



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Contratación de servicios de Asistencia Técnica

Pliego de condiciones técnicas

ÁREA POLÍTICAS SOCIALES, DERECHOS HUMANOS, GOGORA y AVCD

Fecha: 18/07/2022

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:
	Julio 2022		Susana Jiménez de Aberásturi Foronda	Ander Martínez Borrega

Índice

1	Introducción	4
2	Objeto del contrato.....	5
2.1	Objeto del contrato.....	5
2.2	Requisitos de los servicios de Asistencia técnica.....	5
3	Configuración del Servicio	8
3.1	Organización del Equipo de Trabajo	8
3.2	Composición del equipo de trabajo	10
3.3	Formación	10
3.4	Transferencia Tecnológica.....	11
3.5	Control y Seguimiento.....	11
4	Metodología aplicable y Entorno Tecnológico	13
4.1	Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo	13
4.2	Metodología de pruebas	18
4.3	Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)	19
4.3.1	<i>Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad.....</i>	<i>20</i>
4.4	Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones	21
4.5	Entorno Tecnológico	21
	Anexo: Asistencia Técnica área Políticas Sociales, Derechos Humanos, Gogora y AVCD.....	26
	Alcance	26
	Áreas Funcionales	26
	Aplicaciones y entorno tecnológico	27
	Equipo de trabajo inicial	41

1 Introducción

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

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

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

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

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

Por tanto, EJIE es la referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

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

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

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto del contrato

La finalidad de la contratación es dotar a EJIE de los servicios de asistencia técnica profesional necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de los sistemas de información que dan soporte a los procesos de gestión del área de Políticas Sociales, Derechos Humanos, Gogora- Instituto de la Memoria, la Convivencia y los Derechos Humanos y Agencia Vasca de Cooperación al Desarrollo.

La necesidad de contratación se enmarca en el servicio de Asistencia Técnica prestado por EJIE a dicha área de Políticas Sociales, Derechos Humanos, Gogora- Instituto de la Memoria, la Convivencia y los Derechos Humanos y Agencia Vasca de Cooperación al Desarrollo, gestionados por el área técnica Educativa Socio-Sanitaria de EJIE que tiene como objetivo proporcionarles la asesoría y el apoyo técnico especializado preciso para la definición de planes y proyectos informáticos, así como para el desarrollo, mantenimiento e implantación de los Sistemas de Información. A través de este servicio, EJIE también ayuda a la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación para velar por el cumplimiento de los estándares y la adecuada implantación de las aplicaciones.

Para la prestación de los servicios de Asistencia Técnica, EJIE requiere contratar servicios profesionales de soporte técnico especializado en tecnologías de la información.

2.2 Requisitos de los servicios de Asistencia técnica

Para la prestación del servicio de Asistencia Técnica EJIE requiere de la contratación de servicios profesionales de proveedores externos, aunque siempre sujeto a la decisión, control y seguimiento de personal de EJIE. Los servicios requeridos contemplan la realización de las siguientes tareas:

- **Soporte funcional** experto para asesorar a EJIE en la evolución necesaria a nivel de negocio en las aplicaciones de gestión y sistemas de información de cada área funcional.
- **Soporte para el análisis de las incidencias resueltas en el CAU** en relación a los sistemas de información del área funcional correspondiente para determinar (y definir informáticamente en su caso) si es necesario abordar trabajos de mantenimiento en el/los sistemas de información afectados.
- **Soporte técnico informático especializado** en la utilización de las herramientas horizontales y corporativas establecidas por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación en los estándares tecnológicos del Gobierno Vasco.
- El Gobierno Vasco dispone de **herramientas horizontales** para su utilización en el ámbito de la digitalización de servicios, presencia Web y gestión de expedientes administrativos. Dichas herramientas son atendidas y mantenidas por equipos de mantenimiento específicos. Sin embargo, para su utilización es necesaria la realización de configuraciones en las infraestructuras y también en las aplicaciones y sistemas de información departamentales. El contrato contempla la realización de los trabajos de **parametrización de dichas herramientas, así como el soporte a los equipos de mantenimiento en la utilización de las mismas**, en concreto:
 - Configuración de procedimientos de **Tramitagune** (Digitalización de servicios).
 - Soporte a la definición del mapa documental de los procedimientos (determinación y separación de las **series documentales de Archivo y tipos documentales de los procedimientos y servicios** del área funcional).
 - Soporte a las actividades necesarias para el **uso de servicios de interoperabilidad (NISAE)** en el ámbito de los servicios y procedimientos administrativos del área funcional correspondiente.
 - Soporte técnico para la **utilización de las API's del gestor de contenidos de la red de portales del Gobierno Vasco www.euskadi.eus**, para la implantación de las aplicaciones en la web.

- Soporte a los distintos equipos de mantenimiento en el uso de otras herramientas horizontales si es necesario su uso a través de los servicios o herramientas que ofrecen a terceros como son: Sistema de gestión económico – financiero de la Hacienda del Gobierno Vasco (**EIKA**), Sistema de gestión de Recursos Humanos y Función Pública (**EIZU**), Sistema de Información de Seguridad Corporativo del Gobierno Vasco (**XInets**), Plataforma tecnológica para la integración de aplicaciones del Gobierno Vasco – **Platea Integración**.
- Durante la duración del contrato pueden surgir nuevos sistemas de gestión corporativos de obligada utilización por parte de los departamentos, su utilización puede ser determinada como obligatoria por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del Gobierno Vasco tal y como se recoge en la web de **estándares tecnológicos del Gobierno Vasco**.
- **Soporte a los equipos Gestores de ANS – Mantenimiento de aplicaciones** compuesto por personal de EJIE (en adelante **GGANS**) para la realización de las siguientes tareas:
 - Especificación del Catálogo de Requisitos de Usuario de acuerdo a la Metodología de Desarrollo ARINbide Predictivo para su entrega a los equipos de mantenimiento correspondientes.
 - Soporte a los trabajos de especificación del Product Backlog, Release Plan y refinamiento de acuerdo a la metodología de ARINbide Adaptativo para aquellos casos en los que se utilice esta metodología.
 - Colaboración con el GGANS de EJIE en la estimación de esfuerzos necesarios para la realización del mantenimiento de los sistemas de información del área y la determinación de las alternativas de desarrollo posibles.
 - Soporte al GGANS para la aprobación de las tareas de mantenimiento evolutivo/adaptativo
 - Resolución de dudas funcionales a los equipos de trabajo de mantenimiento de aplicaciones del área funcional correspondiente.
 - Soporte a la verificación del cumplimiento de las modificaciones realizadas por los equipos de mantenimiento de aplicaciones para asistir a EJIE en las tareas de aprobación de los mantenimientos realizados.
 - Soporte a la implantación de los cambios sobre las entregas realizadas por el equipo de mantenimiento.
 - Los trabajos en esta área serán de soporte a los responsables de EJIE correspondientes a cada área funcional y seguirán la metodología establecida por EJIE para el desarrollo software recogido en este pliego de condiciones técnicas.
- Soporte al personal de EJIE para las actividades de **gestión de configuración, cambios y despliegue de aplicaciones** en los distintos entornos estándares de EJIE. El personal de EJIE recibe de los equipos de mantenimiento correspondientes a cada área funcional las modificaciones en el software de las distintas aplicaciones de negocio. Para su despliegue en los sistemas corporativos del Gobierno Vasco se requieren servicios de asistencia técnica para su correcta configuración y parametrización en producción. Asimismo, es habitual hacer modificaciones en dicha configuración y despliegue para la actualización del software de acuerdo a lo establecido en los estándares de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Soporte técnico para la **obtención de datos de las distintas herramientas de gestión para el análisis** por parte de los responsables que EJIE determine para cada área funcional. La ejecución de estas tareas deberá considerar en todo caso la confidencialidad de la información tratada además de lo contemplado específicamente en la legislación correspondiente a cada área funcional.
- Excepcionalmente, por razones de urgencia, y siempre que no sea posible realizarse en el ámbito del mantenimiento de las aplicaciones de cada área funcional, se podrán realizar **pequeñas tareas de desarrollo software** por parte del equipo de trabajo de Asistencia Técnica.
- En el ámbito del Mantenimiento de aplicaciones, en lo que se refiere a la **metodología SQA** de EJIE ([Modelo SQA de EJIE](#)), el personal de EJIE del área de Soporte al Negocio asume las funciones de Supervisores SQA. Sin embargo, para todos los casos en los que no se dispone de una Oficina de Calidad Externa para el área funcional correspondiente, para la realización de esas tareas de supervisión EJIE precisa de asistencia técnica externa, siempre bajo el control y responsabilidad de personal de EJIE, en concreto para la realización de los siguientes trabajos:
 - Tareas de validación del NAC establecido para cada Sistema de Información del área funcional correspondiente.
 - Soporte a la revisión del Plan SQA de cada aplicación

- Realización de informes de validación del Plan de Pruebas de los mantenimientos de las distintas aplicaciones.
- Realización de informes de revisión de los Informes de Auditorias de Fin de Fase para facilitar la aceptación de los mismos por parte de EJIE.
- Realización de auditorías muestrales de documentación (tanto de ARINBIDE como PROBAMET) y ejecución de pruebas selectivas en determinados mantenimientos, según los índices de calidad que se van obteniendo y el NAC asociado, según establezca la Dirección de proyecto de EJIE para cada ámbito funcional.
- Informa de revisión de la Auditoria Final de SQA informando de las recomendaciones y acciones necesarias al Analista Responsable del Servicio en EJIE y al Responsable de Evaluación.
- **Soporte a la Gestión de Contenidos y Portales.** Soporte especializado en la creación y actualización de contenidos y portales a través de la herramienta horizontal de gestor de contenidos y portales de la red de portales del Gobierno Vasco euskadi.eus.
- **Soporte técnico informático especializado** en la utilización de las herramientas ofrecidas por Microsoft Office365 (estándar en Gobierno Vasco): SharePoint, Teams, OneDrive, Microsoft Flow, Planner, etc.
 - Asesoramiento funcional y técnico sobre las mejores prácticas en el uso de dichas herramientas, seleccionado y configurando la que mejor se adapte a las necesidades que se planteen.
 - Gestión de permisos de acceso a usuarios.
 - Configuración de las herramientas.
 - Integración con otros sistemas.
 - Migración y carga masiva de datos.

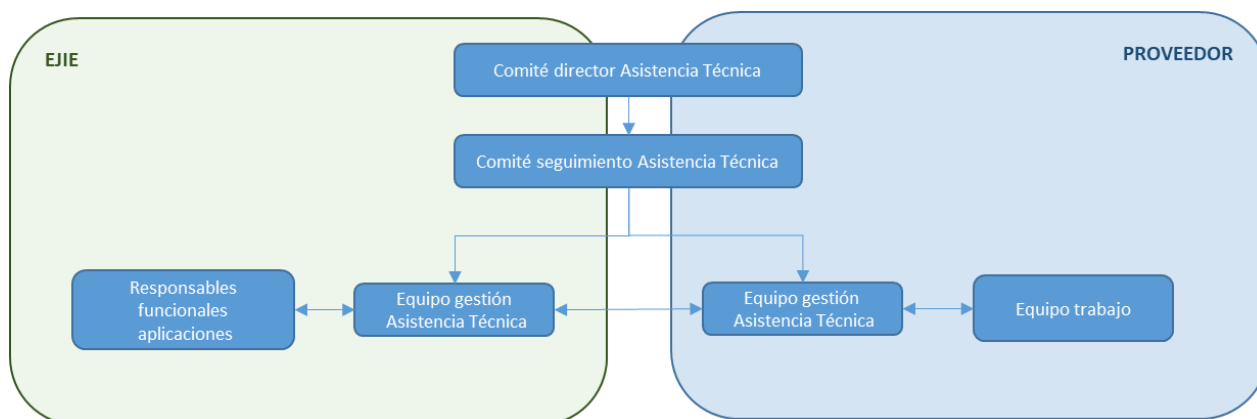
3 Configuración del Servicio

3.1 Organización del Equipo de Trabajo

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

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

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



COMITÉ DIRECTOR ASISTENCIA TÉCNICA

Ostenta la máxima autoridad en el proyecto y representa a las organizaciones involucradas en el mismo, EJIE y la empresa adjudicataria. A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio Comité, principalmente de las áreas representadas en el servicio.

Participantes:

- EJIE:
 - Dirección de Área de EJIE o Director Técnico
 - Jefe/a de proyecto responsable del área funcional
- Empresa adjudicataria:
 - Director/a de Proyecto de la empresa adjudicataria en representación de la Dirección
 - Responsable del proyecto/servicio

Periodicidad de las reuniones del Comité:

- Trimestral. Deberá quedar constancia de un acta de reunión y de los informes facilitados por la empresa adjudicataria.

Roles y responsabilidades:

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

- Seguimiento exhaustivo de la prestación del servicio de Asistencia Técnica, evaluando y aprobando las mejoras a aplicar.

COMITÉ DE SEGUIMIENTO

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

Participantes:

- EJIE:
 - Jefe/a de proyecto del área funcional
 - Otro personal de EJIE que, a solicitud del Jefe de Proyecto, fuera requerido incluir en este comité.
- Empresa adjudicataria:
 - Responsable del proyecto/servicio

Periodicidad de las reuniones del Comité:

- Mensual. Deberá quedar constancia de un acta de reunión y de los informes facilitados por la empresa adjudicataria

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento permanentemente del servicio.
- Seguimiento del plan de formación establecido para el servicio.
- Gestión y seguimiento de los trabajos encargados
- Agilizar la toma de aquellas decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder de las competencias del Equipo de Trabajo.
- Elevar al comité de dirección las decisiones o incidencias que consideren necesarias.
- Elaborar los Informes de progreso con el fin de informar del desarrollo del servicio

EQUIPOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Para la realización de los servicios especificados en el Objeto del contrato, el adjudicatario dispondrá de un equipo de trabajo, que estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo.

Participantes:

- Con carácter obligatorio:
 - Responsable del servicio
- Con carácter opcional en función de la demanda concreta del ámbito funcional de aplicación, el equipo estará compuesto por los siguientes perfiles:
 - Jefe/a de proyecto / Consultor/a
 - Analista Funcional
 - Analista Programador/a
 - Programador/a

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para abordar las actividades descritas, y propondrán la estructura de profesionales adecuada a la prestación necesaria. Para ello, deberá completarse por parte de la empresa licitadora el equipo de trabajo propuesto, siguiendo el siguiente modelo:

Perfil	Número de personas	Horas propuestas
Jefatura de Proyecto o Consultor		
Analista Funcional		
Analista programadora o Analista Programador		
Programadora o Programador		
TOTAL HORAS		

Las necesidades iniciales del servicio se establecen por parte de EJIE en el [Anexo: Asistencia Técnica área Políticas Sociales, Derechos Humanos, Gogora y AVCD](#), si bien estas podrán verse modificadas al alza o la baja de acuerdo a las necesidades que se den en cada momento, siempre en el ámbito de las actividades planteadas en este pliego de condiciones técnicas, de acuerdo a las demandas del departamento correspondiente.

Cada licitador deberá proponer un **responsable de servicio**. Este responsable de relación será **una persona** de su organización **encargada** de la gestión del contrato adjudicado al amparo del presente expediente. De modo adicional dicha persona responsable deberá ejercer las facultades de dirección, organización y disciplinarias en lo referente a las personas que presten los servicios contratados, así como de gestionar y coordinar la actividad preventiva, en base a los procedimientos establecidos por EJIE en www.ejje.eus. En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones, EJIE se reserva el derecho de resolver el contrato.

3.2 Composición del equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a la solvencia requerida, y a los servicios especificados en este pliego de condiciones técnicas.

La totalidad del equipo presentado, deberá estar disponible para la incorporación de forma inmediata a la formalización del pedido/contrato por parte de EJIE.

3.3 Formación

Es objeto del Servicio de Asistencia Técnica de EJIE a su clientela, ayudar a la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación para velar por el cumplimiento de los estándares y la adecuada implantación de las aplicaciones. Para poder realizar las tareas de soporte y asistencia especificadas en el objeto de este contrato, es responsabilidad del adjudicatario garantizar la formación adecuada del personal del mismo asignado al equipo de trabajo.

En el inicio de la prestación del servicio, se establecerá con la empresa adjudicataria en el Comité de Seguimiento un **plan de formación específico relacionado con las áreas funcionales definidas en este pliego**. Además, de forma **obligatoria**, el plan se contemplará adicionalmente formación relacionada con los estándares tecnológicos vigentes utilizados en el Gobierno Vasco en general y en el área funcional correspondiente en particular, y que son establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. La información sobre los estándares se recoge en esta [dirección Web](#).

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá acreditar con carácter general la **realización de al menos 30 horas de formación anuales por cada persona miembro del equipo de trabajo**, contabilizando dentro de dichas horas aquellas que se realicen en los ámbitos establecidos de forma específica al comienzo de la prestación del servicio en el Comité de Seguimiento. Este número de horas mínimo será proporcional al periodo en el que la persona esté asignada al servicio, siendo el periodo de cómputo en cualquier caso el cierre de cada uno de los años naturales de la prestación del servicio. Si alguna potencial prórroga contemplada se ejecutara en un periodo inferior al máximo anual establecido, deberá calcularse el número de horas proporcional estableciéndose el punto de control de los requerimientos formativos a la fecha de finalización del periodo de prórroga.

Deberá proponerse por parte del adjudicatario un **plan y un proceso de gestión** de las acciones formativas. El procedimiento final de gestión de las formaciones deberá ser aprobado por el responsable del servicio de Asistencia Técnica de EJIE objeto de la licitación. Dicho proceso deberá ser **concretado en el primer mes de la prestación del servicio** y podrá ser sometido a modificaciones a propuesta tanto del adjudicatario del contrato como de la persona responsable del servicio objeto de licitación en EJIE, teniendo en cuenta las necesidades que se plantean en cada momento en el área funcional correspondiente, siendo potestad de EJIE la aprobación de las diferentes versiones del proceso que pudieran surgir. Dentro de este proceso deberá incorporarse la gestión de aquellos casos que, con carácter excepcional y mediante justificación suficiente, no pudiera cumplirse el mínimo de formación fijado como premisa.

Cualquier coste que pudiera derivarse de las acciones formativas del personal asignado al servicio demandado será responsabilidad del proveedor y no serán imputables a EJIE.

3.4 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas de EJIE designadas por la persona responsable del servicio a prestar en EJIE (Jefe de Proyecto), 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.

Así mismo el adjudicatario y antes de la finalización del servicio, se compromete a realizar las actividades formativas, que garanticen la continuidad del servicio, al equipo de EJIE que pudiera dar soporte a este servicio en cada momento, tras la finalización del servicio al que se refiere el presente pliego, según las directrices marcadas por EJIE.

3.5 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, un documento o artefacto, donde anotamos los resultados de la evaluación de una iteración de control; de momento sin decir las correcciones a tomar.

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

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

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

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

- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras

Previamente al inicio de la prestación del servicio se concretará por el responsable del servicio de EJIE cuáles serán las tareas de Control y Seguimiento que deben realizarse, los entregables a generar y la periodicidad de las reuniones a celebrar. Aun así, **deberá al menos existir una reunión de seguimiento con carácter mensual del Comité de Seguimiento**, quedar constancia de la misma con el consecuente informe de seguimiento y acta de reunión asociada.

4 Metodología aplicable y Entorno Tecnológico

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

4.1 Metodología de desarrollo, normativa y Guía de Estilo

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

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

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

ARINbide-Predictivo

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

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

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

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

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

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

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

En la sección “[Perfil de contratante>Información técnica>Metodología de desarrollo](#)” de la [página web de EJIE](#) se puede obtener información detallada sobre ARINbide-Predictivo, PROBAMET y el modelo SQA de EJIE.

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

- Catálogo de Requisitos de Usuario detallado en el documento CRU, que incluye:
 - La descripción del sistema
 - Los requisitos de usuario
 - Los casos de uso
 - La definición, análisis y validación del catálogo de requisitos
- Análisis del Sistema de Información, ASI, recogido en documento ERS, que incluye:
 - La especificación de requisitos del sistema
 - La relación de los módulos del sistema.
 - Las clases del sistema
 - El prototipo de interfaz
 - Especificación del Plan de Pruebas, según las directrices establecidas en PROBAMET
- Diseño del sistema. Debe incluir:
 - Diseño de las aplicaciones, DSI. (EDS)
 - Especificar el detalle del Plan de Pruebas del sistema por cada uno de los niveles de prueba: unitarias, de integración, de sistema, de implantación y de aceptación, según las directrices establecidas en PROBAMET
- Construcción del sistema.
 - Lo realizará en su totalidad la empresa adjudicataria en sus dependencias, teniendo en cuenta las directrices de EJIE en lo que se refiere a los módulos estándar, las normas de funcionamiento y albergue de las aplicaciones en Internet/Intranet, el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco y las directrices de la Dirección de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a estética, diseño y funcionalidades de las páginas Web.
 - Incluirá la ejecución del Plan de Pruebas, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo, abarcando pruebas unitarias, de integración y del sistema, siguiendo el modelo y las actividades descritas en la metodología PROBAMET
 - Los entregables de esta fase incluyen la Especificación de Construcción del Sistema (ECS) y el sistema construido.
 - Asimismo, deberán respetarse las convenciones adoptadas para un desarrollo de aplicaciones homogéneas recogidas en el Libro de Estilo del Departamento u Organismo responsable del área funcional correspondiente.
 - El diseño del sistema tendrá en cuenta el nivel de accesibilidad AA (WAI-AA), para aquellos módulos que sean accesibles desde Internet.
 - Todos los sistemas desarrollados deberán soportar al menos los siguientes idiomas: euskera, castellano.
 - La aplicación, las páginas, los textos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool-tip, textos en imagen...) dirigidos al/a la usuario/a final deberán estar al menos en ambos idiomas: euskera y castellano.
- Implantación en desarrollo. La empresa adjudicataria realizará los siguientes puntos
 - La entrega de la aplicación en el sistema corporativo de control de versiones Subversion, tanto de la entrega inicial como de las sucesivas

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

ARINbide-Adaptativo

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

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

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

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

- Refinamiento (Refinement)
- Reunión de planificación del Sprint (Sprint Planning)
- Reunión de planificación detallada del Sprint
- Desarrollo
- Reunión diaria (Daily Scrum)
- Reunión de revisión del Sprint (Sprint Review Meeting)
- Reunión de retrospectiva del Sprint (Sprint Retrospective Meeting)

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

En la sección “[Perfil de contratante>Información técnica>Metodología de desarrollo](#)” de la [página web de EJE](#) se puede obtener información detallada sobre ARINbide-Adaptativo.

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

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

- Solución a problemas típicos
- Preguntas frecuentes
- Referencias
- Ayudas complementarias
- Contactos
- Índice
- Actas de reunión, que incluye:
 - Orden del día
 - Resumen de lo tratado
 - Resumen de decisiones-acciones y su responsable
- Diseño técnico, que incluye:
 - La arquitectura de sistemas
 - Módulos funcionales
 - Arquitectura lógica: vista estática, funcional y dinámica
 - Arquitectura física
 - Modelo de datos: diagrama de tablas y descripción de tablas
- Defectos y errores. Lo realizará en su totalidad la empresa adjudicataria y en sus dependencias, que incluye:
 - Lista de defectos y errores detectados en el sistema
- Monitorización, que incluye:
 - Gráfica con el trabajo pendiente del proyecto
 - Velocidad media del equipo
 - Por cada Sprint:
 - Gráfica con el trabajo pendiente del Sprint
 - Velocidad media del equipo
 - Bitácora del proyecto
- Construcción del sistema.
 - Lo realizará en su totalidad la empresa adjudicataria en sus dependencias, teniendo en cuenta las directrices de EJIE en lo que se refiere a los módulos estándar, las normas de funcionamiento y albergue de las aplicaciones en Internet/Intranet, el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco y las directrices de la Dirección de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a estética, diseño y funcionalidades de las páginas Web.
 - Incluirá las pruebas unitarias, de integración y del sistema a ejecutar.
 - Asimismo, deberán respetarse las convenciones adoptadas para un desarrollo de aplicaciones homogéneas recogidas en el Libro de Estilo del Departamento u Organismo responsable del área funcional correspondiente
 - El diseño del sistema tendrá en cuenta el nivel de accesibilidad AA (WAI-AA), para aquellos módulos que sean accesibles desde Internet.
 - Todos los sistemas desarrollados deberán soportar al menos los siguientes idiomas: euskera, castellano.
 - La aplicación, las páginas, los textos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool-tip, textos en imagen...) dirigidos al/a la usuario/a final deberán estar al menos en ambos idiomas: euskera y castellano.
- Implantación en desarrollo. La empresa adjudicataria realizará los siguientes puntos
 - La entrega de la aplicación en el sistema corporativo de control de versiones Subversion, tanto de la entrega inicial como de las sucesivas
 - Llevará a cabo la instalación de la aplicación en el entorno de desarrollo de EJIE, habiendo realizado previamente las pruebas necesarias durante la fase de construcción

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

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

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

4.2 Metodología de pruebas

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

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

En la sección “[Perfil de contratante>Información técnica>Aseguramiento de la calidad](#)” de la [página web de EJIE](#) se puede obtener información detallada sobre PROBAMET y el modelo SQA de EJIE.

PROBAMET describe las siguientes fases:

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

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

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

4.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)

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

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

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

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

- Asignación del valor del Nivel de Aseguramiento de la Calidad (NAC) del sistema a desarrollar
- Elaboración del Plan SQA y realización de las actividades de aseguramiento de la calidad, en base al NAC asignado

- El proceso para la realización de las actividades de aseguramiento de calidad definidas, alineadas con la metodología de desarrollo ARINbide y cumpliendo implícitamente la metodología de pruebas PROBAMET
- La obtención de [indicadores estandarizados de calidad](#), con el cumplimiento de sus umbrales permitidos.
- El conjunto de herramientas que facilitan la aplicación del modelo y las metodologías

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

4.3.1 Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad

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

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

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

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. Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las aplicaciones incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas.

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

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

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

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

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

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

Como plataforma de integración entre sistemas:

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

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

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

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

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

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

En el documento [PCT-PLATEA-Anexos](#) se incluye explicación detallada de los sistemas corporativos involucrados en PLATEA.

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

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

Como solución corporativa de información de datos de localización:

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

Aplicaciones JEE UDA

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

- **UDA:** Conjunto de herramientas, tecnologías, componentes y normativas funcionales y técnicas que permiten acelerar y normalizan el proceso de construcción de aplicaciones JEE en el ámbito de Gobierno Vasco – EJIE. En el documento [PCT-Anexo UDA](#) se detalla más información acerca del sistema, así como en la dirección <https://github.com/uda-ejje/>

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

Aplicaciones J2EE GEREMUA

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

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

Otros productos y soluciones corporativas existentes son los siguientes:

Gestión de procesos batch:

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

Generación de informes:

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

Business Intelligence:

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

Sistemas de Información Geográfica:

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

Servicio de envío de mensajes SMS:

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

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

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

- Servidor web:
 - Apache Web Server 2 sobre Linux Red Hat Enterprise.
- Bases de datos:
 - Oracle 12c sobre Linux Red Hat Enterprise
 - SQL Server 2012
- Seguridad:
 - XLNets y PKI Izenpe
- Infraestructura para la Gestión de contenidos y portales (PLATEA-Internet):
 - Interwoven TeamSite 6.7.1
 - Open Deploy 6.2
 - Autonomy
- Infraestructura para la gestión documental (Dokusi):
 - Basado en Documentum
- Gestión de versionado de aplicaciones:
 - Subversion
- Documentación y trabajo en grupo:
 - SharePoint Portal Server

Aplicaciones J2EE GEREMUA

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

- Servidor de aplicaciones:
 - Oracle Weblogic Server 8.1 sobre Linux Red Hat Enterprise
- Herramientas para desarrollo:
 - Framework de desarrollo Geremua v2
 - IDE (PC compatible con Windows 7): Eclipse, con plugin MyEclipse

Aplicaciones JEE UDA

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

- Servidor de aplicaciones:
 - Oracle Weblogic Server 11g (10.3.6) sobre Linux Red Hat Enterprise
- Herramientas para desarrollo:
 - Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA)
 - IDE (PC compatible con Windows 7): Eclipse, con OEPE y plug-ins UDA

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

- Servidor de aplicaciones:
 - IIS 8.5 sobre Windows 2012 Server
- Herramientas para desarrollo:
 - IDE (PC compatible con Windows 7):
Visual Studio 2013

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

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

Anexo: Asistencia Técnica área Políticas Sociales, Derechos Humanos, Gogora y AVCD

Alcance

Son objeto del servicio de asistencia las aplicaciones pertenecientes a las Viceconsejerías de Políticas Sociales y Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad del Gobierno Vasco y de los organismos autónomos Gogora-instituto de la memoria, la convivencia y los derechos humanos, y elankidetza – Agencia vasca de cooperación al desarrollo (AVCD) adscritos al departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. Estas aplicaciones se definen a continuación:

Las aplicaciones objeto del servicio de asistencia técnica de este contrato, se agrupan en distintas áreas funcionales pertenecientes al departamento y se definen a continuación:

Áreas Funcionales

Las aplicaciones objeto del contrato, dan cobertura a las necesidades demandadas por las siguientes áreas funcionales del Departamento de Igualdad, Justicia y Servicios Sociales del Gobierno Vasco:

Dirección de SERVICIOS SOCIALES

- Gestión de los servicios de Teleasistencia
- Gizarte
- OBI de SSII
- Observatorios
- Consulta Web ESSEC
- Catálogo y cartera de servicios
- Ayudas al Tercer Sector
- Ayudas a mujeres víctimas de violencia de género
- Servicios de atención a víctimas de violencia de género
- Bono Térmico
- PLATEA - Desarrollo 0:
 - Ayudas de Emergencia Social - Justificación
 - Censo de Entidades del Tercer Sector
 - Censo General de Organizaciones del Voluntariado
 - Declaración de interés social de las entidades sin ánimo de lucro de servicios sociales
 - Premio de Buenas Prácticas de Amigabilidad
 - Registros de Servicios Sociales
 - Ayuda de Violencia de género

Dirección de FAMILIAS e INFANCIA

- Gestión de Carnets de Familias Numerosas
- Guía de Familias Numerosas
- Registro de Parejas de Hecho de la CAPV
- Ayudas de Familia (Nacimiento, Conciliación de la vida familiar y laboral, y Equiparación)
- PLATEA - Desarrollo 0:
 - Registro de Personas Mediadoras

Dirección de MIGRACION y ASILO

- Gestión de Informes de Inmigración
- PLATEA - Desarrollo 0:
 - Ayudas para actividades en inmigración y convivencia intercultural
 - Ayudas para la continuidad de la contratación de personal técnico en inmigración

Dirección de DERECHOS HUMANOS, VICTIMAS y DIVERSIDAD

- Gestión de víctimas de vulneración de Derechos Humanos
- Centro de Documentación Virtual sobre los Movimientos LGTBI
- PLATEA - Desarrollo 0:
 - Ayuda a víctimas del terrorismo
 - Ayuda psicológica y sanitaria para las víctimas reconocidas de vulneraciones de derechos humanos
 - Ayudas a entidades privadas sin ánimo de lucro que realicen proyectos en materia de convivencia y derechos humanos
 - Ayudas a Municipios y demás Entidades Locales de la Comunidad Autónoma de Euskadi que realicen proyectos en materia de convivencia y derechos humanos
 - Bonos Elkarrekin participación ciudadana
 - Documentación administrativa de las personas transexuales
 - Premio René Cassin
 - Programa Bonos Elkarrekin para proyectos desarrollados en el ámbito Educativo
 - Programa Bonos Elkarrekin para proyectos desarrollados en el ámbito Municipal

Gogora – Instituto de la memoria, la convivencia y los derechos humanos

- Archivo Digital de gogora
- Sistema de información de gogora. Gestión de Víctimas de la guerra civil.

Elankidetza – Agencia Vasca de cooperación al desarrollo (AVCD)

- Gestión de expedientes de ayudas y subvenciones de la Agencia Vasca de cooperación al desarrollo.
- Módulo del área financiera ERP
- Gestión del Registro de Agentes
- Módulo de análisis y valoración de subvenciones y ayudas de la AVCD, a través de explotación de datos “DECIDATA”

Aplicaciones y entorno tecnológico

O11b – Gestión de víctimas de vulneración de derechos Humanos

Esta aplicación gestiona los datos de las Víctimas por vulneración de derechos humanos.

Desplegadas en Intranet.

- Tecnología: J2EE
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 10
- Framework: UDA

O76: Gizarte

Herramienta desplegada en los ayuntamientos para la tramitación de ayudas y gestión de diagnósticos de aquellas personas que lo precisen.

La herramienta dispone de los siguientes módulos:

- Herramienta de Intervenciones y Diagnóstico Social. Módulo de obligado cumplimiento para los Servicios Sociales de Base, con el objetivo de registrar los datos de la nueva ficha social, elaborar el Diagnóstico Social y obtener la valoración de la exclusión.
 - Número de líneas de código: 650.000

- Ayudas de Emergencia Sociales. Módulo que facilita la tramitación de las Ayudas de Emergencia Social.
 - Número de líneas de código: 480.000
- Fichas de maltrato doméstico. Módulo para los Servicios Sociales de Base para registrar el maltrato doméstico de acuerdo con los parámetros definidos por Emakunde.
 - Número de líneas de código: 25.000
- Fichas de maltrato a personas mayores. Módulo para los Servicios Sociales de Base para registrar el maltrato a personas mayores de acuerdo con la herramienta “Detección de Malos Tratos a Personas Mayores” definida por el departamento.
 - Número de líneas de código: 40.000
- Carga de Fichas Sociales de Ayuntamientos. Servicio Web y proceso que se encarga de recoger los datos de Fichas sociales, de aquellos ayuntamientos de la comunidad autónoma del País Vasco que no trabajan con Gizarte
 - Número de líneas de código: 70.000
- Carga de AES de Ayuntamientos. Proceso que se encarga de recoger los datos de Fichas sociales, de aquellos ayuntamientos de la comunidad autónoma del País Vasco que no trabajan con Gizarte
 - Número de líneas de código: 58.000
- Agenda. Es un módulo que permite a los TS gestionarse la agenda de atención a los ciudadanos
 - Número de líneas de código: 40.000
- Mantenimiento de tablas. Es un módulo que permite el mantenimiento de tablas de la aplicación (usuarios, entidades,...)
 - Número de líneas de código: 100.000

Desplegada en Internet.

Tecnología base:

- Java (Servlets)
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12 (OSA)
-

V44A - APLICACIÓN DE CONSULTA DE GUÍA DE FAMILIAS NUMEROSAS

Este subsistema es un instrumento de consulta, a través de euskadi.net, para difundir la información de la guía de familias numerosas.

La interfaz de la aplicación es bilingüe (castellano y euskera).

Las funcionalidades de este subsistema son las siguientes:

- Visualización de los descuentos y facilidades dirigidos a las familias numerosas.
- Consulta de información referente a las entidades y empresas que ofrecen descuentos y facilidades a través de unas herramientas de búsqueda.

Desplegada en Internet.

Tecnología base:

- Java/Weblogic 8.1
- Oracle 12

V44B- APLICACIÓN DE MANTENIMIENTO DE GUÍA DE FAMILIAS NUMEROSAS

Este subsistema es el instrumento con que cuenta el área de, Empleo y Políticas Sociales, para el mantenimiento de la información sobre descuentos y facilidades para las familias numerosas que desea difundir.

Algunos de los aspectos a tener en cuenta sobre esta aplicación son:

- Control de acceso mediante XL-NET.
- Aplicación de mantenimiento bilingüe (castellano y euskera).
- Respecto a la funcionalidad, se distinguen dos apartados fundamentales:
 - Administración de sectores. En esta parte se realiza un mantenimiento de los sectores y sus correspondientes subsectores referentes a la clasificación comercial.
 - Administración de entidades. Se gestionan las entidades que realizan descuentos a las familias numerosas, así como la información

Desplegada en Extranet

Tecnología base:

- Java/Weblogic 8.1
- Oracle 12

X45A: Herramienta de Gestión de las diferentes líneas de ayudas al tercer sector

Herramienta para que los ciudadanos puedan realizar las solicitudes de cada una de las ayudas del tercer sector, ya que este tipo de ayudas, al tratarse de asociaciones y fundaciones, únicamente pueden hacer la solicitud telemática.

Desplegada en Internet.

Tecnología base:

- Java (Servlets)
- Servidor: Weblogic 8
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: Geremua
- Otros: Platea Modelo B
- Número de líneas de código: 360.261

X45B: Herramienta de Gestión de las diferentes líneas de ayudas al tercer sector

Herramienta para la gestión de las ayudas del tercer sector.

Debido al DECRETO 271/2012, de 4 de diciembre, por el que se regulan las subvenciones para el fomento de actividades del tercer sector en el ámbito de la intervención social en el País Vasco, se desarrolló esta herramienta para la gestión de las siguientes líneas:

- Actividades de intervención social con personas, familias, grupos y comunidades.
- Actividades para el fortalecimiento de la acción voluntaria y la participación asociativa en la intervención social.
- Actividades de gestión del conocimiento para la intervención social.

Desplegada en Internet.

Tecnología base:

- Java (Servlets)

- Servidor: Weblogic 8
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: Geremua
- Otros: Platea Modelo B, Gaveta, Dokusi
- Número de líneas de código: 1.187.448

X70B- Servicios de atención a víctimas de violencia de género

La finalidad del sistema es la de dar servicio a toda la actividad que desarrolla la DAVVG. Principalmente, se registran las atenciones a víctimas de violencia de género, allegados y profesionales y las fichas de agresores.

- SATEVI (Servicio de Atención Telefónica a las Mujeres Víctimas de la Violencia contra las Mujeres) pone a disposición de víctimas de violencia de género, familiares/allegados y profesionales un número de atención. A raíz de las llamadas, se registran en la aplicación las atenciones.
- El SAV (Servicio de Atención a la Víctima) pone a disposición de víctimas y profesionales un servicio presencial de atención y asesoramiento. Desde el SAV se registran las atenciones en la aplicación.
- La DAVVG (Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género) gestiona las atenciones, convenios y protocolos.



Desplegada en Internet.

Tecnología base:

- Java (Servlets)
- Servidor: Weblogic 8
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: Geremua
- Artus BITAM 9

X87A: Gestión de los servicios de Teleasistencia

Módulo para los Servicios Sociales de Base en la consulta de las Teleasistencias.

Integración de los Servicios Sociales de Base en los flujos de información del sistema, para acceder a toda la información del servicio de Teleasistencia, con el objetivo de poder informar a los ciudadanos del estado de su tramitación.

Módulo para la Solicitud Telemática de Teleasistencia.

Para cumplir con el decreto de medios electrónicos por el que se indica que el ciudadano debe tener la posibilidad de realizar las solicitudes telemáticamente, se está habilitando esta nueva Web, aunque todavía no está desplegada en producción.

Desplegada en Internet.

Tecnología base:

- J2EE
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12 (OSA)
- Framework: UDA
- Número de líneas de código del módulo 1: 80.000
- Número de líneas de código: 220.000

X87B-: Gestión de Teleasistencia

Módulo de Gestión de la teleasistencia

Herramienta para la tramitación de las altas, bajas y modificaciones del servicio de Teleasistencia. Se dan de alta las solicitudes

Diariamente GV envía altas, modificaciones y bajas de Beneficiarios a la empresa prestadora del servicio (es aquella que hace la instalación del equipo). A su vez GV recibe modificaciones de beneficiarios, alarmas, partes de emergencia e intervenciones. Este intercambio se hizo en origen mediante WS y se migró a PIF para evitar problemas de sobrecarga.

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12 (OSA)
- Framework: UDA
- Platea: Modelo B de tramitación
- Número de líneas de código: 400.000

Envío de Teleasistencias a Diputaciones

Proceso de generación de ficheros con la información de los beneficiarios de Teleasistencia de cada territorio, para que las diputaciones lo recojan y lo integren con el envío de dependencia al IMSERSO.

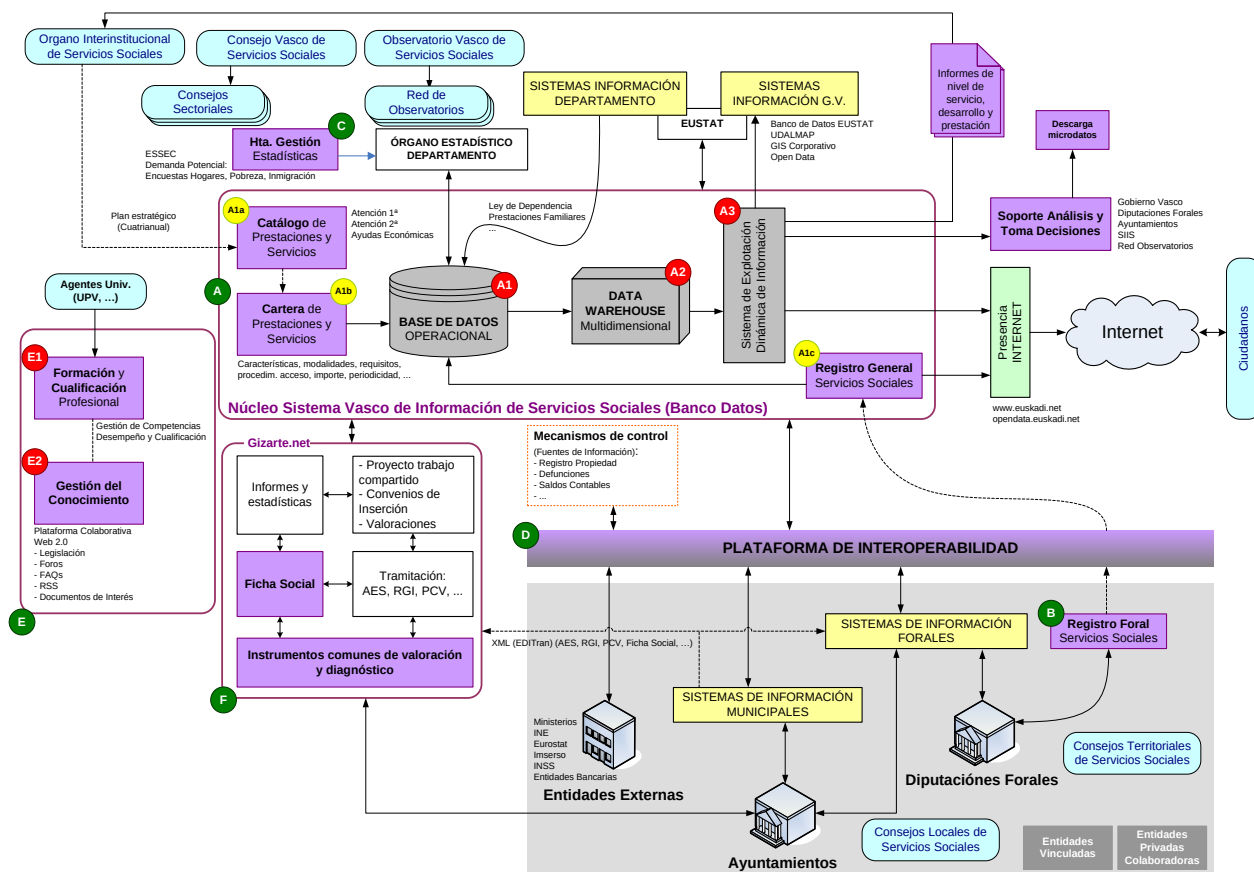
Tecnología base:

- Entorno batch-java
- J2EE
- BB.DD: Oracle 12 (OSA)
- Número de líneas de código: 2.000

Y03O-Y03BI- OBI de SSII

Sistema de Información de la Dirección de Servicios Sociales, preparado para la carga de datos de varios servicios.

A través del OBIEE de Servicios Sociales los usuarios pueden consultar estadísticas previamente predefinidas de AES, Teleasistencia, Dependencia, etc. o crear sus propias consultas.



El Data Warehouse es el soporte para los procesos de explotación de datos procedentes de las diversas fuentes:

- Ejecución de informes predefinidos (Reporting)
- Uso de las herramientas de explotación dinámica de la información (Cuadro de Mando Integral - CMMI, Sistemas de soporte a la decisión – DSS)
- Integración de datos del Data Warehouse dentro de otros sistemas o aplicaciones (Observatorios)

Mediante procesos ETL se cargará la información recogida en la B.D. Operacional dentro del Data Warehouse del Sistema de Información.

La herramienta corporativa de Data Warehouse que se usa en el sistema es OBI (Oracle Business Intelligence).

Y04A-Y04B- Observatorios

En el proceso de contribuir a un trabajo más coordinado y en red de los cuatro observatorios que dependen de las direcciones de asuntos sociales (Inmigración, Servicios Sociales, Infancia y Adolescencia y Familia), se diseñó un banco de datos común.

El objetivo del Banco es el de permitir a las personas interesadas la extracción on line de datos estadísticos relativos a las materias de interés en cada ámbito, elaboración de mapas y gráficos dinámicos, etc.

Este Banco de Datos dispone de un aplicativo técnico mediante el cual publica los datos y se crean las estructuras para que las personas usuarias puedan realizar sus explotaciones on line.

Por otro lado, existen unas fuentes periódicas de alimentación de datos. Lógicamente, cada una de las temáticas del banco cuenta con un catálogo de indicadores, que se actualizan de forma periódica. Las fuentes son variadas, desde encuestas realizadas por el Órgano Estadístico del Departamento, hasta datos del INE, u otras investigaciones que realiza cada observatorio.

Entorno tecnológico del sistema

DATOS INFRAESTRUCTURA	
Sistema Operativo	Linux
Servidor Web	Apache
Servidor Aplicaciones	WebLogic
Base de Datos	Oracle 10g
Gestor de contenidos	Interwoven
DATOS APLICACION	
Plataforma	Internet / Intranet (Y04A e Y04B)
Protocolo de acceso (http)	No seguro
Autenticación	XLNets
Framework	UDA
Lenguaje Programación	Java
Tecnología y versión	WebLogic 11
Productos estándares homologados	Jasper Reports

Y05A- Encuesta Web ESSEC - Sistema Información Servicios Sociales

Aplicación para la cumplimentación de la encuesta ESSEC que realiza periódicamente el Órgano Estadístico.

El acceso a la encuesta será a través de Internet, desde cualquier ordenador conectado a la web, por medio de un navegador estándar y usando un "login" que se proporcionará en cada caso.

Entorno tecnológico del sistema

DATOS INFRAESTRUCTURA	
Sistema Operativo	Linux
Servidor Web	Apache
Servidor Aplicaciones	WebLogic (<i>código aplicación Y05A</i>)
Base de Datos	Oracle 10g (<i>accede al esquema de la intranet Y05B</i>)
Gestor de contenidos	Interwoven. Área actuación: r01_euskadi, workarea: Y05A_appcont

Y05B - Encuesta Web ESSEC - Sistema Información Servicios Sociales

Aplicación para gestión de la encuesta ESSEC que realiza periódicamente el Órgano Estadístico. Esta aplicación la utilizarán usuarios Departamentales, del Órgano Estadístico, para gestionar las encuestas y dar de alta usuarios de acceso a las mismas.

Entorno tecnológico del sistema

DATOS INFRAESTRUCTURA	
Sistema Operativo	Linux
Servidor Web	Apache
Servidor Aplicaciones	WebLogic (<i>código aplicación Y05B</i>)
Base de Datos	Oracle 10g (<i>esquema propio Y05B</i>)
Gestor de contenidos	M26

Y27b – Gestión de ayudas de la AVCD

Desde esta aplicación se realiza la gestión de los datos propios y de las funcionalidades específicas de las ayudas de la AVCD, a través de un sistema modular, que da soporte a la tramitación de los procedimientos más relevantes y generales de la AVCD y que mediante la reutilización de funcionalidades comunes, permite abordar el desarrollo para el resto de procedimientos, así como la implementación del FrontOffice (con las herramientas horizontales de Platea (toolkit, eventos...)).

Esta aplicación está integrada en ciertos puntos específicos con PLATEA a través de la utilización del Modelo B de PLATEA: se realiza la Gestión de expedientes permitiendo ejecutar a través de este modelo tareas puntuales en la vida del expediente, como la ejecución de la tarea de estudio de documentación y el almacenamiento de documentos en el archivo digital y sede electrónica a través de la plataforma de eAdministración PLATEA-Tramitagune/Dokusi.

- Este sistema incluye además un módulo para la gestión financiera y el control presupuestario de la Agencia. Módulo integrado dentro de la aplicación Y27, con el sistema de información RPS que le conecta con los bancos y otras gestiones financieras. Sistema que a día de hoy y para mantener su compatibilidad con Windows 7 está virtualizado.

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- Servidor Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA
- Servicios REST para el Registro de Agentes de Cooperación para el desarrollo (Servicio público para la ciudadanía y para entidades interesadas)

Y48A- Catálogo y cartera de servicios

Esta aplicación permitirá consultar desde Internet los datos del Catálogo, Cartera y Registro General de Servicios Sociales.

Entorno tecnológico del sistema

DATOS INFRAESTRUCTURA	
Sistema Operativo	Linux
Servidor Web	Apache
Servidor Aplicaciones	WebLogic (<i>código aplicación Y48A</i>)
Base de Datos	Oracle 10g (<i>accede al esquema de la intranet Y03B</i>)
Gestor de contenidos	Interwoven. Área actuación: r01_euskadi, workarea: Y48A_appcont

Y50B – Gestión Contable de Expedientes

La finalidad del sistema es la de realizar el control presupuestario de los expedientes de diferentes ayudas del Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

El sistema facilita la conexión con el Departamento de Hacienda en el envío de documentos a contabilizar y en la recepción de información contable, mediante diferentes procesos.

Los usuarios pueden dar de alta los diferentes documentos contables usando los mantenimientos de la aplicación o bien mediante los servicios web de la aplicación.

Desde la aplicación se pueden enviar a contabilizar documentos contables para darlos de alta en el sistema de IKUS y permite a su vez, la incorporación de información contable que envía IKUS (maquetas y documentos contabilizados).

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA
- Servicios Web (expuestos en integración)
- O75 (ejecución procesos)
- Procesos de procobol

AA32A- Gestión de Carnets de Familias Numerosas

Módulo de gestión de Familias Numerosas que permita el tramitar todo el proceso relativo a la solicitud de los carnets y títulos de Familia Numerosa y la posterior emisión de los mismos.

Actualmente todas las Diputaciones disponen de la aplicación para realiza la gestión de los carnets y títulos de Familias Numerosas.

Es el GV el encargado de imprimir los carnets.

Desplegada en Internet.

Tecnología base:

- Java (Servlets)
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12

AA38A Web del Centro de Documentación Virtual sobre los Movimientos LGTBI:

Es la web con la información sobre movimientos de los colectivos LGTBI.

El Gobierno Vasco, a través de la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario del Departamento de Empleo y Políticas Sociales y Berdindu, ha desarrollado esta iniciativa para dar a conocer el movimiento de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales e Intersexuales (LGTBI) de la mano de sus protagonistas.

Este espacio quiere ser también un reconocimiento a la lucha LGTBI y las personas perseguidas por su orientación y/o identidad sexual.

Desplegada en Internet.

Tecnología base:

- J2EE
- Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA

AA38B- Herramienta de Gestión de los contenidos LGTBI:

Con motivo de la digitalización del material histórico disponible de algunos grupos de lesbianas, gays, bisexuales y transexuales (LGBT), la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario del Departamento de Empleo y Políticas Sociales desea conservar la memoria histórica de dichos grupos.

En este contexto se ha construido un Centro de Documentación Virtual, integrado dentro de Euskadi.net, que contenga todos los fondos digitalizados y permita la consulta y el acceso a los mismos a través de Internet.

La idea del Centro de Documentación Virtual es el desarrollo de la historia del movimiento LGTBI en el País Vasco a través de las organizaciones más representativas, así como mostrar las actuaciones más destacadas que han realizado a través de manifestaciones, jornadas, exposiciones, reivindicaciones, etc.

Los fondos que se han digitalizado son de diferentes tipos: carteles, programas de exposiciones, programas de radio, entrevistas en video, ...

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA

AA83B- Gestión de Informes de Inmigración

Es la herramienta que se ha habilitado desde la entrada en vigor del Reglamento de la Ley sobre derechos y libertades de los extranjeros (Real Decreto 557/2011), el Gobierno Vasco para que asuma nuevas

competencias en materia de extranjería. Por consiguiente, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales a través de esta herramienta puede emitir los siguientes informes:

- **EI INFORME DE ARRAIGO** permite que las personas extranjeras que quieran solicitar una autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales puedan aportar elementos que acrediten un grado de inserción social suficiente. Este informe es emitido por el Gobierno Vasco y valorado por la Administración Central, de cara a la concesión de dicha autorización.
- **EL INFORME DE ESFUERZO DE INTEGRACIÓN** permite que las personas extranjeras que tengan que renovar sus autorizaciones de residencia o de residencia y trabajo, puedan aportar nuevos elementos que acrediten su integración. Este informe es emitido por el Gobierno Vasco y valorado por la Administración Central, de cara a la renovación de las citadas autorizaciones. Este informe sólo deberá presentarse cuando la persona solicitante no pueda acreditar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos para dichas renovaciones.
- **EL INFORME DE ADECUACIÓN DE VIVIENDA** permite a las personas extranjeras que tengan su domicilio habitual en un municipio del País Vasco, acreditar la adecuación de la vivienda, requisito para solicitar la autorización de residencia por reagrupación familiar. Este informe es emitido por el Gobierno Vasco y valorado por la Administración Central, de cara a la concesión de dicha autorización.

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA
- Platea: Modelo C. Se pueden realizar todas las solicitudes de forma telemática o por papel 0. Es el Toolkit de formularios quien facilita esta gestión.

AB10 - Ayudas de Familia (Nacimiento y Conciliación de la vida familiar y laboral)

Dentro de esta aplicación se diferencian las siguientes líneas de actuación:

Conciliación Familiar

Se regulan las medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral, de las líneas de actuación:

- Ayudas a personas trabajadoras que se acojan a excedencia o reducción de jornada de trabajo para el cuidado de hijos o de hijas.
- Ayudas a personas trabajadoras que se acojan a excedencia o reducción de jornada de trabajo para el cuidado de familiares en situación de dependencia o extrema gravedad sanitaria.
- Ayudas por la contratación de personas trabajadoras para el cuidado de hijos o de hijas menores.

Familias con Hijos/Hijas

Apoyo económico a las familias para ayudarles a hacer frente a los gastos relacionados con el nacimiento o adopción de sus hijos e hijas y con su mantenimiento.

Equiparación – Paternidad

Esta nueva ayuda nace con la idea de permitir disfrutar a los padres de un periodo de excedencia subvencionado, hasta equiparar el mismo número de días de baja, que disfruta la madre por tener un hijo.

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- BB.DD: Oracle 12 (OSA)
- Platea: Modelo C de tramitación con Toolkit formularios y papel 0.
- Framework: UDA

AB16 – DSPACE (SISTEMA DE ARCHIVO DIGITAL de GOGORA)

Repositorio y archivo bibliográfico que contiene libros, tesis, fotografías, filmes, videos. datos de investigación relacionados con Gogora

Es necesario gestionar los accesos de usuario con XL-NET.

Software de código abierto que provee herramientas para la administración de colecciones digitales

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- dSpace
- Framework: dSpace sobre Oracle
- Java/Weblogic: No aplica
- Oracle 11

AB56B- Registro de Parejas de Hecho de la CAPV

El sistema de Gestión de Registro de Parejas de hecho permite gestionar los diferentes trámites administrativos relativos al registro de las parejas de hecho.

A través de los servicios dispuestos por PLATEA (Plataforma para la e-Administración de Gobierno Vasco), utilizando el modelo básico de tramitación, se establece el marco sobre el cual se han construido la tramitación de los procedimientos y expedientes.

Se encuentran implementados los siguientes procedimientos:

- Inscripción en el registro
- Modificación del pacto
- Cancelación de la inscripción Unilateral
- Cancelación de la inscripción Bilateral
- Certificación
- Rectificación de errores/Actualización de datos

-

La solicitud de cualquiera de los procedimientos implementados se puede realizar de forma telemática, o por la presencia de la ciudadanía. Este tipo de solicitudes se ha implementado con el toolkit de formularios.

Cabe destacar que es una aplicación de papel 0.

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- BB.DD: Oracle 12 (OSA)
- Platea: Modelo B de tramitación
- Framework: UDA

AC32B - Gestión de Ayudas del Departamento (INTRANET)

Aplicación para gestionar las ayudas económicas del Departamento que se tramitarán mediante la infraestructura de Platea Tramitación (Toolkit/Tramitagune).

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- Java EE (v1.6)
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA
- Aplicación actualmente en Desarrollo

AC33B - Gestión de los Registros y Censos del Departamento (INTRANET)

Aplicación para gestionar los registros y censos del Departamento que se tramitarán mediante la infraestructura de Platea Tramitación (Toolkit/Tramitagune).

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- Java EE (v1.6)
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA
- Aplicación actualmente en Desarrollo

AC60B - Núcleo de Tramitación para los Procedimientos Platea del Departamento (INTRANET)

Aplicación que se usará como núcleo de tramitación para todos los procedimientos Platea del Departamento que usen Toolkit/Tramitagune/Cliente de Tramitación. Los objetivos principales del sistema serán los siguientes:

Escucha de los eventos de Tramitación.

Generación de listados para publicaciones (por ejemplo, en Euskadi.eus).

Generación de documentos para la tramitación.

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- Java EE (v1.6)
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA
- Aplicación actualmente en Desarrollo

AC76B - SISTEMA DE GESTIÓN DE VÍCTIMAS

Esta aplicación consiste en el registro de Víctimas mortales de la Guerra Civil

A esta aplicación acceden investigadores y administrativos de Gogora, además de ofrecer un acceso a la ciudadanía para que, desde internet, se permita la consulta de los datos públicos.

El objetivo principal de la aplicación es integrar toda la información relativa a las víctimas en un aplicativo que gestione una única base de datos común. En un futuro, la aplicación podría ampliarse para recoger información acerca de otro tipo de vulneraciones.

El sistema de información de víctimas de la Guerra Civil deberá comunicarse con las siguientes entidades externas:

- Filemaker : repositorio histórico de Gogora con información de Víctimas de la Guerra Civil
- DSpace, como repositorio documental
- PLATEA. Plataforma tecnológica para la e-Administración:
- Plataforma de Integración Documental (PID).
- NORA: Para la integración con el sistema de direcciones postales del Eustat.
- XLNetS Para autenticación y seguridad en el acceso a la aplicación

Desplegada en Intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA

AD25A/B – Bono Térmico

Aplicación para gestionar los pagos del bono social térmico y el envío de notificaciones. Además existe un módulo internet para permitir modificar los números de cuenta por los beneficiarios.

Desplegada en Internet/intranet.

Tecnología base:

- J2EE
- Servidor: Weblogic 11
- BB.DD: Oracle 12
- Framework: UDA

PLATEA - Desarrollo 0 – Modelo A

Estos son los procedimientos de la Dirección de Servicios Sociales

- Ayudas de Emergencia Social - Justificación
- Censo de Entidades del Tercer Sector
- Censo General de Organizaciones del Voluntariado
- Declaración de interés social de las entidades sin ánimo de lucro de servicios sociales
- Premio de Buenas Prácticas de Amigabilidad
- Registros de Servicios Sociales
- Ayuda de Violencia de género

Estos son los procedimientos de la Dirección de familias e infancia

- Registro de Personas Mediadoras
 - Modificación de datos en el Registro de Personas Mediadoras
 - Baja en el Registro de Personas Mediadoras
 - Inscripción en el Registro de Personas Mediadoras
 - Renovación de la inscripción en el Registro de personas mediadoras

Estos son los procedimientos de la Dirección de Migración y Asilo

- Ayudas para actividades en inmigración y convivencia intercultural
- Ayudas para la continuidad de la contratación de personal técnico en inmigración

Estos son los procedimientos de la Dirección de Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad

- Ayuda a víctimas del terrorismo
- Ayuda psicológica y sanitaria para las víctimas reconocidas de vulneraciones de derechos humanos
- Ayudas a entidades privadas sin ánimo de lucro que realicen proyectos en materia de convivencia y derechos humanos
- Ayudas a Municipios y demás Entidades Locales de la Comunidad Autónoma de Euskadi que realicen proyectos en materia de convivencia y derechos humanos
- Bonos Elkarrekin participación ciudadana
- Documentación administrativa de las personas transexuales (para 2021)
- Premio René Cassin
- Programa Bonos Elkarrekin para proyectos desarrollados en el ámbito Educativo
- Programa Bonos Elkarrekin para proyectos desarrollados en el ámbito Municipal

Estos son los procedimientos de Gogora

- Memoria histórica de Asociaciones y Fundaciones
- Memoria histórica de Entidades locales
- Realización de documentales y publicación de libros

Equipo de trabajo inicial

Se especifica en este apartado la composición del equipo de trabajo inicial requerido de acuerdo a las previsiones de servicio para estas áreas funcionales.

La configuración del equipo de trabajo en cuanto a perfiles demandados es revisable y puede ser modificada al alza o a la baja a lo largo de la prestación del servicio en función de las necesidades que se planteen en cada momento, de acuerdo a las necesidades demandadas por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales o por Gogora y la Agencia Vasca de cooperación al desarrollo.

La previsión de horas para el primer año de servicio en esta área es:

Perfil	Número de profesionales requerido	Horas propuestas
Jefatura de Proyecto o Consultor	0	0
Analista Funcional	1	1.660
Analista programadora o Analista Programador	4	6.640
Programadora o Programador	1	1.660
TOTAL	6	9.960

