Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicio de Análisis, Diseño y Desarrollo de Teleasistencia

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: 15/11/2021

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:
1.0	15/11/2021	Versión completa	Susana Jiménez de Aberásturi	Ander Martínez

Indice

1 Introducción 4
2 Objeto del contrato 5
2.1 Objeto y Alcance del Servicio 5
2.2 Descripción del Servicio 5
3 Requisitos del producto/servicio 7
3.1 Situación del problema 7
3.1.1 Estado inicial 7
3.1.2 Estado final 7
3.1.3 Requisitos 8
4 Metodología Aplicable y Entorno Tecnológico. 15
4.1 Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo 15
4.2 Metodología de pruebas 17
4.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA) 18
4.3.1 Nivel de Aseguramiento de la Calidad 18
4.3.2 Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad 19
4.4 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones 19
4.5 Entorno Tecnológico. 20
5 Descripción de entregables. 24
5.1 Normativa para la puesta en producción y posterior explotación del sistema 24
6 Planificación y Organización 26
6.1 Plan de Proyecto 26
6.1.1 Plan de Entregas e Hitos de Control 26
6.1.2 Diagrama de Gantt 26
6.2 Organización del Equipo de Trabajo 26
6.2.1 Asignación de recursos a fases del proyecto 26
6.3 Transferencia Tecnológica. 27
7 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión 28
7.1 Mecanismos de Seguimiento y Control. 28
7.2 Supervisión del proyecto 28

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

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto y Alcance del Servicio

Ejie, empresa pública del Gobierno Vasco, impulsada por el objetivo primordial de lograr una Administración Pública Vasca moderna y eficiente, tiene como labor principal la prestación de servicios informáticos de diversa índole. Esta actividad está desarrollada en gran medida, en el ámbito del mantenimiento (correctivo y evolutivo) y en el soporte técnico de diversas aplicaciones informáticas departamentales. En las tareas para la ejecución de dichas actividades colaboran habitualmente proveedores externos sujetos siempre a la decisión, control y seguimiento de recursos propios.

Uno de los objetivos del departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales es dar respuesta al servicio y a los compromiso estratégicos, siendo prioritario para la Dirección de Servicios Sociales contar con una herramienta de gestión del Servicio de Teleasistencia actualizada que permita integrarse con todas los gestores y con las distintas instituciones que intervienen en los procesos y que permita una gestión eficiente y lo más sencilla posible, cumpliendo los principios de transparencia y evitando retrasos innecesarios en la instalación del dispositivo en los domicilios de sus beneficiarios.

La Teleasistencia es un servicio técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios sociales, que permite a las personas usuarias, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día y todos los días del año, atendido por personas específicamente preparadas para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o necesidad social, bien por sí mismo o bien movilizando otros recursos comunitarios.

Actualmente la Dirección de Servicios Sociales cuenta con una aplicación de gestión que fue desarrollada cuando la DSS asumió la competencia y que cuenta con ciertas disfunciones tanto en el ámbito funcional como en el tecnológico, lo que conlleva un peso extraordinario al equipo informático en las tareas de mantenimiento del sistema e impide la realización de ciertas gestiones en el Departamento, principalmente la posibilidad de cobro del servicio desde Gobierno Vasco. Por estos motivos, es necesario migrar la aplicación actual y desarrollar un nuevo sistema de información que cumpla con todos los requisitos de gestión determinados en el Departamento

De acuerdo a lo indicado anteriormente, el objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas consiste en la contratación de los servicios para la realización del **Análisis, Diseño y Desarrollo del servicio de Teleasistencia.**

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

2.2 Descripción del Servicio

La **Teleasistencia** es un servicio técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios sociales, que permite a las personas usuarias, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día y todos los días del año, atendido por personas específicamente preparadas para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o necesidad social, bien por sí mismo o bien movilizando otros recursos comunitarios.

El Decreto 12/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, atribuye a la Dirección de Servicios Sociales, en adelante DSS, la prestación del servicio público de Teleasistencia.

Además, en el ámbito socio-sanitario, el Gobierno Vasco, a través del Departamento de Igualdad, justicia y Políticas Sociales y del Departamento de Salud, apuesta por la coordinación de servicios sociales y sanitarios como instrumento para abordar sus objetivos estratégicos del reto demográfico e invertir la pirámide de los

cuidados. Se trata de tener un enfoque asistencial, centrado en las personas y de servicios integrales, en el que el hogar pasa a jugar un papel fundamental como centro de cuidados, y las tecnologías de la información y la comunicación actúan como instrumento para favorecer la permanencia e integración de las personas en su entorno familiar y social habitual.

Para dar respuesta al servicio y a los compromiso estratégicos, es objetivo prioritario de la DSS contar con una herramienta de gestión del Servicio de Teleasistencia actualizada que permita integrarse con todas los gestores y con las distintas instituciones que intervienen en los procesos y que permita una gestión eficiente y lo más sencilla posible, cumpliendo los principios de transparencia y evitando retrasos innecesarios en la instalación del dispositivo en los domicilios de sus beneficiarios.

Actualmente la DSS cuenta con una aplicación de gestión que fue desarrollada cuando la DSS asumió la competencia y que cuenta con ciertas disfunciones tanto en el ámbito funcional como en el tecnológico, lo que conlleva un peso extraordinario al equipo informático en las tareas de mantenimiento del sistema e impide la realización de ciertas gestiones en el Departamento, principalmente la posibilidad de cobro del servicio desde Gobierno Vasco. Por estos motivos, es necesario migrar la aplicación actual y desarrollar un nuevo sistema de información que cumpla con todos los requisitos de gestión determinados en el Departamento.

Se incluyen por lo tanto como **necesidades del servicio**, la **realización de las tareas de análisis, diseño, construcción, pruebas e implantación del nuevo sistema de teleasistencia**, incluyendo la elaboración y entrega de la documentación funcional, técnica y de operación que sea necesaria, así de como cualquier otro elemento de código fuente, scripts de creación de esquemas de base de datos, contendidos estáticos, configuraciones, etc. Y por supuesto, los procesos de gestión, control y supervisión que garanticen la ejecución correcta y adecuada del proyecto, y, por ende, el éxito del mismo

A la finalización del contrato, se entregará una aplicación en producción, totalmente operativa y dando servicio a las necesidades demandadas.

3 Requisitos del producto/servicio

3.1 Situación del problema

3.1.1 Estado inicial

Actualmente existe la aplicación X87-Gestión de teleasistencia, desarrollada en Weblogic 11, cuando la Dirección de Servicios Sociales asumió la competencia de este servicio, pero cuenta con varias disfunciones tanto en el ámbito funcional, como tecnológico que motivan la necesidad de realizar un estudio completo de las necesidades actuales de este servicio y dar una solución lo más sencilla posible a las mismas.

La gestión del servicio de Teleasistencia es realizada por la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco (en adelante DSS), como titular del servicio y por Televida, como empresa adjudicataria del contrato de Beti-on. La DSS es la encargada de todos los aspectos relacionados con la gestión administrativa del servicio: solicitudes de reconocimiento y extinción, coordinación con los Servicios Sociales de Base (en adelante SSB) y la gestión integrada entre todos los que intervienen, y Beti-on es la responsable de la asistencia 24x7 a los beneficiarios del servicio.

El proceso de resolución de solicitudes, que genera un alta en el servicio, es gestionado por la DSS. De igual manera sucede con las bajas, aunque, en este caso, también pueden ser comunicadas directamente al centro de atención de Beti-on, para su puesta en conocimiento de la Dirección de Servicios Sociales. La comunicación de altas y bajas se realiza a través de procesos digitales de integración, entre la plataforma del Servicio de Teleasistencia del Gobierno Vasco y la plataforma de Beti-on.

Beti-on es un servicio técnico de apoyo e intervención social, que permite a las personas usuarias, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día y todos los días del año, atendido desde una central de teleasistencia por personas específicamente preparadas para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o necesidad social, bien por sí mismo o bien movilizando recursos comunitarios.

3.1.2 Estado final

El estado final deseado se caracteriza por un nuevo Sistema de gestión del servicio de teleasistencia que se encuentre implantado y estable en entorno productivo, funcionando en condiciones óptimas en cuanto a funcionalidad y rendimiento, que sustituya al anterior aplicativo cubriendo la totalidad de las necesidades detectadas y que se detallaran en el apartado 3.1.3 Requisitos.

Dichas necesidades son orientativas para la correcta elaboración de una oferta en respuesta al presente Pliego de Condiciones Técnicas. No obstante, estas funcionalidades demandadas podrán ser completadas por el ofertante y, en todo caso, terminarán de ser concretadas en los trabajos de análisis a desempeñar en virtud del presente Pliego.

Las tareas incluidas en los servicios objeto de contratación en respuesta al presente pliego incluyen:

- **Análisis** del Sistema de Información. La empresa adjudicataria del contrato trabajará de forma coordinada con los responsables que designe EJIE y el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, para la realización de la documentación de análisis identificada en la metodología Arinbide (más concretamente el Catalogo de Requisitos de Usuario (CRU) y Especificación de Requisitos de Sistema (ERS))
- **Diseño** del Sistema de Información. De forma coordinada con los responsables que designe EJIE, para la realización de la documentación de diseño identificada en la metodología Arinbide (más concretamente Especificación de Diseño del Sistema (EDS))
- **Construcción** del Sistema de Información. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la realización de todos los trabajos de desarrollo informáticos necesarios de acuerdo a la normativa del Gobierno Vasco vigente para el desarrollo de aplicaciones y que se recoge en la documentación y metodologías de EJIE.
- **Implantación** del Sistema de Información. El adjudicatario realizará las labores de implantación del Sistema, incluyéndose hasta el entorno productivo, realizando las pruebas necesarias y respetando los procedimientos de implantación e instalación establecidos por EJIE.

- **Soporte.** Se incluyen como necesidades aspectos de soporte adicionales a los mencionados anteriormente**.**

3.1.3 Requisitos

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

Estos requerimientos explícitos para el nuevo sistema de información deberán complementarse con el resto de requerimientos comunes a los proyectos de Desarrollo e Implantación de Sistemas de Información liderados por EJIE, que son explicitados en este documento en sus apartados correspondientes. Por ejemplo, aquellos relativos a la Entorno Tecnológico, Metodología de Desarrollo y Pruebas, etc.

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

Estratégicos / Generales		
El proyecto debe lograr una serie de hitos generales desde un punto de visto estratégico		
ID Requerimiento	***Requerimiento***	***Descripción detallada***
RQ-GEN-001	Sistema	El proyecto debe lograr un sistema estable y absolutamente confiable. El sistema de forma general debiera: • Permitir obtener información rápidamente y de manera sencilla tanto a nivel individual como agregada. • El acceso a la introducción de los datos debe ser sencillo y con la menor posibilidad de error • El sistema deber cumplir con la mejores prácticas en cuanto a usabilidad
RQ- GEN-002	Coordinación	El sistema debe coordinar la labor de diversos tipos de usuario poniendo especial atención en la usabilidad, puesta en común y las utilidades de colaboración.
RQ- GEN-003	Usuarios objetivo	El proyecto debe definir quién va acceder al sistema y con qué roles, asegurando que todo el que deba interactuar con él, pueda hacerlo con requisitos de negocio y legales cubiertos. Así mismo el sistema deberá garantizar que el acceso a los datos vaya acorde a los roles asignados a casa Usuario, así como la consistencia de estos.
RQ- GEN-004	Bilingüismo	La aplicación deberá funcionar indistintamente tanto en euskera como en castellano. Las traducciones de euskera a castellano y viceversa será labor del adjudicatario del contrato
RQ- GEN-005	Traza y auditoría	En el caso de que en análisis se detecten datos especialmente protegidos, se garantizará en todo momento la auditoría y trazabilidad de acceso y modificación a la información. Así como se facilitará una explotación ágil y sencilla de dicha

		trazabilidad, en todos los módulos de la aplicación, permitiendo distinguir las operaciones realizadas con la información.
RQ- GEN-006	Exportación	Todos los módulos que se construyan contaran con utilidades de exportación a diversos formatos para posterior tratamiento o consulta.

Requerimientos Técnicos generales		
Dentro de este apartado plasmamos los requerimientos tecnológicos generales y tareas asociadas que deben llevarse a cabo por parte del proveedor adjudicatario del presente Pliego de Bases Técnicas		
ID Requerimiento	***Requerimiento***	***Descripción detallada***
RQ-TEC-001	Uso de sistemas horizontales del Gobierno Vasco	Se deberán utilizar los sistemas horizontales del Gobierno Vasco: • XLNets como sistema de seguridad para la autenticación/autorización de los usuarios. • Platea Tramitación para la gestión y seguimiento de las solicitudes de los ciudadanos. • Plataforma de Intercambio de ficheros (PIF) con otros sistemas de información. • Gestión de direcciones postales (NORA) • Gestión de pagos/cobros (SIPCA) • Oracle Selective Audit (OSA) como solución de auditoría de acceso a datos. • Uso de los servicios proporcionados por Izenpe como CA: Firma electrónica, TSA, etc. • Registro de representantes La imposibilidad de la no utilización de dichos sistemas horizontales, deberá quedar convenientemente justificada en cada caso y validada a posteriori por los equipos de EJIE competentes al efecto.
RQ-TEC-002	Multinavegador, usabilidad y accesibilidad	El sistema deberá soportar la navegación a través de los distintos navegadores contemplados en los estándares de desarrollo de aplicaciones para el Gobierno Vasco. Todo el diseño del sistema se realizará teniendo en cuenta criterios de usabilidad. Así mismo, con especial relevancia en la parte expuesta en Internet, tendrá que cumplir los niveles de Accesibilidad (W3C), con nivel triple A
RQ-TEC-003	Entorno tecnológico base	*El entorno tecnológico para la construcción será el siguiente:* • ***Módulo transaccional:*** ○ ***JEE*** *sobre WebLogic Server 14* ○ ***Framework de Desarrollo*** *UDA* ○ ***Oracle Database 12g*** *como repositorio de Base de Datos* • ***Módulo analítico (si procede)***

		○ ***OBIEE 11g*** *como herramienta BI*P ○ ***Oracle Database 12g*** *como respositorio de Base de Datos.* Se concretarán los detalles tecnológicos anteriores en la fase de análisis y definición de arquitectura del proyecto.

Requerimientos Funcionales		
Dentro de este apartado plasmamos los requerimientos funcionales generales Estos requerimientos son orientativos para permitir la elaboración de una oferta en respuesta al presente Pliego de Condiciones Técnicas. No obstante, estas funcionalidades demandadas podrán ser completadas por el ofertante y, en todo caso, terminarán de ser concretadas en los trabajos de análisis a desempeñar en virtud del presente Pliego		
ID Requerimiento	***Requerimiento***	***Descripción detallada***
RQ-FUN-001	Gestión de solicitudes	Se deberán tener en cuenta los distintos tipos de solicitud (alta, modificación y baja de beneficiario): • REC - Reconocimiento. • REV.- Revisión • EXE – Extinción Estas solicitudes podrán presentarse por cualquier canal permitido (telemático, presencial o presencial de la ciudadanía) y se podrán presentar en cualquier oficina de registro autorizada. Además, se deberá tener en cuenta la posibilidad de abrir expedientes de oficio. Posibilidad de que estas solicitudes las inicien diferentes agentes (ciudadano, administración, asistentes sociales, Beti-on)
RQ-FUN-002	Gestión de expedientes	Se deberán realizar todos los trámites necesarios para la gestión de los expedientes utilizando en MBT (registro), contemplando todas las tareas de: • Registro de entrada (integración con ayuntamientos) • Estudio de documentación • Valoración de requisitos • Requerimiento • Audiencia • Aportación de documentación • Resolución (archivo, denegación, concesión) • Notificación/comunicación • Publicación BOE • Recurso • Desistimiento • Cierre • Archivo Además, desde la propia gestión de expedientes, se actualizarán los datos del censo de beneficiarios y se integrará con la plataforma de Beti-on para comunicar las altas/modificaciones o bajas de beneficiarios.

RQ-FUN-003	Interoperabilidades	Utilización de todos los posibles servicios de interoperabilidad: • DNI • Empadronamiento • Dependencia Estudio de viabilidad y coordinación de otros posibles servicios de intercambio de información con otros agentes: • Datos sanitarios • Fichas sociales
RQ-FUN-004	Gestión de expedientes en lotes	Posibilidad de realizar la gestión de los expedientes a través de bandejas de trabajo (solicitudes pendientes, notificaciones, resoluciones, firmas, etc.)
RQ-FUN-005	Gestión de tareas urgentes	Posibilidad de gestionar las solicitudes/tareas en base a prioridades (por orden de entrada o por variable de urgencia marcada en la solicitud o a demanda de un responsable)
RQ-FUN-006	Gestión de bandejas por técnico	Posibilidad de asignar tareas/expedientes a técnicos específicos, para facilitar la gestión y seguimiento del trabajo realizado.
RQ-FUN-007	Gestión de Pisos tutelados	Posibilidad de mantener información de pisos tutelados, y asociar a los beneficiarios residentes
RQ-FUN-008	Gestión de Cobros	En este módulo se deberán incluir todas las funcionalidades relacionadas con los cobros del servicio: • Gestión de cobros mensuales de los beneficiarios: • Emisión de los cobros mensuales por domiciliación bancaria a beneficiarios (integración con Sipca). • Emisión periódica de los cobros a ayuntamientos y entidades de pisos tutelados. (Integración con otros sistemas FACTURE, ….) • Gestión de impagados (integración con Sipca). Emisión de cartas de impagados y Notificación a los beneficiarios. Remisión a vía ejecutiva. • Gestión de exención de pagos • Gestión de exoneración de pagos (posibilidad de tramitar solicitudes de parte o de oficio) • Gestión de incidencias en el pago (demora en el pago, duplicidad de cobros, devoluciones etc…)
RQ-FUN-009	Censo de beneficiarios	Desde la gestión de expedientes se creará y actualizará el censo de beneficiarios, y habrá que desarrollar las funcionalidades oportunas para permitir realizar consultas por diferentes criterios y actualización de datos (fuera del entorno de tramitación de expedientes). El acceso y actualización a los datos del censo beneficiarios, se podrá realizar por personal de la administración y por personal de beti-on, pero las actualizaciones del personal de beti-on deberán ser validadas por la administración para que sean efectivas. La información deberá estar organizada en distintas pestañas

		• Datos de los expedientes relacionados • Datos personales • Datos de contactos • Datos médicos • Datos contables (situación, pagos) • Datos del servicio (intervenciones, emergencias, alarmas…)
RQ-FUN-010	Asociación de beneficiarios	Agilización de operatoria para permitir asociar a distintos beneficiaciones que residan en un mismo lugar (por teléfono, por dirección, por nº de cuenta…)
RQ-FUN-011	Actualización automatizada de grado de dependencia	Periódicamente se permitirá actualizar datos masivamente a través de servicios de interoperabilidad o convenios suscritos con otros organismos/entidades: Esta información se deberá guardar históricamente para permitir realizar un análisis de la evolución del grado de dependencia entre los beneficiarios
RQ-FUN-012	Actualización automatizada del padrón	Periódicamente se permitirá actualizar datos masivamente a través de servicios de interoperabilidad o convenios suscritos con otros organismos/entidades: Actualización del número de personas convivientes en el núcleo familiar, para determinar si viven solas o no. Esta información se deberá guardar históricamente para permitir realizar un análisis de la evolución de este dato y en caso de cambiar las condiciones de concesión del servicio, actuar en consecuencia.
RQ-FUN-013	Actualización automatizada de datos del censo de beneficiarios	Periódicamente se permitirá actualizar datos masivamente a través de servicios de interoperabilidad o convenios suscritos con otros organismos/entidades: Registro de Defunciones. En caso de no tener registrada una defunción, permitir iniciar un expediente de revisión /baja y de exoneración de pago.
RQ-FUN-014	Actualización de datos desde el servicio de beti-on	Permitir actualizar ciertos datos del censo de beneficiarios desde el servicio de Beti-on, dejando siempre histórico de estas actualizaciones. • Perfil/nivel de beneficiario • Domicilio • Datos bancarios (consentimiento de domiciliación) • Contactos • Otros datos Permitir establecer cambios de domicilio para periodos de vacaciones (con cambio de dispositivos o anulaciones temporales) Esta actualización se deberá prever la posibilidad de que se realice tanto desde un módulo de la propia aplicación, como desde servicios a los que se pueda llamar desde las

		aplicaciones utilizadas por la empresa adjudicataria del servicio Beti-on
RQ-FUN-015	Módulo para seguimiento y auditoria del servicio	Registro de los datos necesarios para permitir realizar auditorías y seguimiento del servicio realizado (Beti-on). Se deberán realizar cargas de los datos del servicio (on-line, diarias, semanales, mensuales,…) que permitan vigilar y garantizar el correcto funcionamiento del servicio, como por ejemplo: • Instalaciones • Intervenciones • Partes de emergencia • Alarmas Este módulo comprenderá la elaboración de consultas e informes oportunos que permitan hacer el seguimiento y auditoría por parte de la DSS al servicio Beti-on.
RQ-FUN-016	Registro de quejas	Módulo en el que registrar las quejas que llegan al GV o al servicio de teleasistencia y que tienen que tratar en el servicio de teleasistencia (Beti-on).
RQ-FUN-017	Facturación del Servicio de teleasistencia (Beti-on)	Emisión de la factura mensual, bimensual o trimestral al servicio de Teleasistencia (Beti-on) por los servicios prestados.
RQ-FUN-018	Relación con Ayuntamientos-SSB	Desarrollar las funcionalidades necesarias para intercambiar información con los ayuntamientos (Servicios Sociales de Base) y permitir que accedan a la información de teleasistencia Los SSB podrán acceder al estado de tramitación de expedientes, datos básicos de beneficiarios, intervenciones… de los beneficiarios de su municipio Podrán rellenar y aportar los datos de la ficha social, e informe de aislamiento social. Se definirán algunas consultas específicas para ellos
RQ-FUN-019	Relación con Osakidetza	Estudiar, negociar y coordinar las posibilidades de intercambio de información con Osakidetza para que: Los médicos aporten y firmen el informe médico, directamente a cada expediente. Podría ser previo a la presentación de la solicitud, o en base a un requerimiento desde la administración Se pueda informar a los médicos de los informes de riesgo de suicidio. Se pueda consultar desde el servicio de teleasistencia a los datos de los medicamentos de cada beneficiario cuando sea necesario.
RQ-FUN-020	Mantenimiento de tablas maestras	Mantenimiento de las tablas maestras necesarias. • Usuarios • Tasas • Tipos de instalación • Tipos de intervención

		• Tipos de alarmas
RQ-FUN-021	Cuadros de mando de tramitación	Definición de indicadores y seguimiento a incluir en cuadros de mando, para conocer el estado de tramitación, tiempo de respuesta en la resolución de solicitudes, requerimientos realizados, actuaciones de oficio etc…
RQ-FUN-022	Cuadros de mando y seguimiento del servicio prestado (Beti-on)	Definición de indicadores de servicio, informes de gestión para el seguimiento del contrato con Beti-on y generación de informes para las memorias anuales
RQ-FUN-023	Open data	Posibilidad de extraer información desde la aplicación para publicar en el Opendata del Gobierno.
RQ-FUN-024	Estadísticas	Obtención de distintas estadísticas por perfilado de beneficiarios, sexo, Territorio histórico, Municipio, tramos de edad, grado de dependencia, así como de intervenciones, emergencias, días de permanencia en el servicio, etc..
RQ-FUN-025	Migración de datos	Es necesario que todos los datos existentes actualmente, tanto en lo referente al censo de beneficiarios como a la información de los expedientes tramitados hasta la fecha se migren a la nueva aplicación.
RQ-FUN-026	Expurgo de datos	Periódicamente se deberá preparar la eliminación de datos obsoletos para la optimización de base de datos.

4 Metodología Aplicable y Entorno Tecnológico.

La organización del trabajo y la prestación del servicio estará basada en ARINbide, 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.

4.1 Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo

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 Lo realizará en su totalidad la empresa adjudicataria y en sus dependencias, 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. Lo realizará en su totalidad la empresa adjudicataria y en sus dependencias, 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. Lo realizará en su totalidad la empresa adjudicataria y en sus dependencias. 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 de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales
  - 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. La empresa adjudicataria efectuará los siguientes puntos
  - Preparará los paquetes y dará soporte a la realización por EJIE de la correspondiente implantación en el entorno de test o preexplotación
  - Ejecución de las Pruebas del sistema, y en el caso de que se requiera, estas pruebas se realizarán en las dependencias de E.J.I.E en sus distintos niveles de prueba, incluidas las Pruebas de Aceptación, 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.

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/

4.2 Metodología de pruebas

De forma alineada y paralela a ARINbide-Predictivo, 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-Predictivo.

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

4.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)

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-Predictivo.

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-Predictivo 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.

4.3.1 Nivel de Aseguramiento de la Calidad

El NAC asignado para este proyecto es: ALTO

4.3.2 Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad

Al inicio del proyecto 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 según el Plan de Entregas obtenido en ARINbide-Predictivo y 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-Predictivo 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-Predictivo
  - 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, 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-Predictivo, 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

Dada la no existencia de una Oficina Técnica de Calidad de proyecto, paralela a la ejecución del presente proyecto, y por tanto, la asunción de dicho rol por la empresa adjudicataria del presente pliego (además de las tareas del rol propio de Desarrollo y Pruebas), la empresa adjudicataria deberá contemplar la ejecución de las tareas mencionadas en el presente apartado.

4.4 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones

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

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

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

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

4.5 Entorno Tecnológico.

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco junto con los específicos del Departamento de Igualdad, justicia y Políticas Sociales**.** 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 14:

- **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.

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 **JEE**, en caso de nuevos desarrollos:

- Servidor de aplicaciones:
  - Oracle Weblogic Server 14 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

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 Descripción de entregables.

Los productos a entregar, tanto productos software como la documentación, serán aquellos que define la metodología de desarrollo ARINbide-Predictivo en referencia a las fases definidas dentro del alcance del proyecto.

Para realizar la gestión de proyectos (GPR) según marca ARINbide-Predictivo ver. 2.0 se utilizará como herramienta Sciforma

Igualmente, dentro del alcance definido del proyecto, la Metodología de Pruebas PROBAMET, así como el modelo de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas Software, detallan los entregables a proporcionar en el ámbito de la calidad.

Con independencia de lo descrito y requerido a nivel metodológico (metodología de desarrollo ARINbide-Predictivo, y Metodología de Pruebas PROBAMET), a continuación, se detallan las tareas y entregables a realizar/suministrar por la empresa adjudicataria:

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

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

5.1 Normativa para la puesta en producción y posterior explotación del sistema

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

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

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

- **Ficha de proyecto y Plan de Implantación**: primera aproximación a Gestión de Cambios donde se informa qué se va a hacer y calendario aproximado.

- **Documento de albergue:** recoge el diseño lógico e información de cualquier elemento no estándar o que pueda impactar tanto en necesidades de infraestructura como de usuario/a final.

- **Manual de implantación**: recoge los aspectos técnicos y configuraciones necesarias que deben ser realizadas para implantar la aplicación en un entorno tecnológico de EJIE.

- **Manual de producción**: contiene toda información que necesita tanto operación como los procesos para poder dar correctamente el servicio de explotación a partir del día de Puesta en Producción del proyecto.

- **Plantilla de monitorización**: recoge los elementos no estándar cuya monitorización permite conocer el estado de los sistemas.

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

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

6 Planificación y Organización

6.1 Plan de Proyecto

6.1.1 Plan de Entregas e Hitos de Control

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica una descripción de las principales:

- Fases y tareas del proyecto,
- Entregas resultantes de cada fase,
- Hitos de control y/o verificación,

Junto con sus correspondientes fechas orientativas de finalización.

Así mismo, la empresa licitadora podrá establecer propuestas de entregas y/o certificaciones parciales acordes con el planteamiento del proyecto establecido, siempre que:

- Lo considere más adecuado para facilitar la implantación y puesta en marcha del objeto del contrato.
- No se establezca nada en sentido contrario en los apartados de: *Objeto, Alcance y Descripción del Proyecto*.

6.1.2 Diagrama de Gantt

La empresa licitadora deberá presentar un Diagrama de Gantt o Cronograma de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego.

6.2 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
- Las funciones de los mismos.

6.2.1 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 actividades del proyecto, siguiendo el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Gest. Proyecto		Análisis		Diseño		Construcción		Implantación		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe/Jefa Proyecto											
Analista Funcional											
Analista Técnico											
Analista-Programador/a											
Programador/a											
Diseñador/a											
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, al no tratarse de una contratación de horas de desarrollo, sino un proyecto “llave en mano” según el importe total ofertado.

6.3 Transferencia Tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto de EJIE, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

7 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión

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

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por la Dirección del Proyecto de EJIE

Durante el desarrollo y ejecución del proyecto, EJIE podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada.

7.1 Mecanismos de Seguimiento y Control.

El equipo de trabajo estará dirigido por un/una Responsable del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el/la interlocutor/a principal con la Dirección del Proyecto de EJIE

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: a partir del plan de entregas requerido se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Reuniones de control económico: de control económico del proyecto para llevar a cabo el plan de pagos establecido.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del Proyecto de EJIE, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Certificaciones parciales: si procede.
- Hojas de control de tareas: si procede.
- Documentos de gestión de proyectos: a solicitud del/de la responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de proyectos, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc.

7.2 Supervisión del proyecto

Tanto la dirección como la supervisión del Proyecto serán llevadas a cabo por el personal de EJIE, S.A. asignado al proyecto.

Los productos del trabajo deberán ser aprobados tanto por el/la Responsable del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, como por la Dirección del Proyecto de EJIE, si los encuentran conformes, emitirán su informe favorable, empezándose a computar desde ese momento el período de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

El incumplimiento de los plazos pactados sin causa que lo justifique, dará lugar a las penalizaciones que se acuerden en el presente pliego (si existieran).