Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-117-2022

Servicio de Soporte CAU 2º Nivel de las aplicaciones del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: Noviembre 2022

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:
			Gurutze Marijuán	

Indice

1 Introducción 4

1.1 Antecedentes del proyecto 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Objeto 5

2.2 Descripción 6

3 Definición del Servicio 8

3.1 Equipo de Trabajo 9

4 Entorno Tecnológico 11

5 Control y Seguimiento 15

5.1 Puntos de Control 15

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

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

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

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

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

1.1 Antecedentes del proyecto

El Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente cuenta en la actualidad con un conjunto de sistemas de información que proporcionan soporte a procesos de gestión dentro de su ámbito competencial. Dichos procesos cubren escenarios de negocio de tramitaciones, ayudas, etc.

Los sistemas anteriormente mencionados se encuentran en su mayor parte operativos en el entorno de producción y dando servicios a los diferentes usuarios de los mismos y como sistemas productivos es necesario dotarle de unos servicios técnicos y de gestión que den soporte a su correcto funcionamiento. Se pretende establecer un modelo operativo de atención a los usuarios, tanto internos como externos, de las aplicaciones del departamento que contemple el registro, atención de las incidencias, análisis, diagnóstico y resolución de las mismas, así como propuestas de correctivos en caso necesario, formación de las nuevas funcionalidades que se vayan incorporando en los sistemas del departamento. Con ello se aspira a aumentar el grado de uso y de satisfacción de los usuarios de los sistemas telemáticos proporcionados. Para la prestación de estos servicios de servicios de mantenimiento, EJIE precisa de la contratación de personal externo.

El objeto del presente documento es servir de Pliego de Condiciones Técnicas para la contratación de los servicios necesarios para cumplir con los requerimientos que se presentarán posteriormente a lo largo del documento.

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto

El Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente lleva unos años inmerso en un ambicioso proyecto de cambio interno que se sustenta fundamentalmente en cinco pilares básicos:

- La renovación de sus sistemas horizontales de tramitación por un nuevo núcleo de aplicativos (Gestor de expedientes, Gestor de ingresos, Escritorio, etc.) orientados a la digitalización completa de la información y a la transmisión electrónica de la misma, tanto a nivel externo (con ciudadanos y otros organismos de la administración), como interno (con generación e intercambio de documentos en formato electrónico).
- La renovación progresiva de los diferentes Registros y Censos Administrativos que, junto con los sistemas de tramitación, forman la base de la actividad técnica específica del departamento en el desarrollo de sus competencias.
- La reingeniería de sus procedimientos administrativos, tanto para adaptarlos a la tramitación telemática, como para potenciar la eficiencia y eficacia de la actividad del departamento, en base a la homogenización de la actividad administrativa, la racionalización de los recursos, y la optimización de los mecanismos utilizados.
- La digitalización de los programas de ayudas y subvenciones con Tramitagune.
- La realización de diferentes sistemas de información para el área de Transportes, para dar solución a las diferentes necesidades de esa área.

El departamento se encuentra con que el **número de servicios** que presta se ha **incrementado** notablemente, y a su vez el número de usuarios e incidencias es cada vez mayor y requieren una mayor atención.

En esta situación, se ve la necesidad de implementar un **servicio de atención (de 2º nivel) especializado** en las temáticas propias del departamento, que complemente la labor del servicio de Zuzenean para atender a aquellos usuarios externos cuyas cuestiones precisen de un mayor conocimiento técnico del “negocio y gestión” propios del departamento.

Estos objetivos consisten en los servicios técnicos y de gestión que den soporte al correcto funcionamiento de los sistemas de información.

Con la prestación de los servicios se busca el desarrollo de una gestión integral que facilite la estandarización, escalabilidad, sostenibilidad y gestión de los sistemas de información, concretamente:

- Soporte especializado a los profesionales relacionados con los sistemas de información.
- Gestión centralizada que atienda de forma coordinada todas las incidencias de las personas usuarias de los servicios, tanto de los externos como de los internos, así como de todas las aplicaciones del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.
- Asegurar la calidad de los servicios.
- Establecer los procedimientos y los mecanismos de automatización de las diferentes actividades técnicas y de gestión.
- Monitorización global de los sistemas que permita la anticipación de problemas, así como un correcto diagnóstico de los mismos que permitan una resolución eficaz.
- Disponer de la información actualizada de cualquier tipo relacionada con los sistemas sobre los que se da servicio, creando un repositorio de documentación que recoja los problemas y propuesta de mejoras de cada de los sistemas de información.
- Formación a los grupos de referencia tanto internos como externos de las modificaciones o incorporación de procedimientos nuevos al Sistema de Gestión del Departamento.
- Información detallada de los servicios prestados y la calidad de los mismos.

2.2 Descripción

Las aplicaciones objeto del contrato, dan cobertura a las necesidades demandadas por las siguientes áreas funcionales del Departamento de Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco:

- **Sistema de Gestión del departamento (SGI)**. Se encarga de registrar y gestionar mediante un conjunto de aplicaciones la actividad administrativa referente a los procedimientos de ordenación del Departamento.

  Una de las principales líneas de actuación está enfocada a garantizar la homogeneidad en la tramitación administrativa de los expedientes, con independencia de la Dirección / Área Funcional a la que corresponda, y la oficina territorial u órgano gestor.

  Dentro de sus actividades se incluye el flujo completo de trabajo del personal del Departamento, así como las herramientas necesarias para permitir la Teletramitacion y cumplir con los condicionantes marcados por la administración electrónica utilizando la plataforma de platea.

- **Actividades realizadas en las ventanillas de atención al público/telemáticas (registro, recepción de solicitudes, etc.).**

  Gestión económica-financiera de las tasas a cobrar en base a las actividades realizadas por el Departamento por la prestación de sus servicios a los ciudadanos, teniendo en cuenta el proceso de autoliquidación de tasas previo al inicio de un expediente, y la gestión económica de ingresos y pagos.

  Gestión completa de los procedimientos hasta su resolución y archivo incluyendo los procesos de requerimiento, comunicación y notificación al ciudadano tanto telemática como postal, recursos, etc.

  Registro de la información de las diferentes secciones competencia del Departamento en sus censos correspondientes

  Servicio de Energía: Instalaciones de alta tensión, baja tensión, redes de gas, …

  Servicio de Seguridad industrial: Ascensores, instalaciones de gas, equipos a presión, …

  Servicio Industria: Registro industrial, Instalaciones de protección contra incendios, vehículos, …

  Servicios Generales: Acreditaciones, Entidades Reconocidas, …

  Servicio de Minas y Canteras.

  Servicio de Instalaciones Radiactivas.

- **Programas de promoción de ayudas y subvenciones.** Se encarga de automatizar los procesos de solicitud y tramitación de expedientes de Ayudas del Departamento, mediante la gestión de los siguientes apartados:

  Módulo de Internet para solicitantes y entidades colaboradoras.

  Módulo Intranet para oficinas territoriales y Lakua.

  Cuadro de Mandos.

  Histórico. Recopilación de expedientes de otros Sistemas.

  Ayudas del Departamento publicadas desde Tramitagune.

- **Programas de gestión del área de Puertos,** que solucionan las distintas necesidades referentes a esta área, como es el Servicio de Servicios Portuarios.

- **Portal del Departamento.** Se encarga de organizar y gestionar la información publicada en el portal del Departamento con el fin de aportar un acceso más fácil a toda la información y mejorar su mantenimiento mediante la utilización de las herramientas corporativas del Gobierno para la gestión de portales y contenidos.

- **Intranet del Departamento.** Conjunto de aplicaciones que facilitan al personal del Departamento la gestión diaria de “sus actividades”: gestión de contactos, traducciones de documentos, planificación de cursos de formación interna, reserva de salas de reuniones, gestión de personal, etc.

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).

3 Definición del Servicio

Organización del servicio:

- Un **CAU** de **primer nivel (ZUZENEAN – 012)**, encargado del registro, atención y resolución de las cuestiones y problemas de índole general a cualquier tramitación de la administración, y que derivará al CAU de segundo nivel aquellas cuestiones que no pueda resolver por precisar de un mayor conocimiento técnico *(normativas, etc.)* de la cuestión.
- Un **CAU** de **segundo nivel *(objeto de esta contratación)***, formado por personal experto en cada uno de los sistemas del departamento que se encargará de resolver las incidencias de índole especifica del "*negocio*" de cada tramitación telemática, que servirá de refuerzo y retroalimentará al primero.

Requisitos que debe cumplir el servicio:

- **Atención** a las incidencias derivadas por el CAU de primer nivel, los técnicos del departamento, y recibidas a través de la web o directamente por teléfono.
- **Análisis** y **diagnóstico** de cada una de las incidencias, creando un repositorio de documentación que recoja los problemas y propuesta de mejoras de cada de los sistemas de información.
- **Resolución** de las mismas en función de su tipología:
  - Funcionales: Resolución de dudas sobre el funcionamiento especifico del servicio de teletramitación, así como un registro de propuestas de mejora, publicación de noticias, actualización de manuales, etc., que permitan mejorar el sistema y el servicio prestado a los diferentes usuarios.
  - Configuración: Ayuda técnica para configurar los equipos de los usuarios de la aplicación para permitir la teletramitación.
  - Técnicas – sistemas horizontales: Detección de problemas en los diferentes sistemas informáticos dependientes de otros departamentos implicados en la teletramitación de este departamento, en cuyo caso se documentará el problema y se derivará a su responsable.
  - Técnicas – sistemas propios del departamento: Detección de problemas en los sistemas informáticos específicos del departamento, en cuyo caso se documentará el problema, se propondrá una solución, sí es posible, y se derivará al responsable de asistencia técnica del departamento.
- **Registro de incidencias**: Completar el registro de las incidencias iniciado por el CAU de primer nivel, para facilitar la gestión y seguimiento de las mismas. Se registrarán igualmente las acciones correctivas, y las propuestas de mejora.

- **Coordinación con CAU – primer nivel**:
  - Mantener reuniones periódicas del seguimiento de las incidencias con el CAU de primer nivel con el fin de detectar puntos de mejora.
  - Informar de los nuevos servicios on-line y/o mejoras que vaya implantando el departamento, proporcionando documentación y/o formación sí es necesario.
  - Informar de problemas puntuales en los sistemas propios del departamento para poder atender debidamente a los usuarios.
- **Coordinación con equipo de asistencia técnica del departamento**:
  - Mantener reuniones periódicas del seguimiento de las incidencias con el equipo de asistencia técnica, con el fin de explicar las propuestas a desarrollar para la resolución de errores y puntos de mejora, así como coordinar la implantación y puesta en producción de las mismas.
- **Formación a los grupos de interés:**
  - Preparar la documentación y realizar las formaciones de los nuevos módulos que se vayan incorporando al SGI.

Tipología de los usuarios a los que hay que atender

- Empresas instaladoras o mantenedoras
- Organismos de control Autorizados
- Ente Vasco de Energía
- Cámaras de Comercio
- Empresas y Consorcios de empresas solicitantes de ayudas
- Ciudadanía, que es usuaria final de las tramitaciones telemáticas
- Técnicos del Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras.

3.1 Equipo de Trabajo

El licitador deberá describir en su Documento de Condiciones Técnicas:

- 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.

El licitador se compromete, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en el Documento de Propuesta Técnica, y durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar asignados desde el inicio del mismo. En el caso de modificación o sustitución de recursos, deberá comunicarlo previamente a EJIE, con la antelación necesaria en función de la criticidad del servicio, y en cualquier caso al menos 15 días naturales previos a la realización del cambio de recurso, y EJIE aprobará o rechazará dicha modificación o sustitución. En todo caso el sustituto o sustitutos tendrán un perfil igual o superior al ofertado, o recurso a sustituir.

EJIE podrá solicitar el cambio de los recursos asignado a los servicios, por inadecuación de los recursos o por incumplir los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o haber declarado el contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato y adjudicación al licitador siguiente en las calificaciones.

Al menos el equipo de trabajo que atienda el servicio tendrá que tener un dominio hablado y escrito del euskera, con experiencia previa de trabajo cara al público y conocimientos de procedimientos administrativos

El horario del servicio de prestación del servicio será:

- De enero a junio y de septiembre a diciembre:
  - De 8:00 AM a 6:00 PM de lunes a jueves, con 1 persona mínimo en el horario del mediodía de 1:00 PM a 3:00 PM
  - De 8:00 AM a 3:00 PM los viernes.
- Los meses de julio y agosto:
  - De 8:00 AM a 3:00 PM de lunes a viernes.

El licitador deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y actividades del proyecto, siguiendo exactamente el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Atención		Análisis, Diagnóstico y Resolución		Registro		Coordinación		Formación		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Perfil											
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 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.
- 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

4 Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco junto con los específicos del Departamento de **Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente.** 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.

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.

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

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

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

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, …)

5 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, los listados de incidencias, de correctivos y de acciones de mejora.

Una vez identificadas los correctivos y las acciones de mejora propuestas, y con la excepción de las paralizantes, es necesario decidir oportunamente cuales se van a llevar a cabo. Finalmente es importante que la corrección planteada sea a su vez, objeto de seguimiento, lo que implica que debería aparecer en el informe de seguimiento en la fecha que se corrija.

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.

5.1 Puntos de Control

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
- Empresa adjudicataria:
  - Responsable del servicio
  - Grupo Gestión CAU 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 el seguimiento y control de 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 CAU

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

Periodicidad:
- Trimestral. La reunión se podrá eliminar si existe un compromiso por parte de la empresa adjudicataria para generar periódicamente la documentación de seguimiento requerida.
- 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

Salidas:

- Acta de la reunión
- Informe de progreso de las actividades realizadas en el período, para cada aplicación
- Estadísticas sobre incidencias recibidas en el período (nº de incidencias, su tipología, canal, tiempo de resolución, valores medios, etc.)
- Acciones de mejora a aplicar
- Planificación de actividades para el siguiente período