Osakidetza

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de los servicios de análisis, diseño, construcción e implantación de un sistema de información para la Gestión de la Contratación Temporal en Osakidetza

2021/01753

ÍNDICE Página

1 OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 6
1.3. Procedimiento de adjudicación 6
2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 7
2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 7
2.2 Alcance del contrato 7
2.2.1 Análisis y Diseño 7
2.2.2 Desarrollo de la solución 8
2.2.3 Migración de datos 8
2.2.4 Implantación y despliegue 9
3 LOTES 10
3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos 10
4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 11
5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE 12
5.1 Requisitos normativos por lote 12
6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 13
6.1 Requisitos funcionales 13
6.1.1 Visión general de la Contratación Temporal 13
6.1.2 Portal de Contratación Temporal 18
6.1.3 Gestión interna del proceso de Contratación Temporal 22
6.2 Requisitos tecnológicos 23
6.2.1 Requisitos tecnológicos generales 23
6.2.2 Infraestructura tecnológica 25
6.2.3 Estándares 26
6.3 Metodología 26
7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 27
7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote 27
7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote 27
7.3 Número máximo de lotes a los que licitar 27
7.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes 27
8 VARIANTES TÉCNICAS 28
9 MUESTRAS/ PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA 29
9.1 Muestras 29
9.1.1 Forma de presentación 29
9.1.2 Normas para la identificación de las muestras 29
9.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos) 29

9.2 Presentación de producto 29
9.3 Visita de obra 29
10 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA/PLAN DE PUESTA EN MARCHA 30
10.1 Ubicación del equipo de trabajo 30
10.2 Plazos de entrega 30
10.3 Plan de puesta en marcha 30
11 MODELO DE GESTIÓN 31
11.1 Modelo organizativo 31
11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 31
11.2.1 Veracidad de los datos 31
11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 32
12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 33
12.1 Condiciones de ejecución 33
12.2 Modelo de control y seguimiento 33
12.3 Plan de trabajo 33
13 ANEXO I. DIRECTRICES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (DET) 34
13.1 Especificaciones para Desarrollo 34
13.1.1 Arquitectura de Referencia 34
13.1.2 Directrices de Desarrollo 37
13.2 Directrices tecnológicas de IOC 41
13.2.1 Entorno tecnológico 42
13.2.2 Dispositivos de entrada/salida 44
13.2.3 Seguridad, acceso, autenticación y autorización 45
13.2.4 Monitorización 46
13.2.5 Backup/Restore 47
13.3 Interoperabilidad 48
13.3.1 Servicios Web 49
13.3.2 Gestor de Eventos 50
13.4 Explotación Información- Business Intelligence 52
13.5 Soluciones Móviles 52
13.5.1 Tecnologías Cliente 53
13.5.2 Tecnologías Servidor 55
13.6 Directrices SQA: Aseguramiento de la Calidad del Software 55
13.6.1 Calidad Interna 55
13.6.2 Calidad Externa 58
13.6.3 Calidad de uso 59

1 OBJETO DEL CONTRATO

El proceso de Contratación Temporal gestiona la incorporación de personal temporal a las Organizaciones de Servicios de **Osakidetza**, siguiendo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, garantizando la agilidad, objetividad, transparencia y eficacia.

Así mismo, entre los retos y proyectos estratégicos de **Osakidetza** se encuentra el mejorar la calidad del empleo. **Osakidetza**, como organismo público y mayor empleador de Euskadi, adquiere una responsabilidad social con la ciudadanía de ofertar empleo estable y de calidad.

Por todo ello, el objeto del contrato es la **Contratación de los servicios de análisis, diseño, construcción e implantación de un sistema de información para la gestión de la Contratación Temporal en Osakidetza**.

La nueva solución objeto del presente expediente tendrá **carácter integral** y se compondrá de estos tres elementos principales:

- Un **interfaz web** (en adelante, **Portal de Contratación Temporal**) fluido y actual orientado a múltiples dispositivos de acceso, proporcionando **accesibilidad, usabilidad y visibilidad** a las personas candidatas. Este portal será la **herramienta principal para la gestión y comunicación** entre el Servicio de Contratación y las personas que forman parte de las listas de contratación temporal.
- La **gestión interna del proceso de Contratación Temporal**, que consistirá fundamentalmente en **producto estándar SAP**. Esta gestión interna estará **implementada completamente en la actual instalación SAP de Osakidetza**, con el fin de que la integración con el resto de áreas de SAP RR.HH. sea natural.
- Una **integración intensiva entre el Portal de Contratación Temporal y el sistema de gestión SAP ECC**, donde se implementará la gestión interna del proceso. Complementariamente, existirán **integraciones con otros sistemas**, tanto corporativos de **Osakidetza** como de otras administraciones o entidades.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Tal y como se menciona en Memoria Justificativa, se describe a continuación la justificación de la contratación que consiste en mejorar la calidad del empleo en **Osakidetza**, desarrollando estrategias de contratación de personal que posibiliten una mayor estabilización, incrementando la eficiencia y la agilidad en la tramitación y resolución de los procesos de provisión y selección, y fomentando la negociación colectiva.

Entre las acciones previstas se encuentran:

- Fomentar políticas de contratación dinámicas ajustadas a las necesidades organizativas, que tengan por objeto mejorar la calidad del empleo, dotando de mayor estabilidad a las plantillas.
- Desarrollo de herramientas que contribuyan a planificar, ordenar, agilizar e incrementar la eficiencia en la gestión de la contratación temporal.

En este contexto se enmarca la necesidad de una nueva solución para la gestión de la Contratación Temporal en **Osakidetza**, plenamente integrada con los

sistemas de información corporativos de Recursos Humanos, de forma que el proceso de gestión de la Contratación Temporal sea ágil, objetivo, transparente, y eficaz.

Entre los beneficios que **Osakidetza** espera obtener de este proyecto destacan los siguientes:

- Mejorar la **agilidad, objetividad, transparencia, y eficacia** de los procesos de Contratación Temporal.
- **Proveer a las personas candidatas de un canal de comunicación ágil con Osakidetza**, con el fin de dotarlas de autonomía para las gestiones y trámites relacionados con los procesos de Contratación Temporal.
- **Facilitar a las personas candidatas** las gestiones y trámites relacionados con los procesos de Contratación Temporal, al mejorar sustancialmente la usabilidad, presentando una interfaz moderna y fluida orientada a múltiples dispositivos de acceso.
- Avanzar en la **administración electrónica,** sustituyendo progresivamente el registro en papel por el electrónico, de forma alineada con las leyes 39 y 40/2015 de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico del Sector Público.
- Mejorar la **calidad del dato**, sentando las bases para la analítica de datos en esta área.
- **Renovación tecnológica**, al sustituir los sistemas actuales por un nuevo sistema alineado con estándares tecnológicos avanzados.

En cuanto a sistemas de información se refiere, cabe destacar que el núcleo de los sistemas de información de gestión de Recursos Humanos (en adelante RR.HH.) de **Osakidetza** está constituido por la plataforma SAP, tal y como se detalla en la tabla siguiente.

Aplicación SAP	Descripción	Ámbito funcional	Versión SAP	Componente SAP
SAP ECC Administración y Gestión de Personal	Administración y gestión de personal: actos administrativos, relaciones con terceros (Haciendas Forales, Seguridad Social)	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	ES-PS-HR
SAP ECC Nómina	Cálculo de nómina	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	PY-ES
SAP ECC Planificación de Turnos	Cartelera: gestión de turnos de trabajo	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	PT-SP
SAP ECC Gestión de Tiempos	Cartelera: gestión del cómputo horario y la retribución variable	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	PT

SAP ECC Gestión de Organización	Gestión de plantilla y organización	Gestión de profesionales	ECC 6.0 EHP5	ES-PS-HR
SAP ECC Normalización Lingüística	Gestión del plan de normalización del uso del Euskera	Euskera	ECC 6.0 EHP5	BC-BMT-OM
SAP ECC Vigilancia Salud Laboral	Gestión de la salud laboral de los profesionales	Salud laboral	ECC 6.0 EHP5	EHS
SAP ECC Prevención de Riesgos Laborales	Gestión de la prevención de riesgos laborales	Salud laboral	ECC 6.0 EHP5	EHS-IHS
SAP ECC Formación continuada	Gestión de la formación continuada	Formación	ECC 6.0 EHP5	PE
SAP ECC Selección y Provisión	Gestión de convocatorias de Selección y Provisión de candidatos	Selección y provisión	ECC 6.0 EHP5	ES-PS-HR
SAP ECC Contabilidad RR.HH.	Contabilidad y gestión de costes de personal	Contabilidad RR.HH.	ECC 6.0 EHP5	PY-XX-DT
SAP BI Reporting RR.HH.	Herramienta analítica de ayuda a la toma de Decisiones (cuadro de mando)	RR.HH.	NW BW 7.5	BW
Osakidetzakoa (Portal del empleado)	Automatización de flujos de información entre el profesional y las Direcciones de Personas	Portal del empleado	NW Portal 7.5	ESS / MSS
Process Integrator	Bus de integración	Transversal	NW PI 7.31	PI

A pesar de disponer de una gestión de RR.HH. robusta y sólida, soportada en la plataforma indicada, **Osakidetza** no dispone de una solución para la gestión de la Contratación Temporal que responda a las necesidades actuales.

Complementariamente, **Osakidetza** dispone de los siguientes sistemas relacionados con esta área:

- Gestión de Listas de Contratación. Desarrollo propio sobre SAP, obsoleto y apenas integrado con el resto de soluciones SAP descritas.
- Aplicaciones web de Listas de Contratación y Sitio Web de Procesos Selectivos. Aplicaciones web con el objeto de realizar publicaciones, y que las personas candidatas se inscriban en las listas de contratación. Son desarrollos propios en diversas tecnologías web apenas integrados con SAP.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno vasco, y no disponiendo de medios materiales ni humanos necesarios para abastecerse, se considera necesaria su contratación.

1.3. Procedimiento de adjudicación

Tal y como se menciona en Memoria Justificativa, el procedimiento seleccionado es el procedimiento **RESTRINGIDO.**

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Las organizaciones destinatarias son todas las organizaciones de la red.

Los servicios solicitados se prestarán, principalmente, en las instalaciones del adjudicatario, aunque también se podrán prestar en las organizaciones de **Osakidetza**.

2.2 Alcance del contrato

El alcance del proyecto abarca todas las tareas necesarias para llevar a cabo los servicios demandados en el presente Pliego, que se agrupan en las siguientes líneas de trabajo:

- Análisis y Diseño
- Desarrollo de la solución.
- Migración de datos.
- Implantación y despliegue.

Así mismo, cabe señalar que los trabajos de implantación, integración o migración de datos, no suponen en ningún caso servicios añadidos, sino que resultan imprescindibles para la puesta en marcha del software objeto del contrato.

No se incluyen en el proyecto los suministros de hardware y elementos de telecomunicaciones necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema global.

Para llevar a cabo las tareas detalladas anteriormente, el licitador pondrá a disposición de **Osakidetza** los recursos humanos necesarios en cada momento.

Se desarrollan a continuación las líneas de trabajo indicadas.

2.2.1 Análisis y Diseño

Esta línea de trabajo se refiere al análisis y diseño de la solución, conforme a los requisitos funcionales y tecnológicos especificados en este Pliego. El licitador deberá incluir en su propuesta la realización de estudios de consultoría sobre los siguientes aspectos:

- **Análisis de los procesos de Contratación Temporal**, con el fin de diseñar las alternativas más adecuadas de implementación.

- **Definición y diseño de la arquitectura del Portal de Contratación,** y de las necesidades de sistemas, componentes y elementos de software que garanticen la escalabilidad y continuidad del servicio. Se deberá incluir una descripción detallada de la infraestructura requerida para los diferentes entornos de trabajo. El diseño de arquitectura planteado deberá tener el visto bueno de **Osakidetza**.

- **Definición del modelo de integración propuesto**, que deberá cumplir los estándares detallados en el **Anexo I.** Los sistemas a integrar serán los detallados en el capítulo 6 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Plataforma de identidades para autenticación y firma (Giltza) de Izenpe.
- Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi (NISAE) de Izenpe.
- Solución de gestión documental de **Osakidetza**.
- Sistema de registro electrónico de **Osakidetza**.
- Aplicación web Curriculum de **Osakidetza**.
- App móvil Listas de Contratación de **Osakidetza**.
- Sistema de envío de mensajes SMS de **Osakidetza**.
- Sistema de envío de correos electrónicos de **Osakidetza**.
- Sistema de telefonía IP de **Osakidetza**.
- Sistema SAP ECC de **Osakidetza**.

2.2.2 Desarrollo de la solución

Esta línea de trabajo consiste en la construcción de la solución, tanto el **Portal de Contratación Temporal** como la **Gestión interna del proceso de Contratación Temporal en SAP**, según los requerimientos indicados en la línea de consultoría.

En esta línea de trabajo se realizarán al menos las siguientes actividades:

- Desarrollo del nuevo Portal de Contratación Temporal.
- Parametrización y desarrollo de la gestión interna del proceso de Contratación Temporal.
- Construcción de la capa de servicios.
- Diseño de pruebas integradas (casos de uso).
- Pruebas de rendimiento y carga.

Una de las actividades a realizar en esta línea de trabajo es la **parametrización de SAP ECC**, de acuerdo al modelo definido en la línea de "Análisis y Diseño", incluyendo los desarrollos que fueran necesarios para dar cobertura a los requisitos definidos. La alineación con el estándar de SAP HCM PSe, es una prioridad, por lo que **no se admitirá la implantación en Osakidetza de desarrollos** que hayan podido realizarse en otros clientes. La adaptación del sistema SAP será integral, abarcando todas las actividades necesarias para una óptima implantación:

- Parametrización de SAP HCM PSe y desarrollos específicos.
- Desarrollo de servicios web en SAP ECC, teniendo en cuenta los estándares de integración detallados en el **Anexo I** (SAP PI y OSB).

2.2.3 Migración de datos

Se incluye dentro del expediente la migración de los datos en vigor en el momento de la implantación relativos a personas candidatas en listas de contratación, o de aquellos significativos que se determinen durante la etapa de consultoría.

Se estima un volumen de unas 100.000 inscripciones en listas de contratación, en un total de 120 categorías.

El licitador realizará una propuesta en relación al modelo de migración de datos a la nueva solución.

2.2.4 *Implantación y despliegue*

Esta línea de trabajo conlleva las tareas necesarias para llevar a cabo el arranque productivo del sistema, así como el soporte subsiguiente.

En el despliegue de la solución deberán incluirse al menos las siguientes actividades:

- Definición de la estrategia de despliegue y comunicación de la nueva solución.
- Seguimiento y control de los resultados del despliegue, resolución de incidencias, etc.
- Soporte técnico de sistemas y atención al funcionamiento y rendimiento eficiente de la solución implantada y de los entornos de soporte de la misma.
- El adjudicatario deberá colaborar en el diseño de los procedimientos de atención utilizando los canales y medios habituales que propone **Osakidetza**.
- Optimización y mejora de la solución implantada.
- Formación.

La planificación, gestión y ejecución de la formación, correrá a cargo del proveedor, que formará directamente a los siguientes tipos de usuarios:

- **Formación a formadores**. El adjudicatario formará a los referentes dentro del personal de **Osakidetza**, que indique la dirección del proyecto. La formación deberá ser la suficiente para que los referentes puedan realizar la formación en cascada. Esta formación se realizará antes de la puesta en marcha del nuevo sistema.
- **Formación técnica**. Orientada al departamento de informática y enfocada a la administración de la aplicación y a las herramientas de desarrollo y programación inherentes, si es que las hubiera. Esta formación se realizará antes de la puesta en marcha del sistema.

La documentación de los cursos de formación, así como la documentación y guías de uso de las diferentes funcionalidades que ofrezca la aplicación ofertada, es tarea del proveedor, que deberá proporcionar puntualmente antes de que cualquier formación tenga lugar o cualquier funcionalidad entre en producción.

El licitador entregará en la oferta una planificación detallada que explique el alcance de los contenidos de formación y en el que se deberá indicar el número de horas previstas de formación para los usuarios y para el personal de informática. Este número de horas es orientativo y en ningún caso será el límite de horas a impartir, si la formación no ha llegado al nivel adecuado para la adopción de sistema.

Antes del cese o finalización de este contrato, el adjudicatario deberá garantizar el proceso de transferencia de conocimiento, mediante la entrega de la documentación que se estime oportuna e impartiendo unas sesiones de capacitación/formación sobre la solución ofertada, incluyendo al personal operativo que designe **Osakidetza**.

3 LOTES

3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos

No procede.

4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objetos de esta contratación está conformado, en particular, por las siguientes normativas:

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa de Administración Digital.

5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE

5.1 Requisitos normativos por lote

No procede.

6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1 Requisitos funcionales

6.1.1 Visión general de la Contratación Temporal

Dado el **carácter integral que ha de tener de la solución** objeto de este expediente, a continuación, se desarrolla una visión general de la Contratación Temporal, independientemente del sistema que soporte la funcionalidad.

6.1.1.1 Elaboración de las listas de contratación temporal

Las listas de contratación temporal de **Osakidetza** se **constituirán** con las personas que hayan **presentado inscripción a través del Portal de Contratación**.

Las listas de contratación temporal, una vez constituidas, **permanecerán abiertas permanentemente**, pudiéndose registrar solicitudes en cualquier momento. Las solicitudes de inscripción se ordenarán por su fecha de presentación. No obstante, **la integración de nuevas inscripciones a las listas vigentes ya constituidas, se realizará incluyendo las solicitudes que se hayan presentado hasta una fecha (fecha de corte)**, que se establecerá para cada categoría/puesto funcional.

En todo caso, la integración efectiva en listas de contratación estará sometida al cumplimiento de los requisitos exigidos para el desempeño de las correspondientes categorías/puestos funcionales de **Osakidetza**.

Para determinadas categorías esta integración se realizará dos veces al año, coincidiendo con las dos actualizaciones anuales.

Una vez constituidas las listas de contratación, dos veces al año se actualizarán las listas incluyendo los perfiles lingüísticos y títulos de euskera que hayan sido aportados (hasta el 30 de junio o 31 de diciembre respectivamente) y validados, así como la experiencia profesional prestada en **Osakidetza** y en la categoría/puesto funcional correspondiente de las listas de contratación.

Tanto las personas que constituyan inicialmente las listas, como aquellas que se integren posteriormente, podrán alegar tener reconocida la condición de discapacidad en un grado igual o superior al 33%.

6.1.1.2 Solicitud de inscripción en las listas

La inscripción se efectuará a través del Portal de Contratación Temporal de **Osakidetza**, mediante el correspondiente formulario electrónico de inscripción en el que se hará constar la solicitud a las distintas categorías/puestos funcionales y la cumplimentación en la aplicación Currículum Vitae de los datos valorables en contratación temporal que alega la persona aspirante. Así mismo, a través de este formulario se podrá alegar tener reconocida la condición de discapacidad en un grado igual o superior al 33%, pudiendo adjuntar la documentación acreditativa de tal condición.

El Portal de Contratación Temporal se considerará el medio de publicación o notificación. Así mismo, servirá para participar en las ofertas de nombramientos y dar publicidad a actuaciones y decisiones derivadas de las mismas.

Los datos personales (domicilio, teléfono, etc.) podrán ser modificados por la persona aspirante en cualquier momento, a través del Portal de Contratación Temporal, así como los cambios en la elección de Organización de Servicios para las listas de nombramientos largos.

6.1.1.3 Requisitos de las personas aspirantes y documentación a aportar

Las personas que integran las listas de contratación deben acreditar los requisitos, incluyendo el de titulación exigida en la respectiva categoría profesional o puesto funcional.

No deberán aportar documentación acreditativa de estar en posesión de dicha titulación si la misma se encuentra ya registrada y validada en la aplicación de Currículum Vitae. Así mismo, no deberá aportar documentación relativa a la experiencia profesional adquirida en **Osakidetza** o al perfil lingüístico que ya conste debidamente registrado y validado en el Currículum Vitae.

Podrá presentarse en todo momento la documentación destinada a acreditar la experiencia profesional o cualquier nivel de capacitación lingüística en euskera que no conste registrado o validado en el Currículum Vitae, o considere que debe ser subsanado.

La **valoración y baremación de dicha documentación** se realizará:

- En la fase de constitución de las listas.
- Cuando se realice la actualización de las listas para el personal ya integrante de las mismas.
- Cuando se realice la integración para las nuevas incorporaciones, teniendo como referencia la última fecha de actualización aplicada a los ya integrantes.

Los resultados de la baremación se aplicarán cuando se publiquen las respectivas resoluciones que ponen fin a esas fases.

Con independencia de que no se modifique la puntuación hasta la publicación de las respectivas resoluciones, la presentación de cualquier nivel de capacitación lingüística servirá para tener acreditado dicho requisito, con el fin de poder optar desde el momento de la acreditación a nombramientos en los que un determinado nivel de capacitación lingüística sea un requisito.

Las personas integrantes de las listas de contratación temporal deberán reunir la aptitud necesaria (en cuanto a Salud Laboral) en el momento de la contratación y mantener la vigencia de la misma, tanto durante el período de la contratación como durante toda la vigencia de las listas de contratación.

6.1.1.4 Modalidades de listas

Las listas de contratación temporal de **Osakidetza** estarán conformadas por:

- **Listas de vacantes y de sustituciones y eventualidades de duración mayor o igual a seis meses (en adelante listas de nombramientos largos).** Se constituirá con aquellas personas que hubieran presentado solicitud de inscripción. Las personas aspirantes podrán elegir las Organizaciones de

Servicios en las que desean prestar servicios. En el caso de las Organizaciones de Servicios cuyo ámbito geográfico es la Comunidad Autónoma, se podrá elegir una o varias de las sedes territoriales. En el supuesto de que no lleven a cabo tal elección de Organizaciones de Servicios, se entenderá que existe disponibilidad por su parte para aceptar nombramientos en cualquier Organización de Servicios. La elección de Organización de Servicios se podrá modificar en cualquier momento y tendrá efecto con la publicación de la actualización de las listas. Sin embargo, por cambio de domicilio a un Área de salud distinta se podrá solicitar la inclusión en una o más Organización de Servicios de dicha Área, previa acreditación del certificado de empadronamiento.

- **Lista de Área de nombramientos largos.** Se constituirá una lista de contratación temporal para las distintas categorías/puestos funcionales en cada Área de salud. Las personas aspirantes deberán elegir al menos un Área de salud. En el supuesto de que no lleven a cabo tal elección de Área, se entenderá que existe disponibilidad por su parte para aceptar nombramientos en el Área en la que está ubicada la Organización de Servicios que haya elegido en la lista de nombramientos largos.

- Listas de sustituciones y nombramientos eventuales inferiores a seis meses (en adelante **lista de nombramientos cortos**). Cada persona podrá solicitar su inclusión en dos Organizaciones de Servicios. Por cambio de domicilio a un Área distinta, se podrá solicitar la inclusión en una o dos Organizaciones de Servicios del Área en la que se empadrone, con la necesaria exclusión de una o dos Organización de Servicios elegidas con anterioridad, previa acreditación de su cambio de domicilio mediante la presentación del correspondiente certificado de empadronamiento.

- **Listas de Área de nombramientos cortos**. Se constituirá una lista de contratación temporal para las distintas categorías/puestos funcionales en cada Área de salud, coincidentes con las Áreas de Araba, Bizkaia, y Gipuzkoa. Dichas listas estarán integradas por quienes han elegido en las listas de sustituciones al menos una de la Organizaciones de Servicios situada en dicha Área.

- **Listas específicas**. Las Organizaciones de Servicios de **Osakidetza** podrán constituir listas de contratación específicas.

6.1.1.5 Modalidad de disponibilidad para realizar nombramientos

Las personas que integran las listas de contratación temporal podrán determinar su disponibilidad para realizar nombramientos en función de los siguientes tipos de jornada:

- Cualquier tipo de jornada.
- Sólo jornada completa.
- Sólo reducciones de jornada.

Se podrá cambiar de tipo de jornada a través del Portal de Contratación Temporal **Osakidetza**. Este cambio de elección de jornada sólo será posible una vez transcurridos tres meses desde que se realizó por la persona interesada la última elección de disponibilidad de modalidad de jornada.

En el caso de que la persona interesada no haga uso de la posibilidad de elegir la modalidad de disponibilidad de jornada, deberá entenderse que solo tiene disponibilidad para nombramientos de jornada completa.

6.1.1.6 Orden de prioridad de las listas

El orden de prioridad en la conformación de todas las listas de contratación temporal será el derivado la suma de los puntos de la fase de oposición de la última Oferta de Empleo Público (en adelante OPE), la experiencia, y el conocimiento del euskera, conforme a los siguientes criterios:

- Fase de oposición de la última OPE: máximo, 100 puntos.
- Experiencia profesional: máximo, 60 puntos
- Euskera.

6.1.1.7 Actualización de las listas

Una vez constituidas las listas de contratación, dos veces al año se actualizarán las listas incluyendo los perfiles lingüísticos y títulos de euskera que hayan sido aportados (hasta el 30 de junio o 31 de diciembre respectivamente) y validados, así como la experiencia profesional prestada en **Osakidetza** y en la categoría/puesto funcional correspondiente de las listas de contratación.

En el caso de servicios prestados en una categoría que haya sido objeto de modificación normativa, se podrán vincular servicios prestados que no hayan sido vinculados con anterioridad.

La actualización de las listas de nombramientos largos incluirá el cambio de elección de OS realizada desde la constitución o última actualización.

6.1.1.8 Ofertas de cobertura de nombramientos de las listas de nombramientos largos

La gestión de los nombramientos de listas de nombramientos largos se realizará prioritariamente mediante medios telemáticos (convocatorias telemáticas). No obstante, la oferta de cobertura de nombramientos de la lista de nombramientos largos, podrá realizarse de forma telefónica y por correo electrónico cuando concurran circunstancias (número de ofertas…etc.) que supongan que la gestión por esta vía sea más ágil que la gestión telemática.

Se podrá publicar un anuncio en el Portal de Contratación Temporal de **Osakidetza** para que aquellas personas que formen parte de la lista y Área correspondiente, y así lo deseen, puedan presentar solicitud para la cobertura de los nombramientos anunciados.

Los nombramientos anunciados se ordenarán en un listado asignando un número a cada nombramiento.

Las personas de la correspondiente lista de contratación podrán elegir en las ofertas realizadas a través del Portal de Contratación Temporal los nombramientos en los que estén interesadas, dentro del plazo establecido al efecto, señalando en dicha elección el orden de preferencia deseado de los puestos ofertados.

Con carácter inmediato a la finalización de dicho plazo, se producirá la asignación automática de las ofertas de contratación en función del orden de puntuación asignado en la lista de vacantes.

Se asignarán de oficio aquellas ofertas de nombramientos que no hayan sido seleccionadas por aspirantes o que no hayan sido adjudicadas a ninguna persona, llevándose a efecto dicha asignación de oficio según el Área la o las OS elegida o elegidas por la persona integrante de la lista, el orden de publicación de los puestos, su orden de prelación en la lista y su condición de disponible para acceder a nombramientos temporales de larga duración.

6.1.1.9 Ofertas de cobertura de nombramientos de las listas de nombramientos cortos

Las ofertas de contratación temporal de las listas de nombramientos cortos y listas específicas se realizarán preferentemente de forma telefónica mediante llamadas a los teléfonos de la persona aspirante que figuren en la lista de contratación. Las llamadas telefónicas que se realicen por este motivo se registrarán en el sistema informático, a fin de dejar constancia de la oferta realizada y de la aceptación o renuncia a la misma.

Se podrán realizar de forma telemática (convocatorias telemáticas) las ofertas de nombramientos temporales desde las listas de sustituciones para los períodos vacacionales.

6.1.1.10 Renuncias, justificaciones, y activaciones

El personal integrante de las listas de nombramientos cortos podrá renunciar, previamente a recibir cualquier oferta de nombramiento de **Osakidetza**, durante el plazo máximo de un mes por cada año natural.

La renuncia deberá efectuarse de manera expresa a través del Portal de Contratación Temporal, y se aplicará a todas las listas de sustituciones en las que se encuentre inscrita la persona aspirante, quedando registrada la hora en la que se efectúa la renuncia, y el periodo de la renuncia.

Así mismo, aunque con carácter general, las ofertas de nombramientos son irrenunciables, podrá ser admitida una renuncia cuando, en el momento en el que se realice la oferta de nombramiento, se alegue alguna de las causas establecidas de justificación y se acompañe la documentación acreditativa que sea necesaria para acreditar tal causa. Las justificaciones de renuncias se tramitarán a través del Portal de Contratación Temporal.

Así mismo, deberá reactivarse en las listas de contratación el personal que se encuentre en ciertas situaciones.

Cuando se renuncie a una oferta de contratación de la lista sin acreditar documentalmente la justificación en el plazo oportuno, así como cuando se produzca la renuncia a un nombramiento en vigor, se producirá la exclusión durante de la lista de la categoría/puesto funcional de que se trate durante el período de tiempo estipulado.

6.1.2 Portal de Contratación Temporal

Tal y como se ha ido exponiendo en los puntos anteriores, la mayor parte de las gestiones y trámites relacionados con los procesos de contratación se realizarán a través del **Portal de Contratación Temporal**, que será la herramienta principal para la comunicación entre el Servicio de Contratación y las personas que forman parte de las listas de contratación temporal.

Este portal deberá ser **multiidioma**, garantizando el acceso tanto en euskera como en castellano. Así mismo, **el interfaz gráfico deberá ser ágil y facilitará la usabilidad**, de tal forma que el acceso a cualquier información sea cómodo y sencillo, independientemente del perfil o capacidades de la persona usuaria. Se tendrá en cuenta la posibilidad de elección de **lectura fácil** con el fin de facilitar la inclusión de las personas discapacitadas.

Se establecen varios ámbitos diferenciados:

- **Área pública**. Accesible con carácter general por la ciudadanía, sin necesidad de autenticación.
- **Área privada**. Accesible únicamente por la persona usuaria autenticada. El método de autenticación será el que **Osakidetza** establezca a lo largo de la vigencia del presente contrato, pudiendo habilitarse varios sistemas de autenticación.
- **Área administración**. Área accesible de forma restringida a las personas usuarias responsables.

6.1.2.1 Área pública

Cualquier ciudadano podrá acceder a la información pública relativa a la Contratación Temporal en **Osakidetza** de forma ágil y sencilla.

6.1.2.2 Área privada persona candidata

El área privada del Portal de Contratación Temporal permitirá a la persona candidata autenticada gestionar de forma electrónica toda su relación con **Osakidetza**. Así, por ejemplo:

- **Presentación de solicitudes** de diversos tipos, incorporando documentación que se archivará en el repositorio documental.
- **Acceso a listados** publicados en el área privada.
- **Reclamaciones y recursos.**
- **Modificación de solicitudes.** Modificación de ciertos datos de las solicitudes en listas de contratación, tales como datos personales, áreas elegidas, tipo de jornada, cambio de empadronamiento, etc.
- Gestión de **justificaciones y activaciones**.
- **Recepción de comunicaciones**.

6.1.2.3 Área privada administración

El Portal de Contratación Temporal dispondrá de un área de administración a la que únicamente podrán acceder personas autorizadas de **Osakidetza**. Este perfil de usuario tendrá acceso a un panel de administración del sitio web con la siguiente funcionalidad básica:

- **Gestión de información**. Publicación de información: listados, avisos, novedades, actualización del calendario de eventos, FAQs, recepción de sugerencias del buzón de la persona usuaria, etc.
- **Acceso de consulta** al detalle de la actividad realizada por las personas usuarias.
- **Analíticas de uso del sistema**. Estadísticas de acceso al sistema, áreas más visitadas, etc.
- **Gestión del proceso**: fases, apertura de plazos, etc.

6.1.2.4 Resumen funcionalidades

El portal soportará la tramitación electrónica de los procesos de Contratación que, fundamentalmente, se resumen en los dos siguientes:

- Elaboración y mantenimiento de las listas de contratación.
- Gestión de las ofertas de contratación desde la lista de vacantes.

A continuación, se muestra una tabla resumen con las funcionalidades del Portal de Contratación alineadas con ambos procesos.

Proceso de elaboración y mantenimiento de las listas de contratación:

Elaboración de listas. Fase de constitución	Área pública	Área privada	Repositorio documental	Registro electrónico
Resolución constitución de listas - apertura de plazo de inscripción	X			
Presentación de solicitudes y documentación		X	X	X
Publicación de listados provisionales	X	X		
Reclamaciones		X	X	X
Publicación de listados definitivos	X	X		
Recursos de alzada: presentación		X	X	X
Recursos de alzada: comunicación resolución		X		X
Elaboración de listas. Fase de inscripción posterior y fase de incorporación a listas constituidas	**Área pública**	**Área privada**	**Repositorio documental**	**Registro electrónico**
Fase de inscripción. Recepción de solicitudes		X	X	X
Fase de Incorporación de listas. Publicación de Listados provisionales	X	X		
Reclamaciones		X	X	X
Publicación de listados definitivos	X	X		
Recursos de alzada: presentación		X	X	X
Recursos de alzada: comunicación resolución		X		X
Actualización junio y diciembre	**Área pública**	**Área privada**	**Repositorio documental**	**Registro electrónico**
Publicación listados definitivos actualizados	X	X		
Recursos de alzada: presentación		X	X	X
Recursos de alzada: comunicación resolución		X		X
Mantenimiento de listas	**Área pública**	**Área privada**	**Repositorio documental**	**Registro electrónico**
Modificación solicitud: áreas elegidas		X		X
Modificación solicitud: cambio empadronamiento		X	X	X
Modificación solicitud: datos personales		X		X
Modificación solicitud: tipo de jornada		X		X
Justificación / Activación		X	X	X

Proceso de gestión de la contratación:

Oferta nombramientos lista de vacantes	Área pública	Área privada	Repositorio documental	Registro electrónico
Publicación de oferta y apertura de plazo solicitudes	X			
Presentación de solicitudes		X		X
Publicación de adjudicaciones	X			
Comunicación individual de adjudicaciones		X		X
Oferta nombramientos conocimientos específicos	**Área pública**	**Área privada**	**Repositorio documental**	**Registro electrónico**
Publicación de oferta y apertura de plazo solicitudes	X			
Presentación de solicitudes y documentación		X	X	X
Publicación de adjudicaciones	X			
Comunicación individual de adjudicaciones		X		X
Recursos de alzada y reclamaciones	**Área pública**	**Área privada**	**Repositorio documental**	**Registro electrónico**
Presentación de recurso de alzada o reclamaciones		X	X	X
Resolución de recursos de alzada y de reclamaciones. Comunicación		X		X
Información	**Área pública**	**Área privada**	**Repositorio documental**	**Registro electrónico**
Número de orden de llamamiento	X			
Avisos	X			

6.1.3 Gestión interna del proceso de Contratación Temporal

La gestión interna del proceso de Contratación Temporal se refiere a las gestiones realizadas tanto por el Servicio de Contratación Temporal de la Dirección General de **Osakidetza**, como por las Direcciones de Personas de las Organizaciones de Servicios de **Osakidetza**. Se realizará íntegramente en SAP, y soportará las funcionalidades detalladas en el apartado de *"Visión general del proceso"*. Como aspectos significativos destacan los siguientes:

- **Gestión de cinco tipos de listas**.
- **Evaluación de requisitos**.
- **Baremación parametrizable de méritos**. OPE, experiencia profesional, Euskera.
- **Convocatorias telemáticas**. Fundamentalmente para ofertas de cobertura de nombramientos de las listas de nombramientos largos, y ofertas de nombramientos temporales desde las listas de nombramientos cortos para los períodos vacacionales.
- **Registro automático de llamadas**. Fundamentalmente para ofertas de contratación temporal de las listas de nombramientos cortos y listas específicas. Supone la marcación y registro automáticos en SAP de la llamada telefónica (origen llamada, destino llamada, fecha y hora, duración, no así el contenido), a fin de dejar constancia de la oferta realizada y de la aceptación o renuncia a la oferta.
- **Renuncias, justificaciones, y activaciones**.

Ciertos aspectos de esta gestión interna del proceso de Contratación Temporal requerirán información relativa a otras áreas de SAP RR.HH., tales como:

- **Administración y Gestión de Personal**. Situaciones Administrativas, Experiencia Profesional, etc.
- **Salud Laboral**. Certificación aptitud.
- **Euskera**.
- **Selección y Provisión**. Convocatorias de OPE.

6.2 Requisitos tecnológicos

6.2.1 Requisitos tecnológicos generales

En base a los requisitos funcionales expuestos, la nueva **solución integral** de Contratación Temporal deberá cumplir los siguientes requisitos tecnológicos generales:

- **Portal de Contratación. Interfaz web** (HTML5) que será ejecutada por un navegador desde los puestos clientes sin necesidad de instalar ningún software adicional. Se podrán utilizar los siguientes navegadores:
  - Internet Explorer.
  - Chrome.
  - Firefox.

  La interfaz gráfica del portal deberá ajustarse a la identidad corporativa de **Osakidetza** y vendrá determinada por sus normas de estilo. A su vez, deberá adaptarse a los parámetros establecidos por los estándares W3C con objeto de que el acceso a cualquier información sea lo más cómodo y sencillo posible, independientemente del perfil o capacidades de la persona usuaria. En cualquier caso, será requisito imprescindible usar un diseño web adaptable (Web Responsive Design) con objeto de que la navegación a través de cualquier dispositivo móvil sea óptima. Específicamente, será requisito la **usabilidad para las personas con discapacidades**, en base a los estándares Web Accesibility Initiative (WAI).

- La **gestión interna del proceso de Contratación Temporal** se implantará sobre el sistema **SAP ECC** ya existente en **Osakidetza**, centralizado y ubicado en el CPD de Ejie, ubicado en Vitoria-Gasteiz. La alineación con el estándar de SAP HCM PSe (*Gestión de Listas* y *Convocatorias de Selección y Provisión*) es una prioridad, por lo que **no se admitirá la implantación en Osakidetza de desarrollos** que hayan podido realizarse en otros clientes.

- La solución propuesta deberá **integrarse con el sistema de autenticación corporativo que Osakidetza** establezca a lo largo de la vigencia del presente expediente, previsiblemente la plataforma de identidades para autenticación y firma (Giltza) de Izenpe.

- La solución propuesta deberá **integrarse con el Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi (NISAE)** de Izenpe.

- La solución propuesta deberá **integrarse con la solución de archivado** que dispone **Osakidetza**, **OpenText Documentum Platform**, en la versión existente en el momento de la integración.

- La solución propuesta deberá **integrarse con el sistema de registro electrónico corporativo que Osakidetza** establezca a lo largo de la vigencia del presente expediente, con el fin de garantizar el cumplimiento las leyes 39 y 40/2015 de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico del Sector Público.

- La solución propuesta deberá **integrarse con la aplicación web corporativa de Osakidetza de Curriculum Vitae.**

- La solución propuesta deberá **integrarse con la App móvil Listas de Contratación de Osakidetza.**

- El Portal de Contratación Temporal deberá **integrarse de forma intensiva y bidireccional con el sistema SAP de Osakidetza**, donde se implementará la gestión interna del proceso.

- La gestión interna del proceso, implantada en el sistema SAP de **Osakidetza**, **se integrará de forma estándar con el resto de áreas de SAP HCM**: Situaciones Administrativas, Salud Laboral,

- La solución propuesta deberá **integrarse con el sistema de Telefonía IP de Osakidetza,** con el fin de realizar llamadas desde la gestión de la lista de contratación y registrar llamadas y duración de las mismas.

- La solución propuesta deberá **integrarse con el sistema de envío de mensajería SMSs de Osakidetza**.

- La solución propuesta deberá **integrarse con el sistema corporativo de correo electrónico de Osakidetza**.

- Las integraciones se realizarán en base a las tecnologías indicadas en el **Anexo I**, Directrices y Especificaciones Técnicas (DET).

- El adjudicatario deberá dotar de los mecanismos y herramientas necesarios para permitir la **alta disponibilidad y continuidad de servicio** de la solución ofertada.

- El acceso a la solución se realizará mediante la asignación a los usuarios de un conjunto de **roles o perfiles de autorización** que permitirán la ejecución de las tareas que necesiten para realizar su trabajo diario. Estos roles y perfiles deberán garantizar el acceso al usuario sólo y exclusivamente a la información necesaria y en el modo adecuado para la realización de las tareas que tenga asignadas. Las acciones más importantes que deberán controlar los roles y perfiles de autorización serán el acceso a transacciones y el acceso a la información.

- El sistema debe ofrecer un mecanismo de protección de la información de carácter confidencial (ver auditorias), así como de trazabilidad de la tramitación y de sus tramitadores y sistemas de seguridad contra alteración de datos (ver auditorias). Específicamente, se tendrá en cuenta el principio de **protección de datos desde el diseño.**

- La solución debe incorporar los necesarios certificados de seguridad y sellados de tiempo para garantizar la correcta validez jurídica de todas las actuaciones registradas.

6.2.2 *Infraestructura tecnológica*

6.2.2.1 *Situación tecnológica SAP*

Ciertos elementos de la solución se implantarán sobre los **sistemas SAP ECC** y **SAP NetWeaver PI ya existentes en Osakidetza**, ambas instalaciones centralizadas ubicadas en el CPD de Ejie.

Sistemas de información actuales:

- SAP ECC 6.0 EHP 5 SPS19.
  - Add-on SAP HCM PSE 6.04 SP24.
- SAP NetWeaver PI 7.31.

La previsión es que, tras la subida anual de parches en la instalación SAP, en el momento de la adjudicación del expediente las versiones de los sistemas serán:

- SAP ECC 6.0 EHP 5 SPS21.
  - Add-on SAP HCM PSE 6.04 SP26.
- SAP NetWeaver PI 7.31.

Cualquier posible migración de versión de productos SAP queda fuera del alcance de este expediente.

6.2.2.2 *Entornos*

Los entornos a utilizar en el proyecto serán los siguientes:

6.2.2.2.1 Portal

- **Entorno de Desarrollo:**
  - Dado que, a priori, el equipo de trabajo desarrollará su trabajo en oficinas propias, **el adjudicatario deberá asumir la instalación de las infraestructuras requeridas para el desarrollo de la solución (interfaz web)**. Esto incluye:
    - Aislamiento total (desde nivel de red) de los puestos informáticos del equipo de trabajo del resto de la red del adjudicatario.
    - Dotación de línea dedicada, de caudal suficiente, para la conexión a los entornos de preproducción y producción necesarios.

- **Entorno de Pre-producción/certificación (integración):**
  - **Osakidetza** se hará cargo de la gestión de este entorno.
  - Su finalidad es la de las pruebas de carga y certificación de arranques o nuevas versiones de productos.

- **Entorno de Producción:**
  - **Osakidetza** se hará cargo de la gestión de este entorno.
  - En caso de que se conceda acceso al entorno de producción a usuarios técnicos, el acceso se realizará bajo las condiciones previstas en este contrato con respecto al registro de accesos y las circunstancias que puedan justificar ese acceso.

Los entornos de trabajo de Pre-producción y Producción se ubicarán en el CPD de Ejie.

6.2.2.2.2 SAP

Los entornos de SAP (tanto SAP ECC como SAP PI) a utilizar durante el proyecto serán los siguientes:

- **Entorno de Desarrollo:**
  - **Osakidetza** se hará cargo de la gestión de este entorno.
- **Entorno de Pre-producción/certificación (integración):**
  - **Osakidetza** se hará cargo de la gestión de este entorno.
  - Su finalidad es la de las pruebas de carga y certificación de arranques o nuevas versiones de productos.
- **Entorno de Producción:**
  - **Osakidetza** se hará cargo de la gestión de este entorno.
  - En caso de que se conceda acceso al entorno de producción a usuarios técnicos, el acceso se realizará bajo las condiciones previstas en este contrato con respecto al registro de accesos y las circunstancias que puedan justificar ese acceso.

Todos los entornos de trabajo se ubican en el CPD de Ejie.

6.2.3 Estándares

En el ANEXO I, Directrices y Especificaciones Técnicas, se describen, a título informativo, los estándares actuales, si bien estos podrán ser modificados por **Osakidetza** durante el contrato.

6.3 Metodología

Deberá detallarse el marco metodológico a utilizar para la provisión del servicio.

7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote

No procede.

7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3 Número máximo de lotes a los que licitar

No procede.

7.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes

No procede.

8 VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9 MUESTRAS/ PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA

9.1 Muestras

9.1.1 Forma de presentación

No procede

9.1.2 Normas para la identificación de las muestras

No procede

9.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede

9.2 Presentación de producto

No procede.

9.3 Visita de obra

No procede.

10 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA/PLAN DE PUESTA EN MARCHA

10.1 Ubicación del equipo de trabajo

Sin perjuicio de lo que expresen los siguientes párrafos, **Osakidetza** se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para **Osakidetza**.

Con carácter general, los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador. Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el proveedor a **Osakidetza**, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones.

Todas aquellas empresas que vayan a hacer uso de factorías de software, deberán presentar una declaración responsable de estar en disposición de acreditar la **certificación de calidad CMMI como mínimo con nivel 3**, o equivalente. Los niveles de calidad en este formato de prestación deberán ser equivalentes a los de trabajo presencial.

Adicionalmente, y en el caso de factorías de software, se exige al suministrador una serie de condiciones para que puedan ser aceptables:

- ✓ Titularidad del Servicio: el suministrador no podrá subcontratar a un tercero la prestación de este tipo de servicios.
- ✓ La factoría deberá de estar ubicada en territorio de la Unión Europea.
- ✓ Infraestructura: **Osakidetza** deberá conocer y aceptar expresamente las medidas de seguridad, equipamiento y comunicaciones de las instalaciones del suministrador desde las que se preste este servicio.
- ✓ La instalación y adecuación de los locales será totalmente por cuenta del suministrador.

10.2 Plazos de entrega

El plazo de ejecución del proyecto es de 15 meses.

10.3 Plan de puesta en marcha

Se deberá describir dentro del Plan de Trabajo.

11 MODELO DE GESTIÓN

El adjudicatario del expediente deberá definir el Modelo de Gestión del Servicio, basado en las mejores prácticas y normas existentes en el mercado (ISO 20000, ISO 27001, ITIL, ...) y futuras evoluciones de estos estándares.

11.1 Modelo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del proyecto, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego. Se deberá detallar también el modelo de relación con **Osakidetza** durante la vigencia del contrato.

El licitador deberá presentar en su oferta el Modelo de Relación y el Modelo Organizativo que considere más adecuado para la prestación del servicio.

11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

Osakidetza controlará, mediante la figura de su Director de Proyecto, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este contrato, quedando ambos sujetos a lo que marca la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (texto refundido), en cuanto hace referencia a completar los términos y calidad de los productos desarrollados.

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar los siguientes aspectos en su propuesta:

- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del proyecto de este pliego.
- Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando las personas, categoría y funciones a desarrollar para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

11.2.1 Veracidad de los datos

Osakidetza se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

La falsedad en los mismos podrá implicar asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario deberá aportar las infraestructuras informáticas, espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y para poder integrarse en caso necesario en las herramientas y flujos de trabajo de **Osakidetza** desde la localización desde la que preste sus servicios (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, herramientas con sus correspondientes licencias, entornos de desarrollo, etc.).

12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

12.1 Condiciones de ejecución

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

12.2 Modelo de control y seguimiento

El licitador deberá describir en su oferta:

- 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 asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.

- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del proyecto. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.

- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

12.3 Plan de trabajo

Se deberá describir el plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. Este plan de trabajo deberá detallar los servicios a prestar en cada línea de trabajo descrita en el capítulo 2.

13 ANEXO I. DIRECTRICES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (DET)

Este documento, DET (**Directrices y Especificaciones Técnicas),** contiene las Directrices y Especificaciones Técnicas de los Sistemas de Información de **Osakidetza** en el ámbito TIC.

13.1 Especificaciones para Desarrollo

Este apartado refleja los principales aspectos del diseño técnico de la arquitectura de referencia para aplicaciones web, definida por **Osakidetza**.

Una arquitectura de referencia es un conjunto de patrones diseñados y probados para ser usados en un contexto específico, en nuestro caso, en los sistemas de misión crítica de **Osakidetza**. Es una guía de ayuda para ser usada por los arquitectos y desarrolladores, que permite conceptualizar nuevas aplicaciones rápidamente reutilizando un diseño suficientemente probado.

La arquitectura de referencia refleja las decisiones y aspectos técnicos de diseño basados en la experiencia de **Osakidetza** en el desarrollo, mantenimiento y evolución de aplicaciones web. El principal propósito de la arquitectura de referencia para aplicaciones web es, por lo tanto, homogeneizar el desarrollo, despliegue y explotación en producción de las aplicaciones.

En este sentido, la implementación de la arquitectura de referencia aportará los siguientes beneficios perseguidos por **Osakidetza**:

- Mejorar el rendimiento de las aplicaciones.
- Garantizar la escalabilidad y la tolerancia a fallos.
- Facilitar las integraciones entre sistemas.
- Aprovechar las tecnologías estándares y capacidades proporcionadas por los recursos hardware y software existentes en la organización.
- Reducir el coste del mantenimiento (evolutivo y correctivo) mediante la simplificación del diseño de la solución y la implementación del mismo.

13.1.1 Arquitectura de Referencia

Una de las características generales de los proyectos con éxito es que existe un diseño previo bien fundamentado que define la arquitectura general del sistema, las soluciones de infraestructura y plataforma (por ejemplo, alta disponibilidad, recuperación frente a desastres, copia de seguridad y restauración, monitorización), y realiza un mapeo de requerimientos a elementos de la arquitectura.

Desde el punto de vista de sistemas de información, este requerimiento estratégico debe tener una base de arquitectura y diseño previo que permita cumplirlo durante la evolución del ciclo de vida.

Los **principios de la arquitectura de referencia**, describen los principios fundamentales que se han considerado para el diseño de dicha arquitectura. Los principios representan los preceptos o reglas básicas que guían el proceso de diseño.

La arquitectura de referencia se describe usando tres vistas diferentes:

- **Vista lógica** o conceptual, en la que se presenta la arquitectura mediante una visión de alto nivel que permite entender los diferentes componentes que intervienen y las interacciones existentes entre ellos.
- **Vista de implementación**, en la que se proporcionan detalles adicionales sobre la tecnología y productos para la construcción de los diferentes componentes.
- **Vista de despliegue**, en la que se describe de forma pormenorizada la información del sistema relativa a la instalación y explotación que se realiza por entornos.

13.1.1.1 Vista lógica

El propósito de la vista lógica es permitir un entendimiento de alto nivel de la arquitectura de referencia y de las diferentes capas y componentes en las que está estructurada. También se define la integración con otros sistemas.

Sobre esta vista lógica se deberían plasmar todos los elementos que deben ser considerados cuando se diseña una nueva aplicación.
Las aplicaciones deben de tomar este diseño como referencia e indicar:

- Las capas de la arquitectura de referencia que se implementarán.
- Servicios externos con los que interactúa la aplicación.
- Clientes que usarán la aplicación.
- Servicios de persistencia de datos.

En la siguiente figura se muestra la **vista lógica** de la arquitectura de referencia para aplicaciones web.

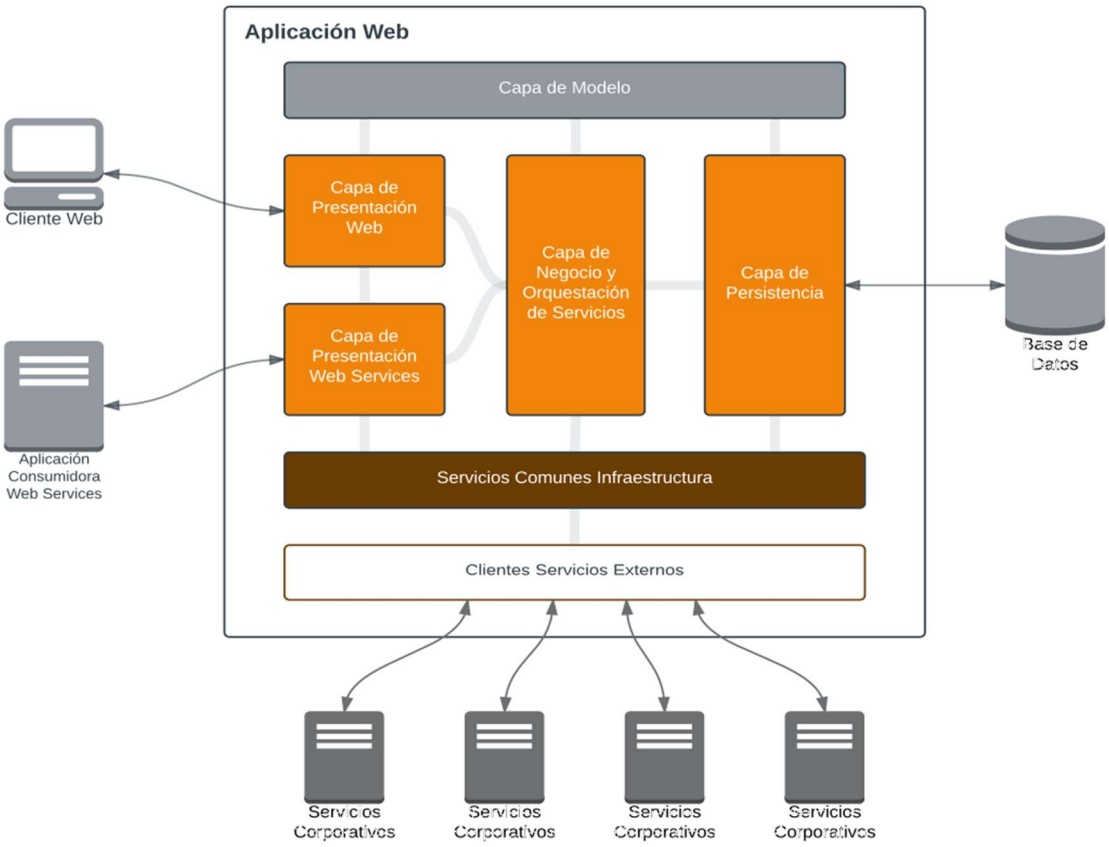


Figura 1. Vista lógica de la arquitectura de referencia

13.1.2 Directrices de Desarrollo

Se contemplan como directrices de desarrollo, las **normativas**, **estándares** y **recomendaciones** para la elaboración de un **código fuente homogéneo**, **estandarizado** y de **calidad**, con el objeto de **minimizar las tareas de mantenimiento** y la **deuda tecnológica**.

También se incorporan las especificaciones para la obtención de **sistemas de información seguros**, con un **rendimiento óptimo** y adaptado a las necesidades de las tecnologías definidas por las Arquitecturas de Software que se tomarán como referencia en los desarrollos.

A continuación, se enumeran algunas de las **directrices de desarrollo** que deberán cumplir las soluciones desarrolladas para **Osakidetza**:

13.1.2.1 Construcción de Aplicaciones por Capas

El principal objetivo de la construcción de aplicaciones por capas, es la **separación de la lógica de negocio, de la lógica de diseño**. Su principal ventaja, es que el desarrollo se puede llevar a cabo en varios niveles y, en caso de que sea necesario llevar a cabo algún cambio, sólo se necesita intervenir al nivel requerido.

El ejemplo clásico de este tipo de práctica y el que se contempla a nivel de directriz, es el consistente en separar las aplicaciones en tres capas: **Presentación**, **Negocio** y **Persistencia**.

Por lo tanto**, las aplicaciones serán desarrolladas en capas**; es decir, se diseñará las aplicaciones **separando entre los modelos de datos, la lógica de aplicación, y la interfaz de usuario**. Si optamos por esta separación de responsabilidades, podremos compartir totalmente el modelo de datos y sólo tendremos que adaptar la interfaz de usuario.

Por cada capa se consideran una serie de **directrices de desarrollo basadas en el modelo de tres capas propuesto por la Arquitectura de Referencia** de **Osakidetza**.

13.1.2.2 Capa de Presentación

Mediante la capa de presentación se separa la interacción del usuario respecto a la lógica de negocio.

El uso de la arquitectura en tres capas en el desarrollo de aplicaciones, ha favorecido la aparición de tecnologías que facilitan la implantación de esta capa, además de un conjunto de buenas prácticas que mejoran el proceso de su implementación.

Directrices de Desarrollo para la Capa de Presentación:

- *Finalidad*: *Presentar la información al usuario*.
  La capa de presentación, también llamada "capa de usuario", deberá presentar el sistema al usuario, comunicar la información necesaria y capturar la misma en un proceso que realiza un filtrado para validar los datos respecto al formato. **No deberá procesar datos ni tomar decisiones**.

Esta capa se comunica únicamente con la capa de negocio. También es conocida como interfaz gráfica y debe tener la característica de ser "amigable" (comprensible y fácil de usar) para el usuario.

- *Modularidad: Controlar la relación entre las vistas.*
  En una vista sólo debe hacerse referencia a otras vistas relacionadas con su funcionalidad. En ejecución, se recomienda integrar la vista con un **sistema de plantillas**, para poder aumentar de esta manera la **reusabilidad** y el **encapsulamiento de funcionalidades**.

- *Internacionalización y localización: Preparar las aplicaciones para diferentes idiomas y convenciones.*
  Las aplicaciones estarán preparadas para que puedan adaptarse a diferentes idiomas y convenciones (formatos de fecha, moneda, etc.), sin necesidad de realizar cambios de relevancia en el código.

- *Validaciones: Realizar validaciones sobre los datos introducidos por los usuarios*.
  La vista será la responsable de la validación inicial de los datos introducidos por el usuario. La validación debe ser obligatoria sólo para el caso de campos y formato. **Nunca deberá realizarse una validación de negocio desde esta capa**.

- *Catálogo de controles*: *Elaborar un catálogo con la lista de controles.*
  Se especificará, si es posible, la función del control, los posibles validadores/conversores que se le puedan asociar, los eventos que pueda lanzar y los atributos que puedan cambiarse para manipular su aspecto externo.

  Los controles deberían permitir el tratamiento de componentes y eventos que posibiliten extraer de la vista toda la lógica de interfaz. La consecuencia principal de este enfoque, es que **desde la vista nunca se manipularán los controles**. El objetivo es que **la construcción de la vista sea una tarea totalmente autónoma del resto de componentes de la función de negocio**.

- *Uso de plantillas: Facilitar el mantenimiento haciendo uso de plantillas.*
  Se debe utilizar un **framework de plantillas (templates) en la capa de presentación**, ya que de esta manera se facilita el mantenimiento del diseño de los sistemas de información. Existen frameworks que posibilitan aislar el diseño de la aplicación en un único fichero de plantilla (o más, si se necesitan). **Esto facilita la tarea de hacer modificaciones en el diseño**.

- *Controles de interfaz: Utilizar un identificador único para los controles de interfaz.*
  Todos los controles de interfaz, deben mantener **un identificador único** para facilitar su **compresión**, **reutilización** y **batería de pruebas** del mismo.

- *Independencia entre capas: Evitar el acoplamiento entre distintas capas.*
  Cada capa debe tomar la responsabilidad que le corresponde. En este caso, debe evitarse que la capa de presentación realice atribuciones que le correspondan a otras capas.

13.1.2.3 Capa de Negocio

La capa de negocio expone la lógica necesaria a la capa de presentación para que el usuario, a través de la interfaz, interactúe con las funcionalidades de la aplicación.
Se utilizarán **componentes de negocio** para abstraer la lógica de negocio de otros problemas generales de las aplicaciones, como la concurrencia, transacciones, persistencia, seguridad, etc…

Directrices de Desarrollo para la Capa de Negocio:

- *Reglas de negocio*: *Implementar las reglas de negocio en esta capa.*
  Los módulos que requieran una funcionalidad deberán encontrarla en un solo lugar y única versión. No debe haber réplica de funcionalidades en ninguna de las otras capas (Persistencia y/o Presentación).

- *Validaciones de datos: Garantizar el valor correcto de los datos.*
  Esta capa debe garantizar que los datos requeridos para procesarla hayan sido debidamente validados, y sólo se puede iniciar el flujo del proceso de negocio si la validación resultó correcta.

- *Comunicación entre capas: Definir la estrategia de comunicación entre capas.*
  La comunicación entre capas se debe establecer mediante objetos del modelo. Se crearán entidades sin métodos, sólo tendrán propiedades, campos y atributos, que nos servirán para almacenar información, como puede ser la asociación de las propiedades a las columnas de la base de datos.

- *Transacciones: Tratar convenientemente las transacciones de los datos.*
  La capa de modelo de datos proporciona los datos al sistema, pero **las transacciones** que involucren a dichos datos, **se deben manejar desde la capa de negocio.**

- *Excepciones: Encapsular en la capa de negocio las excepciones y trasladarlas de forma correcta a la capa de presentación.*
  El objetivo es **simplificar el manejo de excepciones** de la aplicación. Se recomienda tener bien definida una **política para el tratamiento de excepciones y disponer de una jerarquía propia de excepciones**. Como norma general, **las aplicaciones no deberán nunca extender las excepciones del sistema**, sino las de su propia jerarquía de clases.

- *Servicios encapsulados:* Encapsular la capa de negocio en servicios.
  Se debe encapsular la capa de negocio en servicios, para de esta forma **aislar la base de datos respecto de una interacción directa con el usuario**. Estos servicios de negocio conforman un "puente" entre el usuario y los datos. Responden a peticiones de usuarios u otros servicios de negocio aplicando procedimientos formales y reglas de negocio a datos relevantes.

- Acceso a servicios: *Controlar el acceso a los servicios en la capa de negocio.*
  El control de acceso al servicio de negocio debe hacerse en la capa de negocio, puesto que podemos tener distintas capas de presentación, como, por ejemplo, una capa de presentación web y una capa de presentación Web Services.

El control de acceso puede realizarse tanto a nivel de método, dentro de cada servicio, como a nivel de servicio vertical.

Inyección de Dependencias: Uso del patrón de diseño 'Inyección de Dependencias' (DI), como forma de 'Inversión de control' (IoC).

La **Inversión de Control (Inversion of Control en inglés, IoC)** es un **método de programación** en el que el flujo de ejecución de un programa se invierte respecto a los métodos de programación tradicionales. En la Inversión de Control se especifican respuestas deseadas a sucesos o solicitudes de datos concretas, dejando que algún tipo de entidad o arquitectura externa lleve a cabo las acciones de control que se requieran en el orden necesario y para el conjunto de sucesos que tengan que ocurrir. Es el principio subyacente a la técnica de Inyección de Dependencias, siendo términos frecuentemente confundidos.

La **Inyección de Dependencias (Dependency Injection en inglés, DI)** es **un patrón de diseño orientado a objetos**, en el que se suministran objetos a una clase en lugar de ser la propia clase quien cree el objeto. La forma habitual de implementar este patrón es mediante un "Contenedor DI" y objetos planos o simples, por ejemplo, los llamados POJO. El contenedor inyecta a cada objeto, los objetos necesarios según las relaciones plasmadas en un fichero de configuración. Típicamente este contenedor es implementado por un framework externo a la aplicación.

La implementación de un patrón de diseño como la 'Inyección de Dependencias' permite gestionar de una manera eficiente las dependencias entre los diferentes componentes de una aplicación, sin tener que recurrir a un acoplamiento no deseable entre estos.

13.1.2.4 Capa de Persistencia

La necesidad de vincular los datos guardados en una base de datos relacional, con los objetos de una aplicación orientada a objetos, determina la aparición del concepto de **persistencia de objetos**. Siguiendo el paradigma de desarrollo en tres capas, **la persistencia queda recogida en su propia capa, separada de la lógica de negocio y de la interfaz de usuario**.

La persistencia de la información es probablemente la parte más crítica en una aplicación de software y permite ejecutar operaciones en el almacenamiento persistente (base de datos). El modelo de objetos de un sistema, difiere en muchos aspectos del modelo relacional. La interfaz que une esos dos modelos se llama asociación objeto-relacional (ORM en inglés). La capa de persistencia encapsula el comportamiento necesario para mantener los objetos.

Directrices de Desarrollo para la Capa de Persistencia:

- *Asociación Objeto-Relacional: Usar un mapeador Objeto Relacional para implementar la capa de persistencia.*
  Se debe utilizar un mapeador Objeto-Relacional para implementar la capa de persistencia, ya que es una técnica que permite convertir los tipos de datos utilizados en un lenguaje de programación orientado a objetos y los utilizados en

una base de datos relacional, lo que posibilita el uso de las características propias de la orientación a objetos.

- *Uso del patrón DAO: Crear una clase DAO por cada objeto de negocio del sistema.*
  El **patrón CRUD**, reconocido como el patrón más importante del acceso a datos, indica que **cada objeto debe ser creado en base de datos para que sea persistente**. Para esto es necesario asegurar que existen operaciones que permiten a la capa inferior (de acceso a datos) leerlo, actualizarlo o borrarlo.

  Mediante la implementación de DAOs pueden proporcionarse las operaciones CRUD necesarias para cada aplicación. No es obligatorio que cada DAO implemente todas las operaciones CRUD (puede no ser necesario en la lógica funcional del sistema). Por lo tanto, **se recomienda crear un DAO distinto por cada objeto de negocio en el sistema**.

- *Manejo de la caché: Usar la caché en las aplicaciones para reducir tiempos de lectura.*
  Se recomienda **utilizar un sistema de caché** en las aplicaciones, para reducir tiempos de lectura, ya que la mayoría de accesos de lectura acceden a una pequeña parte de los datos de la aplicación. Normalmente, hay un conjunto de datos que son relevantes a todos los usuarios y que, por lo tanto, son accedidos con más frecuencia.

- *Concurrencia de usuarios: Permitir la concurrencia de usuarios.*
  Se debe permitir que varios usuarios trabajen en la misma base de datos, **protegiendo los datos de ser escritos erróneamente**. En la mayoría de los casos, se utilizará el bloqueo optimista, soportado por la mayoría de los motores de persistencia como la opción por defecto.

- *Referencias circulares entre objetos: Evitar las referencias circulares entre objetos de la capa de persistencia.*
  Se deben evitar las referencias circulares, facilitando la localización de los objetos. De esta manera, se devuelve el objeto solicitado sin necesidad de realizar un recorrido para localizarlo, lo que supone un acceso más efectivo.

- *Actualización en cascada: Utilizar la actualización en cascada siempre que sea posible.*
  Utilizar la posibilidad que ofrecen algunos frameworks para la actualización en cascada de objetos. Una actualización en cascada **permite que las modificaciones hechas a un objeto se repliquen en los objetos relacionados**. De esta manera se mejora el mantenimiento de los objetos, se asegura que los cambios introducidos se replican de manera eficiente y se mantiene la **integridad de los datos**.

13.2 Directrices tecnológicas de IOC

Osakidetza dispone de múltiples aplicaciones desarrolladas en diversas tecnologías (principalmente Java y .Net), y albergadas en diferentes plataformas (principalmente Apache HTTP Server, Microsoft IIS y Citrix XenApp como soluciones de presentación, Oracle WebLogic y Microsoft IIS como servidores de aplicación y Oracle RDBMS y

Microsoft SQL Server como servidores de BBDD).

El modelo de referencia de las aplicaciones es una solución Web (sin plugins), con **arquitectura** de n-capas preferentemente **3 capas**: presentación, negocio y persistencia, compatible con tecnología de virtualización y almacenamiento SAN y NAS. Dicha arquitectura es **escalable horizontalmente** en cuanto a las capas de negocio y persistencia (reparte la carga equitativamente entre los diversos servidores que ejecutan la lógica de negocio y estos a su vez, mediante un pool de conexiones acceden a la capa de persistencia), y es **tolerante a fallos** garantizando la continuidad de negocio.

Los servidores que atienden a las capas de negocio y persistencia están ubicados en los dos CPDs de la Dirección General de **Osakidetza** siendo el reparto de los mismos proporcional en un CPD u otro; la capa de presentación está distribuida en los puestos de trabajo fijos, portátiles, móviles y tabletas en los diversos centros de **Osakidetza** (Hospitales, Centros de salud, etc).

De modo que la solución (producto/aplicación/desarrollo) a suministrar deberá ser compatible con el modelo de arquitectura indicado en el párrafo anterior y con la relación de productos y tecnologías que se indican a continuación (las que apliquen).

13.2.1 Entorno tecnológico

En conjunto, el entorno tecnológico de las soluciones actualmente en producción es:

- Plataformas de desarrollo:
  - .NET sobre Windows 2012R2
  - Java sobre Red Hat Enterprise Linux 7
  - Aplicaciones móviles:
    - Node.js, Express, AngularJS, MongoDB sobre Red Hat Enterprise Linux 7
    - Ionic, Cordova sobre Android, iOS o WindowsPhone

- Plataforma de virtualización:
  - VMWare vSphere 5.5

- Almacenamiento:
  - SAN: EMC VPLEX
  - NAS Hitachi HUS

- Sistemas Operativos:
  - Servidores:
    - Windows 2012 R2
    - Red Hat Enterprise Linux 7
  - Puesto de trabajo fijo: Windows 7 Enterprise N SP1 32 bits
  - Puesto de trabajo móvil: Android, iOS, WindowsPhone

- Servidores Web:
  - Apache Webserver 2.4
  - MS IIS 8.5 (S.O. Windows 2012 R2)
  - Oracle Web Server 11.1.1.7
  - Web Dispatcher de SAP Netweaver 7.20
  - Nginx 1.8.0

- Servidores de Aplicación:
  - Apache Tomcat 7 + JDK 7 / JDK 8
  - Oracle Weblogic Server 12c + JDK 8
  - MS IIS 8.5 + .NET Framework 4.5
  - Application Server de SAP Netweaver 7.X
  - Node.js 4.1.0

- Sistemas de Gestión de Bases de Datos (*)
  - Oracle 12c (RAC)
  - Microsoft SQL Server 2012 (Always on)
  - MongoDB 2.6

  (*) Continuidad de negocio y Alta disponibilidad: Oracle RAC, SQL Server Always ON

- Gestión de contenidos:
  - MS SharePoint 2010 Enterprise
  - EMC Documentum 7.2

- Infraestructura SOA:
  - Oracle Service Bus 12c (12.2.1) + JDK 8.0

- Plataforma de firma (PKI):
  - Izenpe

- Autenticación:
  - Directorio Activo de MS (AD)
  - Directorio Ligero de MS (LDS)

- Puesto de trabajo fijo:
  - Navegador: IE 8.0
  - Office 2010 Standard
  - Oracle Client 11gR2
  - Java 1.6.0_23
  - Framework 3.5 y 4.0

- Modo de ejecución/escritorio:
  - local: puesto fijo o móvil
  - remoto: Citrix Xen Desktop 7.6

- Dispositivos Inalámbricos:
  - Seguridad:
    - Utilización del estándar IEEE 802.11 b/g/n
    - Capacidad de asociarse a un SSID de la red WIFI correspondiente
    - Soporte SSID oculto
    - Soporte WPA2 Enterprise
    - Cifrado de datos AES
    - Autenticación EAP basada en certificado de máquina
    - Soportar certificados:
      - Los certificados emitidos son de 1024 bits

- El certificado de la CA raíz es de 4096
- Soporten certificados con hash SHA-2
- El tipo de certificado: x.509
- Protocolo: RSA

- Señal:
  - Ganancia de la antena: Mínimo 3 dBi
  - Sensibilidad <= -70 dBm a 11Mbps

Consideraciones en relación a los de productos y tecnologías indicados anteriormente:

- En cuanto al navegador, se debe **evitar** el uso de Applets (Java), componentes ActiveX (.NET), Flash u otras tecnologías que impliquen la **descarga y ejecución de software embebido en el navegador**.
- Al respecto de Office 2010, **no está permitido** el uso, dependencia o interrelación con Access.
- Al respecto de los dispositivos inalámbricos se han especificado los **requisitos mínimos** que deben cumplir.
- A **corto plazo Osakidetza evolucionará**:
  - S.O. de Puesto de trabajo:
    - Windows 7 a Windows 10
  - Navegador:
    - IE8 a IE11 nativo preferentemente y Enterprise Mode de IE11 para compatibilidad con IE8.
  - Infraestructura SOA:
    - Oracle Service Bus 11.1.1.7 a 12c (12.2.1)

13.2.2 Dispositivos de entrada/salida

La solución deberá ser capaz de interactuar con diversos dispositivos de entrada y salida de diversos fabricantes; siendo dichos dispositivos: pantallas táctiles, impresoras térmicas, monitores, por tanto, la interface con los mismos será en base a estándares del mercado.

Así mismo la solución deberá adaptarse a la resolución de las diversas pantallas.

En relación a dispositivos móviles se deben tener en cuenta ciertas particularidades en relación a las características de movilidad, tamaño, comunicación inalámbrica e interacción con las personas:

- Son aparatos pequeños.
- La mayoría de estos aparatos se pueden transportar en el bolsillo del propietario o en un pequeño bolso.
- Tienen capacidad de procesamiento.
- Tienen conexión permanente o intermitente a una red.
- Tienen memoria (RAM, tarjetas MicroSD, flash, etc.).

- Normalmente se asocian al uso individual de una persona, tanto en posesión como en operación, de modo que puede adaptarlos a su gusto.
- Tienen una alta capacidad de interacción mediante la pantalla o el teclado.

En lo que se refiere a dispositivos sobre los que tienen que ejecutar soluciones de movilidad hay dos ámbitos que son las soluciones orientadas a profesionales de **Osakidetza** y soluciones orientadas al ciudadano.

Las aplicaciones orientadas al ciudadano se ejecutarán en dispositivos de consumo ya sean móviles, tabletas o cualquier otro dispositivo al que vaya destinada la solución. En este caso el desarrollo deberá ejecutarse en dispositivos con los diferentes sistemas operativos que haya en el mercado.

En las aplicaciones orientadas a los profesionales de **Osakidetza** las aplicaciones deberán de ejecutarse en el dispositivo elegido y homologado para soportar la solución. Habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Ergonomía, tamaño y usabilidad del dispositivo, se refiere a que cumpla las expectativas del usuario en ámbito en el que se va a desarrollar el proyecto.
- Especificaciones de limpieza y resistencia a los golpes.
- Características de comunicaciones como pueden ser conectividad Wifi y 4G.

13.2.3 Seguridad, acceso, autenticación y autorización

El tratamiento de los datos cumplirá lo establecido por la legislación vigente en materia de **seguridad** y protección de datos.

En el ámbito intranet se permitirá el acceso mediante los **transportes** RMI, JMS, HTTP y HTTPS.

El proveedor de **servicios de certificación** de **Osakidetza** es Izenpe.

Osakidetza ha dotado a todos sus profesionales de certificados corporativos reconocidos, en soporte tarjeta criptográfica, con capacidad de firma de documentos y mails, cifrado y autenticación en el AD.

Además, para los nuevos SI que necesitan firma electrónica ágil, **Osakidetza** ha implantado una solución horizontal de firma, basada en certificados alojados en HSMs, llamada “firma centralizada”. Son certificados con las mismas características y garantías que los alojados en tarjeta criptográfica. Estos HSM son de última generación y cumplen con las más exigentes normas internacionales (FIPS 140-2 Level 2 and Level 3, Common Criteria at EAL 4+ y RoHS compliant). Permiten la firma a través de CSP propio (applets) y la firma directa basada en una Pasarela de firma propietaria.

Izenpe es también el proveedor de la infraestructura de autenticación, validación y firma basada en certificados electrónicos. **Osakidetza** dispone de 2 Zain en HA (equipos TrustedX de Safelayer) en propiedad y su backup, en modo servicio, en los Zain de Izenpe. La integración con estos equipos se puede realizar mediante su

librería Smartwrapper. Provee diferentes servicios web (validación, evolución de firmas, firma en servidor, etc.) alojados en los OSB de **Osakidetza**.

Así mismo, **Osakidetza** dispone de su propia infraestructura de Custodia de documentos firmados, para asegurar la validación de cualquier firma realizada en sus sistemas de información con certificados electrónicos. Está constituida por 2 equipos Siaval en HA, de la empresa SIA, y HSM Ncipher propios.

Para la firma electrónica de documentos in-situ por parte de sus pacientes, **Osakidetza** dispone de una solución denominada "firma biométrica", que asegura la validez de todas las firmas implicadas. Se apoya en la solución SmartAccess de Telefónica.

Osakidetza está inmerso en la adecuación de toda su infraestructura y sistemas de información al reglamento europeo eIDAS. Tanto en cuestión de certificados como de niveles de aseguramiento (autenticación).

Los sistemas de autenticación validos son:

- **Autenticación** basada en **Directorio Activo (Microsoft Active Directory) corporativo,** que permite identificar un empleado de **Osakidetza** mediante usuario/contraseña o la tarjeta profesional.
- **Token de Kerberos**, que habrá sido emitido por el Directorio Activo corporativo.
- **Autenticación** basada en **infraestructura de certificación digital (PKI)**. Esta autenticación permite la identificación de personas (certificados personales) o de sistemas de información (certificados de servidor).
- **Certificados X.509 de servidor**, que permitirán identificar sistemas (máquinas) y establecer confianza entre ellas.
- **Certificados X.509 de cliente**, que permitirán identificar individuos (personas)
- Para los servicios web, el estándar **WS-Security** permitirá aplicar políticas de autenticación.
- El bus de servicios sólo se utilizará para la autenticación basada en **certificados X.509** de servidor.

El sistema de **autorización** se implementará por medio de la definición de roles de usuario en base a los cuales se gestionarán los permisos y acciones sobre los distintos procesos por los que estará compuesta la solución. De modo que cada usuario en función del rol que tenga asignado podrá acceder a una serie de funcionalidades, así como a los datos relativos a su organización de servicio, centro de trabajo, servicio/área de atención.

Se crearán grupos de autorización del Directorio Activo. Por cada perfil que tenga la aplicación (medico, enfermera, administrativo, administrador de la aplicación…) se creará un grupo de autorización en el DA. Se mapeará el perfil al grupo.

13.2.4 Monitorización

Osakidetza dispone de una **plataforma de monitorización** a través de la cual ya tiene establecida una línea de monitorización base de su infraestructura y SI.

En este sentido la solución deberá incluir un apartado en el que se describan los elementos a monitorizar para asegurar un correcto funcionamiento del sistema, servicio o producto suministrado de forma integral dentro de la mencionada

plataforma de monitorización.

La monitorización se podrá llevar a cabo a través de alguna combinación de los siguientes productos o métodos que **Osakidetza** integra dentro de su plataforma de monitorización:

- SCOM mediante Management Pack para sistemas Microsoft.
- Instalación de agente de CA Wily Introscope para tecnología Web.
- Instalación de agente de Pandora FMS para sistemas Linux, Unix.
- Enterprise Manager Cloud Control para SGBD Oracle.
- Mensajes SNMP.
- Activación de logs que se enviarán a un servidor virtual dedicado.

Con el objetivo de monitorizar la solución que vaya a ser suministrada, deberán detallarse los objetos concretos a monitorizar para garantizar su correcto funcionamiento más allá de los aspectos generales de la infraestructura de sistemas que los alberguen; dicha relación de objetos podrá incluir, aunque no exclusivamente, algunos como:

- Procesos en ejecución.
- Puertos de comunicaciones a la escucha.
- Eventos concretos en registros del sistema.
- Unidades de disco o File Systems.

Para cada uno de ellos deberán incluirse los umbrales de consumo que se consideren anormales, especificándose 2 valores a partir de los cuales establecer el correspondiente nivel de alerta preventiva o alerta crítica según proceda.

Adicionalmente podrán suministrarse scripts o procesos para llevar a cabo:

- Pruebas sintéticas de los sistemas cuyo resultado determine el correcto funcionamiento del sistema o el correspondiente nivel de alerta preventiva.
- Operativas sobre el sistema que puedan ayudar a determinar o especificar las condiciones concretas de los errores o alertas producidos.
- Operativas sobre el sistema para intentar remediar automáticamente la condición de la alerta o error, como reinicio de procesos o servicios, etc.

Todos estos procesos deberán entregarse con su correspondiente documentación, y su operativa deberá resultar sencilla de modo que pueda ser realizada por un operador.

13.2.5 Backup/Restore

Osakidetza dispone de una infraestructura para la realización de copias de seguridad y restauración a través de red basada en **Veritas Netbackup**.

De modo que la solución deberá especificar los procedimientos necesarios a llevar a cabo para la recuperación del servicio ante la pérdida del mismo, corrupción de sus datos o alguno de sus componentes. En este sentido se plantearán escenarios de recuperación independientes para cada uno de los posibles componentes impactados y

el orden de ejecución en caso de que deban ejecutarse secuencialmente para la recuperación de varios componentes o del sistema completo en su conjunto.

A partir de los procedimientos anteriormente descritos y en cada uno de ellos, se inferirá **los elementos concretos** sobre los **que se requiere hacer Backup**, en qué **orden**, con qué **frecuencia** y **política de persistencia** deben llevarse a cabo **para poder satisfacer** los distintos **escenarios de recuperación** del servicio contemplados. Así mismo deberán indicarse las restricciones que pudieran existir para la realización del Backup: posible impacto en el servicio, restricciones horarias, etc.

Los distintos procedimientos de recuperación suministrados con la solución deberán ser validados por **Osakidetza** para garantizar su compatibilidad con la infraestructura de copia de seguridad y restauración existente.

13.3 Interoperabilidad

Los requisitos de integración de diversos sistemas de información de **Osakidetza** se realizarán de acuerdo a una arquitectura orientada a servicios (SOA) sobre la plataforma Oracle SOA Suite (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus (OSB), Oracle Business Rules, etc).

Dicha arquitectura proporciona una forma bien definida de exposición e invocación de Servicios Web, lo cual facilita la interacción entre diferentes sistemas propios o de terceros.

Sobre la misma arquitectura SOA, **Osakidetza** implementa una solución de integración orientada a Eventos; es un diseño a medida que gestiona un conjunto de sistemas que publican eventos y un conjunto de aplicaciones que se suscriben a determinados eventos. Dicha solución se denomina Gestor de Eventos-Event Manager y es responsable de recibir los eventos publicados, ejecutar las validaciones adecuadas, enrutar y almacenar los eventos para su envío a los subscriptores que estén asociados a cada uno de los elementos recibidos.

Relación de estándares de comunicación soportados:

- Protocolos a nivel de mensaje:
  - SOAP 1.1 y SOAP 1.2
  - WSDL 1.1 y WSDL 1.2 Binding
  - SOAP con Attachments
  - JSON – REST (para aplicaciones móviles)
- Protocolos de seguridad a nivel de mensaje:
  - WS-Security 1.0/1.1
  - WS-SecurityPolicy
  - WS-Policy
  - WSPolicyAttachment
  - WS-Security: Username Token Profile 1.0/1.1
  - WS-Security: X.509 Token Profile 1.0/1.1
  - WSSecurity: SAML Token Profile 1.0/1.1
  - WS-Security: KerberosToken Profile 1.1
  - WS-Reliable Messaging 1.0
  - WS-Addressing

  - WS-I Basic Profile 1.1
  - WSSecurity: JWT Token (aplicaciones móviles en internet)
- Protocolos a nivel de transporte:
  - HTTP 1.0, HTTP 1.1
  - TLS, SSL
  - Interoperabilidad con registros UDDI v3-compliant
  - Sistemas middleware basados en JMS/MQ
  - HTTPS

13.3.1 Servicios Web

Los Servicios Web se implementarán de acuerdo con las especificaciones WSDL v1.1, SOAP v1.1, v1.2, JSON-REST (en el caso de aplicaciones móviles), UDDI v2.XX y XML v1.0, con el objetivo de incorporar las recomendaciones de la WS-I definidas en la especificación Basic Profile v1.0, v2.0 y de esta manera asegurar la interoperabilidad entre los sistemas.

El estándar de codificación que se utiliza en los mensajes XML es UTF-8.

La seguridad aplicada a los servicios web cubrirá los siguientes aspectos:

- Autenticación: Verificar que el cliente (usuario o aplicación) es quien dice ser. La identidad de un usuario se realizará en base a la información presentada por el usuario (usuario/contraseña, certificado, token SAML)
- Autorización: Otorgar acceso a los servicios en base a la identidad del cliente o a los roles asignados.
- Confidencialidad, privacidad: Mantener la información secreta mediante el uso de algoritmos de encriptación estándar de elementos XML.
- Integridad, no repudio: Asegurar que un mensaje permanece inalterado durante la transmisión mediante la firma digital. La firma también valida la identidad del remitente y proporciona una marca de tiempo para garantizar que una transacción no puede ser repudiada más tarde ni por el remitente ni por el destinatario.

Osakidetza usa Oracle Web Service Manager (OWSM) para gestionar y aplicar políticas a los servicios web publicados en la plataforma SOA.

La política estándar que **Osakidetza** ha definido para los servicios proporciona:

- Autenticación mediante certificado x509.
- Protección del mensaje mediante firma (sin encriptado).

Existen dos versiones de la política en OWSM, una para servicios y otra para clientes. Para garantizar la interoperabilidad, cada política tiene su versión compatible con tecnología .NET y Java.

- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy.
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy_net.
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy.
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy_net.
- oracle_http_jwt_token_server_policy.

Los clientes y aplicaciones que acceden a través de internet entran a la

DMZ a través del firewall de aplicaciones (WAF). El WAF aplica reglas contra ataques y define patrones de seguridad.

- Es responsabilidad de cada aplicación publicada en la DMZ controlar el acceso y autorizar a los usuarios.
- El OSB de internet publica los servicios a los que pueden acceder las aplicaciones de internet.
- El OSB de internet audita todas las llamadas a los Servicios Web mediante una política propietaria de **Osakidetza** gestionada por OWSM.
- En el OSB de internet se protegen todos los servicios con la política oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy. Esta política autentica a las aplicaciones mediante certificado x509 y firma el mensaje de petición y respuesta.
- El OSB de internet delega la ejecución a servicios publicados en la Intranet.
- En la intranet, se despliegan instancias independientes de servicios web para dar servicio a las peticiones que llegan desde el OSB de Internet.
- Entre el OSB de intranet y el OSB de intranet, se realiza una federación de servicios con las condiciones de seguridad habituales.

Nota: OSB -> Oracle Service Bus 11.1.1.7 -> Paso a OSB 12c

13.3.2 Gestor de Eventos

A continuación, se describen los requisitos técnicos que tienen que cumplir las aplicaciones para publicar y/o recibir eventos.

13.3.2.1 Estándares de comunicación

La mensajería del Servicio **Osakidetza** se implementará de acuerdo con las especificaciones del estándar HL7 versión 2.XX o con cualquier otro formato propio de **Osakidetza**; de esta manera se asegura la interoperabilidad entre los sistemas de información.

Relación de tecnologías soportadas para la publicación y subscripción a eventos.
Tecnologías que soporta el gestor de eventos para la publicación y subscripción a eventos, así como si la modalidad soporta transaccionabilidad y las opciones de seguridad disponibles:

Modalidad	Tecnología	Transaccional	Orden	Seguridad
Publicación	Mensajería JMS	Sí	Sí, si el publicador establece el parámetro UnitOfOrder	Autenticación (user/pass)
Publicación	Servicio web	No	No	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security
Subscripción	Mensajería JMS	Sí	Sí. Event Manager	Autenticación

			garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	(user/pass)
Subscripción	Servicio OSB	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Ninguna
Subscripción	Servicio web	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security

Por cada modalidad y tecnología se deben cumplir unos requisitos técnicos que serán indicados al adjudicatario para la implementación de esta forma de integración.

13.3.2.2 Mensajería. Definición de Evento

Un evento es un documento XML definido mediante un XSD, donde:

- ✓ **id**: Es el identificador del tipo de evento. Se genera durante el proceso de alta del evento en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el id sea válido.
- ✓ **correlation**: Es un campo libre en el que el publicador del evento indica un número correlativo relativo a su sistema.
- ✓ **source**: Es el identificador del publicador. Se genera durante el proceso de alta de un publicador en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el source sea válido.
- ✓ **timestamp**: Lo establece el publicador del evento en el momento del envío.
- ✓ **metadata**: Puede contener un xml que ayude a describir el contenido del evento. Event Manager puede utilizar esta información para tomar decisiones de enrutado.
- ✓ **payload:** Es el contenido del evento. Puede ser cualquier cadena de texto o XML.

El resultado devuelto cuando se publica un evento en Event Manager es un XML definido por un XSD, donde:

- ✓ **uuid**: Es un identificador único que se asigna a cada evento procesado por Event Manager.
- ✓ **processed**: true o false, si el evento se ha procesado correctamente o con errores.
- ✓ **errorCode**: Si se ha producido un error, aquí se informa el código del error.
- ✓ **errorDescription**: Si se ha producido un error contiene la descripción de éste.

Se realiza gestión de errores: codificación de errores y descripción de los mismos.

13.4 Explotación Información- Business Intelligence

La herramienta usada para desarrollo de tecnología Business Intelligence es Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE), en proceso de migración a la nueva versión de producto OAS (Oracle Analytics Server).

13.5 Soluciones Móviles

Este apartado refleja las tecnologías para el desarrollo de aplicaciones móviles, definida por **Osakidetza**.

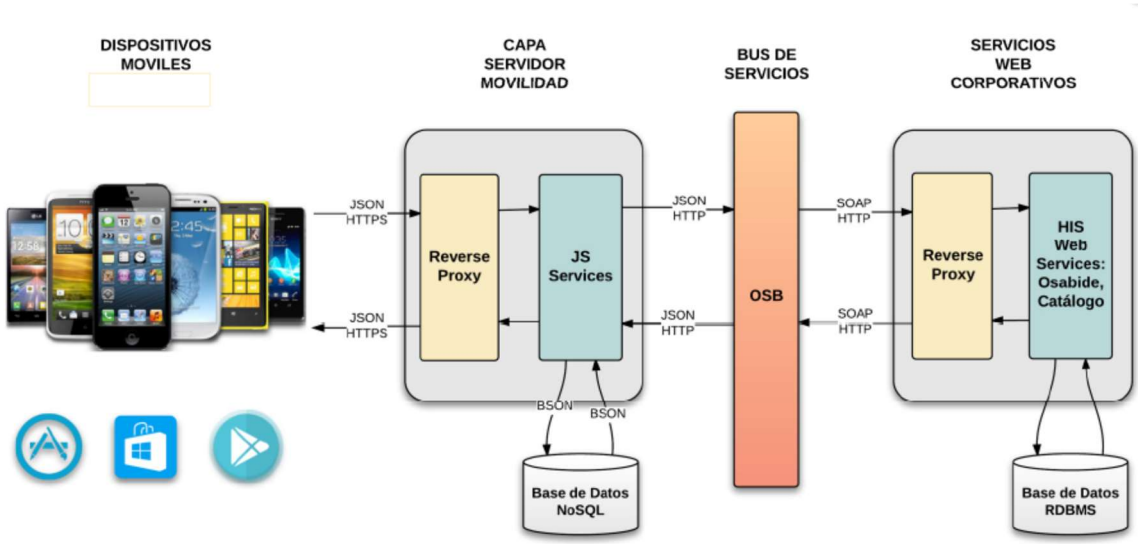
Comprende dos capas:

- Tecnologías para el desarrollo en cliente: aplicaciones para dispositivos móviles tales como tablets, smartphones (iOS, Android, Windows Phone).
- Tecnologías para el desarrollo en servidor: servicios para la integración con servicios backend, seguridad y lógica de negocio movilidad.

Las características comunes a todas las tecnologías de movilidad son:

- Licencia de código abierto (open source).
- Permiten el desarrollo de aplicaciones multiplataforma.
- Lenguajes de programación JavaScript, HTML5, CSS3.

En la siguiente figura se muestra la **vista lógica** de la arquitectura de referencia para aplicaciones en movilidad.



13.5.1 Tecnologías Cliente

13.5.1.1 Apache Cordova

Apache Cordova es un framework para el desarrollo de aplicaciones.
Permite a los programadores desarrollar aplicaciones para dispositivos móviles utilizando herramientas genéricas tales como JavaScript, HTML5 y CSS3.

Las aplicaciones resultantes son híbridas, es decir que no son realmente aplicaciones nativas al dispositivo (ya que el renderizado se realiza mediante vistas web y no con interfaces gráficas específicas de cada sistema), pero tampoco se trata de aplicaciones web dado que son aplicaciones empaquetadas.

13.5.1.2 AngularJS

AngularJS es un framework de JavaScript de código abierto, mantenido por Google, que ayuda con la gestión de lo que se conoce como aplicaciones de una sola página. Su objetivo es aumentar las aplicaciones basadas en navegador con capacidad de Modelo Vista Controlador (MVC), en un esfuerzo para hacer que el desarrollo y las pruebas sean más fáciles.

La biblioteca lee el HTML que contiene atributos de las etiquetas personalizadas adicionales, entonces obedece a las directivas de los atributos personalizados, y une las piezas de entrada o salida de la página a un modelo representado por las variables estándar de JavaScript. Los valores de las variables de JavaScript se pueden configurar manualmente, o recuperados de los recursos JSON estáticas o dinámicas.

13.5.1.3 Ionic Framework

Ionic es un SDK completo de código abierto para el desarrollo de aplicaciones móviles híbridas. Construido sobre AngularJS y Apache Cordova, Ionic ofrece herramientas y servicios para el desarrollo de aplicaciones móviles híbridos utilizando tecnologías web como CSS, HTML5, y Sass.

Las aplicaciones pueden ser construidas con estas tecnologías Web y luego distribuidas a través de las tiendas de aplicaciones nativas para ser instalado en los dispositivos mediante el aprovechamiento de Cordova.

13.5.2 Tecnologías Servidor

13.5.2.1 Nginx

Nginx es un servidor web/proxy inverso ligero de alto rendimiento.
Actualmente Nginx se usa en más de 100 millones de sitios web.
Es un software moderno y su adopción ha sido muy rápida debido a su implementación ligera, que proporciona unos tiempos de respuesta muy bajos con un consumo de recursos hardware mínimo.

13.5.2.2 Node.js

Node.js es un entorno de programación en la capa del servidor basado en el lenguaje de programación ECMAScript (JavaScript), asíncrono, con I/O de datos en una arquitectura orientada a eventos y basado en el motor V8 de Google.
Node.js es ligero y eficiente ejecutando aplicaciones que hacen uso intensivo de grandes cantidades de datos en tiempo real y corren en dispositivos distribuidos.

13.5.2.3 MongoDB

Mongodb es una base de datos No SQL open source. Mongodb está orientada a documentos, en vez de guardar los datos en tablas como se hace en las bases de datos relacionales, MongoDB guarda estructuras de datos en documentos tipo JSON con un esquema dinámico.

13.6 Directrices SQA: Aseguramiento de la Calidad del Software

Con el objetivo de garantizar la bondad de los entregables del proyecto, **Osakidetza** aplicará un control de calidad a los mismos.

Dichos controles establecerán unos requisitos mínimos a cumplir dentro del ciclo de vida del software cuyo alcance incluirá la revisión documental, el cumplimiento de criterios de calidad interna, calidad externa y calidad de uso de los artefactos software.

13.6.1 Calidad Interna

Osakidetza realiza controles de calidad interna de código en sus aplicaciones, dichos controles constan de dos aspectos:

- Cumplimiento normativo de codificación.
- Cumplimiento de métricas de ingeniería de software.

En la actualidad, para la medición del dicho cumplimiento, **Osakidetza** utiliza la herramienta SONARQUBE.

Cumplimiento normativo de codificación
Osakidetza dispone de una normativa de codificación y buenas prácticas que se pondrá a disposición del adjudicatario y cuyo cumplimiento se exigirá en las entregas de las versiones de código. Existen distintos conjuntos de reglas de codificación en función de la tecnología de implementación (java, .net, js, html, etc).

Dichas reglas se han categorizado en función de su importancia y exigencia de cumplimiento atendiendo a la siguiente tabla.

CATEGORIZACIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO
Bloqueantes	No se aceptará ningún incumplimiento de una regla tipo BLOQUEANTE
Críticas	No se aceptará ningún incumplimiento de una regla tipo CRITICO
Mayores	No se aceptará un incremento de incumplimiento de reglas MAYORES con respecto a la última versión entregada de la aplicación
Menores	No se aceptará un incremento de incumplimiento de reglas MENORES con respecto a la última versión entregada de la aplicación

Cumplimiento de métricas de ingeniería de software

En la siguiente tabla se indican a modo resumen las métricas que se contemplarán en la validación del código. Los criterios de aceptación y rechazo se proporcionarán al adjudicatario Dichos criterios podrá variar en función de la tecnología de implementación utilizada, no obstante, se proporciona las medidas mínimas exigibles, y que serán de obligado cumplimiento en todos los entregables de software.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CRITERIO
Documentación de código	% de número de líneas que contienen un comentario.	x= 30%
Documentación de API	Número de clases, métodos (sin contar métodos de acceso como get y set) y propiedades públicas que contienen una cabecera de comentarios. En caso de Java, JavaDoc. En caso de .Net, Ndoc. Puede haber varias implementaciones.	>=80%
Código duplicado	Número de líneas, bloques de código y archivos duplicados.	<= 5%

Complejidad media por clase	Grado en el cual un componente o sistema tiene un diseño y/o estructura interna que es difícil de comprender, mantener y verificar.	<= 50
Complejidad media por método	Media de la complejidad por método.	<= 20
Cobertura sentencia pruebas unitarias	Número de líneas de código cubiertas por las pruebas unitarias.	>= 60%
Pruebas unitarias correctas	Número de pruebas unitarias que se han finalizado correctamente.	>= 90%
Deuda técnica	Concepto por el cual se estable un precio al coste de corregir todos los defectos encontrados.	No se aceptarán incrementos de deuda técnica
Calificación SQALE	Calificación estándar de calidad basada en los resultados obtenidos por los indicadores del análisis estático.	A o B

13.6.2 Calidad Externa

Osakidetza realiza controles de calidad externa de las aplicaciones, dichos controles constan de dos aspectos:

- Plan de pruebas de la aplicación.
- Cumplimiento del plan de pruebas de la aplicación.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	DESVIACIÓN
Plan de pruebas de la aplicación	Deberá elaborarse un plan de pruebas de la aplicación, donde se especificará y detallará conforme a la normativa de calidad de **Osakidetza**.	0%
Cumplimiento del plan de pruebas de la aplicación	Se deberá aportar evidencias de la ejecución del plan de pruebas y garantía de ausencia de defectos en las mismas conforme a los criterios de aceptación y rechazo definidos en el plan de pruebas.	0%

Plan de pruebas de la aplicación

El objetivo de **Osakidetza** con respecto a las pruebas es asegurar el resultado de las actividades de pruebas y proporcionar la base de información necesaria para las tareas a ejecutar, definiendo los niveles y tipos de test, "que" se va a probar, "cómo" se realizarán las pruebas y "cuándo" se da por finalizado el testeo.

- Encontrar defectos (diferencia entre lo especificado y lo que "hace" el sistema).
- Comprobar que el software no provoca efectos secundarios adversos.
- Identificar puntos de falla críticos en el sistema.
- Identificar y clasificar riesgos.
- Evaluar objetivamente la calidad de los productos testeados.
- Formar los equipos de trabajo para realizar las pruebas definidas.
- Presentar los resultados de las pruebas y recomendaciones para próximas etapas del proyecto.
- Encontrar problemas mayores que puedan ser un riesgo para el proyecto.

El Plan de pruebas de la aplicación tiene como objetivo identificar y describir el alcance de las pruebas para el nivel de testeo seleccionado y las tareas a ejecutar, durante el ciclo de vida de testeo: Planificación, Preparación, Especificación, Ejecución y Finalización.

El propósito del Plan de Pruebas es:

- Proveer un documento central donde estén identificados todos los aspectos que gobiernan el testeo con el objetivo de planificar las actividades y tener el control sobre el avance y los riesgos del testeo.
- Comunicación. Comunicar a todos los stakeholders (cualquier persona involucrada en el proyecto) el plan de pruebas con el fin de lograr la aceptación del mismo, y el compromiso para llevarlo a cabo.
- Plan de alto nivel con que será utilizado por el Responsable de Calidad, Analista de Pruebas y responsables del proyecto para indicar las tareas y elaborar los planes detallados según la fase del proyecto.

En forma adicional cubre los siguientes objetivos:

- Identificar el alcance, recursos, requisitos de ambiente, riesgos, supuestos y restricciones del testeo.
- Identificar los motivos principales que justifican los esfuerzos de test.
- Especificar la estrategia inicial de las pruebas para cada nivel de prueba identificado.
- Identificar los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas.
- Identificar, clasificar y gestionar los riesgos del proyecto de test.

Se proporcionará al adjudicatario una plantilla de Plan de Pruebas para su cumplimentación y seguimiento

Cumplimiento del plan de pruebas de la aplicación
El objetivo de **Osakidetza** con respecto al cumplimiento del plan de pruebas es obtener evidencias de la consecución del plan de pruebas definido en el propio plan de pruebas.

Dentro del plan de pruebas se clasificarán las pruebas por Importancia, y se exigirá la ejecución satisfactoria y sin defectos de todas las pruebas categorizadas como Alta y Media.

Riesgo / Importancia	Acciones
Alta (Must)	Se tiene que probar
Media (Should)	Se debe probar
Baja (Could)	Se puede probar

13.6.3 Calidad de uso

Rendimiento
Se exigirá que el rendimiento de la aplicación en uso (producción) cumpla y se ajuste a los requisitos no funcionales y al plan de pruebas diseñado en etapas tempranas. En cualquier caso, el comportamiento de la aplicación deberá cumplir de forma obligatoria los siguientes criterios en la ejecución de las pruebas técnicas.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	DESVIACIÓN
Prueba de escalabilidad	El tiempo de respuesta de la aplicación deberá mantenerse invariable con el incremento de usuarios concurrentes(a menos que exista alguna saturación de recursos del sistema), al menos hasta alcanzar la carga pico estimado.	+/- 10%
Prueba de estrés	Tras someter al sistema al doble de carga nominal, tras la disminución de dicha carga a la carga normal de trabajo (80%), la aplicación deberá garantizar su estabilidad y recuperación sin necesidad de reinicio.	+/- 10%
Prueba de estabilidad	La aplicación deberá garantizar un tiempo de respuesta estable manteniendo una carga nominal normal (80 %)	+/- 10%

	durante al menos 12 h	

Usabilidad

Se exigirá que la aplicación mantenga unos criterios de usabilidad que permitan:

- Facilitar el aprendizaje de la aplicación sin requerir conocimientos técnicos en su uso. El sistema deberá ser fácil de usar, asegurando unos bajos costes de aprendizaje y de asistencia o ayuda al usuario.
- Flexibilizar las posibilidades con las que el usuario y el sistema pueden intercambiar información, permitiendo la multiplicidad de vías para realizar la tarea, similitud con tareas anteriores y la optimización entre el usuario y el sistema.
- Asegurar la velocidad de uso de la aplicación permitiendo el acceso a la información en el menor número posible de clics de ratón.
- El interfaz de usuario deberá ser amigable de forma que se incremente la satisfacción y la productividad de los usuarios.
- Optimizar los costes de diseño, rediseño y mantenimiento.

La ISO 9241-11:1998 “Guidance on usability”, define la usabilidad como: " *La medida con la que un producto se puede usar por usuarios determinados para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso concreto*".

Osakidetza exigirá el cumplimiento de las directrices de la ISO 9241-151 en cuanto al cumplimiento del grado de usabilidad a exigir en el desarrollo de la aplicación.

Accesibilidad
El cumplimiento de la accesibilidad de la aplicación incorporará posibilidades de navegación que garanticen el acceso a la información y a los servicios proporcionados minimizando al máximo las limitaciones y/o restricciones por razón de discapacidad de cualquier carácter o condicionantes técnicos, atendiendo así a la normativa existente.

Se deberán aplicar todas las pautas correspondientes al nivel de accesibilidad AA, llegando a un nivel AAA en las secciones que la configuración de los contenidos y diseño lo permita (Sede electrónica). La accesibilidad se regirá por las pautas WAI indicadas por el Word Wide Web Consortium (W3C).

La accesibilidad no se refiere únicamente a personas discapacitadas. Un sitio web accesible y que se adapte a diferentes tipos de usuario podrá ser visitado por más personas; esta flexibilidad también da beneficios a personas con discapacidades temporales (una convalecencia o enfermedad, problemas de visión), personas de edad avanzada, con una conexión lenta a Internet, que utilizan un dispositivo móvil, etc.

Compatibilidad y portabilidad
Osakidetza exigirá la compatibilidad de la aplicación con los siguientes navegadores web al menos en su última versión estable del fabricante y al menos dos anteriores: Internet Explorer, Firefox, Google Crome, Safari y Mozilla.

La empresa adjudicataria garantizará el funcionamiento de la aplicación con estos navegadores y se responsabilizará de la actualización de la aplicación en

caso de necesidad para garantizar la compatibilidad de la misma con estos navegadores durante toda la ejecución del contrato y su periodo de mantenimiento.

El interfaz debe visualizarse independientemente del sistema operativo utilizado por el cliente.

Se exige que el diseño sea multi-dispositivo, es decir, accesible y visible desde cualquier dispositivo tipo teléfono móvil, tablet, etc.

Documento firmado por: SUSANA
IGLESIAS TAMAYO
En la fecha 19.07.2021 11:54:12 CEST