avanzado de manera muy importante.

También a finales de la legislatura se ha materializado la normativa que da soporte al nuevo **modelo de gestión TIC del Gobierno Vasco**, que establece una estrategia compartida para impulsar la convergencia, la calidad y la eficiencia en el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, satisfaciendo la demanda de la sociedad vasca de una Administración abierta y moderna, caracterizada por su agilidad, eficacia y cercanía. Para esta XII Legislatura el Gobierno Vasco va a concretar en su Plan Estratégico TIC (PETIC) para el período 2021-2024 la planificación del desarrollo del nuevo modelo TIC.

En el ámbito de la **Transformación Digital** de la Administración pública vasca se ha seguido apostando por la **Administración Electrónica.** En los últimos años se ha planteado como objetivo dar un salto cualitativo en la implantación y despliegue de la Administración Electrónica.

En este ámbito, la **evolución de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos** se convierte en fundamental; por un lado para garantizar su **disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento** de la infraestructura tecnológica que da soporte a la gestión del procedimiento administrativo; y por el otro, para evolucionar dicha infraestructura, introduciendo en la misma **mejoras funcionales y tecnológicas** que permitan adaptar su funcionamiento a la demanda creciente de servicios digitales por parte de la sociedad.

Durante los últimos años se ha continuado con la evolución de las distintas aplicaciones y módulos que componen la Plataforma. Adicionalmente, la situación de **crisis sanitaria** provocada por la pandemia del covid-19 ha provocado un aumento muy significativo de uso de los servicios electrónicos, tanto por parte de la ciudadanía, como por parte el personal público al servicio de la Administración del Gobierno Vasco. Este aumento se ha convertido en un factor positivo para acelerar definitivamente el despliegue de los servicios electrónicos, convirtiéndose en el impulso definitivo en la apuesta de servicios digitales de este Gobierno. Como contrapartida, el aumento de la utilización de los servicios electrónicos a través de la sede electrónica, exponencial en algunas fases del año, ha generado situaciones de estrés de los sistemas de información que componen la plataforma de servicios electrónicos, siendo necesario ampliar los recursos la infraestructura tecnológica que le da soporte.

Aunque el nivel de digitalización de los servicios de la Administración es muy avanzado en algunos ámbitos la situación de crisis sanitaria ha puesto de relieve la necesaria evolución de los sistemas que componen la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos.

Por otro lado, la Comisión Europea ha propuesto un conjunto de medidas para una **Transformación Digital** que redunde en beneficio de todos, permitiendo una sociedad europea impulsada por soluciones digitales que sitúan a las personas en un lugar preferente, tanto en el mundo privado como en los servicios que ofrecen los distintos niveles de Administración.

Además de todo esto, el Gobierno Vasco ha aprobado el programa **programa Euskadi Next 21-26**, que es el programa de inversiones para la recuperación, la transformación y la resiliencia de Euskadi que el Gobierno Vasco, en coordinación con las tres Diputaciones Forales y los Ayuntamientos de las tres capitales vascas que se ha trasladado al Gobierno de España para ser incluido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) para optar a los Fondos Next Generation.

En ese programa, se plantea incluso aumentar los recursos para conseguir impulsar más aún la Transformación Digital permitiendo el despliegue de un puesto de trabajo 100 % digital en la Administración apostando por la Administración Electrónica y la interoperabilidad, así como renovando los servicios de forma que se simplifique

la relación ciudadana con la Administración del Gobierno Vasco universalizando el acceso a los mismos por cualquier persona física o jurídica y en cualquier dispositivo.

En este ámbito el Gobierno Vasco encomienda a EJIE los servicios de soporte y mantenimiento básicos para asegurar el correcto mantenimiento y evolución de las Plataformas tecnológicas para la ejecución de los proyectos previstos en el ámbito de la **transformación digital** en general y la **Administración Electrónica** en particular.

En el mantenimiento de la infraestructura PLATEA, se contempla el desarrollo de nuevas funcionalidades o evolución de las existentes en el ámbito de las actuaciones que se aborden con cargo los **fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**. Dichas actuaciones están incluidas en el programa de inversión 3 del componente 11: Transformación Digital y modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

El programa cuenta con 5 líneas estratégicas, y la Plataforma PLATEA está relacionado con las 3 primeras

1. **Administración orientada a la ciudadanía**, para modernizar los servicios públicos, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización y capacitación.
2. **Operaciones inteligentes**, que está enfocada a mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través del uso de tecnologías de automatización inteligente.
3. **Gobierno del dato**, tiene como objetivo democratizar el acceso a los datos, permitiendo el libre acceso a la información y su replicabilidad.
   Platea es la plataforma tecnológica que da soporte a la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de **TODOS los Departamentos del Gobierno Vasco, así como de TODO el sector público** perteneciente al mismo en su ejercicio de potestades administrativas.

Haciendo un ejercicio de abstracción de los sucesivos planes, en lo que afecta al objeto del presente lote, se pueden identificar las siguientes estrategias:

[a]	**Interacción multicanal con la Ciudadanía:** [Zuzenean] + [euskadi.eus]

[Zuzenean] tiene como misión fundamental:

- Ofrecer información sobre los servicios que ofrece el [Gobierno Vasco],
- Tramitar internamente la documentación entregada por los ciudadanos con destino a los diferentes departamentos y organismos del mismo

permitiendo al [Gobierno Vasco] pasar de un modelo distribuido de múltiples ventanillas departamentales donde cada funcionario sabe e informa sólo de las materias relacionadas con su Departamento a un modelo multidisciplinar de **ventanilla única/común** donde cualquier agente de [Zuzenean] está capacitado para informar sobre cualquier tema competencia del Gobierno Vasco.

Para ello, [Zuzenean] centraliza:

- El primer nivel de atención **presencial** en tres oficinas: Bilbao / Gasteiz / Donostia
- El primer nivel de atención **telefónica** en el teléfono 012
- El primer nivel de atención a la interacción **electrónica** (*buzón, mensajería instantánea*, *etc*)

Esta estrategia facilita la interacción presencial / telefónica / electrónica de la ciudadanía con el [Gobierno Vasco] puesto que se ofrece un front-end común / único frente a la diversidad de localizaciones departamentales con las que anteriormente la ciudadanía tenía que interactuar en función del tema concreto

Otro componente fundamental de la [interacción con la ciudadanía] y la [atención por el canal electrónico] es la red de portales [euskadi.eus] que estructura el acceso a toda la información que los diferentes [Deptartamentos] y [Organismos autónomos] generan durante la prestación de los servicios de los que son responsables.

… y en particular, la [**Sede Electrónica**] del [Gobierno Vasco] que aglutina información de interés ciudadano para el uso / consumo de los servicios:

- Información sobre servicios / procedimientos administrativos
- Boletín Oficial del País Vasco
- Acceso a [MiCarpeta]
- Herramientas: [MiPago], [verificación de firma digital], etc
- Aplicaciones de tramitación
- Consulta de información general / datos
- Etc

[euskadi.eus] además de ser el canal principal de información del [Gobierno Vasco], es el repositorio principal de conocimiento para el servicio [Zuzenean]: *toda la información que los/las agentes de [zuzenean] facilitan presencialmente, telefónicamente o por mensajería instantánea está en euskadi.eus*.

[b] [OpenData], [Transparencia], [Colaboración] y [Participación]

Datos Abiertos

(OpenData)

Ofrecer [datos] de primera mano sin transformar ni interpretar con varios objetivos principales:

1. **Fomentar la creación de valor económico y social** mediante la creación de nuevos servicios construido a partir de los datos liberados por la Administración
2. **Mejorar la calidad de la información interna** mediante la depuración, enriquecimiento, y estandarización de la misma, requisitos previos a la publicación como datos abiertos.
3. **Optimizar la interoperabilidad** tanto interna dentro de la Administración como externa con otras entidades (*administraciones o no*)

Herramientas	Sitio web [OpenData euskadi], cualquier ciudadano o ciudadana puede tener acceso a datos en formatos estándar reutilizables, bajo licencias abiertas

Transparencia

Ofrecer información y datos para que sea la sociedad la que, en base a los mismos, saque sus propias conclusiones acerca de la [acción de gobierno]

Herramientas	Sitio web de [Transparencia de la Administración]: [Gardena] aglutina toda la información sobre la acción de gobierno Información sobre: - Actividad del [Gobierno Vasco]: Noticias / eventos - Legislación - Datos económicos - Planes / Proyectos - Etc

Colaboración

La [colaboración] tiene dos vertientes:

Con la ciudadanía	Trabajar con la ciudadanía en la definición de los servicios y creación de contenido
Trabajo colaborativo	Trabajo interno y con entidades externas en proyectos

Herramientas	– Infraestructura de [**Trabajo Colaborativo**] (*SharePoint 2013 + Office 365 online*) que permite crear espacios de trabajo internos o compartidos con personas y colectivos externos al [Gobierno Vasco] – [**IREKIA**] que proporciona canales para **recoger ideas o propuestas directamente del ciudadano: contacto directo en la red con la ciudadanía**

Participación

La [participación] se estructura fundamentalmente en torno a la iniciativa [IREKIA] que dispone de:

- Un espacio de Participación, donde la ciudadanía puede **opinar libremente, ampliar explicaciones e informaciones, debatir y contrastar ideas**.
- Herramientas para ejercer la **escucha activa** de las inquietudes ciudadanas en lo que a la acción de Gobierno se refiere, tanto en la propia IREKIA como en general en las diferentes redes sociales (*twitter, Facebook, etc*) o en internet en general

Organización

En el plano **organizativo**, en el [Gobierno Vasco], las competencias están distribuidas entre varias direcciones:

▪ [Atención a la Ciudadanía]: [Zuzenean] ▪ [Modelo de Presencia web]: [euskadi.eus]/[Jakina] ▪ OpenData	Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales de la Viceconsejería de Relaciones Institucionales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno
▪ [Transparencia] ▪ [Participación] ▪ [Trabajo colaborativo] con la ciudadanía	Dirección de Gobierno Abierto de la Viceconsejería de Relaciones Institucionales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno
▪ Tecnología e infraestructura	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Viceconsejería de Administración y Servicios Generales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno EJIE – Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea / Sociedad Informática del Gobierno Vasco

que impulsan las siguientes grandes líneas de trabajo:

<table>
<tr><td>Innovación</td><td>Responsable de la conceptualización y ejecución de proyectos de innovación y transformación digital que dan lugar a nuevos servicios o a la mejora de los existentes</td></tr>
<tr><td>Servicios Digitales</td><td>Responsable operativo (del día a día) de los servicios digitales
Definición de estándares y buenas prácticas
Reingeniería de procesos en base a las metodologías / herramientas y sistemas comunes existentes
Impulso del uso de las metodologías / herramientas y sistemas informáticos comunes
Soporte funcional / consultoría sobre los sistemas comunes
Apoyo a las iniciativas departamentales
Evaluación de la calidad de los servicios
… en grandes líneas, esta área impulsa y aplica los productos de los proyectos de innovación; habitualmente son sistemas informáticos, pero también pueden ser metodologías o herramientas.
En esta área se encuentran los siguientes servicios:<table><tr><td>Gestión Web</td><td>Responsable de la aplicación del [Modelo de Presencia en Internet] en [euskadi.eus] e Intranet [jakina]</td></tr><tr><td>Zuzenean</td><td>Responsable de la [Atención a la Ciudadanía] multicanal (presencial, telefónico, web, electrónico…)</td></tr><tr><td>Apertura de datos</td><td>Responsable de [opendata Euskadi] y como tal de dinamizar la cultura de la apertura de datos</td></tr><tr><td>Unidad de Servicios Electrónicos</td><td>Responsable del impulso a la tramitación electrónica en base a los sistemas informáticos y metodologías / herramientas comunes</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Transparencia y participación</td><td>Responsable del impulso de iniciativas de [Transparencia].y [participación]</td></tr>
</table>

Dada la estrecha inter-relación entre las iniciativas [web], de [transparencia], [apertura de datos] / [colaboración con la ciudadanía] o [atención a la ciudadanía], desde [EJIE] se ofrece un servicio integral en estas áreas y por esta razón, todos estos servicios se agrupan en un único lote.

El objeto del presente lote] da soporte (*aplica*) a:

Ejecución de [**proyectos de innovación y transformación digital**] que dan lugar a nuevos productos		Área de [**Innovación y transformación digital**]
Soporte y evolución de los sistemas comunes [PLATEA] ya existentes		Área de [**Servicios Digitales**]
Soporte y evolución de la plataforma [IREKIA]		Área de [**transparencia y participación**]

Es importante señalar que si bien las herramientas son comunes / horizontales y éstas son impulsadas y soportadas centralizadamente desde la [Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales] o la [Dirección de Gobierno Abierto], **las iniciativas son responsabilidad de cada departamento**

- La gestión de las webs de Euskadi.eus no se hace de una forma centralizada, todo lo contrario, más de cuatrocientas personas distribuidas a lo largo del Gobierno Vasco crean, catalogan y publican contenidos de forma autónoma y descentralizada.
- La digitalización de servicios (*que entre otras facetas incluye la [Tramitación Electrónica]*) es responsabilidad de los Departamentos que tienen la competencia de cada servicio.

Una de las misiones tanto de la [Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales] como de la [Dirección de Gobierno Abierto] es coordinar y dinamizar el trabajo de todas estas personas en las diferentes iniciativas departamentales.

… la única excepción a lo anterior es el primer nivel de [Atención a la Ciudadanía]: [Zuzenean] que SI es un **servicio común y único para todo el [Gobierno Vasco]** donde en un primer nivel se informa sobre temas departamentales y se registra información con destino a cualquier administración pública

Infraestructura PLATEA

A continuación, se incluye un resumen de los productos responsabilidad del servicio en el ámbito de la [Presencia Web], [Atención a la Ciudadanía], [OpenData], [Transparencia], [Participación] y [Colaboración con la Ciudadanía]:

Fabric

Fabric Librerías y utilidades básicas y comunes utilizadas en todos los desarrollos	Java Guice como sistema de inyección de dependencias JPA como framework de persistencia en DB

Presencia Web

Gestor de Taxonomías de Catalogación Mantiene [etiquetas] que pueden ser asociadas a contenidos / páginas de portal con el objetivo de habilitar búsquedas de negocio Las [etiquetas] de catalogación se estructuran en taxonomías [ejes] para facilitar a los usuarios/as la selección de las etiquetas en el momento de catalogar	**Arquitectura**: UI: Vaadin (Java) Core: Java Persistencia: DB (*Oracle*); NoSQL (Lucene) API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) El resto de componentes de [PLATEAWeb] utilizan los [ejes] Muchas aplicaciones departamentales leen los [ejes] especialmente el de [Estructura de Gobierno Vasco]
CMS (*Content Management System*) CORE común que encapsula la lógica de negocio de la gestión de contenidos y expone servicios a: • Las aplicaciones de interfaz de usuario/a • Sindicación de contenidos • Aplicaciones departamentales API que expone las funciones del CMS y que es utilizado internamente por el resto de componentes de [PLATEA] y por las iniciativas departamentales que utilizan [PLATEA] para publicar contenidos	**Arquitectura**: UI: NO Core: Java Persistencia: DB (*Oracle*); FileSystem: Hadoop HDFS API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) Muchas aplicaciones departamentales / iniciativas utilizan [PLATEA] para publicar contenido web: - Tramitagune - Turismo - Kulturklik - Contratación - IVAP (*eventos*) - Publicaciones / Bibliotecas - Red de lectura pública de euskadi - etc
UI CMS (*Content Management System*) • Más de 20 aplicaciones independientes de interfaz de usuario/a (UI) utilizadas diariamente por más de 400 personas en todo el [Gobierno Vasco] para la publicación de contenidos de cada una de las familias de tipos de contenido y que recogen las especificidades de cada negocio	**Arquitectura**: UI: Vaadin (Java) Core: API de [PLATEAWeb] **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) Las [UIs] del [CMS] están construidas como componentes reutilizables usados en el resto de módulos de [PLATEAWeb] y en alguna aplicación departamental vertical (*ej: Red de Lectura Pública de Euskadi*)

Portal Manager Creación de páginas de portales que estructuran el acceso a los contenidos y aplicaciones • CORE: Encapsula la lógica de negocio y persistencia de datos • API: Expone la lógica de negocio para ser utilizada en UIs y aplicaciones verticales • UIs: Interfaz de usuario/a final para la creación de páginas de portal	**Arquitectura**: UI: Vaadin (Java) Core: Java NodeJS Persistencia: DB (*Oracle*) FileSystem: Hadoop HDFS API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) NO
Publisher Traspasa los contenidos / páginas de portal desde la zona donde se estos son creados hasta la zona donde son consumidos (*internet – Euskadi.eus / intranet – Jakina*)	**Arquitectura**: UI: NO Core: Java Persistencia: DB (*Oracle*) Publicación: OpenDeploy API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) ▪ CMS ▪ Portal Manager ▪ Iniciativas departamentales: *Red de Lectura Pública, Turismo, Contratación, etc*
URLManager Asocia direcciones web amigables (*friendly URLs*) a contenidos / páginas de portal para facilitar su difusión o mejorar el posicionamiento web Asocia direcciones cortas (*short URLs*) a contenidos / páginas de portal para ser utilizadas en medios con capacidad limitada (SMS / twitter, etc)	**Arquitectura**: UI: Vaadin (Java) Core: Java Persistencia: DB (*Oracle*) FileSystem: Haddop HDFS Publicación: OpenDeploy API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) ▪ CMS ▪ Portal Manager ▪ Iniciativas departamentales: *Red de Lectura Pública, Turismo, Contratación, etc*
Buscador / Indexador Indexa información sobre contenidos y páginas de portal para proporcionar servicios de búsqueda a los usuarios/as finales	UI: NO Core: Java Persistencia: Autonomy (*prevista la migración a SOLR / ElasticSearch u otra alternativa libre*) API: Java / REST El API del buscador se ofrece como servicio en [OpenData Euskadi], facilitándose un API público **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) ▪ CMS ▪ Portal Manager
Content web delivery Responsable de "pintar" las páginas de portal, contenidos, aplicaciones resultados de búsqueda	Infraestructura [apache web server] responsable de servir los contenidos / páginas de portal y aplicaciones web

Security Manager Módulo común para gestionar la autenticación (login) y autorización de usuarios (permisos) en base a sistemas corporativos (XLNets, Active Directory, etc)	**Arquitectura**: UI: Vaadin Core: Java Persistencia: DB / XLNets / Active Directory API: REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) Resto de módulos de [PLATEA] (*gestor de portales, gestor de ejes, gestor de contenidos, etc*)
Integración de aplicaciones Módulo que permite *integrar* cualquier aplicación vertical (*departamental*) dentro de una página de portal: – *Descargando* a la aplicación de la responsabilidad de *pintar* las partes comunes (*cabeceras, pies, menús*…) – Permitiendo reutilizar la misma aplicación en diferentes sitios web pero con distinto "marco" (*apariencia*)	**Arquitectura**: UI: NO Core: Java Persistencia: NO API: Librería Java **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) La mayor parte de las aplicaciones verticales departamentales del [Gobierno Vasco] son integradas en portal
Visualización de resultados de búsqueda Responsable de "pintar" las páginas de portal, contenidos, aplicaciones resultados de búsqueda	**Arquitectura**: UI: JSP Java Core: Java Persistencia: Índice del buscador API: NO **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) NO
Garantías de Publicación Proporciona a la ciudadanía tres garantías sobre los contenidos de la [sede electrónica]: - Origen de los datos - Periodo en el que estos han estado accesibles - Datos publicados en cada momento para provorcionar estas evidencias, el sistema se basa en servicios de un [tercero de confianza]: IZENPE	UI: NO Core: Java Persistencia: DB (*Oracle*) FileSystem: Haddop HDFS API: Librería Java **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) ▪ CMS
Iniciativas web	Dado que desde el [ANS] se proporciona soporte funcional y técnico al [servicio web] de [DACIMA], todas las webs horizontales (*comunes*) son también objeto del servicio: – Euskadi.eus – Sede Electrónica – LegeGunea – … Además, en el ámbito del [ANS] se ejecutan [proyectos ad-hoc] para crear / modernizar sitios web tanto horizontales como verticales

OpenData

Sindicación de contenidos

Conexión con otros sistemas que tienen información y la publican como contenidos web (*ej: Boletín Oficial del País Vasco, bases de datos departamentales, fuentes RSS, etc*)

Cada integración es un desarrollo específico que "conoce" el sistema origen de la información y la transforma en:

- Datos reutilizables (*Excel/CSV/XML…*)
- Contenidos web

El sistema de [sindicación de contenidos] también es responsable de sindicar (*enviar*) información al repositorio de datos.gob tanto del propio [Gobierno Vasco] como de otras administraciones vascas (*Diputaciones Forales / Ayuntamientos*), actuando en forma de *agregador local de datos*

Arquitectura:

UI	NO
Core	Java
Persistencia	DB: Oracle FileSystem: Hadoop HDFS
API	Java / REST

Integraciones (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*)

- Asociaciones
- Fundaciones
- Autoservicio – Automatización de búsquedas configuradas.
- Calidad de las aguas en Euskadi
- Estadísticas de Lanbide
- BOPV
- Calidad del aire
- Calidad de las playas
- Centros educativos
- Entidades locales
- Etxebide
- Geoeuskadi
- Registro de animales
- Intranet jurídica
- Bibliotecas
- Registro de Entidades Deportivas
- Registro de instalaciones deportivas
- Meteorología
- Observatorio vasco de la juventud
- Osalan
- Polen
- Promoción de la salud
- Relación de puestos de trabajo
- Estadísticas delictivas
- Sociedades públicas
- Recursos socio sanitarios
- Udalmap
- Ingresos hospitalarios de forma anónima
- Calidad de aguas (URA).
- Inspecciones sanitarias
- Donaciones de sangre
- Inspecciones medioambientales
- etc

Cada una de las integraciones es un desarrollo ad-hoc que:

1. Extrae los datos desde el origen (DB, fichero excel, web, etc)
2. Transforma y enriquece los datos
3. Crea contenidos web
4. Publica información en OpenData y en la infraestructura Linked OpenData

Infraestructura LinkedOpenData

Infraestructura para la publicación de datos en formato *linked data* (*semántico*) compuesta por:

- Gestor de URIs
- Punto de consulta SPARQL
- Persistencia: *triple-store*
- Visualización de datos
- Conectores

Arquitectura:

UI	Java
Core	Java
Persistencia	Triple-Store GraphDB
API	SPARQL / Java / REST

Integraciones (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*)

Cualquier aplicación departamental o externa puede utilizar los datos de la infraestructura

Catálogo de datos abiertos (*opendata.euskadi.eus*)

Sitio web en euskadi.eus donde se accede a una ficha para cada uno de los conjuntos de datos

Se trata de un portal desarrollado en base a [PLATEA Web] donde se exponen además las herramientas [Linked Open Data]

METEO

Base de información y API REST con toda la información meteorológica de euskalmet.euskadi.eus

En base a esta información (en base al API) ha construido el portal euskalmet.euskadi.eus

Arquitectura:

UI	Java Vaadin
Core	Java
Persistencia	DB / Amazon S3 compatible storage
API	Java / REST

Integraciones (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*)

El sistema se alimenta de la información de los sistemas actuales de [euskalmet] con los cuales está integrado

APIs Diversos APIs que facilitan a aplicaciones externas la construcción de aplicaciones	**Arquitectura**: UI: VUE Core: Java Persistencia: DB API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) • API REST de [eventos culturales] gestionados por [KulturKlik] • API REST de [eventos administrativos]: ayudas, contrataciones • API REST de datos de [movilidad]: incidencias, cámaras de tráfico, aforamiento de vehículos • …

Transparencia

Buscador de Puestos de Trabajo Aplicación de negocio que explota los datos abiertos sobre RPTs (*puestos de trabajo*)	**Arquitectura**: UI: VUE.js Core: Java Persistencia: DB: Oracle API: Java / REST
Buscador de beneficiarios de ayudas Aplicación de negocio que explota los datos abiertos sobre beneficiarios de ayudas públicas	**Arquitectura**: UI: VUE.js Core: Java Persistencia: DB: Oracle API: Java / REST
Portal de transparencia y visualizaciones (*gardena.euskadi.eus*)	Sitio web que organiza el acceso a los datos sobre [transparencia en la acción de gobierno] construido en base a [PLATEAWeb] El sitio web dispone además de visualizaciones de datos creadas diversas herramientas: – Librerías JS ad-oc: D3.js y otras – ESRI Insights

Aplicaciones de Negocio

Catálogo de Servicios Aplicación horizontal que tiene dos objetivos principales: – Servir como índice / referencia única de los servicios que ofrece el [Gobierno Vasco]: ayudas, registros, autorizaciones, etc – Publicar fichas en la [sede electrónica] acerca de estos servicios	**Arquitectura**: UI: Vaadin (Java) Core: Java Persistencia: DB: Oracle Contenidos web a través de [PLATEA-Web] API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) Otros sistemas de [PLATEA Tramitación] utilizan información del [Catálogo de Servicios]

Directorio Aplicación horizontal que tiene dos objetivos principales: – Servir como índice / referencia única de las [personas] / [entidades] y [equipamientos] del [Gobierno Vasco] – Publicar fichas en euskadi.eus (*principalmente en el portal de transparencia-gardena*) acerca de estos [personas], [entidades] y [equipamientos]	**Arquitectura**: UI: Vaadin (Java) Core: Java Persistencia: DB: Oracle Contenidos web a través de PLATEA-Web API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) - OpenData - Orígenes de datos departamentales sobre [personas] / [entidades] y [equipamientos] - GIP (*sistema de gestión de personal del Gobierno Vasco*) - Guia de la Comunicación Abierta (irekia)

Atención a la Ciudadanía

Cuadro de Mando	Cuadro de mando desarrollado en base a [Microsoft PowerBI] y que muestra gran cantidad de información de gestión sobre el servicio de [Zuzenean]: – Tipología de las consultas – Tiempos de espera en delegaciones de atención presencial – Número de llamadas y Tiempos de espera en el canal telefónico – etc
Gestor de Esperas Expendedor de tickets utilizado para organizar las esperas en las delegaciones de atención presencial de [zuzenean]	Producto: [QMatic Orchestra] homologado por la [Dirección de Informática y Telecomunicaciones: DIT] como [Gestor de Esperas] de uso horizontal por Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco. [EJIE-Sistemas] es responsable de la infraestructura El [ANS] es responsable funcional del sistema: parametrización para su uso en [Zuzenean]
Tipificación de Interacciones Utilidad para los/las agentes de [Zuzenan] y que les permite indicar algunos datos (tipificación) sobre las interacciones presenciales / telefónicas / electrónicas con el objetivo de posteriormente tener información de cuadro de mando	**Arquitectura**: UI: JQuery UI Electron para la versión de escritorio Core: Java Persistencia: DB: Oracle API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) QMatic Orchestra Centralita Telefónica
Alarma Silenciosa de Seguridad (*panic button*) Utilidad para los/las agentes de atención presencia que trabajan de cara al público y que les permite avisar de forma discreta al personal de seguridad en caso de incidente Es un simple botón en el escritorio del agente y que al pulsarlo envía una alarma al móvil del personal de seguridad de la oficina El sistema se está utilizando en varios servicios. – Zuzenean – Lanbide – Educación – Bizilagun – Servicio Médico del Gobierno Vasco – …	**Arquitectura**: UI: Gestión: Vaadin (Java) Botón: .NET Core: Java Persistencia: DB: Oracle API: Java / REST App Móvil: Flutter **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) – Servicio de envío de SMS del GV: Latinia – Correo Electrónico

Cita Previa Sistema que permite: – A la ciudadanía solicitar una cita previa en servicios del [Gobierno Vasco] (*o a un/una funcionario/a cita en un servicio interno*) – A los responsables del servicio definir sus agendas El sistema se está utilizando actualmente varios servicios: – Bizilagun – Trafiko – Servicio Médico del Gobierno Vasco – Servicio de Enfermería del Gobierno Vasco – Justizia	**Arquitectura**: UI: JQuery UI Core: Java Persistencia: DB: Oracle API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) – QMatic Orchestra para integrar las citas con el [gestor de esperas]

Trabajo Colaborativo

SharePoint 2013 **Herramientas de Colaboración de Office 365**	[SharePoint 2013] es la plataforma de trabajo colaborativo interno/externo homologada por la [Dirección de Informática y Telecomunicaciones: DIT] y [EJIE-Sistemas] es responsable técnicamente de la misma El [ANS] es responsable funcional del uso que se hace de esta plataforma lo que incluye tareas como [Consultoría] y [Formación]
Intranet del Gobierno Vasco	La intranet del [gobierno vasco] es un sitio web construido en base a las herramientas de [PLATEAWeb]

Transparencia y Participación

IREKIA	[Irekia] es una iniciativa enmarcada en la estrategia de [transparencia], [participación] y [colaboración con la ciudadanía] En muy grandes líneas tiene los siguientes módulos: • Gestión de Contenidos: noticia y eventos • Streaming de video • Participación > propuestas de gobierno y propuestas ciudadanas • Transparencia: diversas pequeñas iniciativas (*aurrekontuak, gráficos, etc*) • Otras herramientas auxiliares: boletines, etc [Irekia] es la iniciativa más importante en el ámbito de la [transparencia] y [participación] **Arquitectura:** • Infraestructura ad-hoc basada en Ruby-On-Rails • Persistencia: PostGre • Indice Búsqueda: Elastic Integraciones: • Guia de la comunicacion • BOPV • etc
ECIs	Euskadiko Citizens Initiatives > Iniciativas Legislativas y Normativas Populares de Euskadi La aplicación en un futuro se va a convertir en una plataforma común de participación en [iniciativas legislativas populares] e [iniciativas normativas impulsadas por las administraciones] De momento la aplicación únicamente tiene un pequeño módulo que permite *votar electrónicamente* en concursos (*ej: premios elkarlan, premios opendata o premios feded*)

Web 2.0 Plataforma para la provisión ágil de entornos de colaboración	La plataforma [web 2.0] es un conjunto de herramientas LAMP (*Linux / Apache / MySQL / PHP)* que se pueden provisionar de forma ágil (*rápidamente y sin un procedimiento "pesado" de solicitud*): BLOG: WordPress (*actualmente se está desmantelando la infraestructura WP por los problemas de mantenimiento implica*) – Encuestas. LimeSurvey – WIKI: Wikimedia – Listas de distribución: PHPList

Requisitos del Servicio

La [Presencia Web], [Atención a la Ciudadanía], [OpenData], [Transparencia], [Participación] y [Trabajo colaborativo] están consolidados organizativa y tecnológicamente siendo necesario seguir trabajando en las siguientes líneas para dar soporte a la infraestructura:

Gestión y Administración del Servicio **Oficina Técnica de Proyectos**	Gestion del ANS *La [Oficina Técnica de Proyectos] es de responsabilidad exclusiva de personal de [EJIE] –no incluida en el [ANS]-: en el ámbito del ANS únicamente se prestan funciones de apoyo a la Oficina Técnica-*
Operación de Negocio	Servicio que trabaja fundamentalmente con el objetivo de que la infraestructura proporcione servicio a los usuarios finales con normalidad lo que incluye: – Mantenimiento correctivo – Soporte técnico a la infraestructura de base – Soporte técnico y funcional de segundo nivel – Gestión de cambios y la configuración – Calidad
Consultoría y Formación	Apoyo a la [Oficina Técnica de EJIE] Apoyo funcional y técnico a otras iniciativas Formación
Ejecución de proyectos de volución de la infraestructura común	Ejecución de proyectos que dotan a la infraestructura de más funcionalidades o la mantienen técnicamente actualizada.

Todos los servicios anteriormente detallados y prestados por [EJIE], están recogidos en el [**catálogo de servicios de EJIE]** a sus clientes y en la siguiente tabla se intenta *relacionar* el [servicio] requerido en el [ANS] con el [servicio] ofrecido por [EJIE] a sus clientes:

Área del ANS	Servicio del Catálogo de [EJIE]	
Oficina de Proyectos	Proyectos	
Operación de negocio	Consultoría y Asistencia Técnica	Asistencia Técnica Consultoría
	Otros	Atención a usuarios (2º nivel)
Consultoría y Formación	Consultoría y Asistencia Técnica	Asistencia Técnica Consultoría
Evolución de la Infraestructura común	Proyectos	Desarrollo de aplicaciones Mantenimiento de aplicaciones Proyectos tecnológicos
Proyectos ad-hoc	Proyectos	Desarrollo de aplicaciones

		Mantenimiento de aplicaciones Proyectos tecnológicos

El [ANS] es documento que define la relación entre la empresa contratante ([EJIE]) y la empresa adjudicataria y que debe:

Identificar y definir las necesidades del cliente y en base a estas enumerar los servicios a ser prestados	• **Catálogo de los servicios a prestar > líneas de Negocio** • Definir el **tratamiento de los servicios excepcionales** no recogidos inicialmente dentro de los inventariados en el [ANS]
Proporcionar un marco de medición y control del nivel de desempeño de los servicios	• Con el objetivo de **controlar la facturación** de los servicios prestados es necesario: ○ Disponer de un **registro de los servicios solicitados** ○ **Aceptación** del responsable del [ANS] de [EJIE] de los productos resultantes de la provisión del servicio por parte del [adjudicatario] • Con el objeto de **monitorizar la calidad del servicio** prestado es necesario ○ **Definir los niveles de calidad** en la prestación de cada uno de los servicios ○ **Monitorizar y medir en base a indicadores** objetivos asignados a cada uno de los servicios. ○ **Control el nivel de desempeño** en la prestación de los servicios del ANS en función de los indicadores
Proporcionar un marco de gestión de riesgos y problemas	• Registrar los riesgos • Estrategias minimización de la probabilidad de aparición de riesgos • Estrategias de gestión de riesgos en caso de aparición (problemas): registro, evaluación, acciones correctivas, etc
Definir Garantías y Penalizaciones	• **Garantía** respecto a los servicios ofrecidos • **Penalizaciones** al prestador del ANS por incumplimiento del contrato en base a evidencias en los indicadores de servicio
Definir un procedimiento de Iniciación (*asunción del servicio*) y Terminación del ANS (*devolución del servicio*)	• Procedimiento por el cual la empresa proveedora de los servicios del catálogo del ANS inicia y termina la provisión de los mismos

El formato de contrato [ANS] provee a [EJIE] de un **mecanismo flexible para la provisión de servicios** requeridos por sus clientes, contando con un proveedor tecnológico con capacidad suficiente.

Visión General de los servicios

Gestion y Administración del servicio **Apoyo a la Oficina Técnica de Proyectos**	Proporcionar un servicio horizontal enfocado a gestionar el [ANS] en su globalidad y proporcionar asistencia a la [Oficina de Técnica de Proyectos] de [EJIE] La función de oficina de proyectos es desempeñada por **personal propio de [EJIE]** En el presente [lote] únicamente se contratan las funciones de **apoyo a esta [oficina técnica] de [EJIE]**

Operación de negocio (Mantenimiento y Soporte en la infraestructura tecnológica de base)	**Mantenimiento correctivo**	**Corrección de errores** en las aplicaciones en servicio a los/las usuarios/as finales y aplicaciones terceras
	Soporte técnico a la infraestructura de base	Participación en proyectos y actuaciones en la infraestructura de base liderados por otras áreas de [EJIE] La infraestructura de base (*máquinas, productos, etc*) es responsabilidad de los grupos de [EJIE] dedicados a la [ingeniería de sistemas], sin embargo, y en base al conocimiento del uso por parte de [PLATEA] / [IREKIA] de esta infraestructura base, el grupo responsable de estos productos participa muy activamente en los **proyectos de ingeniería** (sistemas) como: ○ Actualización de versiones en los productos ○ Cambios hardware (virtualización de servidores, migración de máquinas, cambios en comunicaciones, etc) ○ Diseño e implantación de contingencias, alta disponibilidad ○ Evolución del servicio ○ Etc
	Soporte técnico de segundo nivel	Tareas **soporte técnico** como respaldo o segundo nivel de otros grupos de [EJIE] responsables del soporte a las infraestructuras El soporte técnico de bajo nivel a la infraestructura es responsabilidad de otros grupos horizontales en [EJIE] (*soporte web, bbdd, sistema operativo, etc*), sin embargo, desde el servicio proporcionado en este [ANS], en base al conocimiento del uso por parte de [PLATEA] / [IREKIA] de la infraestructura de base, se participa intensamente en tareas soporte diario como **respaldo o segundo nivel** de los mencionados soportes horizontales de [EJIE]
	Soporte de segundo nivel a incidencias	**Resolución de incidencias funcionales** como segundo nivel del CAU de [EJIE] [EJIE] dispone de un servicio de CAU con el que los usuarios/as finales pueden contactar ante problemas en las herramientas comunes. Dependiendo del tipo de incidencia, el servicio de CAU se apoya en: Incidencias **funcionales**: Responsable de las herramientas comunes de [PLATEA] / [IREKIA] Incidencias **técnicas**: Los soportes técnicos horizontales de [EJIE] responsables de la técnica de sistemas. En muchas ocasiones, los soportes técnicos horizontales de [EJIE] escalan las incidencias o se apoyan en el grupo responsable de los productos [PLATEA] / [IREKIA] por su mayor conocimiento de la infraestructura

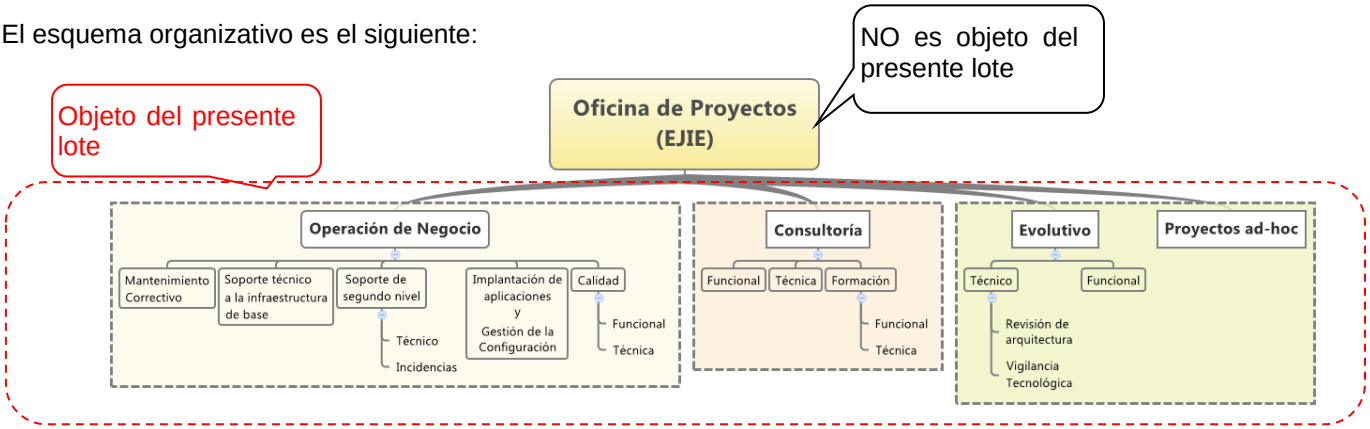
	Gestión de cambios en las aplicaciones y sistemas **Gestión de la Configuración Funcional**	• **Control de cambios** y consolidación de versiones (*correctivos, evolutivos y proyectos*) • **Apoyo a la gestión de cambios / despliegues** horizontal de [EJIE] • **Gestión de la Configuración:** Para el correcto funcionamiento de los sistemas es necesaria una correcta gestión de la extensa configuración del sistema en dos áreas: Configuración técnica: Responsabilidad de Gestión de Cambios [EJIE] Configuración funcional: Responsabilidad de [PLATEA] / [IREKIA]
	Calidad	Aseguramiento de la calidad del software construido / infraestructuras en base a entre otros: • Definición y ejecución de pruebas **funcionales** de las aplicaciones • Definición y ejecución de pruebas **técnicas** (*alta disponibilidad, rendimiento, etc*) • Definición y despliegue de sistemas de **monitorización** y **alerta** ante incidencias / fallos del sistema
Consultoría	**Asistencia a la Oficina Técnica de [EJIE]**	Colaborar con la [Oficina Técnica de EJIE] en sus labores propias de Gestión de Proyectos y gestión del [ANS] haciendo funciones de: • Análisis y documentación • Planificación • Control y Reporting • Cierre ordenado de proyectos
	Consultoría Funcional y Técnica base	Consultoría funcional y técnica a iniciativas de: DACSD / DGA / DTIC: Iniciativas impulsadas directamente por DACSD/DGA/DTIC donde fundamentalmente se trabaja en definición de soluciones, identificación de casos de uso, lanzamiento de proyectos, etc Departamentos: Iniciativas impulsadas por departamentos donde se actúa como *consultoría* externa *ligada* a estos proyectos departamentales EJIE: En [EJIE] existe un grupo de [Consultoría y Áreas de Conocimiento] – [CAC] que apoya a las Asistencias Técnicas departamentales en los proyectos / iniciativas que estas abordan en base a las herramientas comunes En la mayor parte de los casos, el grupo de [Consultoría y Áreas de Conocimiento] es autosuficiente para ayudar a las iniciativas en el uso de [PLATEA], sin embargo, en casos complejos o muy específicos, desde el producto (PLATEA / IREKIA) se apoya a [CAC] y al proyecto departamental
	Formación / Documentación	• Formación **funcional** a usuarios/as finales • Formación **técnica** a otros estamentos de [EJIE] (soporte, explotación, consultoría, etc) • Documentación de las herramientas comunes

Evolución de la infraestructura común	Poryectos **evolutivos** de la infraestructura orientado a mantenerla **actualizada tecnológicamente** y **adaptada a las necesidades** cambiantes del entorno interno de la Administración y externo (ciudadanía) **Evolutivo funcional** • Incorporación de **nuevas funcionalidades** comunes a las herramientas que ofrezcan nuevas posibilidades a los usuarios/as finales o mejoren las ya existentes **Evolutivo técnico** • Mejora de la arquitectura del sistema para: ○ Hacerlo más flexible, escalable y robusto ○ Mantenerlo tecnológicamente actualizado

Para prestar estos servicios, [EJIE] dispone de una [**Oficina Técnica]** compuesta exclusivamente por personal propio (*personas pertenecientes a la plantilla de [EJIE]*), pero necesita contratar externamente la prestación del resto de servicios que operarán **bajo la dirección de esta [Oficina Técnica]**

Esta contratación de servicios se articula en forma de [**Acuerdo de Nivel de Servicios: ANS**] con una empresa especializada en la provisión de **servicios IT** y es el objeto de la presente contratación:

El esquema organizativo es el siguiente:



Los servicios a proporcionar en el ámbito del [ANS] se estructuran entorno a [proyectos] y [productos]

Proyectos	Son esfuerzos temporales (*finitos en el tiempo*) en el que se comprometen unos recursos para crear un [**producto**]
Producto	Una herramienta que da un servicio y sobre la que se proporciona servicios de [operación de negocio] con el objetivo final de que este [producto] funcione correctamente.

Por lo tanto, los [**proyectos**] son esfuerzos temporales que dan lugar a [**productos**] sobre los que ya de forma continua en el tiempo -*durante la vida del [producto]*- se proporcionan **servicios** de [**operación de negocio**]

El servicio de [**consultoría**] por otra parte tiene una doble vertiente:

- En los [proyectos], especialmente en la fase de conceptualización (*habitualmente anterior al proyecto*)
- En los [productos] como soporte funcional para potenciar y difundir su uso

Equipo base revisable para la prestación de servicios

En un [Acuerdo de Nivel de Servicios] **la configuración del equipo es responsabilidad del [adjudicatario]** quien decide los perfiles y componentes, sin embargo, y **con el objetivo de garantizar un nivel de desempeño mínimo y el mantenimiento del conocimiento durante la duración del contrato**, en el presente [ANS]:

- Se **requieren** unos **perfiles** con unas **capacidades** específicas para cada perfil

- **Se requiere un <u>equipo base estable para determinados servicios</u>** ([Operación de Negocio] / [Consultoría] y [Evolutivo]) basado en la experiencia de años anteriores de cara a garantizar un nivel de prestación de servicios.
- Para otros servicios ([formación], [evolutivo] o [proyectos ad-hoc]), **el equipo se crea "ad-hoc**" en función de una estimación previa del servicio solicitado y una vez provisto dicho servicio, el equipo se disuelve, así que **NO se establece un equipo mínimo**

A continuación, se indican aquellos servicios que requieren de un servicio continuo *–y por lo tanto un equipo estable-* y los servicios en los que el equipo se crea ad-hoc para la prestación**:**

		Equipo base	TIPO	Dedicación individual
Operación de Negocio	• Soporte técnico a la infraestructura de base	**2 Arquitecto/a**	**CONTINUO**	**50%**
	• Soporte técnico de segundo nivel			
	• Gestión de cambios • Gestión de la Configuración	**1 Técnico/a implantación**	**CONTINUO**	**100%**
	• Mantenimiento correctivo	**1 Desarrollador**	**CONTINUO**	**100%**
	• Segundo nivel de resolución de incidencias funcionales recibidas vía CAU	**1 Desarrollador**	**CONTINUO**	**100%**
	• Calidad	**1 Desarrollador/a** **En función de los servicios solicitados**	**CONTINUO** **AD-HOC**	**100%**
Consultoría	• Apoyo a las funciones de la Oficina Técnica de EJIE • Consultoría Funcional Básica • Análisis funcional	**2 Analista Funcional**	**CONTINUO**	**100%**
	• Análisis Técnico	**1 Arquitecto/a**	**CONTINUO**	**50%**
	• Formación	**En función de los servicios solicitados**	**AD-HOC**	
Evolutivo	• Evolutivo Técnico	**1 Arquitecto/a**	**CONTINUO**	**50%**
	• Evolutivo Funcional	**1 Arquitecto/a** **5 Desarrollador/a**	**CONTINUO** **CONTINUO**	**100%** **100%**

Como se puede inferir de los porcentajes de dedicación hay personas del equipo que desempeñan su trabajo en varios servicios; la misma tabla anterior, en función del perfil:

Perfil	Servicio	Número	% dedicación
Arquitecto/a	Operación de Negocio	2	50%
	Consultoría	1	50%
	Evolutivo Técnico	1	50%
	Evolutivo Funcional	1	100%
Analista Funcional	Consultoría / Formación	2	100%
Técnico/a Implantación	Operación de Negocio	1	100%
Desarrollador/a	Operación de Negocio	3	100%
	Evolutivo	5	100%

Una persona del equipo anterior realizará las funciones de [Responsable del ANS] compaginando esta labor con otras en el ANS

Los **roles** de la tabla anterior tienen la siguiente correspondencia con los **perfiles** recogidos en el [ANS]:

Rol ANS PLATEAWeb	Perfil posible ANS
Responsable del ANS	Jefe/a de Proyecto

Arquitecto	Jefe/a de Proyecto Analista Programador/a Senior
Analista Funcional	Jefe/a de Proyecto Analista Funcional
Técnico/a implantación	Analista Programador/a Senior Analista Programador/a
Desarrollador	Analista Programador/a Programador/a Senior Programador/a Junior

El ofertante en su oferta indicará tanto el ROL en el ANS como el PERFIL en el ANS con efectos en la facturación

Capacidades del equipo de trabajo

La infraestructura a la que da servicio el presente [ANS] es un sistema:

- técnicamente complejo basado en varios productos de mercado específicos cuyo conocimiento es especialmente importante para proveer el servicio con un nivel de calidad
- altamente adaptado a las especificidades del negocio concreto del [Gobierno Vasco]
- que soporta un área de negocio crítica.

Por estas razones, la capacidad del equipo base en el que se soporta el servicio es de vital importancia y en especial el conocimiento de [PLATEA] y los productos en que se basa puesto que estas capacidades difícilmente se pueden adquirir en el periodo de transición / asunción del servicio del [ANS]

Los perfiles del equipo han de acreditarse en la fase de **evaluación de solvencia** (*ver [Documento de Condiciones Administrativas]*).

A continuación, se resumen las capacidades en función del perfil (*en el documento de condiciones administrativas particulares, en el punto dedicado a los criterios de solvencia se especifican en detalle los conocimientos exigibles*)

Responsable del servicio

Core	Gestión de Proyectos Gestión de Servicios: ITIL DevOps

Arquitecto/a Software

- Operación de Negocio
- Consultoría Técnica
- Evolutivo y Proyectos ad-hoc

Core	Arquitectura de sistemas distribuidos basados en micro-servicios (REST Services / SOA…) Arquitectura web Java
User Interface	Java UI: Vaadin Web dev: HTML / CSS / JS Frameworks web: Angular / React / VUE
Entrega web	Servidor web apache Servicios de cache web HTTPs Deployment: OpenDeploy
Runtime	Servidores de aplicación: Tomcat / Weblogic Containerización: Docker / Kubernetes (OpenShift / Tanzu …)
Persistencia	Relacional: Oracle / MySql NoSQL Lucene / Solr / ElasticSearch / MongoDB LinkedData: TripleStore + APIs (RDF4J / Jena) Ficheros: Hadoop HDFS / storages tipo amazon S3 / etc
Herramientas de desarrollo	Eclipse IDE Git MAVEN
PLATEA	Arquitectura de PLATEA-Web Entorno de albergue de [EJIE]
Otros	Gestión de Servicios: ITIL DevOps

Consultor/a

- Consultoría y formación

Core	Gestión de Proyectos Gestión ágil de proyectos Gestión de Servicios: ITIL DevOps
Consultoría	Análisis de sistemas web Análisis de datos
PLATEA	Platea Web Herramientas Zuzenean

Desarrollador/a

- Operación de negocio
- Evolutivo y Proyectos ad-hoc

Core	Java
User Interface	Java UI: Vaadin Web dev: HTML / CSS / JS Frameworks web: Angular / React / VUE
Runtime	Servidores de aplicación: Tomcat / Weblogic Containerización: Docker / Kubernetes (OpenShift / Tanzu …)
Persistencia	Relacional: Oracle / MySql
Herramientas de Desarrollo	Eclipse IDE Git MAVEN
PLATEA	Arquitectura de PLATEA-Web
Otros	DevOps Gestión del Servicio: ITIL Calidad del Software

Técnico/a de implantación

- Operación de negocio

Core	Jenkins Java (*nivel básico*) Calidad del Software

User Interface	Web dev: HTML / CSS / JS (*nivel básico*)
Entrega web	Servidor web apache Servicios de cache web HTTPs Deployment: OpenDeploy
Runtime	Servidores de aplicación: Tomcat / Weblogic Containerización: Docker / Kubernetes (OpenShift / Tanzu …)
Persistencia	Relacional: Oracle / MySql NoSQL Lucene / Solr / ElasticSearch / MongoDB OpenData TripleStore Ficheros: Hadoop HDFS / storages tipo amazon S3 / etc
Herramientas de Desarrollo	Eclipse IDE Git MAVEN
PLATEA	Arquitectura de PLATEA-Web Entorno de albergue de [EJIE]
Otros	Gestión del Servicio: ITIL DevOps

A continuación, se detallan cada uno de los [servicios] del [catálogo de servicios]:

Gestión y Administración del Servicio / Asistencia a la Oficina de Proyectos

En este [servicio] del catálogo se proporcionan dos tipos de servicios:

Gestión y Administración de los servicios proporcionados desde el [ANS]

Elaboración de informes de seguimiento, económicos, de rendimiento, etc

Las tareas de este grupo de actividades comprenden fundamentalmente la gestión de recursos que el proveedor adjudicatario deberá realizar para la ejecución de los mantenimientos sobre la infraestructura de Platea Tramitagune.

Esta línea de servicio englobará todas las tareas relacionadas con la Dirección del proyecto del proveedor y que estarán fundamentadas en la supervisión, control y seguimiento del servicio demandado. Podemos destacar las siguientes **actividades**:

- Supervisión y control de los recursos del grupo de trabajo del servicio del proveedor adjudicatario.
- Control de costes y esfuerzos. Estimación y registro del avance del servicio.
- Generación de propuestas para el incremento de la calidad.
- Elaboración de la documentación necesaria para las labores de seguimiento entre los que se incluirán los Informes de Control de Servicio (Informes de Seguimiento).
- Interlocución con la Dirección de proyecto en EJIE para
    - Comunicación formal de acuerdo a la organización del servicio establecida.
    - Presentación de los aspectos más destacados de la labor realizada.
    - Toma de decisiones que pueden condicionar el desarrollo del proyecto.
    - Gestión de los recursos asignados a cada línea de trabajo establecida en el servicio.
- Análisis de desviaciones y situaciones de gravedad dentro de la calidad, plazos y medios empleados.

El adjudicatario deberá dar acceso a las herramientas necesarias (las pondrá a disposición a EJIE, sin coste para EJIE) para que el responsable de EJIE pueda realizar en cualquier momento un control exhaustivo del servicio contratado en todas sus áreas.

Apoyo en la gestión de proyectos

Apoyo en la gestión de proyectos encomendados en el marco del [ANS] o fuera del mismo dentro del ámbito de actuación *temático* del [ANS]

Se proporcionarán servicios para que la [Oficina de Proyectos de EJIE] pueda realizar su trabajo así como todos los trabajos internos de coordinación del [ANS]:

Operación de Negocio

Todas aquellas tareas rutinarias / procesos, algunas normalizadas en base a procedimientos y otras más informales, con el objetivo de que:

1. Todos los sistemas funcionen correctamente
2. El resto de servicios proporcionados en el ámbito del [ANS] *(evolutivo, consultoría y proyectos ad-hoc)* tengan un apoyo estable

Para esto es necesario que:

- Se haga un **mantenimiento correctivo** con el objetivo de que la infraestructura funcione sin errores.
- Se apoye al **soporte técnico** de [EJIE] y al CAU ante incidencias técnicas / funcionales
- Se haga una gestión de cambios y configuración correctivos, evolutivos y nuevos proyectos en los entornos de [EJIE] siguiendo los procedimientos de [EJIE]
- Se designen procedimientos de **calidad** y sistematicen **pruebas** técnicas y funcionales que eviten problemas posteriores

A continuación, se detallan cada uno de los servicios:

Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo tiene como objetivo arreglar de la forma más ágil posible aquellos fallos de funcionamiento que se van detectando con el uso diario de las herramientas (bugs)

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Registrar** los bugs en el sistema de inventariado, así como la documentación de los mismos
  NOTA: Actualmente el sistema de registro está basado en [Mantis] pero en un futuro es posible un cambio a otro producto (*ej: [Jira]*)
- **Analizar el cambio**, **estimar y planificar** su resolución con el equipo de proyecto, en base a los criterios y priorización por parte de los responsables de [EJIE]
- **Resolver** el bug: programación, re-configuración de productos, etc
- **Realizar informes de control y seguimiento** sobre el backlog de problemas resueltos y la pila de problemas sin resolver.
- **Participar en la gestión del cambio** y la configuración.
- Hacer el **seguimiento del bug una vez corregido**
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La [**prestación del servicio],** en general consiste en un ciclo iterativo de corrección de los defectos registrados en el repositorio (Mantis / Jira) cuya **ejecución** se puede gestionar con **frameworks agiles** como SCRUM/KANBAN; es algo que el ofertante debería especificar en su oferta.

Soporte Técnico a la infraestructura de base

Participación en proyectos técnicos de otras áreas de [EJIE] (*fundamentalmente proyectos de técnica de sistemas o explotación*), desde el conocimiento detallado que desde el servicio se tiene de la infraestructura

Las tecnologías base y sistemas en los que se basa la infraestructura común:

- Persistencia de datos relacionales / contenidos / triple-store / key-value / documental / índice de búsqueda, etc
- Publicación de contenidos y páginas de portal
- Entrega de contenidos en la web web
- Servidor de aplicaciones
- Sistemas de comunicaciones
- etc

son responsabilidad de otras áreas de [EJIE] al cargo de la técnica de sistemas o explotación de los mismos, sin embargo, como responsable del producto, se tiene un profundo

conocimiento de cómo se utiliza la infraestructura, de forma que el servicio proporcionado por el [ANS] se convierte en un actor principal en cualquier actuación.

Estas actividades de soporte técnico de segundo nivel a la infraestructura **son difíciles de planificar de antemano** pues surgen ante iniciativas externas –*otras áreas de [EJIE]*- sobre las que en muchas ocasiones no se tiene control.

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Asistencia en proyectos que implican a sistemas base** (servidores web, apps, persistencia, comunicaciones, etc); participación en el proyecto: ejecución de alguna actividad del proyecto como:
  - Definición de la infraestructura
  - Pruebas técnicas y funcionales después de cambios de infraestructura
- **Recopilación del conocimiento general de la arquitectura de la infraestructura**
- **Mejora: identificar** y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La [**prestación del servicio],** en general consiste en la participación en proyectos ajenos como integrantes de un equipo cuya **ejecución** se puede gestionar en base a buenas prácticas tipo **DEVOPS**

Soporte técnico de segundo nivel

De la misma manera que en el punto anterior [**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**] se hacía necesario **colaborar con los grupos de proyectos de sistemas-[EJIE]** en **proyectos** relacionados con la infraestructura de base (*migración de versiones, cambios de máquinas, etc*), en **el día a día**, la explotación del sistema requiere de un soporte técnico de segundo nivel que **apoye en la resolución de incidencias a los grupos de soporte sistemas de [EJIE]**.

En el uso diario de la infraestructura aparecen problemas de diversa índole cuya resolución implica diferentes grupos:

a) [Operación] detecta una incidencia a través de los sistemas de monitorización y actúa directamente (si tiene protocolo pre-definido) o pasa la incidencia al [soporte técnico de sistemas] quien la analiza para:
   a. Actuar directamente
   b. Escalarla al servicio proporcionado desde el [ANS]
b) El [CAU] recibe la incidencia y la pasa al [soporte técnico de sistemas] quien la analiza para:
   a. Actuar directamente
   b. Escalarla al servicio proporcionado desde el [ANS]
c) Proactivamente desde el [ANS] se detecta un problema en alguno de los sistemas y se avisa al [CAU] quien a su vez pasa el problema al [soporte técnico de sistemas]

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Identificar** proactivamente problemas generales de sistemas en especial cuando estos no han sido detectados por los usuarios (y transmitidos al [CAU]) o por [operación] (a través de la monitorización)
- **Colaborar en la resolución** de problemas con el [soporte técnico de sistemas] en base al conocimiento de la infraestructura
- **Asistir** al [soporte técnico de sistemas] en cualquier duda con los productos
- Hacer un **seguimiento de los problemas** cuya resolución dependa de otros grupos de EJIE.
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora
- **Informes sobre incidencias:** En muchas ocasiones la gravedad o transcendencia del problema requiere de la elaboración de informes detallados.

  En cualquier caso, se deben **elaborar informes rutinariamente**: número de incidencias atendidas, impacto, tiempo de resolución, acciones correctivas, acciones preventivas (que impidan que la incidencia se vuelva a reproducir), etc.

La [**prestación del servicio],** en general consiste en la **asistencia** a otros equipos de trabajo de [EJIE] que se puede gestionar como un servicio aplicando conceptos de gestión de servicios **ITIL**

Soporte Funcional de Segundo Nivel a Incidencias

En el día a día del uso de la infraestructura, en ocasiones, los/las usuarios/as finales contactan con el [CAU] de [EJIE] con problemas que inicialmente ellos/ellas identifican como técnico, aunque en muchas ocasiones no lo es ya que está derivado de un desconocimiento de alguna funcionalidad del sistema, algunos ejemplos habituales son:

- Un contenido no aparece en un listado de contenidos de una página de portal o no se encuentra cuando se busca
- Enlaces que no funcionan
- etc

Detección

El [CAU] recibe la incidencia y:

a) Si es capaz de identificar el problema como un problema funcional, lo pasa al soporte funcional proporcionado desde el [ANS]

b) Si NO es capaz de identificar la naturaleza del problema sigue el camino habitual y pasa la incidencia al [Soporte Técnico de sistemas] quien una vez verificado que todos los sistemas de base funcionan bien, la pasa al [ANS]

Para determinadas aplicaciones de negocios concretos donde:

- Se está en fases iniciales del despliegue del producto
- La lógica de negocio es compleja
- El grupo de usuarios/as finales es más limitado
- Desde el proyecto se ha tenido un contacto estrecho con los usuarios/as

la incidencia NO pasa por el [CAU] ya que el usuario/a contacta directamente con personas del equipo del [ANS]. Este tipo de incidencias funcionales suelen requerir un tiempo de atención mucho mayor

En cualquier caso, la situación anterior debe ser **evitada** y se favorece que cualquier incidencia (*técnica o funcional*) pase por el [CAU] aunque solo sea para que sea registrada y exista información de cuadro de mando.

Resolución

El Soporte Técnico del [ANS] normalmente contacta directamente con el usuario/a final –habitualmente por correo electrónico o teléfono- para resolver la incidencia.

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Colaborar con el [CAU]** para mejorar su capacidad de respuesta a estas incidencias, evitando que lleguen al [ANS]
- **Contactar** directamente con los usuarios/as finales para resolver las incidencias funcionales
- **Detectar** incidencias funcionales recursivas que sean un indicativo de alguna carencia en los interfaces de usuario/a de las herramientas comunes.
- **Elaborar informes rutinariamente**: **número** de incidencias atendidas, tiempo de resolución, acciones correctivas, acciones preventivas (que impidan que la incidencia se vuelva a reproducir), etc.
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La [**prestación del servicio],** en general consiste un segundo nivel de [CAU] que se puede gestionar como un servicio aplicando conceptos de gestión de servicios **ITIL**

En cualquier caso, deberán:

- Utilizar las herramientas ITSM designadas por EJIE
- Coordinarse con el CAU de primer nivel de EJIE y el soporte técnico (segundo nivel) con el fin de dar el mejor servicio posible al usuario final.
- Informar tanto a la [Oficina Técnica de EJIE] como a los responsables del proceso de incidencias en EJIE.

Gestión de Cambios y de la configuración

El servicio de gestión de cambios -implantación de aplicaciones- proporcionado por el [ANS] tiene dos facetas:

- **Internamente** el [ANS] proporciona una vía para implantar correctivos, evolutivos y nuevos proyectos en entornos de [EJIE] de forma que se "descarga" de esta función al grupo del [ANS] responsable del evolutivo o el proyecto
- Es una **interfaz** (enganche) con las áreas de [EJIE] dedicadas a la gestión de cambios, responsables entre otras cosas de:
  - Instalación de nuevas aplicaciones o sistemas en los diferentes entornos de explotación de [EJIE] (desarrollo, pruebas y producción)
  - Cambios en la configuración de aplicaciones o de sistemas
  - Cambios en las aplicaciones o sistemas
  - Necesidades logísticas (acceso VPN, cuentas de usuario, permisos de usuario en aplicaciones, etc)
  - etc

Esta vía única para implantar aplicaciones tiene muchas ventajas:

- La visión global de todos los cambios a implantar (*correctivos, evolutivos y proyectos*) facilita agrupar cambios
- Permite tener una interlocución única con otras áreas de [EJIE] dedicadas a la gestión de cambios
- La especialización en la gestión de cambios, favorece que las peticiones se hagan correctamente a la primera y por lo tanto se optimice el proceso.

Por otra parte [PLATEA] tiene un alcance muy amplio: web, atención a la ciudadanía, datos abiertos, transparencia, participación y trabajo colaborativo

Para que los sistemas se adapten a cada uno de los entornos anteriores, técnicamente hay que hacerlos muy flexibles y para esto es imprescindible un alto grado de configurabilidad funcional y técnica.

La configuración tiene dos facetas:

Configuración técnica ⇨ Responsabilidad de [Gestión de Cambios] EJIE

Configuración funcional ⇨ Responsabilidad del [ANS]

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- Tener una **visión global** de los cambios a implantar y los cambios ya implantados
- **Recopilar y verificar la documentación** asociada a la implantación de aplicaciones:
  - manuales de implantación
  - manuales de operación
  - manuales de usuario
  - arquitectura de la infraestructura
  - etc
- **Hacer de interfase** (enganche) entre el desarrollo (mantenimiento correctivo/evolutivo + proyectos) y las áreas de [EJIE] responsables de la implantación de aplicaciones, gestionando las peticiones de cambio [RFC] (*Request For Change*).

  Los técnicos responsables de la implantación de aplicaciones serán responsables del **seguimiento de las peticiones** interactuando directamente con cuantos grupos de [EJIE] estén involucrados (cambios, despliegues, soportes, SASU, etc) con el objetivo de facilitar y agilizar las implantaciones.
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La [**prestación del servicio],** en general consiste la gestión de peticiones que se puede implementar como un servicio aplicando conceptos de gestión de servicios **ITIL**

Calidad

La calidad en lo que se refiere a las infraestructuras comunes de [PLATEA] responsabilidad del servicio proporcionado desde el [ANS] tiene tres facetas:

Calidad en la Gestión del Proyecto

La calidad en la gestión del proyecto tiene que ver con la forma en que se inicia, planifica, ejecuta, controla y cierra el proyecto de forma que **los resultados sean los esperados por el cliente**.

De este aspecto de la calidad, el relacionado con la gestión del proyecto, se responsabiliza fundamentalmente la [**Oficina Técnica**] compuesta por personal de [EJIE], sin embargo, el equipo contratado en el presente [Documento de Condiciones Técnicas] debe colaborar y asistir en todos los procesos de gestión llevados a cabo por esta [Oficina Técnica]

Calidad en los Productos

La calidad en los productos tiene a su vez dos facetas:

Funcional Asegurarse de que los productos cumplen las especificaciones funcionales (requisitos) para lo cual es necesario realizar **pruebas de uso.**

Técnica Asegurarse de que:

- Los productos son escalables a nivel de rendimiento
- El código desarrollado es mantenible en el futuro

Calidad en las infraestructuras

La calidad en la implantación de las infraestructuras tiene que ver con asegurarse de que todos los sistemas y desarrollos estén:

- Correctamente **instalados, dimensionados y configurados** de forma que se tenga asegurada:
  - **Alta disponibilidad** infraestructura redundante que asegure el normal funcionamiento aunque uno de los nodos no funcione
  - **Continuidad de negocio** recuperación de la operativa del sistema ante desastres
- Correctamente **monitorizados** para detectar de forma temprana posibles incidencias

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Recopilación de características funcionales/técnicas a probar**, colaborando para ello internamente con el resto de servicios del [ANS] dedicados a infraestructuras, construir software: correctivos, evolutivos y proyectos.
- **Diseño de las pruebas**
- **Documentación de la metodología de pruebas**: puntos a probar, condiciones de entorno, resultados esperados, posibles errores, etc
- **Configuración** de los productos específicamente utilizados para la realización de las pruebas
- **Ejecución de la batería de pruebas** funcionales tantas veces como sea necesario en los entornos en los que se implanta la aplicación: local, CANARY, SANDBOX y PRODUCCION
- **Elaboración de informes resultado** de las baterías de pruebas funcionales
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La prestación de servicios de pruebas funcionales / técnicas se basará en la metodología propuesta por el [adjudicatario del ANS] en la oferta de servicios “ad-hoc” para el servicio de pruebas concreto solicitado por la [Oficina Técnica de EJIE].

Es decir, **en cada trabajo de calidad (pruebas) se utilizará la metodología más adecuada que será diseñada y propuesta por el [adjudicatario del ANS]** en su oferta “ad-hoc” a la solicitud de [EJIE]

La realización de pruebas funcionales/técnicas en cualquier elemento de la infraestructura se basará en **solicitudes puntuales de servicio por parte de la [Oficina Técnica de EJIE]**, para lo cual el ciclo de vida será:

[1] Identificación	Se remitirá al [adjudicatario del ANS] un documento formal donde se describen las pruebas a realizar (*de alguna forma, un documento el equivalente a un [Documento de Condiciones Técnicas]*) que incluirá una valoración máxima de tiempo y costes
[2] Valoración	En base a documentación / reuniones técnicas al efecto, el [adjudicatario del ANS] adquirirá conocimiento completo del servicio a realizar y en base al mismo realizará una oferta formal del servicio a realizar donde se incluirá: • El alcance de las pruebas • La metodología de pruebas • Las condiciones de entorno inicial necesarias para la realización de las pruebas • Los entregables (informes tipo) del resultado de las pruebas • Planificación temporal • Los recursos a utilizar • El coste • Los recursos logísticos necesarios para la realización de las pruebas, indicando aquellos que [EJIE] debe proporcionar y aquellos que proporcionará el [adjudicatario del ANS]
[3] Aprobación	El responsable del ANS por parte de EJIE aceptará formalmente la oferta de servicios del adjudicatario del ANS para la realización de las pruebas
[4] Ejecución	Ejecución de las pruebas

Consultoría y Formación

Los servicios a proporcionar en esta área son los siguientes:

Consultoría Funcional y Técnica

- Apoyo a la [Oficina Técnica de EJIE] en sus labores propias
- Consultoría General
- Análisis

Las **actividades** a realizar en este servicio son:

- **Apoyo a las funciones de gestión propias de la [Oficina Técnica]**
- **Reporting** / **control** de los servicios
- **Apoyo** (complemento) a proyectos / iniciativas [DACIMA] o Departamentales: lanzamiento de proyectos
- **Análisis** de requisitos
- **Identificación de nuevas oportunidades**
- **Mejora**: propuestas de mejora a la [Oficina Técnica]

Formación / Documentación

- Formación **funcional** a usuarios/as finales
- Formación **técnica** a otros estamentos de EJIE (soporte, explotación, consultoría, etc)
- Documentación

Las **actividades** a realizar en este servicio son:

- Formación a **usuarios/as finales** en herramientas comunes siempre que se considere estratégico no hacerlo a través del servicio de formación horizontal del grupo CAC (*Consultoría de Áreas de Conocimiento*)
- Formación a **otros grupos de [EJIE]**: Asistencias Técnicas Departamentales, CAU, Soportes Técnicos, Explotación, CAC, etc
- Creación de documentación en múltiples formatos

La [Oficina Técnica de EJIE] es quien mantiene la relación con el cliente final ([Gobierno Vasco]); es por esto por lo que los trabajos de consultoría siempre se identificarán desde la [oficina técnica de EJIE].

En función de la actividad a realizar, la solicitud del servicio vendrá un canal u otro:

Actividad	Ejemplo / Descripción	Canal de solicitud
Asistencia a la Oficina Técnica de EJIE	Reporting Pre-análisis	Informal: correo electrónico / verbal
Consultoría básica	Asistencia a reuniones	Informal: correo electrónico / verbal
Análisis / pre-análisis	Toma de requisitos Participación en el análisis de una aplicación o evolutivo	Formal (tipo proyecto –sin llegar a serlo-) 1. **Solicitud** por escrito por parte de la Oficina Técnica de EJIE incluyendo la mayor cantidad posible de datos sobre la actividad a desarrollar 2. **Valoración** por parte del [adjudicatario del ANS] en tiempo y costes 3. **Aprobación** por parte de la [Oficina Técnica de EJIE] 4. **Ejecución** en los términos acordados **5. Facturación como "actividad cerrada" en coste y plazos**
Formación / Documentación	Impartir sesiones de formación sobre las herramientas comunes	La realización de sesiones de formación o creación de documentación destinada a la formación se basará en **solicitudes puntuales de servicio por parte de la [Oficina Técnica de EJIE]**, para lo cual: • Se remitirá al [adjudicatario del ANS] un documento formal donde se describen las necesidades (*de alguna forma, un documento el equivalente a un [Documento de Condiciones Técnicas]* que incluirá el detalle del servicio a realizar y una estimación del máximo tiempo y coste • El [adjudicatario del ANS] realizará una oferta formal del servicio a realizar donde se incluirá: - El alcance de la formación / documentación - La metodología - Los entregables (documentación, sesiones de formación, etc) - Las condiciones de entorno inicial necesarias para la realización de la formación - Planificación temporal - Los recursos a utilizar - El coste (respetando el máximo de coste recogido en el PCT) - Los recursos logísticos necesarios para la realización de las pruebas, indicando aquellos que [EJIE] debe proporcionar y aquellos que proporcionará el [adjudicatario del ANS] La [Oficina Técnica de EJIE] aceptará formalmente la oferta de servicios del [adjudicatario del ANS] para la realización de las pruebas

Proyectos de Evolución de la Infraestructura

Los servicios a proporcionar en esta área son los siguientes:

Evolución de la infraestructura	Mantenimiento **evolutivo** de la infraestructura orientados a mantener la infraestructura **actualizada tecnológicamente** y **adaptada a las necesidades** cambiantes del entorno interno de la Administración y externo (ciudadanía.

La **priorización de los proyectos** evolutivo o ad-hoc es responsabilidad de la [**Oficina Técnica de EJIE**] que determinará qué proyectos se realizan y en qué orden, así como si es necesario parar, o pausar temporalmente trabajos en curso.

Cualquiera de las decisiones que afecten a la planificación y ejecución de los trabajos debe partir de una solicitud por parte de la [Oficina Técnica de EJIE] y debe ser **formalmente aceptada** por parte del [adjudicatario del ANS].

En cualquier caso, estas modificaciones deben quedar **documentadas**.

Estos servicios se consideran **llave en mano**: su alcance, coste y calendario se acuerdan en el ámbito del [ANS] con la persona responsable del mismo en [EJIE] y se facturarán **por el importe presupuestado.**

Las **actividades** a realizar en este servicio son:

- **Requisitos**: captura, análisis
- **Análisis funcional** de la solución
- **Diseño técnico** de los sistemas.
- **Estimar y planificar** el desarrollo con el equipo de proyecto en base a los criterios y priorización por parte de los responsables de [EJIE]
- **Construir** el sistema: programación, instalación/configuración de productos, etc
- **Elaborar la documentación técnica** requerida por [EJIE] para instalar los cambios en los entornos de [EJIE] y formar al personal de explotación, monitorización, SASU, CAU, etc en caso de ser necesario
- **Identificar y proponer nuevas funcionalidades**
- **Mejora**: propuestas de mejora a la [Oficina Técnica]

El ciclo de vida de un proyecto ad-hoc dentro del [ANS] es el siguiente:

[1] Identificación	En los proyectos evolutivos o ad-hoc en el entorno infraestructura común [PLATEA], como norma general, un responsable del [ANS] recibirá una solicitud formal de servicio por parte del Jefe de Proyecto del [ANS] por parte de [EJIE] en forma de ***Project Charter*** o [**Documento de Condiciones Técnicas]** "interno" al ANS en el que se establecen entre otras cosas: • Las necesidades de negocio • Implicados • Alcance inicial del proyecto • Riesgos • Una valoración aproximada del coste / tiempo.
[2] Valoración	El [Project Charter] del proyecto será aceptado formalmente por el/la Responsable de Proyecto del [ANS] por parte del [adjudicatario] que: 1. Asignará un equipo para trabajar en el proyecto. 2. Este equipo valorará el proyecto en alcance, recursos, tiempo y costes en base a las tarifas ofertadas

[3] Aprobación La valoración se entregará al Responsable de Proyecto de la [Oficina Técnica de EJIE] que la aceptará formalmente

[4] Ejecución El adjudicatario se pondrá a trabajar en la provisión del servicio en los términos ofertados, teniendo en cuenta que:

- Desde el [ANS] se dará todo el soporte administrativo, de gestión de proyecto, funcional / técnico, gestión de cambios y configuración, etc necesario para la construcción del sistema
- La gestión del proyecto es responsabilidad de la [Oficina Técnica EJIE] quien tiene potestad para decidir sobre la ejecución del proyecto.

Datos de Desempeño del ANS en los últimos años

Con el objetivo de que los ofertantes puedan tener un mayor conocimiento sobre el servicio a proporcionar, a continuación, se resumen algunos datos acerca del desempeño en los últimos años:

Servicios

Servicio	Horas 2019	Horas 2020	Horas 2021 (*Mayo*)
Consultoría	2.475,0	2.121,0	1.806,5
Apoyo a la Oficina Técnica de EJIE	*900,5*	*671,0*	*264,5*
Iniciación de Proyectos	*22,0*	*18,0*	*10,5*
Consultoría Funcional	*1.228,0*	*1.373,5*	*834,5*
Consultoría Técnica	*324,5*	*491,5*	*239,5*
Operación de Negocio	8.412,5	6.709,0	3.197,0
Mantenimiento Correctivo	*2.368,5*	*1.542,5*	*483,0*
Soporte técnico a la infraestructura (2º nivel)	*119,5*	*1.321,0*	*58,5*
Gestión y resolución de incidencias (CAU)	*1.905,0*	*1.746,5*	*571,5*
Gestión de cambios y de la configuración	*1.794,0*	*1.746,5*	*860,5*
Participación en proyectos de infraestructura	*41,5*	*1.000,0*	*850,0*
Calidad	*2.184,0*	*826,0*	*373,5*

Proyectos

Proyectos	Importe 2019	Importe 2020	Importe 2021 (Mayo)
Evolutivo	483,452.00	500,294.22	248,191.44

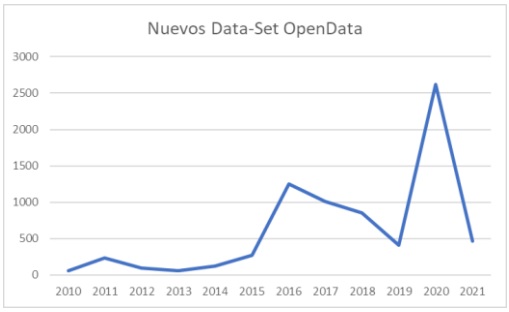
Uso de la infraestructura

Algunos datos sobre el uso de la infraestructura que dan una idea de su importancia / criticidad:

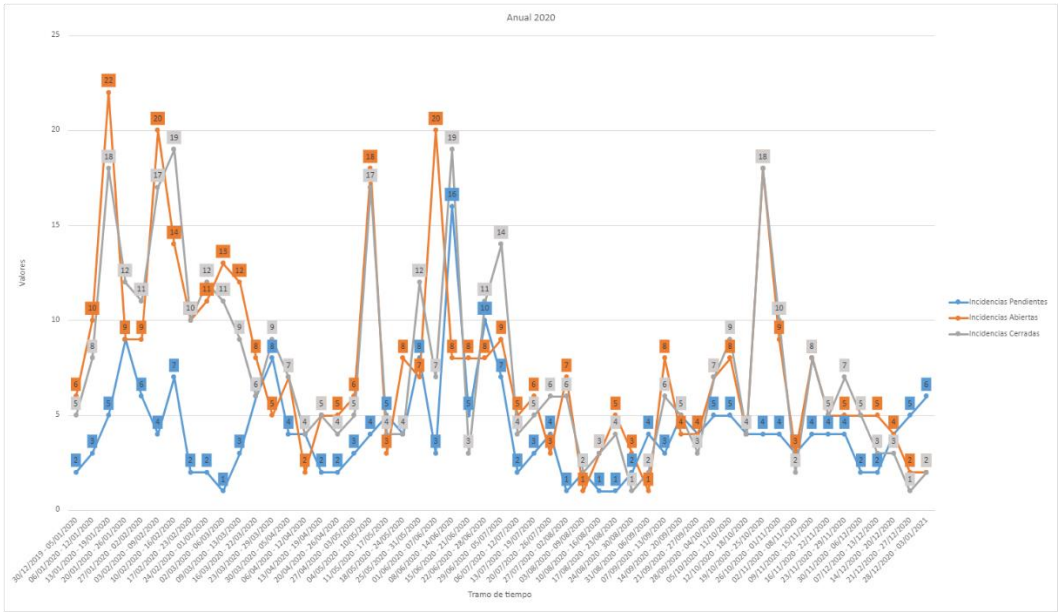
Contenidos creados / año



Nuevos DataSet OpenData

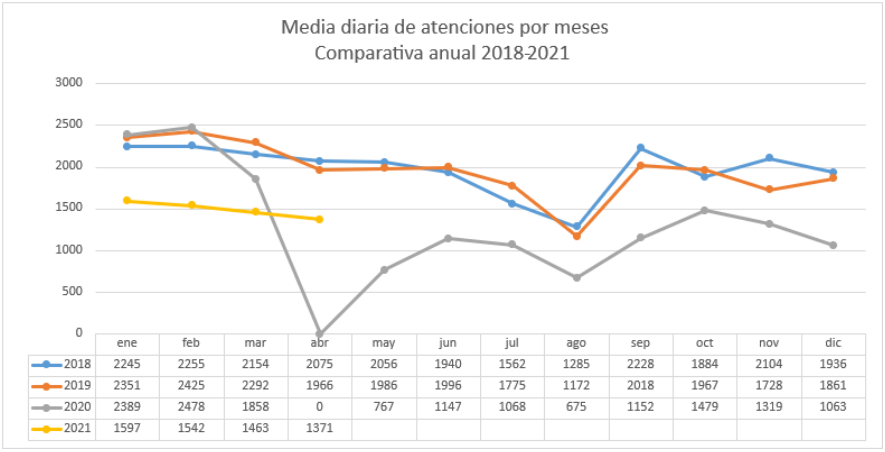


Incidencias PLATEA Web



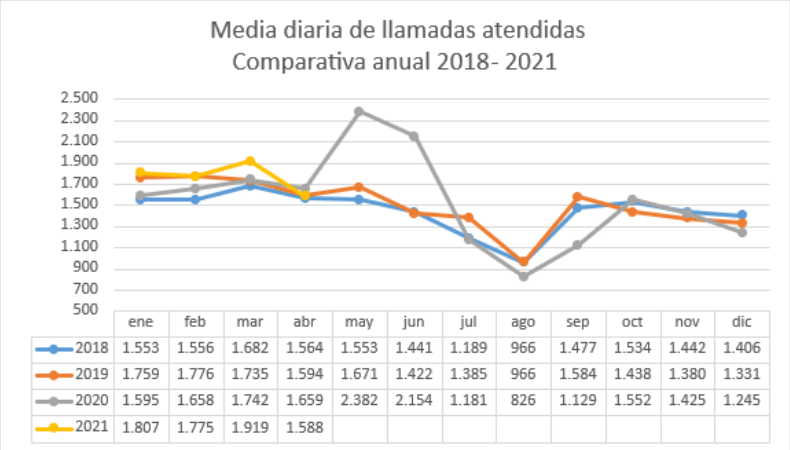
Evolución de la atención en Zuzenean

Atención Presencial



	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2018	2245	2255	2154	2075	2056	1940	1562	1285	2228	1884	2104	1936
2019	2351	2425	2292	1966	1986	1996	1775	1172	2018	1967	1728	1861
2020	2389	2478	1858	0	767	1147	1068	675	1152	1479	1319	1063
2021	1597	1542	1463	1371								

Atención Telefónica



	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2018	1.553	1.556	1.682	1.564	1.553	1.441	1.189	966	1.477	1.534	1.442	1.406
2019	1.759	1.776	1.735	1.594	1.671	1.422	1.385	966	1.584	1.438	1.380	1.331
2020	1.595	1.658	1.742	1.659	2.382	2.154	1.181	826	1.129	1.552	1.425	1.245
2021	1.807	1.775	1.919	1.588								

IREKIA

	2018	2019	2020	2021
Eventos	3.769	3.928	2.413	1.618
Noticias	3.384	3.652	3.436	2.106
Petición Ciudadana	310	263	551	215
Propuestas Gobierno	51	56	28	29

Anexo Lote 6 Mantenimiento de la infraestructura de Interoperabilidad con las Entidades Financieras

Alcance

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en su firme y permanente compromiso de innovación y modernización administrativa, ha propuesto numerosas iniciativas cuyo objetivo es adaptarse tecnológica y organizativamente a las nuevas formas de relacionarse con la sociedad, teniendo en cuenta la velocidad de los cambios que se producen en el sector de las TIC.

De esta manera, el Gobierno Vasco se propuso en el Plan de Gobierno de la XI Legislatura impulsar una administración pública más cercana basada en la eficiencia y la innovación. A la fecha de finalización en 2020 del **Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública** ejecutado en la legislatura anterior, el avance de la digitalización de los servicios ha avanzado de manera muy importante.

También a finales de la legislatura se ha materializado la normativa que da soporte al nuevo **modelo de gestión TIC del Gobierno Vasco**, que establece una estrategia compartida para impulsar la convergencia, la calidad y la eficiencia en el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, satisfaciendo la demanda de la sociedad vasca de una Administración abierta y moderna, caracterizada por su agilidad, eficacia y cercanía. Para esta XII Legislatura el Gobierno Vasco va a concretar en su Plan Estratégico TIC (PETIC) para el período 2021-2024 la planificación del desarrollo del nuevo modelo TIC.

En el ámbito de la **Transformación Digital** de la Administración pública vasca se ha seguido apostando por la **Administración Electrónica.** En los últimos años se ha planteado como objetivo dar un salto cualitativo en la implantación y despliegue de la Administración Electrónica.

En este ámbito, la **evolución de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos** se convierte en fundamental; por un lado para garantizar su **disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento** de la infraestructura tecnológica que da soporte a la gestión del procedimiento administrativo; y por el otro, para evolucionar dicha infraestructura, introduciendo en la misma **mejoras funcionales y tecnológicas** que permitan adaptar su funcionamiento a la demanda creciente de servicios digitales por parte de la sociedad.

Durante los últimos años se ha continuado con la evolución de las distintas aplicaciones y módulos que componen la Plataforma. Adicionalmente, la situación de **crisis sanitaria** provocada por la pandemia del covid-19 ha provocado un aumento muy significativo de uso de los servicios electrónicos, tanto por parte de la ciudadanía, como por parte el personal público al servicio de la Administración del Gobierno Vasco. Este aumento se ha convertido en un factor positivo para acelerar definitivamente el despliegue de los servicios electrónicos, convirtiéndose en el impulso definitivo en la apuesta de servicios digitales de este Gobierno. Como contrapartida, el aumento de la utilización de los servicios electrónicos a través de la sede electrónica, exponencial en algunas fases del año, ha generado situaciones de estrés de los sistemas de información que componen la plataforma de servicios electrónicos, siendo necesario ampliar los recursos la infraestructura tecnológica que le da soporte.

Aunque el nivel de digitalización de los servicios de la Administración es muy avanzado en algunos ámbitos la situación de crisis sanitaria ha puesto de relieve la necesaria evolución de los sistemas que componen la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos.

Por otro lado, la Comisión Europea ha propuesto un conjunto de medidas para una **Transformación Digital** que redunde en beneficio de todos, permitiendo una sociedad europea impulsada por soluciones digitales que sitúan a las personas en un lugar preferente, tanto en el mundo privado como en los servicios que ofrecen los distintos niveles de Administración.

Además de todo esto, el Gobierno Vasco ha aprobado el programa **programa Euskadi Next 21-26**, que es el programa de inversiones para la recuperación, la transformación y la resiliencia de Euskadi que el Gobierno Vasco, en coordinación con las tres Diputaciones Forales y los Ayuntamientos de las tres capitales vascas que se ha trasladado al Gobierno de España para ser incluido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) para optar a los Fondos Next Generation.

En ese programa, se plantea incluso aumentar los recursos para conseguir impulsar más aún la Transformación Digital permitiendo el despliegue de un puesto de trabajo 100 % digital en la Administración apostando por la Administración Electrónica y la interoperabilidad, así como renovando los servicios de forma que se simplifique

la relación ciudadana con la Administración del Gobierno Vasco universalizando el acceso a los mismos por cualquier persona física o jurídica y en cualquier dispositivo.

En este ámbito el Gobierno Vasco encomienda a EJIE los servicios de soporte y mantenimiento básicos para asegurar el correcto mantenimiento y evolución de las Plataformas tecnológicas para la ejecución de los proyectos previstos en el ámbito de la **transformación digital** en general y la **Administración Electrónica** en particular.

En el mantenimiento de la infraestructura PLATEA, se contempla el desarrollo de nuevas funcionalidades o evolución de las existentes en el ámbito de las actuaciones que se aborden con cargo los **fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**. Dichas actuaciones están incluidas en el programa de inversión 3 del componente 11: Transformación Digital y modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

El programa cuenta con 5 líneas estratégicas, y la Plataforma PLATEA está relacionado con las 3 primeras

4. **Administración orientada a la ciudadanía**, para modernizar los servicios públicos, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización y capacitación.
5. **Operaciones inteligentes**, que está enfocada a mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través del uso de tecnologías de automatización inteligente.
6. **Gobierno del dato**, tiene como objetivo democratizar el acceso a los datos, permitiendo el libre acceso a la información y su replicabilidad.
   Platea es la plataforma tecnológica que da soporte a la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de **TODOS los Departamentos del Gobierno Vasco, así como de TODO el sector público** perteneciente al mismo en su ejercicio de potestades administrativas.

La línea estratégica que afecta al presente [lote] es la referente a las [Operaciones Inteligentes] y en concreto las herramientas que articulan la **interoperabilidad entre [Administración] y [Entidades Financieras].**

Los retos que plantea la interoperabilidad con las [Entidades Financieras] no son exclusivos del [Gobierno Vasco] sino que son transversales a cualquier [Administración Vasca], de forma que, desde un primer momento, el [Gobierno Vasco] diseñó muchas de sus herramientas con el objetivo de que pudieran ser utilizadas por cualquier [Administración] lo que convierte a la [interoperabilidad con las Entidades Financieras] en un ejemplo paradigmático de colaboración inter-institucional.

Organización

En el plano **organizativo**, en el [Gobierno Vasco], las competencias están distribuidas entre varias direcciones:

▪ Proyectos de innovación ▪ Servicios Digitales	Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales de la Viceconsejería de Relaciones Institucionales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno
▪ Tecnología e infraestructura	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Viceconsejería de Administración y Servicios Generales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno EJIE – Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea / Sociedad Informática del Gobierno Vasco

que impulsan las siguientes grandes líneas de trabajo:

Innovación	Responsable de la **conceptualización y ejecución de proyectos de innovación** y **transformación digital** que dan lugar a nuevos servicios o a la mejora de los existentes
Servicios Digitales	Responsable operativo (*del día a día*) de los servicios digitales • **Definición** de estándares y buenas prácticas • **Reingeniería** de procesos en base a las metodologías / herramientas y sistemas comunes existentes • **Impulso** del uso de las metodologías / herramientas y sistemas informáticos comunes • **Soporte** funcional / consultoría sobre los sistemas comunes • **Apoyo** a las iniciativas departamentales • **Evaluación** de la calidad de los servicios … en grandes líneas, esta área impulsa y aplica los productos de los proyectos de innovación; habitualmente son sistemas informáticos, pero también pueden ser metodologías o herramientas. En esta área se encuentra el servicio responsable del día a día de la [interoperabilidad con las entidades financieras]: **Unidad de Servicios Electrónicos**: Responsable del impulso a la tramitación electrónica en base a los sistemas informáticos y metodologías / herramientas comunes

El objeto del presente lote] da soporte (*aplica*) a:

Ejecución de [**proyectos de innovación y transformación digital**] que dan lugar a nuevos productos → Área de [**Innovación y transformación digital**]

Soporte y evolución de los sistemas comunes [PLATEA] ya existentes → Área de [**Servicios Digitales**]

Es importante señalar que si bien las herramientas son comunes / horizontales y éstas son impulsadas y soportadas centralizadamente desde la [Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales], **las iniciativas son responsabilidad de cada departamento**

Una de las misiones tanto de la [Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales] es coordinar y dinamizar el trabajo de todas estas personas en las diferentes iniciativas departamentales.

Infraestructura PLATEA

A continuación, se incluye un resumen de los productos responsabilidad del servicio en el ámbito de la [Interoperabilidad con las Entidades Financieras]:

Fabric

Fabric Librerías y utilidades básicas y comunes utilizadas en todos los desarrollos	Java Guice como sistema de inyección de dependencias JPA como framework de persistencia en DB

CORE Interoperabilidad con las Entidades Financieras

Núcleo de la Interoperabilidad con las [Entidades Financieras] Gestiona el negocio de la interoperabilidad con las [Entidades Financieras] para: ▪ Pago de liquidaciones ▪ Pago directo en cuenta corriente ▪ Certificación de Titularidad de Cuentas ▪ …	**Arquitectura**: UI: NO Core: Java Persistencia: DB (*Oracle*) API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) Cientos de aplicaciones de todas las [Administraciones Vascas] han hecho desarrollos en base al API de la Interoperabilidad con las [Entidades Financieras] para integrar el pago electrónico, pago directo en cuenta o certificación de titularidad de cuentas
Interfaz de usuario/a para el pago web UI que facilita el pago de liquidaciones de cualquier [Administración Vasca]	**Arquitectura**: UI: React Core: Java Persistencia: API de [PLATEAEEFF] (*no accede directamente a DB*) API: NO **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) Cientos de aplicaciones [Administraciones Vascas] utilizan el UI de la Pasarela de Pago
Pago en Movilidad Desarrollos específicos para dispositivos como teléfonos o tablets y que permiten el pago en movilidad	**Arquitectura**: UI: • HTML / JS para navegador web • Cliente Android • Cliente .Net Core: Java Persistencia: API de [PLATEAEEFF] (*no accede directamente a DB*) API: Servicios REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) Este servicio entre otros es utilizado -entre otros- para el pago de multas en carretera

Auto-Gestión del Sistema

Auto-Gestión de la Interoperabilidad con [Entidades Financieras] (MiPagoGestion) Interfaz de usuario/a que permite a [Administraciones] usuarias y [Entidades Financieras]: • Autogestionar los múltiples parámetros que afectan a su negocio • Obtener estadísticas de uso • Hacer seguimiento de incidencias • Otros servicios como generación masiva de liquidaciones, certificación masiva de titularidad, etc	**Arquitectura**: UI: GWT (Java) Core: Java Persistencia: API de [PLATEAEEFF] (*no accede directamente a DB*) API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) NO
Interfaz de usuario/a para la certificación de titularidad de cuenta corriente Interfaz de usuario/a que permite a cualquier ciudadano/a obtener una certificación por parte de la [Entidad Financiera] de su condición de titular de una cuenta corriente	**Arquitectura**: UI: NO Core: Java Persistencia: API de [PLATEAEEFF] (*no accede directamente a DB*) API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) *NO*

Aplicaciones de Negocio

Jantoki Ticketing Aplicación horizontal que tiene como objetivo digitalizar el ciclo de vida de los [tickets] de los comedores existentes en las instalaciones de las [Administraciones] vascas • Eliminando el dinero en metálico • Automatizando la gestión económica del comedor La aplicación se basa en un [CORE] común sobre el cual se construyen: • Las [UI] de usuario/a final, tanto web como móvil • Las integraciones con los dispositivos de cancelación de [tickets]: *dispositivos móviles o tornos* • La [UI] de gestión del servicio Hay dos integraciónes funcionando • [JantokiLakua] • [Academia Vasca de Policía y Emergencias] (*Arkaute*)	**Arquitectura**: UI: Usuario/a final: React Gestión interna: Vaadin (Java) App móvil: Android (Java) / IOs (Swift) *-se está trabajando en la migración a ReactNative* Core: Java Persistencia: DB: Oracle API: Java / REST **Integraciones** (*aplicaciones departamentales que utilizan los servicios*) SIPCA MiPago Dispositivos móviles zebra (lakua) Tornos de acceso al Jantoki (*arkaute*)

Requisitos del Servicio

La [Interoperabilidad con las Entidades Financieras] están consolidados organizativa y tecnológicamente siendo necesario seguir trabajando en las siguientes líneas para dar soporte a la infraestructura:

Gestión y Administración del Servicio **Oficina Técnica de Proyectos**	Gestion del ANS *La [Oficina Técnica de Proyectos] es de responsabilidad exclusiva de personal de [EJIE] –no incluida en el [ANS]-: en el ámbito del ANS únicamente se prestan funciones de apoyo a la Oficina Técnica-*
Operación de Negocio	Servicio que trabaja fundamentalmente con el objetivo de que la infraestructura proporcione servicio a los usuarios finales con normalidad lo que incluye: – Mantenimiento correctivo – Soporte técnico a la infraestructura de base – Soporte técnico y funcional de segundo nivel – Gestión de cambios y la configuración – Calidad
Consultoría y Formación	Apoyo a la [Oficina Técnica de EJIE] Apoyo funcional y técnico a otras iniciativas Formación
Ejecución de proyectos de volución de la infraestructura común	Ejecución de proyectos que dotan a la infraestructura de más funcionalidades o la mantienen técnicamente actualizada.

Todos los servicios anteriormente detallados y prestados por [EJIE], están recogidos en el [**catálogo de servicios de EJIE]** a sus clientes y en la siguiente tabla se intenta *relacionar* el [servicio] requerido en el [ANS] con el [servicio] ofrecido por [EJIE] a sus clientes:

Área del ANS	Servicio del Catálogo de [EJIE]	
Oficina de Proyectos	Proyectos	
Operación de negocio	Consultoría y Asistencia Técnica	Asistencia Técnica Consultoría
	Otros	Atención a usuarios (2º nivel)
Consultoría y Formación	Consultoría y Asistencia Técnica	Asistencia Técnica Consultoría
Evolución de la Infraestructura común	Proyectos	Desarrollo de aplicaciones Mantenimiento de aplicaciones Proyectos tecnológicos
Proyectos ad-hoc	Proyectos	Desarrollo de aplicaciones Mantenimiento de aplicaciones Proyectos tecnológicos

El [ANS] es documento que define la relación entre la empresa contratante ([EJIE]) y la empresa adjudicataria y que debe:

Identificar y definir las necesidades del cliente y en base a estas enumerar los servicios a ser prestados	• **Catálogo de los servicios a prestar > Lineas de Negocio** • Definir el **tratamiento de los servicios excepcionales** no recogidos inicialmente dentro de los inventariados en el [ANS]

Proporcionar un marco de medición y control del nivel de desempeño de los servicios	• Con el objetivo de **controlar la facturación** de los servicios prestados es necesario:
	  ○ Disponer de un **registro de los servicios solicitados**
	  ○ **Aceptación** del responsable del [ANS] de [EJIE] de los productos resultantes de la provisión del servicio por parte del [adjudicatario]
	• Con el objeto de **monitorizar la calidad del servicio** prestado es necesario
	  ○ **Definir los niveles de calidad** en la prestación de cada uno de los servicios
	  ○ **Monitorizar y medir en base a indicadores** objetivos asignados a cada uno de los servicios.
	  ○ **Control el nivel de desempeño** en la prestación de los servicios del ANS en función de los indicadores

Proporcionar un marco de gestión de riesgos y problemas	• Registrar los riesgos • Estrategias minimización de la probabilidad de aparición de riesgos • Estrategias de gestión de riesgos en caso de aparición (problemas): registro, evaluación, acciones correctivas, etc
Definir Garantías y Penalizaciones	• **Garantía** respecto a los servicios ofrecidos • **Penalizaciones** al prestador del ANS por incumplimiento del contrato en base a evidencias en los indicadores de servicio
Definir un procedimiento de Iniciación (*asunción del servicio*) y Terminación del ANS (*devolución del servicio*)	• Procedimiento por el cual la empresa proveedora de los servicios del catálogo del ANS inicia y termina la provisión de los mismos

El formato de contrato [ANS] provee a [EJIE] de un **mecanismo flexible para la provisión de servicios** requeridos por sus clientes, contando con un proveedor tecnológico con capacidad suficiente.

Visión General de los servicios

Gestion y Administración del servicio **Apoyo a la Oficina Técnica de Proyectos**	Proporcionar un servicio horizontal enfocado a gestionar el [ANS] en su globalidad y proporcionar asistencia a la [Oficina de Técnica de Proyectos] de [EJIE] La función de oficina de proyectos es desempeñada por **personal propio de [EJIE]** En el presente [lote] únicamente se contratan las funciones de **apoyo a esta [oficina técnica] de [EJIE]**

Operación de negocio (Mantenimiento y Soporte en la infraestructura tecnológica de base)	**Mantenimiento correctivo**	**Corrección de errores** en las aplicaciones en servicio a los/las usuarios/as finales y aplicaciones terceras
	Soporte técnico a la infraestructura de base	Participación en proyectos y actuaciones en la infraestructura de base liderados por otras áreas de [EJIE] La infraestructura de base (*máquinas, productos, etc*) es responsabilidad de los grupos de [EJIE] dedicados a la [ingeniería de sistemas], sin embargo, y en base al conocimiento del uso por parte de [PLATEA] / de esta infraestructura base, el grupo responsable de estos productos participa muy activamente en los **proyectos de ingeniería** (sistemas) como: ○ Actualización de versiones en los productos ○ Cambios hardware (virtualización de servidores, migración de máquinas, cambios en comunicaciones, etc) ○ Diseño e implantación de contingencias, alta disponibilidad ○ Evolución del servicio ○ Etc
	Soporte técnico de segundo nivel	Tareas **soporte técnico** como respaldo o segundo nivel de otros grupos de [EJIE] responsables del soporte a las infraestructuras El soporte técnico de bajo nivel a la infraestructura es responsabilidad de otros grupos horizontales en [EJIE] (*soporte web, bbdd, sistema operativo, etc*), sin embargo, desde el servicio proporcionado en este [ANS], en base al conocimiento del uso por parte de [PLATEA] de la infraestructura de base, se participa intensamente en tareas soporte diario como **respaldo o segundo nivel** de los mencionados soportes horizontales de [EJIE]
	Soporte de segundo nivel a incidencias	**Resolución de incidencias funcionales** como segundo nivel del CAU de [EJIE] [EJIE] dispone de un servicio de CAU con el que los usuarios/as finales pueden contactar ante problemas en las herramientas comunes. Dependiendo del tipo de incidencia, el servicio de CAU se apoya en: Incidencias **funcionales**: Responsable de las herramientas comunes de [PLATEA] Incidencias **técnicas**: Los soportes técnicos horizontales de [EJIE] responsables de la técnica de sistemas. En muchas ocasiones, los soportes técnicos horizontales de [EJIE] escalan las incidencias o se apoyan en el grupo responsable de los productos [PLATEA] por su mayor conocimiento de la infraestructura

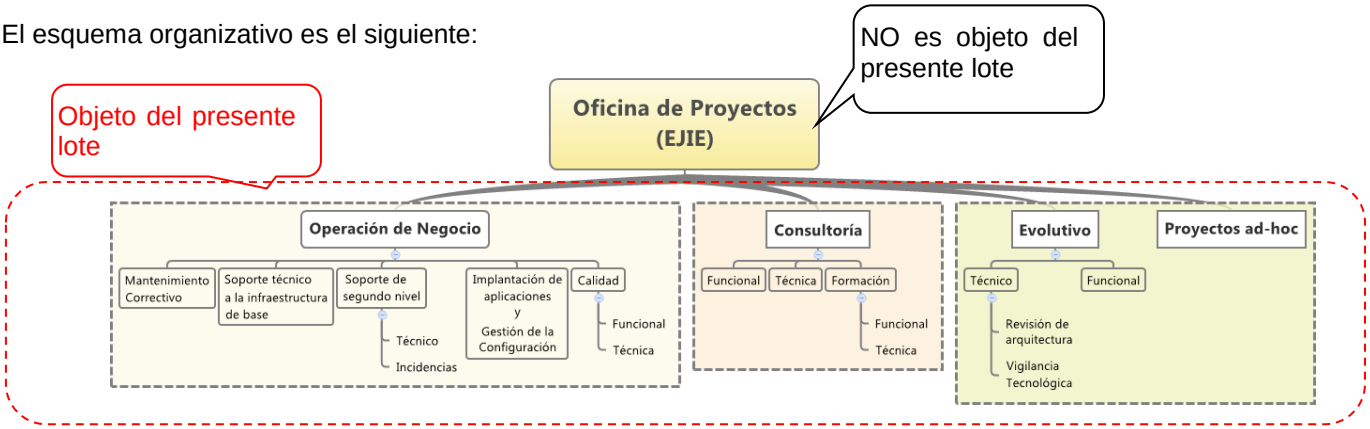
	Gestión de cambios en las aplicaciones y sistemas **Gestión de la Configuración Funcional**	• **Control de cambios** y consolidación de versiones (*correctivos, evolutivos y proyectos*) • **Apoyo a la gestión de cambios / despliegues** horizontal de [EJIE] • **Gestión de la Configuración:** Para el correcto funcionamiento de los sistemas es necesaria una correcta gestión de la extensa configuración del sistema en dos áreas: Configuración técnica: Responsabilidad de Gestión de Cambios [EJIE] Configuración funcional: Responsabilidad de [PLATEA]
	Calidad	Aseguramiento de la calidad del software construido / infraestructuras en base a entre otros: • Definición y ejecución de pruebas **funcionales** de las aplicaciones • Definición y ejecución de pruebas **técnicas** (*alta disponibilidad, rendimiento, etc*) • Definición y despliegue de sistemas de **monitorización** y **alerta** ante incidencias / fallos del sistema
Consultoría	**Asistencia a la Oficina Técnica de [EJIE]**	Colaborar con la [Oficina Técnica de EJIE] en sus labores propias de Gestión de Proyectos y gestión del [ANS] haciendo funciones de: • Análisis y documentación • Planificación • Control y Reporting • Cierre ordenado de proyectos
	Consultoría Funcional y Técnica base	Consultoría funcional y técnica a iniciativas de: DACSD / DGA / DTIC: Iniciativas impulsadas directamente por DACSD/DGA/DTIC donde fundamentalmente se trabaja en definición de soluciones, identificación de casos de uso, lanzamiento de proyectos, etc Departamentos: Iniciativas impulsadas por departamentos donde se actúa como *consultoría* externa *ligada* a estos proyectos departamentales EJIE: En [EJIE] existe un grupo de [Consultoría y Áreas de Conocimiento] – [CAC] que apoya a las Asistencias Técnicas departamentales en los proyectos / iniciativas que estas abordan en base a las herramientas comunes En la mayor parte de los casos, el grupo de [Consultoría y Áreas de Conocimiento] es autosuficiente para ayudar a las iniciativas en el uso de [PLATEA], sin embargo, en casos complejos o muy específicos, desde el producto (PLATEA) se apoya a [CAC] y al proyecto departamental
	Formación / Documentación	• Formación **funcional** a usuarios/as finales • Formación **técnica** a otros estamentos de [EJIE] (soporte, explotación, consultoría, etc) • Documentación de las herramientas comunes

Evolución de la infraestructura común	Poryectos **evolutivos** de la infraestructura orientado a mantenerla **actualizada tecnológicamente** y **adaptada a las necesidades** cambiantes del entorno interno de la Administración y externo (ciudadanía) **Evolutivo funcional** • Incorporación de **nuevas funcionalidades** comunes a las herramientas que ofrezcan nuevas posibilidades a los usuarios/as finales o mejoren las ya existentes **Evolutivo técnico** • Mejora de la arquitectura del sistema para: ○ Hacerlo más flexible, escalable y robusto ○ Mantenerlo tecnológicamente actualizado

Para prestar estos servicios, [EJIE] dispone de una [**Oficina Técnica]** compuesta exclusivamente por personal propio (*personas pertenecientes a la plantilla de [EJIE]*), pero necesita contratar externamente la prestación del resto de servicios que operarán **bajo la dirección de esta [Oficina Técnica]**

Esta contratación de servicios se articula en forma de [**Acuerdo de Nivel de Servicios: ANS**] con una empresa especializada en la provisión de **servicios IT** y es el objeto de la presente contratación:

El esquema organizativo es el siguiente:



Los servicios a proporcionar en el ámbito del [ANS] se estructuran entorno a [proyectos] y [productos]

Proyectos	Son esfuerzos temporales (*finitos en el tiempo*) en el que se comprometen unos recursos para crear un [**producto**]
Producto	Una herramienta que da un servicio y sobre la que se proporciona servicios de [operación de negocio] con el objetivo final de que este [producto] funcione correctamente.

Por lo tanto, los [**proyectos**] son esfuerzos temporales que dan lugar a [**productos**] sobre los que ya de forma continua en el tiempo -*durante la vida del [producto]*- se proporcionan **servicios** de [**operación de negocio**]

El servicio de [**consultoría**] por otra parte tiene una doble vertiente:

- En los [proyectos], especialmente en la fase de conceptualización (*habitualmente anterior al proyecto*)
- En los [productos] como soporte funcional para potenciar y difundir su uso

Equipo base revisable para la prestación del servicio

En un [Acuerdo de Nivel de Servicios] **la configuración del equipo es responsabilidad del [adjudicatario]** quien decide los perfiles y componentes, sin embargo, y **con el objetivo de garantizar un nivel de desempeño mínimo y el mantenimiento del conocimiento durante la duración del contrato**, en el presente [ANS]:

- Se **requieren** unos **perfiles** con unas **capacidades** específicas para cada perfil

- **Se requiere un <u>equipo base estable para determinados servicios</u>** ([Operación de Negocio] / [Consultoría] y [Evolutivo]) basado en la experiencia de años anteriores de cara a garantizar un nivel de prestación de servicios.
- Para otros servicios ([formación], [evolutivo] o [proyectos ad-hoc]), **el equipo se crea "ad-hoc**" en función de una estimación previa del servicio solicitado y una vez provisto dicho servicio, el equipo se disuelve, así que **NO se establece un equipo mínimo**

A continuación, se indican aquellos servicios que requieren de un servicio continuo *–y por lo tanto un equipo estable-* y lo servicios en los que el equipo se crea ad-hoc para la prestación**:**

		Equipo base	TIPO	Dedicación
Operación de Negocio	• Soporte técnico a la infraestructura de base	**1 Arquitecto/a**	**CONTINUO**	**50%**
	• Soporte técnico de segundo nivel			
	• Gestión de cambios • Gestión de la Configuración	**1 Técnico/a implantación**	**CONTINUO**	**25%**
	• Mantenimiento correctivo	**1 Desarrollador**	**CONTINUO**	**25%**
	• Segundo nivel de resolución de incidencias funcionales recibidas vía CAU	**1 Desarrollador**	**CONTINUO**	**25%**
	• Calidad	**1 Desarrollador/a** **Equipo en función de los servicios solicitados**	**CONTINUO** **AD-HOC**	**25%**
Consultoría	• Apoyo a las funciones de la Oficina Técnica de EJIE • Consultoría Funcional Básica • Análisis funcional	**2 Analistas Funcionales**	**CONTINUO**	**100%**
	• Análisis Técnico	**1 Arquitecto/a**	**CONTINUO**	**50%**
	• Formación	**Equipo en función de los servicios solicitados**	**AD-HOC**	
Evolutivo	• Evolutivo Técnico	**1 Arquitecto/a**	**CONTINUO**	**50%**
	• Evolutivo Funcional	**1 Arquitecto/a** **1 Desarrollador/a**	**CONTINUO** **CONTINUO**	**50%** **100%**

Como se puede inferir de los porcentajes de dedicación hay personas del equipo que desempeñan su trabajo en varios servicios; la misma tabla anterior, en función del perfil:

Perfil	Servicio	Número	% dedicación
Arquitecto/a	Operación de Negocio	1	50%
	Consultoría	1	50%
	Evolutivo Técnico	1	50%
	Evolutivo Funcional	1	50%
Consultor/a Funcional	Consultoría / Formación	2	100%
Técnico/a Implantación	Operación de Negocio	1	25%
Desarrollador/a	Operación de Negocio	1	75
	Evolutivo	1	100%

Una persona del equipo anterior realizará las funciones de [Responsable del ANS] compaginando esta labor con otras en el ANS



Los **roles** de la tabla anterior tienen la siguiente correspondencia con los **perfiles** recogidos en el [ANS]:

Rol ANS PLATEAWeb	Perfil posible ANS
Responsable del ANS	Jefe/a de Proyecto
Arquitecto	Jefe/a de Proyecto Analista Programador/a Senior
Analista Funcional	Jefe/a de Proyecto Analista Funcional
Técnico/a implantación	Analista Programador/a Senior Analista Programador/a
Desarrollador	Analista Programador/a Programador/a Senior Programador/a Junior

El ofertante en su oferta indicará tanto el ROL en el ANS como el PERFIL en el ANS con efectos en la facturación

Capacidades del equipo de trabajo

La infraestructura a la que da servicio el presente [ANS] es un sistema:

- técnicamente complejo basado en varios productos de mercado específicos cuyo conocimiento es especialmente importante para proveer el servicio con un nivel de calidad
- altamente adaptado a las especificidades del negocio concreto del [Gobierno Vasco]
- que soporta un área de negocio crítica.

Por estas razones, la capacidad del equipo base en el que se soporta el servicio es de vital importancia y en especial el conocimiento de [PLATEA] y los productos en que se basa puesto que estas capacidades difícilmente se pueden adquirir en el periodo de transición / asunción del servicio del [ANS]

Los perfiles del equipo han de acreditarse en la fase de **evaluación de solvencia** (*ver [Documento de Condiciones Particulares]*).

A continuación, se resumen las capacidades en función del perfil (*en el documento de condiciones administrativas particulares, en el punto dedicado a los criterios de solvencia se especifican en detalle los conocimientos exigibles*)

Responsable del servicio

Core	Gestión de Proyectos Gestión de Servicios: ITIL DevOps

Arquitecto/a Software

- Operación de Negocio
- Consultoría Técnica
- Evolutivo y Proyectos ad-hoc

Core	Arquitectura de sistemas distribuidos basados en micro-servicios (REST Services / SOA…) Arquitectura web Java
User Interface	Java UI: Vaadin Web dev: HTML / CSS / JS Frameworks web: Angular / React / VUE
Entrega web	Servidor web apache Servicios de cache web HTTPs Deployment: OpenDeploy
Runtime	Servidores de aplicación: Tomcat / Weblogic Containerización: Docker / Kubernetes (OpenShift / Tanzu …)
Persistencia	Relacional: Oracle / MySql NoSQL Lucene / Solr / ElasticSearch / MongoDB Ficheros: Hadoop HDFS / storages tipo amazon S3 / etc
Herramientas de desarrollo	Eclipse IDE Git MAVEN
PLATEA	Arquitectura de PLATEA-EEFF Entorno de albergue de [EJIE]
Otros	Gestión de Servicios: ITIL DevOps

Consultor/a

- Consultoría y formación

Core	Gestión de Proyectos Gestión ágil de proyectos Gestión de Servicios: ITIL DevOps
Consultoría	Análisis de sistemas web Análisis de datos
PLATEA	Platea EEFF

Desarrollador/a

- Operación de negocio
- Evolutivo y Proyectos ad-hoc

Core	Java
User Interface	Java UI: Vaadin Web dev: HTML / CSS / JS Frameworks web: Angular / React / VUE
Runtime	Servidores de aplicación: Tomcat / Weblogic Containerización: Docker / Kubernetes (OpenShift / Tanzu …)
Persistencia	Relacional: Oracle / MySql
Herramientas de Desarrollo	Eclipse IDE Git MAVEN
PLATEA	Arquitectura de PLATEA-Web
Otros	DevOps Gestión del Servicio: ITIL Calidad del Software

Técnico/a de implantación

- Operación de negocio

Core	Jenkins Java (*nivel básico*) Calidad del Software

User Interface	Web dev: HTML / CSS / JS (*nivel básico*)
Entrega web	Servidor web apache HTTPs
Runtime	Servidores de aplicación: Tomcat / Weblogic Containerización: Docker / Kubernetes (OpenShift / Tanzu …)
Persistencia	Relacional: Oracle / MySql NoSQL Lucene / Solr / ElasticSearch / MongoDB Ficheros: Hadoop HDFS / storages tipo amazon S3 / etc
Herramientas de Desarrollo	Eclipse IDE Git MAVEN
PLATEA	Arquitectura de PLATEA-EEFF Entorno de albergue de [EJIE]
Otros	Gestión del Servicio: ITIL DevOps

A continuación, se detallan cada uno de los [servicios] del [catálogo de servicios]:

Gestión y Administración del Servicio / Asistencia a la Oficina de Proyectos

En este [servicio] del catálogo se proporcionan dos tipos de servicios:

Gestión y Administración de los servicios proporcionados desde el [ANS]

Elaboración de informes de seguimiento, económicos, de rendimiento, etc

Las tareas de este grupo de actividades comprenden fundamentalmente la gestión de recursos que el proveedor adjudicatario deberá realizar para la ejecución de los mantenimientos sobre la infraestructura de Platea Tramitagune.

Esta línea de servicio englobará todas las tareas relacionadas con la Dirección del proyecto del proveedor y que estarán fundamentadas en la supervisión, control y seguimiento del servicio demandado. Podemos destacar las siguientes **actividades**:

- Supervisión y control de los recursos del grupo de trabajo del servicio del proveedor adjudicatario.
- Control de costes y esfuerzos. Estimación y registro del avance del servicio.
- Generación de propuestas para el incremento de la calidad.
- Elaboración de la documentación necesaria para las labores de seguimiento entre los que se incluirán los Informes de Control de Servicio (Informes de Seguimiento).
- Interlocución con la Dirección de proyecto en EJIE para
    - Comunicación formal de acuerdo a la organización del servicio establecida.
    - Presentación de los aspectos más destacados de la labor realizada.
    - Toma de decisiones que pueden condicionar el desarrollo del proyecto.
    - Gestión de los recursos asignados a cada línea de trabajo establecida en el servicio.
- Análisis de desviaciones y situaciones de gravedad dentro de la calidad, plazos y medios empleados.

El adjudicatario deberá dar acceso a las herramientas necesarias (las pondrá a disposición a EJIE, sin coste para EJIE) para que el responsable de EJIE pueda realizar en cualquier momento un control exhaustivo del servicio contratado en todas sus áreas.

Apoyo en la gestión de proyectos

Apoyo en la gestión de proyectos encomendados en el marco del [ANS] o fuera del mismo dentro del ámbito de actuación *temático* del [ANS]

Se proporcionarán servicios para que la [Oficina de Proyectos de EJIE] pueda realizar su trabajo así como todos los trabajos internos de coordinación del [ANS]:

Operación de Negocio

Todas aquellas tareas rutinarias / procesos, algunas normalizadas en base a procedimientos y otras más informales, con el objetivo de que:

3. Todos los sistemas funcionen correctamente
4. El resto de servicios proporcionados en el ámbito del [ANS] *(evolutivo, consultoría y proyectos ad-hoc)* tengan un apoyo estable

Para esto es necesario que:

- Se haga un **mantenimiento correctivo** con el objetivo de que la infraestructura funcione sin errores.
- Se apoye al **soporte técnico** de [EJIE] y al CAU ante incidencias técnicas / funcionales
- Se haga una gestión de cambios y configuración correctivos, evolutivos y nuevos proyectos en los entornos de [EJIE] siguiendo los procedimientos de [EJIE]
- Se designen procedimientos de **calidad** y sistematicen **pruebas** técnicas y funcionales que eviten problemas posteriores

A continuación, se detallan cada uno de los servicios:

Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo tiene como objetivo arreglar de la forma más ágil posible aquellos fallos de funcionamiento que se van detectando con el uso diario de las herramientas (bugs)

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Registrar** los bugs en el sistema de inventariado, así como la documentación de los mismos
  NOTA: Actualmente el sistema de registro está basado en [Mantis] pero en un futuro es posible un cambio a otro producto (*ej: [Jira]*)
- **Analizar el cambio**, **estimar y planificar** su resolución con el equipo de proyecto, en base a los criterios y priorización por parte de los responsables de [EJIE]
- **Resolver** el bug: programación, re-configuración de productos, etc
- **Realizar informes de control y seguimiento** sobre el backlog de problemas resueltos y la pila de problemas sin resolver.
- **Participar en la gestión del cambio** y la configuración.
- Hacer el **seguimiento del bug una vez corregido**
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La [**prestación del servicio],** en general consiste en un ciclo iterativo de corrección de los defectos registrados en el repositorio (Mantis / Jira) cuya **ejecución** se puede gestionar con **frameworks agiles** como SCRUM/KANBAN; es algo que el ofertante debería especificar en su oferta.

Soporte Técnico a la infraestructura de base

Participación en proyectos técnicos de otras áreas de [EJIE] (*fundamentalmente proyectos de técnica de sistemas o explotación*), desde el conocimiento detallado que desde el servicio se tiene de la infraestructura

Las tecnologías base y sistemas en los que se basa la infraestructura común:

- Persistencia de datos relacionales / contenidos / triple-store / key-value / documental / índice de búsqueda, etc
- Publicación de contenidos y páginas de portal
- Entrega de contenidos en la web web
- Servidor de aplicaciones
- Sistemas de comunicaciones
- etc

son responsabilidad de otras áreas de [EJIE] al cargo de la técnica de sistemas o explotación de los mismos, sin embargo, como responsable del producto, se tiene un profundo conocimiento de cómo se utiliza la infraestructura, de forma que el servicio proporcionado por el [ANS] se convierte en un actor principal en cualquier actuación.

Estas actividades de soporte técnico de segundo nivel a la infraestructura **son difíciles de planificar de antemano** pues surgen ante iniciativas externas –*otras áreas de [EJIE]*- sobre las que en muchas ocasiones no se tiene control.

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Asistencia en proyectos que implican a sistemas base** (servidores web, apps, persistencia, comunicaciones, etc); participación en el proyecto: ejecución de alguna actividad del proyecto como:
  - Definición de la infraestructura
  - Pruebas técnicas y funcionales después de cambios de infraestructura
- **Recopilación del conocimiento general de la arquitectura de la infraestructura**
- **Mejora: identificar** y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La [**prestación del servicio],** en general consiste en la participación en proyectos ajenos como integrantes de un equipo cuya **ejecución** se puede gestionar en base a buenas prácticas tipo **DEVOPS**

Soporte técnico de segundo nivel

De la misma manera que en el punto anterior [**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**] se hacía necesario **colaborar con los grupos de proyectos de sistemas-[EJIE]** en **proyectos** relacionados con la infraestructura de base (*migración de versiones, cambios de máquinas, etc*), en **el día a día**, la explotación del sistema requiere de un soporte técnico de segundo nivel que **apoye en la resolución de incidencias a los grupos de soporte sistemas de [EJIE]**.

En el uso diario de la infraestructura aparecen problemas de diversa índole cuya resolución implica diferentes grupos:

d) [Operación] detecta una incidencia a través de los sistemas de monitorización y actúa directamente (si tiene protocolo pre-definido) o pasa la incidencia al [soporte técnico de sistemas] quien la analiza para:
   a. Actuar directamente
   b. Escalarla al servicio proporcionado desde el [ANS]

e) El [CAU] recibe la incidencia y la pasa al [soporte técnico de sistemas] quien la analiza para:
   a. Actuar directamente
   b. Escalarla al servicio proporcionado desde el [ANS]

f) Proactivamente desde el [ANS] se detecta un problema en alguno de los sistemas y se avisa al [CAU] quien a su vez pasa el problema al [soporte técnico de sistemas]

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Identificar** proactivamente problemas generales de sistemas en especial cuando estos no han sido detectados por los usuarios (y transmitidos al [CAU]) o por [operación] (a través de la monitorización)
- **Colaborar en la resolución** de problemas con el [soporte técnico de sistemas] en base al conocimiento de la infraestructura
- **Asistir** al [soporte técnico de sistemas] en cualquier duda con los productos
- Hacer un **seguimiento de los problemas** cuya resolución dependa de otros grupos de EJIE.
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora
- **Informes sobre incidencias:** En muchas ocasiones la gravedad o transcendencia del problema requiere de la elaboración de informes detallados.

  En cualquier caso, se deben **elaborar informes rutinariamente**: número de incidencias atendidas, impacto, tiempo de resolución, acciones correctivas, acciones preventivas (que impidan que la incidencia se vuelva a reproducir), etc.

La [**prestación del servicio],** en general consiste en la **asistencia** a otros equipos de trabajo de [EJIE] que se puede gestionar como un servicio aplicando conceptos de gestión de servicios **ITIL**

Soporte Funcional de Segundo Nivel a Incidencias

En el día a día del uso de la infraestructura, en ocasiones, los/las usuarios/as finales contactan con el [CAU] de [EJIE] con problemas que inicialmente ellos/ellas identifican como técnico, aunque en muchas ocasiones no lo es ya que está derivado de un desconocimiento de alguna funcionalidad del sistema, algunos ejemplos habituales son:

- Un contenido no aparece en un listado de contenidos de una página de portal o no se encuentra cuando se busca
- Enlaces que no funcionan
- etc

Detección

El [CAU] recibe la incidencia y:

c) Si es capaz de identificar el problema como un problema funcional, lo pasa al soporte funcional proporcionado desde el [ANS]

d) Si NO es capaz de identificar la naturaleza del problema sigue el camino habitual y pasa la incidencia al [Soporte Técnico de sistemas] quien una vez verificado que todos los sistemas de base funcionan bien, la pasa al [ANS]

Para determinadas aplicaciones de negocios concretos donde:

- Se está en fases iniciales del despliegue del producto
- La lógica de negocio es compleja
- El grupo de usuarios/as finales es más limitado
- Desde el proyecto se ha tenido un contacto estrecho con los usuarios/as

la incidencia NO pasa por el [CAU] ya que el usuario/a contacta directamente con personas del equipo del [ANS]. Este tipo de incidencias funcionales suelen requerir un tiempo de atención mucho mayor

En cualquier caso, la situación anterior debe ser **evitada** y se favorece que cualquier incidencia (*técnica o funcional*) pase por el [CAU] aunque solo sea para que sea registrada y exista información de cuadro de mando.

Resolución

El Soporte Técnico del grupo PCI normalmente contacta directamente con el usuario/a final –habitualmente por correo electrónico o teléfono- para resolver la incidencia.

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Colaborar con el [CAU]** para mejorar su capacidad de respuesta a estas incidencias, evitando que lleguen al [ANS]
- **Contactar** directamente con los usuarios/as finales para resolver las incidencias funcionales
- **Detectar** incidencias funcionales recursivas que sean un indicativo de alguna carencia en los interfaces de usuario/a de las herramientas comunes.
- **Elaborar informes rutinariamente**: **número** de incidencias atendidas, tiempo de resolución, acciones correctivas, acciones preventivas (que impidan que la incidencia se vuelva a reproducir), etc.
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La [**prestación del servicio],** en general consiste un segundo nivel de [CAU] que se puede gestionar como un servicio aplicando conceptos de gestión de servicios **ITIL**

En cualquier caso, deberán:

- Utilizar las herramientas ITSM designadas por EJIE
- Coordinarse con el CAU de primer nivel de EJIE y el soporte técnico (segundo nivel) con el fin de dar el mejor servicio posible al usuario final.
- Informar tanto a la [Oficina Técnica de EJIE] como a los responsables del proceso de incidencias en EJIE.

Gestión de Cambios y de la configuración

El servicio de gestión de cambios -implantación de aplicaciones- proporcionado por el [ANS] tiene dos facetas:

- **Internamente** al [ANS] proporciona una vía para implantar correctivos, evolutivos y nuevos proyectos en entornos de [EJIE] de forma que se "descarga" de esta función al grupo del [ANS] responsable del evolutivo o el proyecto
- Es una **interfaz** (enganche) con las áreas de [EJIE] dedicadas a la gestión de cambios, responsables entre otras cosas de:
  - Instalación de nuevas aplicaciones o sistemas en los diferentes entornos de explotación de [EJIE] (desarrollo, pruebas y producción)
  - Cambios en la configuración de aplicaciones o de sistemas
  - Cambios en las aplicaciones o sistemas
  - Necesidades logísticas (acceso VPN, cuentas de usuario, permisos de usuario en aplicaciones, etc)
  - etc

Esta vía única para implantar aplicaciones tiene muchas ventajas:

- La visión global de todos los cambios a implantar (*correctivos, evolutivos y proyectos*) facilita agrupar cambios
- Permite tener una interlocución única con otras áreas de [EJIE] dedicadas a la gestión de cambios
- La especialización en la gestión de cambios, favorece que las peticiones se hagan correctamente a la primera y por lo tanto se optimice el proceso.

Para que los sistemas se adapten a cada uno de los entornos anteriores, técnicamente hay que hacerlos muy flexibles y para esto es imprescindible un alto grado de configurabilidad funcional y técnica.

La configuración tiene dos facetas:

Configuración técnica ⇨ Responsabilidad de [Gestión de Cambios] EJIE

Configuración funcional ⇨ Responsabilidad del [ANS]

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- Tener una **visión global** de los cambios a implantar y los cambios ya implantados
- **Recopilar y verificar la documentación** asociada a la implantación de aplicaciones:
  - manuales de implantación
  - manuales de operación
  - manuales de usuario
  - arquitectura de la infraestructura
  - etc
- **Hacer de interfase** (enganche) entre el desarrollo (mantenimiento correctivo/evolutivo + proyectos) y las áreas de [EJIE] responsables de la implantación de aplicaciones, gestionando las peticiones de cambio [RFC] (*Request For Change*).

  Los técnicos responsables de la implantación de aplicaciones serán responsables del **seguimiento de las peticiones** interactuando directamente con cuantos grupos de [EJIE] estén involucrados (cambios, despliegues, soportes, SASU, etc) con el objetivo de facilitar y agilizar las implantaciones.
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La [**prestación del servicio],** en general consiste la gestión de peticiones que se puede implementar como un servicio aplicando conceptos de gestión de servicios **ITIL**

Calidad

La calidad en lo que se refiere a las infraestructuras comunes de [PLATEA] responsabilidad del servicio proporcionado desde el [ANS] tiene tres facetas:

Calidad en la Gestión del Proyecto

La calidad en la gestión del proyecto tiene que ver con la forma en que se inicia, planifica, ejecuta, controla y cierra el proyecto de forma que **los resultados sean los esperados por el cliente**.

De este aspecto de la calidad, el relacionado con la gestión del proyecto, se responsabiliza fundamentalmente la [**Oficina Técnica**] compuesta por personal de [EJIE], sin embargo, el equipo contratado en el presente [Documento de Condiciones Técnicas] debe colaborar y asistir en todos los procesos de gestión llevados a cabo por esta [Oficina Técnica]

Calidad en los Productos

La calidad en los productos tiene a su vez dos facetas:

Funcional Asegurarse de que los productos cumplen las especificaciones funcionales (requisitos) para lo cual es necesario realizar **pruebas de uso.**

Técnica Asegurarse de que:

- Los productos son escalables a nivel de rendimiento
- El código desarrollado es mantenible en el futuro

Calidad en las infraestructuras

La calidad en la implantación de las infraestructuras tiene que ver con asegurarse de que todos los sistemas y desarrollos estén:

- Correctamente **instalados, dimensionados y configurados** de forma que se tenga asegurada:
  - **Alta disponibilidad** infraestructura redundante que asegure el normal funcionamiento, aunque uno de los nodos no funcione
  - **Continuidad de negocio** recuperación de la operativa del sistema ante desastres
- Correctamente **monitorizados** para detectar de forma temprana posibles incidencias

Las [**actividades**] a realizar en este servicio son:

- **Recopilación de características funcionales/técnicas a probar**, colaborando para ello internamente con el resto de servicios del [ANS] dedicados a infraestructuras, construir software: correctivos, evolutivos y proyectos.
- **Diseño de las pruebas**
- **Documentación de la metodología de pruebas**: puntos a probar, condiciones de entorno, resultados esperados, posibles errores, etc
- **Configuración** de los productos específicamente utilizados para la realización de las pruebas
- **Ejecución de la batería de pruebas** funcionales tantas veces como sea necesario en los entornos en los que se implanta la aplicación: local, CANARY, SANDBOX y PRODUCCION
- **Elaboración de informes resultado** de las baterías de pruebas funcionales
- **Mejora:** identificar y proponer a la [Oficina Técnica de EJIE] áreas de mejora

La prestación de servicios de pruebas funcionales / técnicas se basará en la metodología propuesta por el [adjudicatario del ANS] en la oferta de servicios “ad-hoc” para el servicio de pruebas concreto solicitado por la [Oficina Técnica de EJIE].

Es decir, **en cada trabajo de calidad (pruebas) se utilizará la metodología más adecuada que será diseñada y propuesta por el [adjudicatario del ANS]** en su oferta “ad-hoc” a la solicitud de [EJIE]

La realización de pruebas funcionales/técnicas en cualquier elemento de la infraestructura se basará en **solicitudes puntuales de servicio por parte de la [Oficina Técnica de EJIE]**, para lo cual el ciclo de vida será:

[1] Identificación	Se remitirá al [adjudicatario del ANS] un documento formal donde se describen las pruebas a realizar (*de alguna forma, un documento el equivalente a un [Documento de Condiciones Técnicas]*) que incluirá una valoración máxima de tiempo y costes
[2] Valoración	En base a documentación / reuniones técnicas al efecto, el [adjudicatario del ANS] adquirirá conocimiento completo del servicio a realizar y en base al mismo realizará una oferta formal del servicio a realizar donde se incluirá: • El alcance de las pruebas • La metodología de pruebas • Las condiciones de entorno inicial necesarias para la realización de las pruebas • Los entregables (informes tipo) del resultado de las pruebas • Planificación temporal • Los recursos a utilizar • El coste • Los recursos logísticos necesarios para la realización de las pruebas, indicando aquellos que [EJIE] debe proporcionar y aquellos que proporcionará el [adjudicatario del ANS]
[3] Aprobación	El responsable del ANS por parte de EJIE aceptará formalmente la oferta de servicios del adjudicatario del ANS para la realización de las pruebas
[4] Ejecución	Ejecución de las pruebas

Consultoría y Formación

Los servicios a proporcionar en esta área son los siguientes:

Consultoría Funcional y Técnica

- Apoyo a la [Oficina Técnica de EJIE] en sus labores propias
- Consultoría General
- Análisis

Las **actividades** a realizar en este servicio son:

- **Apoyo a las funciones de gestión propias de la [Oficina Técnica]**
- **Reporting** / **control** de los servicios
- **Apoyo** (complemento) a proyectos / iniciativas [DACIMA] o Departamentales: lanzamiento de proyectos
- **Análisis** de requisitos
- **Identificación de nuevas oportunidades**
- **Mejora**: propuestas de mejora a la [Oficina Técnica]

Formación / Documentación

- Formación **funcional** a usuarios/as finales
- Formación **técnica** a otros estamentos de EJIE (soporte, explotación, consultoría, etc)
- Documentación

Las **actividades** a realizar en este servicio son:

- Formación a **usuarios/as finales** en herramientas comunes siempre que se considere estratégico no hacerlo a través del servicio de formación horizontal del grupo CAC (*Consultoría de Áreas de Conocimiento*)
- Formación a **otros grupos de [EJIE]**: Asistencias Técnicas Departamentales, CAU, Soportes Técnicos, Explotación, CAC, etc
- Creación de documentación en múltiples formatos

La [Oficina Técnica de EJIE] es quien mantiene la relación con el cliente final ([Gobierno Vasco]); es por esto por lo que los trabajos de consultoría siempre se identificarán desde la [oficina técnica de EJIE].

En función de la actividad a realizar, la solicitud del servicio vendrá un canal u otro:

Actividad	Ejemplo / Descripción	Canal de solicitud
Asistencia a la Oficina Técnica de EJIE	Reporting Pre-análisis	Informal: correo electrónico / verbal
Consultoría básica	Asistencia a reuniones	Informal: correo electrónico / verbal
Análisis / pre-análisis	Toma de requisitos Participación en el análisis de una aplicación o evolutivo	Formal (tipo proyecto –sin llegar a serlo-) 6. **Solicitud** por escrito por parte de la Oficina Técnica de EJIE incluyendo la mayor cantidad posible de datos sobre la actividad a desarrollar 7. **Valoración** por parte del [adjudicatario del ANS] en tiempo y costes 8. **Aprobación** por parte de la [Oficina Técnica de EJIE] 9. **Ejecución** en los términos acordados 10. **Facturación como "actividad cerrada" en coste y plazos**
Formación / Documentación	Impartir sesiones de formación sobre las herramientas comunes	La realización de sesiones de formación o creación de documentación destinada a la formación se basará en **solicitudes puntuales de servicio por parte de la [Oficina Técnica de EJIE]**, para lo cual: • Se remitirá al [adjudicatario del ANS] un documento formal donde se describen las necesidades (*de alguna forma, un documento el equivalente a un [Documento de Condiciones Técnicas]* que incluirá el detalle del servicio a realizar y una estimación del máximo tiempo y coste • El [adjudicatario del ANS] realizará una oferta formal del servicio a realizar donde se incluirá: - El alcance de la formación / documentación - La metodología - Los entregables (documentación, sesiones de formación, etc) - Las condiciones de entorno inicial necesarias para la realización de la formación - Planificación temporal - Los recursos a utilizar - El coste (respetando el máximo de coste recogido en el PCT) - Los recursos logísticos necesarios para la realización de las pruebas, indicando aquellos que [EJIE] debe proporcionar y aquellos que proporcionará el [adjudicatario del ANS] La [Oficina Técnica de EJIE] aceptará formalmente la oferta de servicios del [adjudicatario del ANS] para la realización de las pruebas

Proyectos de Evolución de la Infraestructura

Los servicios a proporcionar en esta área son los siguientes:

Evolución de la infraestructura

Mantenimiento **evolutivo** de la infraestructura orientados a mantener la infraestructura **actualizada tecnológicamente** y **adaptada a las necesidades** cambiantes del entorno interno de la Administración y externo (ciudadanía.

La **priorización de los proyectos** evolutivo o ad-hoc es responsabilidad de la [**Oficina Técnica de EJIE**] que determinará qué proyectos se realizan y en qué orden, así como si es necesario parar, o pausar temporalmente trabajos en curso.

Cualquiera de las decisiones que afecten a la planificación y ejecución de los trabajos debe partir de una solicitud por parte de la [Oficina Técnica de EJIE] y debe ser **formalmente aceptada** por parte del [adjudicatario del ANS].

En cualquier caso, estas modificaciones deben quedar **documentadas**.

Estos servicios se consideran **llave en mano**: su alcance, coste y calendario se acuerdan en el ámbito del [ANS] con la persona responsable del mismo en [EJIE] y se facturarán **por el importe presupuestado.**

Las **actividades** a realizar en este servicio son:

- **Requisitos**: captura, análisis
- **Análisis funcional** de la solución
- **Diseño técnico** de los sistemas.
- **Estimar y planificar** el desarrollo con el equipo de proyecto en base a los criterios y priorización por parte de los responsables de [EJIE]
- **Construir** el sistema: programación, instalación/configuración de productos, etc
- **Elaborar la documentación técnica** requerida por [EJIE] para instalar los cambios en los entornos de [EJIE] y formar al personal de explotación, monitorización, SASU, CAU, etc en caso de ser necesario
- **Identificar y proponer nuevas funcionalidades**
- **Mejora**: propuestas de mejora a la [Oficina Técnica]

El ciclo de vida de un proyecto ad-hoc dentro del [ANS] es el siguiente:

[1] Identificación

En los proyectos evolutivos o ad-hoc en el entorno infraestructura común [PLATEA], como norma general, un responsable del [ANS] recibirá una solicitud formal de servicio por parte del Jefe de Proyecto del [ANS] por parte de [EJIE] en forma de ***Project Charter*** o [**Documento de Condiciones Técnicas]** "interno" al ANS en el que se establecen entre otras cosas:

- Las necesidades de negocio
- Implicados
- Alcance inicial del proyecto
- Riesgos
- Una valoración aproximada del coste / tiempo.

[2] Valoración

El [Project Charter] del proyecto será aceptado formalmente por el/la Responsable de Proyecto del [ANS] por parte del [adjudicatario] que:

3. Asignará un equipo para trabajar en el proyecto.
4. Este equipo valorará el proyecto en alcance, recursos, tiempo y costes en base a las tarifas ofertadas

[3] Aprobación

La valoración se entregará al Responsable de Proyecto de la [Oficina Técnica de EJIE] que la aceptará formalmente

[4] Ejecución

El adjudicatario se pondrá a trabajar en la provisión del servicio en los términos ofertados, teniendo en cuenta que:

- Desde el [ANS] se dará todo el soporte administrativo, de gestión de proyecto, funcional / técnico, gestión de cambios y configuración, etc necesario para la construcción del sistema
- La gestión del proyecto es responsabilidad de la [Oficina Técnica EJIE] quien tiene potestad para decidir sobre la ejecución del proyecto.

Datos de Desempeño del ANS en los últimos años

Con el objetivo de que los ofertantes puedan tener un mayor conocimiento sobre el servicio a proporcionar, a continuación se resumen algunos datos acerca del desempeño en los últimos años:

Servicios

Servicio	Horas 2019	Horas 2020	Horas 2021 (*Mayo*)
Consultoría	**1038,85**	**703,2**	**500,25**
Apoyo a la Oficina Técnica de EJIE	312,1	274,2	194
Iniciación de Proyectos	0	0	0
Consultoría Funcional	3	72	11
Consultoría Técnica	723,75	357	295,25
Operación de Negocio	**2.055,85**	**1.417,00**	**537,50**
Mantenimiento Correctivo	524,5	152	68
Soporte técnico a la infraestructura (2º nivel)	295	611,5	162,75
Gestión y resolución de incidencias (CAU)	1158,35	576,50	306,75
Gestión de cambios y de la configuración	48	77	0
Calidad	30	0	0
Evolución de la infraestructura	**3.986,25**	**2.383,25**	**639,00**

Proyectos

Proyectos	Importe 2019	Importe 2020	Importe 2021 (Mayo)
Evolutivo	**52.923,90 €**	**205.830,95**	**109.800,75**

Uso de la infraestructura

Algunos datos sobre el uso de la infraestructura que dan una idea de su importancia / criticidad:

Transacciones de pago en el primer cuatrimestre de 2021

Totales:

	Importe pagos (€)	Transacciones finalizadas
Enero	16.164.620,76	43.957
Febrero	17.384.787,55	62.418
Marzo	15.058.321,19	65.838
Abril	21.000.638,87	77.695
	69.608.368,37	**249.908**

Por Grupo de Administraciones:

	Importe pagos (€)	Transacciones finalizadas
Administración General	10.937.884,74	91.640
DFB	21.157.803,54	10.318
DFG	14.103.014,12	15.241
DFA	7.063.609,17	9.446
Ayuntamientos Bizkaia	8.696.493,61	45.695
Ayuntamientos Gipuzkoa	2.727.776,86	21.852
Ayuntamientos Araba	2.547.015,14	17.855
Otras Entidades	2.374.771,19	37.861

Evolución de pagos en los últimos años

	2019	2020	2021 (*Mayo*)
Pagos confirmados	566.921	620.343	336.800
Importe pagos confirmados	133.481.572,65 €	202.078.737,19 €	88.897.881,46 €