



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

**Servicios para el análisis, diseño, construcción, implantación,
soporte técnico y gestión del cambio del Sistema Vasco de
Información de Servicios Sociales - SVISS**

Documento de especificaciones Técnicas

Junio 2024



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
Inicial	Junio 2024			

Contenido		
	Capítulo/sección	Página
	1 Datos Generales	5
	2 Contexto	6
	Next Generation EU: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia	6
	3 Objeto del contrato	9
	3.1 Objeto y alcance del servicio	9
	3.2 Descripción del servicio	10
	3.2.1. Análisis, diseño y soporte a la construcción ETLs	11
	3.2.2. Módulo de información estadística	17
	3.2.3. Módulo transversal de control y seguimiento	25
	3.2.4. Módulo de trazabilidad social	27
	3.2.5. Soporte y gestión del cambio	28

4	Requisitos del proyecto	30
4.1	Resultado del proyecto	30
4.2	Requisitos del proyecto	30
5	Entregables	34
	Entregables relacionados con la Gestión del Proyecto:	34
5.1	Aceptación de Entregables	35
6	Configuración y condiciones de realización del servicio	36
6.1	Organización y Gestión del Proyecto	36
6.2	Planificación y equipo de trabajo	38
7	Incorporación de la perspectiva de género	39
8	Metodología aplicable y entorno tecnológico	40
8.1	Metodología de desarrollo, normativa y guía de estilo	40
8.2	Metodología de pruebas	43
8.3	Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)	44
	Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad	45
8.4	Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones	46
8.5	Entorno Tecnológico	47
9	Confidencialidad	52
10	Proyectos europeos (MRR)	53

1 Datos Generales

Poder Adjudicador

Eusko Jaurilaritzaren Informatika Elkarte - Sociedad Informática del Gobierno Vasco. EJIE S.A

C.P.V.Código de identificación estadística. CPA-2008

72200000

(Reglamento CE 451/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008)

Contacto

Todas las consultas se enviarán al correo electrónico:
contratacionEJIE@ejie.eus

Responsable del contrato

Patxi Ugarte

Perfil de contratante

Acceso a perfil de contratante de EJIE: www.ejie.eus

Procedimiento, tramitación y forma

Abierto SARA

Órgano de contratación

Director General de EJIE S.A.

2 Contexto

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

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

EJIE es el instrumento común de prestación de servicios TIC en el sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

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

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

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

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

Next Generation EU: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia

El 21 de julio de 2020, el Consejo Europeo aprueba el instrumento financiero [Next Generation EU](#), que incluye, como elemento central, un **Mecanismo de Recuperación y Resiliencia** (MRR), cuya finalidad es apoyar la inversión y las reformas en los Estados Miembros para lograr una recuperación sostenible y resiliente, al tiempo que se promueven las prioridades ecológicas y digitales de la UE.

De conformidad con el artículo 18, apartado 1, del Reglamento (UE) 2021/241, del Parlamento Europeo] y del Consejo, de 12 de febrero de 2021], el [30 de abril de 2021](#) España presentó su [Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia](#) (PRTR) a la Comisión Europea quien lo aprueba el 16 de junio de 2021: [Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España](#).

El PRTR permitirá que España pueda acceder hasta 140.000 millones de euros en créditos y transferencias en el periodo 2021-2026 y se estructura en **cuatro ejes transversales** que permiten articular los programas de inversiones y reformas del Plan:

- La transición ecológica
- La transformación digital
- La cohesión social y territorial
- La igualdad de género

Los **4 ejes transversales** del plan se vertebran en **10 políticas palanca**, dentro de las cuales se recogen **30 componentes** que incluyen **212 medidas**: **110 inversiones** y **102 reformas**.

Tal y como recoge el Modelo de Gobernanza establecido en el propio PRTR, una parte importante de las inversiones van a ser gestionadas por las Comunidades Autónomas en virtud de las competencias que les otorga la legislación vigente. En particular, el País Vasco, de conformidad con su Estatuto de Autonomía, lidera la realización de ciertas actuaciones financiables contempladas en el PRTR.

Y dentro de este ámbito, el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico (anteriormente Igualdad, Justicia y Políticas Sociales) del Gobierno Vasco lidera el **proyecto 2 MRR - “Historia social electrónica y apoyo a la digitalización de los servicios sociales municipales”**, subproyecto del objetivo 325 de la CAE “Ejecución de proyectos para la transformación tecnológica de los servicios sociales y para la modernización de las infraestructuras y los servicios asociados a la protección residencial y las familias de acogida”.

El proyecto se desarrolla en diálogo con las tres Diputaciones Forales y los Ayuntamientos como instituciones que junto con el Gobierno Vasco configuran el Sistema Vasco de Servicios Sociales, compitiendo a Gobierno Vasco la función de coordinación del sistema, así como, entre otras, las funciones de desarrollo normativo y planificación, en el ejercicio de sus funciones de coordinación.

El Sistema Vasco de Información de Servicios Sociales, SVISS, se constituye como un componente fundamental de la protección social y una herramienta imprescindible para responder a la transición sociodemográfica y al desafío del envejecimiento. Respuesta que requiere el análisis de tendencias (sociodemográficas, de uso, demanda y necesidad de servicios y prestaciones...), a fin de diseñar escenarios viables, así como la gestión de políticas de transición basadas en la evidencia desde la colaboración (innovación social), impulsando las funciones de planificación y evaluación en base a datos.

El Título VI de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales contempla la existencia de dicho sistema y lo enmarca con el fin de:

- Garantizar un conocimiento actualizado de las principales magnitudes del Sistema Vasco de Servicios Sociales (SVSS) y del conjunto de los servicios sociales de la CAE.
- Facilitar el seguimiento de los niveles de servicio y prestación integrados en el SVSS, según lo previsto en la Cartera de Prestaciones y Servicios, y su adecuación a los

requisitos establecidos por la ordenación general del SVSS sobre la planificación y programación de los servicios sociales.

El II Plan estratégico de servicios sociales de la CAPV 2023-2026 señala el SVISS como uno de sus proyectos tractores, Proyecto tractor IX. Desarrollo del Sistema Vasco de Información sobre Servicios Sociales (SVISS):

- Se pretende impulsar un sistema diseñado con el concurso de los tres niveles de las administraciones públicas vascas que integran el SVSS, que responda a necesidades comunes e integre la información generada en los sistemas ya existentes en cada Territorio Histórico acorde con dichas necesidades.
- El SVISS debe posibilitar el ejercicio de las funciones y procesos de tratamiento de la información vinculados a las competencias del Gobierno Vasco que establece el artículo 40 de la Ley de Servicios Sociales, asegurando la disponibilidad de datos que permitan realizar, entre otras, funciones de seguimiento y evaluación del despliegue del SVSS. Prospección y planificación. Estadística de Servicios y Acción Social (ESSEC) y Estadística de Gasto Público en Servicios Sociales conectada con el SVISS, la evaluación del II PESS y la planificación del tercero. Hablamos de herramienta de monitorización y seguimiento que ayuden para el despliegue del PESS.

Sin embargo, los trabajos llevados a cabo con anterioridad y en el marco de definición y análisis de dicho sistema han llevado a priorizar un doble enfoque de oportunidad, según las iniciativas recogidas por todos los agentes involucrados en el SVISS (Nivel autonómico, foral y municipal):

- Por un lado, se percibe como un sistema de explotación analítica de repositorios de datos que persigue ayudar en el diseño de políticas basadas en la evidencia y definir servicios y prestaciones en base a datos, y que garantice un conocimiento actualizado de las principales magnitudes del SVSS.
- Por otro lado, la dispersión administrativa y de plataformas de sistemas de información en la distribución de competencias y responsabilidades en el mapa interadministrativo en Euskadi, conlleva una gran dificultad para compartir datos asistenciales que permitan una correcta administración de los datos de la ciudadanía cuando intervengan diferentes administraciones en la prestación de la actividad social. En este sentido, configurar una trazabilidad social de los datos de las y los ciudadanos a través del SVISS se convierte en una oportunidad irrenunciable en un contexto de colaboración interadministrativa y de necesidad imperiosa.

Sin pretender abarcar conceptos como la historia social o la carpeta única social, la necesidad de una primera aproximación de datos a compartir entre distintas administraciones y con el objetivo único de mejorar las posibilidades reales de prestación de servicio en casos de atención compartida entre distintas administraciones, se convierte también en objetivo sustancial del presente proyecto, como parte del SVISS.

La trazabilidad social persigue evolucionar desde la colaboración interinstitucional, atendiendo a las oportunidades y retos actuales, el objetivo del DECRETO 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

3 Objeto del contrato

3.1 Objeto y alcance del servicio

El objeto de este contrato lo constituye la contratación de los servicios necesarios para la construcción y puesta en marcha del Sistema Vasco de Información de Servicios Sociales (SVISS), incluyendo:

- El análisis, diseño, construcción, pruebas e implantación de los módulos componentes del sistema.
- La elaboración y entrega de la documentación funcional, técnica, y de operación que sea necesaria.
- La elaboración y entrega de los elementos de código fuente, scripts de creación de esquemas de base de datos, contenidos estáticos, configuraciones, etc.
- El diseño de los procedimientos ETL (extracción, tratamiento y carga) para la ingesta de datos desde los sistemas de servicios sociales de las diputaciones forales y principales ayuntamientos.
- El soporte para colaborar con las administraciones cedentes de datos y usuarias del sistema en la construcción e implantación de los procedimientos ETLs.
- La gestión del cambio necesaria para la correcta implantación del sistema.

En el plano temporal los servicios objeto de contratación cubrirán el periodo comprendido entre el momento de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2026.

Las ofertas que se presenten deberán describir, con todo detalle, además del cronograma del proyecto los recursos (cantidad, horas y porcentaje de dedicación) ofertados. Asimismo, la oferta técnica deberá incluir una descripción detallada, para cada recurso ofertado, de su rol categoría profesional, formación y experiencia aplicada en proyectos de similar naturaleza, tal y como se especifica en los distintos apartados del pliego de condiciones particulares (solvencia, criterios de adjudicación).

El SVISS será una herramienta para ofrecer y tratar la información con el fin de ayudar a la coordinación y colaboración entre agentes del Sistema Vasco de Servicios Sociales (SVSS), para:

- Garantizar un conocimiento actualizado de las principales magnitudes del SVSS, así como de los servicios del Decreto de Cartera, y otros prestados por los entes locales.
- Cumplir con el marco normativo vigente relativo a la prestación de servicios sociales y protección de la información de las personas usuarias.

- Homogeneizar / sistematizar la nomenclatura y términos utilizados en el SVISS, de cara a que sean fácilmente identificables y compartibles por todas las entidades.
- Mejorar el flujo de información actual tanto dentro entre los propios agentes del SVSS como con otras entidades que requieran de información, así como con la propia ciudadanía (en clave de orientación e información).
- Desarrollar sobre una plataforma web y configurar el sistema mediante la articulación de los sistemas existentes, compartiendo datos entre niveles.
- Contribuir a la promoción del SVSS a través de una continua difusión a la población de sus posibilidades de información y orientación.
- Aportar la visión de trazabilidad social necesaria para ayudar, en la situación actual, a la prestación asistencial de los servicios sociales.

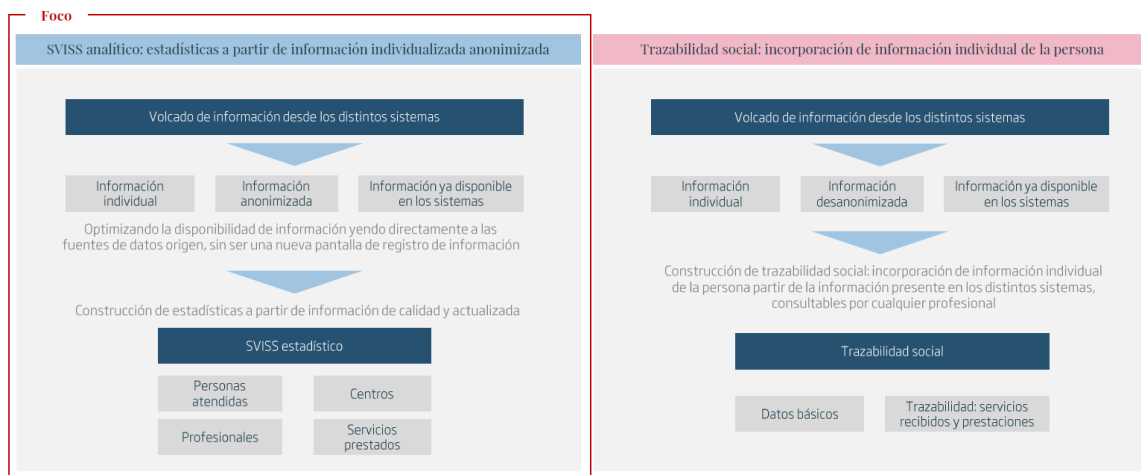
El SVISS se construirá sobre las infraestructuras tecnológicas del Gobierno Vasco, a modo de extranet, y será accesible por cuantas entidades públicas conforman el SVSS. La integración y uso de las funcionalidades del SVISS será incremental, al igual que su despliegue y la ingesta de datos de dichas entidades intervinientes.

La interpretación jurídica para el cumplimiento del marco normativo relativo a la prestación de servicios sociales y a la protección de los datos vendrá determinada por recursos ajenos a los que se contrata en el presente proceso. El adjudicatario recibirá instrucciones precisas, por parte de la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco para el cumplimiento de sus obligaciones.

3.2 Descripción del servicio

Corresponde a la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico (anteriormente Igualdad, Justicia y Políticas Sociales) del Gobierno Vasco el liderazgo del proyecto SVISS, desde su diseño, hasta su puesta en marcha y su promoción y evolución futura.

El SVISS se plantea como un sistema de doble enfoque:



Por un lado, un espacio analítico (entorno de *business intelligence*) basado en repositorios de información individual anonimizada. Por otro lado, como un sistema que incluye la información de trazabilidad social del universo de personas que acceden, de alguna manera, a los servicios del SVSS.

Los servicios incluidos en el presente proceso de contratación, necesarios SVISS se compone de los siguientes componentes:

3.2.1. Análisis, diseño y soporte a la construcción ETLs

El primer paso para la construcción del SVISS será establecer un modelo de homogeneización terminológica para asegurar la comprensión de los datos por parte de todas las entidades de forma análoga, así como la explotación de datos coherentes, es decir, con los mismos criterios de extracción y comprensión. Previa formalización de un grupo de trabajo efectivo, por parte del servicio de servicios sociales del Gobierno Vasco, el adjudicatario asumirá las tareas necesarias para culminar la definición necesaria conducente a implantar los procedimientos de carga de datos para el SVISS, tanto en su modalidad analítica como de trazabilidad social.

Análisis de requisitos:

Con la documentación obtenida en las fases previas, y con las reuniones de trabajo necesarias con personal de las entidades usuarias (cedentes de datos) el adjudicatario procederá a la identificación de la lista de datos susceptibles de captura para cada uno de los repositorios definidos (términos), así como la lista de ítems que requieran de una homogeneización semántica (pertenencia a familia, unidad familiar, unidad convivencial, lista de espera, representación, etc.).

Modelado semántico:

El grupo de trabajo representará a un conjunto limitado de entidades (dos o tres). En una primera fase, en el grupo de trabajo se procederá a una propuesta general de

homogeneización semántica y a la definición concreta de los ítems o términos, atributos y características de los datos de cada repositorio, creando una primera versión del glosario de términos o mapa de datos.



Implementación:

Una vez aprobado el documento preliminar de “contexto semántico” y con la definición de cada repositorio, se procederá a la definición de los procedimientos ETL para las entidades integrantes del grupo de trabajo.

Para cada entidad se establecerá su definición particular de ETL,s desde el conjunto de sistemas de información que la entidad use. Para ello, el adjudicatario dispondrá de un equipo que, con personal informático o asimilado de dicha entidad, analizará y definirá los procesos ETL,s para cada plataforma o sistema de información (se puede dar el caso de entidades que usen hasta tres plataformas diferentes, según la información de que se trate: Gizarte, plataforma habilitada por la diputación -Ardatz, Giza.net o ayudas-IFBS- y plataforma propia del ente).

En la definición detallada y posterior implementación de los procedimientos ERL se tendrá en cuenta la necesaria *anonimización* de los datos estadísticos, a excepción de los datos necesarios para la trazabilidad social.

Posteriormente se procederá a la extensión de dichas tareas para otras entidades.

Mantenimiento:

Durante la extensión de las tareas al resto de entidades surgirán discrepancias en las definiciones semánticas realizadas, por lo que será necesario actualizar dicha homogeneización y actualizar los procesos ETL,s definidos según su estado (sólo definidos, en construcción o implantados).

Es no solo posible, sino que probable que la construcción del esquema de datos adquiera desde su inicio un componente de construcción territorial, puesto que la asimetría de la peculiaridad de cada territorio histórico permite plantear estrategias diferentes de coordinación del SVSS en cada uno de ellos.

Durante la extensión de las tareas de análisis y diseño de los ETL,s surgirán cuestiones de enriquecimiento del diseño funcional de los módulos componentes del SVISS.

Este es el motivo por el que la cadencia temporal propuesta se inicia con estas labores (análisis y diseño de la construcción de los ETL,s), postergando la finalización de los diseños funcionales de los módulos, al menos, hasta tener un nivel de detalle suficiente en la construcción territorial de al menos uno de los territorios de forma completa.

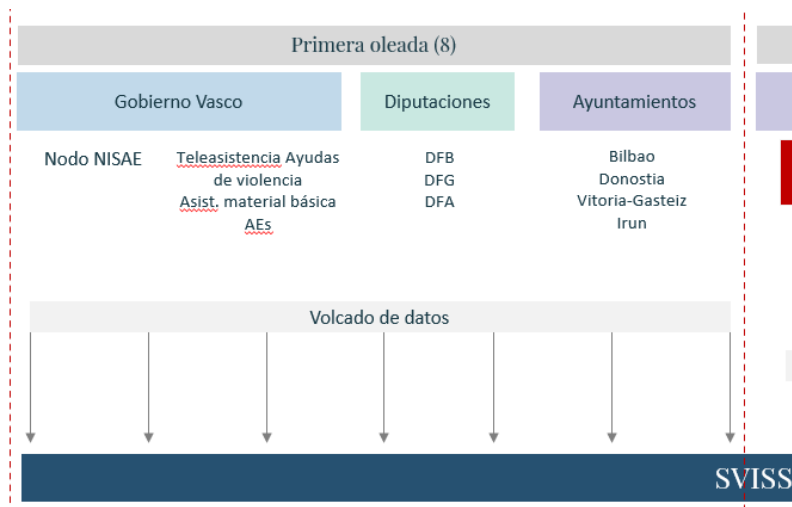
De forma preliminar, los repositorios contemplados son:

Poblacional	Servicios y Prestaciones	Social
Información personal - Nº identificación de usuario - Municipio - Dirección - Fecha nacimiento - Género - Unidad familiar	Servicios y prestaciones de Cartera - Prestaciones económicas - Servicios de atención primaria - Servicios de atención secundaria - Teleasistencia - Servicios de atención especializada - Resto de prestaciones y ayudas	Vulnerabilidad - Situación de vulnerabilidad - Informe / Diagnóstico - Motivos - Certificados asociados - Indicadores de riesgo social
Representación - Representante legal o tutor - Relación - Forma de representación - Duración	Financiación - Fuentes de financiación - Financiación por nivel geográfico - Por servicio: central, prestaciones sociales, por tipo de centro - Gasto en prestaciones sociales	Intervenciones y valoraciones - Registro de intervenciones y actuaciones por servicio - Informes de evolución
Entorno socio-familiar - Unidad familiar habitual - Tipo Unidad familiar - Datos de contacto básicos - Relación con unidad familiar - Histórico	Centros, plazas, listas de espera - Centros y ubicación - Plazas por centro y tipo - Plazas por financiación - Tipologías de plaza - Lista de espera	Protección - Órdenes de protección - Situaciones de violencia - Menores en situación de protección - Tutela y representación
Entorno convivencial - Vivienda habitual - Personas convivientes		
Profesionales relacionados Profesional de referencia		
Otra información - Situación legal - etc.		

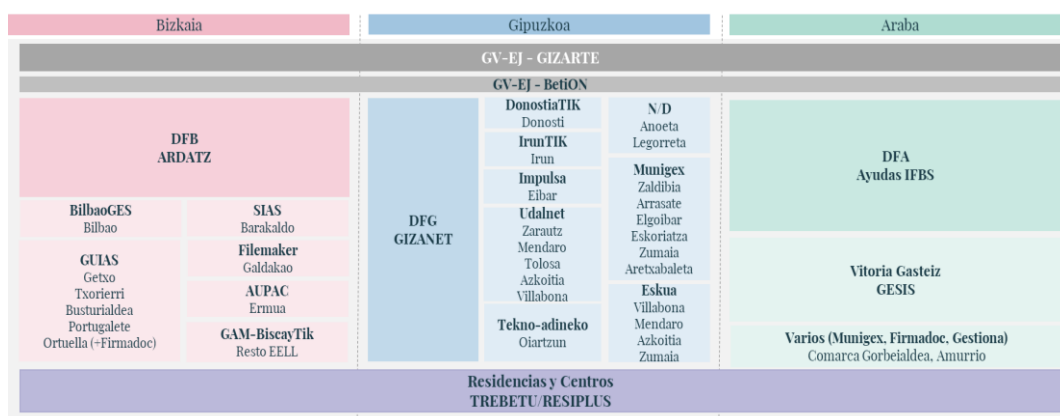
No obstante, será en la propia fase de análisis donde se deberá establecer el alcance real de los datos a tratar, así como de los sistemas y estructuras de información de los cuales obtener dichos datos hasta su captura e ingesta en el SVISS.

En este sentido, el adjudicatario deberá llevar a cabo cuantas tareas de análisis, investigación, toma de requisitos, etc. sean necesarias, teniendo en consideración, asimismo, otros sistemas externos a los de los propios cedentes de datos, como es el caso de los servicios expuestos en las infraestructuras de interoperabilidad habilitados, al menos NISAE y Nodo Bizkaia, así como sus interrelaciones con la infraestructura de interoperabilidad estatal (DEHú).

En el alcance del presente proceso de contratación se deberá asegurar, al menos, la implementación de procesos de extracción, tratamiento y carga efectivos para los siguientes entornos de sistemas de información:



Para lo cual, el análisis deberá considerar el siguiente mapa de sistemas, además de otros procesos externos como los servicios ya mencionados a través de las plataformas de interoperabilidad:



En la medida que se vaya construyendo el SVISS, se deberá prestar atención a la evolución de los sistemas de información del complejo modelo de entidades que conforman el SVSS. En este sentido, especial relevancia tendrán las estrategias que se puedan llevar a cabo tanto por Gobierno Vasco (Gizarte, ficha social), como las diputaciones forales:

- Bizkaia: La posible extensión del módulo de servicios sociales de BiscayTIK puede simplificar la incorporación de información de los ayuntamientos del territorio.
- Gipuzkoa: La Diputación ha aprobado y está desplegando una estrategia concreta para abordar aspectos sociales y sociosanitarios en el conjunto del territorio, que, en la medida de su despliegue, facilitarán la construcción de una estructura de datos territorial que aporte, en bloque, la necesaria visión del SVISS.
- Araba: El IFBS se encuentra en proceso de migración del sistema de información que pone a disposición de los ayuntamientos del territorio.

Detalle preliminar de datos:

Repositorio	Bloque de información	Detalle de información
Poblacional	Información personal	Nº identificación de usuario/a
		Municipio
		Dirección
		Contacto
		Edad / Fecha nacimiento
		Sexo
	Formación (reglada y no reglada) y nivel de estudios	Formación básica
		Primaria
		Secundaria
		Estudios superiores
		Estudios universitarios
		Cursos
		Certificados
		Idiomas
		Otra formación
	Información laboral y sus principales competencias	Empleabilidad
		Ocupaciones: actual e histórico
		Competencias
		Certificados de profesionalidad
		Lugar de trabajo
	Entorno convivencial	Tipo de vivienda habitual
		Personas convivientes
	Representación	Representante legal o tutor
		Relación
		Forma de representación
	Entorno socio - familiar	Unidad familiar habitual
		Tipo Unidad familiar
		Datos de contacto básicos
		Relación con la unidad familiar
		Histórico
	Profesionales relacionados	Profesional de referencia

		Nº de profesionales
	Otra información	Cualquier otra información que pudiera ser de interés para los profesionales: situación legal, extranjería, etc.

Repositorio	Bloque de información	Detalle de información
Servicios y prestaciones	Datos de salud	Enfermedades
		Lesiones
		Otros expedientes o diagnósticos
	Servicios y prestaciones de Cartera	Expedientes
		Prestaciones económicas
		Servicios
		Ayuda a domicilio
		Intervenciones socioeducativas y psicosociales
		Apoyo a personas cuidadoras
		Promoción de participación e inclusión social
		Atención diurna y nocturna y alojamiento
	Centros, plazas, listas de espera	Nº centros y ubicación
		Plazas por centro y tipo
		Saturación
		Nº profesionales adjuntos
		Plazas por financiación
		Tipologías de plaza
		Tasa de cobertura por centro y servicio
		Lista de espera
	Financiación	Fuentes de financiación
		Financiación por nivel geográfico
		Por servicio: central, prestaciones sociales, por tipo de centro
		Gasto en prestaciones sociales

Repositorio	Bloque de información	Detalle de información
Social	Intervenciones y valoraciones	Registro de intervenciones y actuaciones por servicio
		Informes de evolución
	Vulnerabilidad	Situación de vulnerabilidad
		Informe / diagnóstico
		Motivos
		Certificados asociados
		Otros indicadores de riesgo social
	Protección	Órdenes de protección
		Situaciones de violencia (tipo)
		Menores en situación de protección

3.2.2. Módulo de información estadística

Para acometer los trabajos incluidos en el presente proceso de contratación, el adjudicatario deberá acometer el análisis, diseño detallado, definición de la arquitectura tecnológica, técnicas de cifrado, implantación de los entornos tecnológicos que complementan dicha arquitectura, construcción e implantación de los componentes software necesarios y todos aquellos elementos de gestión del cambio acordes con la implantación, puesta en marcha y extensión y evolución del SVISS en su conjunto.

Tanto las funcionalidades del SVISS, como los ejes de selección / navegación (para la minería de datos), deberán definirse, de forma conjunta con los usuarios de los grupos de trabajo definidos en cada entorno de trabajo y según las necesidades de cada grupo de entidades:

- Entes locales, diferenciando aquellos que disponen una complejidad por disponer de varios centros sociales y/o un grupo importante de profesionales asistenciales, de los ayuntamientos pequeños con servicios propios y de los que dependen de los servicios de su mancomunidad / cuadrilla o de otros.
- Diputaciones y/o institutos forales, diferenciando entre personal de perfil administrativo y/o de control económico y/o prestacional y personal de apoyo o gestión asistencial.
- Gobierno Vasco.

Asimismo, todas las funcionalidades de selección de datos deberán considerar los ejes de selección apropiados para el contexto de navegación de datos en el que se encuentre, es

decir, en cada universo de datos, y considerando en todo momento, y siempre que proceda los criterios:

- **Territorial:** delimitación por municipio, mancomunidad, cuadrilla, territorio histórico o para el conjunto de la CAE.
- **Edad:** Rango de edad en los datos referidos a personas y siempre que los datos lo permitan.
- **Sexo / género.**

Y permitiendo la explotación de la **evolución temporal** de los indicadores, siempre que los datos así lo permitan (según definición de los ETRLs).

En cualquier caso, y de forma preliminar, se establece la necesidad de poder **filtrar** los datos para su explotación, por al menos el **80%** de los campos contenidos en las estructuras de datos.

El sistema consistirá en un espacio web (extranet), accesible desde los sistemas propios de cada persona, según su contexto profesional, y en el que se le presentarán sus opciones según su perfil, entidad y rol profesional.

El sistema recogerá, en todo caso, la elaboración automática de las actuales estadísticas que se elaboran en el contexto de los servicios sociales en el marco de actuación de la comunidad autónoma de Euskadi:

- Estadística de Servicios y Acción Social (ESSEC) y Estadística de Gasto Público en Servicios Sociales.
- Eustat.
- Emakunde.

Desde el punto de vista tecnológico, si bien se admite que buena parte de las funcionalidades se implementen a través de herramientas ligadas al concepto Business Intelligence (capa de visualización de datos, procesos ETL para la ingesta de datos,

navegación – minería de datos, etc.), los oferentes deberán especificar en sus propuestas los componentes ofertados sobre **desarrollo a medida**, que como mínimo, serán:

- Página principal,
- Ventanas de contexto, en las que se dispondrá de los rangos de datos “contenidos” en el sistema por ámbito temporal y geográfico, para cada repositorio y/o módulo de consulta de datos.
- Ventanas de informes y estadísticas predeterminados, preconfiguradas según entidad, perfil y rol que accede al sistema.
- Ventanas de selección de contexto de datos:
 - Selección, si procede, de rango temporal de datos para la elaboración estadística posterior,
 - Ídem, rango geográfico (CAE, TH, municipio o conjunto de municipios, mancomunidades, cuadrillas),
 - Etc.
- Guía de usuario on-line y ayudas contextuales y de proceso.

Especial relevancia en la construcción de este módulo tendrá la garantía del *secreto estadístico*, es decir, en la obtención de datos estadísticos, en cualquier preselección que se realice por cualquier usuario del sistema, antes de mostrar el resultado se garantizará que no sea posible identificar a ninguna persona concreta en la casuística analizada, para lo cual se establecerán reglas por ámbito de selección, que restrinjan la presentación de resultados:

- Mínimo de ocurrencias para estadísticas de ámbito geográfico reducido, edad, ...
- Mínimo de casos de servicio / prestación por colectivo preseleccionado
- ...

La definición y consenso de estas reglas, será objeto de prestación por el adjudicatario en la fase de análisis o diseño detallado del módulo, y como tal deberá figurar en la metodología propuesta.

3.2.2.1.1. Estadísticas generales

Constituye un *datalake* con información e indicadores según los siguientes aspectos o propuestas de información (al menos, se incluirán los siguientes tipos de estadísticas):

- Ciudadanía usuaria:
 - Segmentación de personas usuarias por sexo, edad, territorio

- Segmentación de ciudadanía por tipo de unidad familiar
 - Segmentación de ciudadanía por tipo de unidad convivencial
 - Segmentación de ciudadanía por tipo de representación
- Prestaciones y servicios prestados
 - N° de servicios prestados (sobre la cartera) por TTHH, comarca y municipio
 - N° de personas atendidas por tipo de servicio prestado
 - N° de personas atendidas por TTHH, comarca y municipio
 - Cobertura de los servicios prestados: n° de profesionales prestadores de servicios sociales por tipo de servicio
- Centros y registros forales de servicios sociales
 - Centros residenciales en servicios sociales por tipo de centro* y sector de atención (estructura, personas mayores, discapacidad, jóvenes, mujeres, familia, exclusión):
 - % de ocupación (Personas usuarias/plazas)
 - Gasto corriente/persona usuaria
 - Cuota anual media / persona usuaria
 - Personal ocupado / personas usuarias
 - Retribución media / trabajador/a
 - Centros no residenciales en servicios sociales por tipo de centro* y sector de atención (estructura, personas mayores, discapacidad, jóvenes, mujeres, familia, exclusión):
 - % de ocupación (Personas usuarias/plazas)
 - Gasto corriente/persona usuaria
 - Cuota anual media / persona usuaria
 - Personal ocupado / personas usuarias
 - Retribución media / trabajador/a
- Plazas
 - Plazas residenciales en servicios sociales por tipo de centro/servicio (absoluto y %)
 - Plazas no residenciales en servicios sociales por tipo de centro/servicio (absoluto y %)
 - Plazas residenciales en servicios sociales (públicas, concertadas, privadas) por tipo de centro/servicio (absoluto y %)
 - Plazas no residenciales en servicios sociales (públicas, concertadas, privadas) por tipo de centro/servicio (absoluto y %)
 - Lista de espera por tipo de centro
 - Lista de espera por servicio
 - Lista de espera por TTHH
 - Lista de espera por sector de atención
- Profesionales
 - Indicadores de personal en el núcleo central de los servicios sociales, por tipología (propio, subcontratado): total y EDP

- Indicadores de personal en servicios sociales, por tipología (propio, subcontratado) y sector de atención (estructura, personas mayores, discapacidad, jóvenes, mujeres, familia, exclusión): total y EDP
 - Indicadores de personal en servicios sociales, por tipo de centro* y sector de atención (estructura, personas mayores, discapacidad, jóvenes, mujeres, familia, exclusión): total y EDP
 - Indicadores de personal en servicios sociales, por tipo de trabajador/ (admin, social, educación, auxiliar, otros) y sector de atención (estructura, personas mayores, discapacidad, jóvenes, mujeres, familia, exclusión): total y EDP
 - Indicadores de personal en servicios sociales, por TTHH y sector de atención (estructura, personas mayores, discapacidad, jóvenes, mujeres, familia, exclusión): total y EDP
- Indicadores:
 - **DE ATENCIÓN**
 - Nº de casos gestionados por:
 - Servicio prestado
 - Profesional
 - Unidad geográfica: TTHH, comarca, municipio
 - Tiempo medio respuesta en los casos gestionados por:
 - Servicio prestado
 - Unidad geográfica: TTHH, comarca, municipio
 - Resultado del servicio prestado:
 - Satisfacción de personas usuarias
 - Tasa de éxito en la resolución de caso: caso gestionado con resultado final esperado por la persona usuaria
 - **DE CENTROS Y PROFESIONALES**
 - Nº de profesionales por centro
 - Por tipología
 - Por régimen de contratación
 - Nº de centros por servicio
 - **DE RECURSOS**
 - Nº de camas y alojamientos
 - Por nivel geográfico
 - Por Centro
 - Por servicio
 - Nº de casos de personas atendidas sin recursos específicos asignados
 - **OTROS**
 - Gestión de recursos: Seguimiento de los recursos disponibles para la prestación de servicios sociales, como personal, fondos, equipos, instalaciones etc.

- Análisis de Necesidades: Análisis de las necesidades de la comunidad atendida, identificando tendencias, patrones y áreas de atención prioritaria
- Informes y Análisis Avanzados: Informes y análisis avanzado de datos para identificar áreas de mejora, evaluar el impacto de los servicios y tomar decisiones
- Centros profesionales y recursos:
 - **'FICHA' DE CENTRO**
 - Ubicación: territorio histórico, comarca, municipio
 - Tipología del Centro
 - Nº de profesionales adjuntos
 - Servicios prestados, incluyendo histórico y evolución
 - Nº de personas usuarias atendidas: actual e histórico
 - Nº de casos gestionados: actual e histórico
 - Mínima estructura de gastos e ingresos del Centro
 - Nº de plazas: actual e histórico
 - Tasa de ocupación (%)
 - Recursos:
 - Habitaciones y camas
 - Material sanitario
 - Material técnico – tecnológico
 - Material de soporte
 - **FICHA DE PROFESIONAL**
 - Nombre
 - Edad
 - Sexo
 - Experiencia
 - Régimen de contratación: propio, subcontratado
 - Nº de casos gestionados
 - Nº de personas atendidas
 - Tipología:
 - Trabajador social
 - Educador/a
 - Psicólogo/a
 - Administrador/a
 - Auxiliar
 - Otros

3.2.2.1.2. Información de servicios

Al menos de deberán incluir las siguientes informaciones:

Servicios para el análisis, diseño, construcción, implantación, soporte técnico y gestión del cambio del Sistema Vasco de Información de Servicios Sociales – SVISS. Documento de especificaciones Técnicas.

Página 22 de 52

INFORMACIÓN, VALORACIÓN, DIAGNÓSTICO Y ORIENTACIÓN

- Nº de valoraciones iniciales realizadas
- Nº de PAPS llevados a cabo
- Nº diagnósticos sociales iniciales

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

- Nº SADs

INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y PSICOSOCIAL

- Nº de personas atendidas
- % de intervenciones por colectivo: riesgo exclusión, riesgo dependencia, menores en desprotección etc.

TELEASISTENCIA

- Nº de personas usuarias del servicio
- Nº de intervenciones realizadas a través del servicio

APOYO A PERSONAS CUIDADORAS

- Nº de personas cuidadoras a las que se ha prestado el servicio

PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN Y LA INCLUSIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- Nº de programas de voluntariado social
- Nº de personas usuarias participantes
- Nº de entidades del 3º sector participantes

ATENCIÓN DIURNA

- Nº de intervenciones realizadas a personas mayores usuarias del servicio
- Nº de intervenciones realizadas a personas en situación de exclusión usuarias del servicio
- Nº de valoraciones de seguimiento llevadas a cabo
- Acompañamiento social y transporte adaptado

ACOGIDA NOCTURNA

- Nº de pernoctas
- Nº de valoraciones iniciales y de seguimiento llevadas a cabo
- Nº de servicios de manutención

ALOJAMIENTO

- Nº de pisos de acogida: para la atención de situaciones de urgencia social o para mujeres víctimas de violencia doméstica
- Nº de Viviendas tuteladas para personas en riesgo de exclusión
- Nº de alojamientos para personas mayores: apartamentos tutelados y viviendas comunitarias

VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA DEPENDENCIA, LA DISCAPACIDAD, LA EXCLUSIÓN Y LA DESPROTECCIÓN

- Nº de valoraciones realizadas por situación: dependencia, discapacidad, desprotección y exclusión
- Nº de diagnósticos sociales realizados por situación: dependencia, discapacidad, desprotección y exclusión

SERVICIOS O CENTROS DE DÍA

- Nº Servicios o centro de día para personas mayores en situación de dependencia
- Nº de Servicios o centros de día para personas con discapacidad o para personas con enfermedad mental crónica
- Nº de intervenciones socioeducativas y psicosociales llevadas a cabo
- Nº de Servicios o centros ocupacionales
- Nº de Servicios o centros de día para atender necesidades de inclusión social
- **CENTROS DE ACOGIDA NOCTURNA**
- *Nº de Centros de noche para atender necesidades derivadas de limitaciones en la autonomía*
- *Nº de centros de acogida nocturna para atender necesidades de inclusión social*

CENTROS RESIDENCIALES POR TIPOLOGÍA

- Nº de Centros residenciales para personas mayores: total, personas usuarias, profesionales adjuntos
- Nº de Centros residenciales para personas con discapacidad: total, personas usuarias, profesionales adjuntos
- Nº de Centros residenciales para personas con enfermedad mental: total, personas usuarias, profesionales adjuntos
- Nº de Centros residenciales para personas menores de edad: total, personas usuarias, profesionales adjuntos
- Nº de Centros residenciales para personas en situación de exclusión y marginación: total, personas usuarias, profesionales adjuntos
 - personas con una situación cronificada
 - viviendas con apoyos para la inclusión social
 - residenciales para la inclusión social
- Nº de Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico y otros servicios residenciales para mujeres: total, personas usuarias, profesionales adjuntos

RESPIRO

- Nº de estancias temporales en servicios de atención secundaria por tipo (centros residenciales, servicios o centros de día y centros de noche) y de persona atendida (personas dependientes, con discapacidad, o con enfermedad mental)

COORDINACIÓN A URGENCIAS SOCIALES

- Nº de desplazamientos realizados relacionados con el servicio
- Nº de acompañamientos por tipología: centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales, otras instancias etc.
- Nº de derivaciones de la atención de casos del servicio en cuestión

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

- Nº de personas receptoras del servicio de apoyo a la vida independiente
- Nº de personas receptoras de ayudas técnicas (productos de apoyo) y adaptación del medio físico
- Nº de personas receptoras del servicio de tutela para personas adultas incapacitadas
- Nº de personas usuarias de transporte adaptado
- Nº de personas receptoras de servicios de intervención socioeducativa y/o psicosocial con familia
- Nº de personas receptoras de intervenciones sociales en atención temprana

- Nº de personas usuarias de atención sociojurídica y psicosocial por tipología: situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres, personas menores de edad, personas mayores y personas con discapacidad

PRESTACIONES ECONÓMICAS

- Prestación Económica de Asistencia Personal – PEAP
 - Nº de personas usuarias receptoras y características: edad, situación, etc.
 - Importe total y promedio de la cuantía otorgada en las PEAP
 - % de solicitudes de PEAP a los que se otorga la prestación
- Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Personas Cuidadoras No Profesionales – PECEF
 - Nº de personas usuarias receptoras y características: edad, situación, etc.
 - Importe total y promedio de la cuantía otorgada en las PECEF
 - % de solicitudes de PECEF a los que se otorga la prestación
- Ayuda económica para la adquisición de productos de apoyo no recuperables
 - Nº de personas usuarias receptoras y características: edad, situación, etc.
 - Importe total y promedio de la cuantía otorgada en las ayudas
 - Ayuda económica para la realización de adaptaciones en la vivienda habitual y en los vehículos particulares
 - Nº de personas usuarias receptoras y características: edad, situación, etc.
 - Importe total y promedio de la cuantía otorgada en las ayudas
 - % de solicitudes de ayudas a los que se otorga la prestación
- Prestación económica de pago único a mujeres víctimas de violencia de género
 - Nº de mujeres usuarias receptoras y características: edad, situación, etc.
 - Importe total y promedio de la cuantía otorgada en las prestaciones
 - % de solicitudes a las que se otorga la prestación
- Prestación Económica Vinculada al Servicio – PEVS
 - Nº de personas usuarias receptoras y características: edad, situación, etc.
 - Importe total y promedio de la cuantía otorgada en las PEVS
 - % de solicitudes a las que se otorga la prestación

OTROS SERVICIOS FUERA DEL DECRETO DE CARTERA

- Nombre del servicio
- Profesionales que lo prestan: nº y tipología
- Destinatarios del servicio: tipología, edad, situación etc.
- Personas usuarias receptoras del servicio en cuestión: actual e histórico
- Tipología del servicio: prestación, ayuda, soporte continuado, servicio puntual
- Seguimiento llevado a cabo sobre el servicio: indicadores de control, informes, análisis etc

3.2.3. Módulo transversal de control y seguimiento

En este apartado, el adjudicatario deberá acometer el análisis, diseño detallado, construcción e implantación de los componentes software necesarios y todos aquellos

elementos de gestión del cambio acordes con la implantación, puesta en marcha y extensión y evolución del módulo desarrollado a medida.

Las funcionalidades para implementar deberán definirse, de forma conjunta con los usuarios de la Dirección de Políticas Sociales. Como mínimo se deberá tener en cuenta:

- Administración de usuarios, roles, perfiles:
 - Gestión de identidades y accesos. Integración con sistemas de gestión de usuarios, si procede.
 - Definición de entidades, roles, perfiles.
 - Alta / baja / modificación de usuarios y permisos.
 - Gestión de eventos de seguridad.
 - Detección de intrusiones.
- Administración y gestión de entidades y de uso:
 - Alta de entidad y de administrador de entidad
 - Roles y responsabilidades
 - Historial de interacciones
 - Seguimiento de interacciones
 - Administración de actividades
- Administración de datos
 - Análisis de entidades, cargas por repositorio y mapas temporales de datos aportados.
 - Selección de universos de datos para su actualización, sustitución y / o borrado por entidad o sistema origen (cargas de actualización de datos, depuraciones, corrección de errores, etc).
 - Exportación de datos estadísticos preseleccionados para su explotación en otros sistemas.
- Auditoría y seguridad.
 - Controles de acceso adecuados.
 - Accesos a datos
 - Control de sesiones de usuario
 - Cambios de configuración
 - Trazabilidad y explotación de accesos por entidad, usuario, rol, perfil, periodo temporal, ...
 - Generación de informes detallados
 - Seguimiento de las actividades de los usuarios en relación con las políticas establecidas

3.2.4. Módulo de trazabilidad social

El presente módulo del SVISS consiste en una herramienta básica para la coordinación y mejora de la prestación social a la ciudadanía, orientada al personal asistencial del SVSS.

El adjudicatario deberá acometer el análisis, diseño detallado, definición de la arquitectura tecnológica, técnicas de cifrado, implantación de los entornos tecnológicos que complementan dicha arquitectura, construcción e implantación de los componentes software necesarios y todos aquellos elementos de gestión del cambio acordes con la implantación, puesta en marcha y extensión del módulo de trazabilidad social, considerando en especial sus características de explotación de datos de carácter personal especialmente sensibles.

Las funcionalidades del módulo a desarrollar y los ejes de selección / navegación (minería de datos), deberán definirse, de forma conjunta con los usuarios de los grupos de trabajo definidos en cada entorno de trabajo y según las necesidades de cada grupo de interés: ayuntamientos pequeños y grandes, diputaciones, gobierno vasco, ...,

El sistema aportará filtros de búsqueda específicos y ágiles, entre los que deberá haber criterios de selección por DNI – NIE – TIS, geográficos - territoriales, por tipo de actuación, rango de edad, sexo, y búsquedas fonéticas por nombre y/o apellidos.

El sistema consistirá en un espacio web (extranet), desarrollado a medida y con todos los requisitos de seguridad correspondientes a sistema que contiene datos personales de carácter especialmente sensibles. Accesible desde los sistemas propios de cada profesional del SVSS, según su contexto profesional (entidad y rol), y en el que se le presentarán, con los niveles de seguridad y encriptado correspondientes, información asistencial sobre personas del SVSS:

TRAZABILIDAD SOCIAL

Datos personales

- **Nombre, apellidos**
- **DNI, NIE, TIS (menores sin DNI)**
- **Domicilio**
- **Teléfono**
- **Representante / Persona responsable**
- **Parentesco**

IDENTIFICACIÓN SOCIOBIOGRÁFICA BÁSICA DE LA PERSONA

- **Fecha de Nacimiento**
- **Municipio de Residencia**
- **Sexo**
- **Nacionalidad**
- **Domicilio, marco físico para la residencia y alojamiento Habitual.**
- **Grupo de Convivencia**
- **Empadronamiento**

INFORMACIÓN DE TRAZABILIDAD SOCIAL DE LA PERSONA (actuaciones del decreto de cartera, prestaciones, ingresos, ..., a consensuar en la fase de análisis)

- **Ficha de cartera**
- **Fecha de actuación (desde - hasta)**
- **Descripción de la actuación**
- **Centro social, municipio y/o mancomunidad o cuadrilla**
- **Profesional responsable o de contacto**
- **Observaciones**

3.2.5. Soporte y gestión del cambio

El SVISS es un sistema que una vez se implante requerirá de una evolución constante puesto que:

- Por un lado, se nutre de un mapa de sistemas complejo y en constante evolución. La propia estrategia de las diputaciones forales en su respectivo territorio debe marcar la evolución del “desparramado” mapa actual de sistemas. En este sentido, una construcción territorial de las estructuras de datos cobrará fuerza, según los entes locales utilicen de forma más concentrada los sistemas forales en su actividad asistencial.
- Por otro, los datos que actualmente pueden captarse para su ingesta y explotación desde el propio SVISS se irán incrementando, no sólo por la acción de los propios servicios sociales (datos incrementales), sino por la calidad y evolución de los sistemas soportes a la actividad.

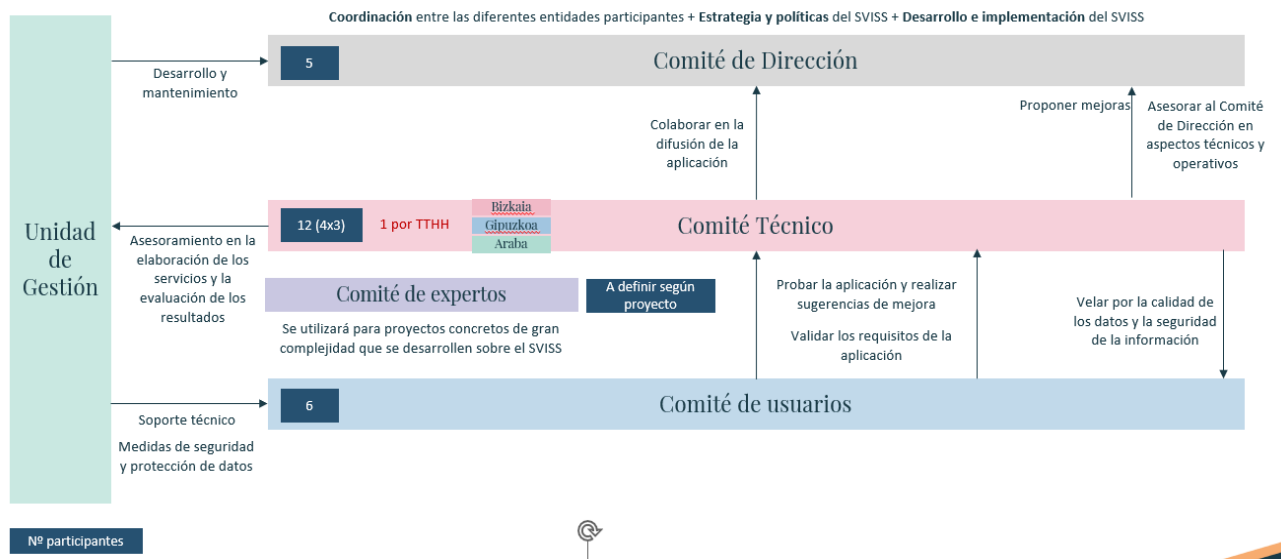
Esta doble evolución requerirá de adaptaciones constantes, tanto en la estructura de datos contenidos en SVISS, como en los procesos ERLs.

Además, la implantación progresiva de SVISS, se solapará inevitablemente con la evolución derivada de estas estrategias y de la realidad de cada entidad, considerando la multitud de entidades afectadas.

En definitiva, en este apartado se definen actuaciones necesarias de soporte al uso del SVISS, y de evolución tanto del propio SVISS, de su universo y estructura de datos, y de los procesos ETLs que alimentan esta estructura.

Para la correcta consideración de las características de análisis y construcción y de la implantación y evolución progresiva en el tiempo, en la consultoría previa realizada se define un marco de gobernanza del SVISS, caracterizado de la siguiente manera:

Órganos de gestión - relación



4 Requisitos del proyecto

4.1 Resultado del proyecto

El estado final deseado se caracteriza por un sistema de información a modo de extranet, implantado y estable en entorno productivo, funcionando en condiciones óptimas en cuanto a funcionalidad y rendimiento, cubriendo la totalidad de las necesidades detectadas y que se detallaran en el apartado 4.2 Requisitos.

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

Asimismo, en el ámbito del presente proyecto se recoge, y por tanto, las ofertas deberán incluir sus propuestas, de soporte a a gestión del cambio. Este soporte incluye desde la confección y actualización de documentación de soporte (manual técnico, manual de usuario, especificaciones de la infraestructura, ...), hasta soporte telefónico a personal de diputaciones, ayuntamientos, etc.

4.2 Requisitos del proyecto

Estratégicos		
El proyecto debe lograr una serie de hitos generales desde un punto de visto estratégico.		
ID	Requerimiento	Descripción detallada
RQ-ETR-001	Reutilización	El proyecto debe fomentar la reutilización de recursos (estándares) de las Administraciones Públicas.
RQ-ETR-002	Marco normativo de definición	La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en su artículo 79 define las características del SVISS cuyo principal objetivo es proporcionar conocimiento actualizado de las principales magnitudes del SVSS.
RQ-ETR-003	Autonomía orgánica de las estructuras institucionales, sus sistemas de información y sus competencias	El proyecto debe respetar la autonomía de los sistemas de información de cada institución cedente de datos y de cada institución usuaria del sistema.
RQ-ETR-004	Normalización de datos	El proyecto debe aplicar criterios de homogeneización y sistematización semántica de los datos.

RQ-ETR-005	Infraestructura centralizada y accesible	La infraestructura tecnológica del proyecto debe ser centralizada, pero resolviendo la diversidad de agentes del SVSS. Además, debe permitir diferenciar entre información pública y un área de trabajo privada accesible mediante medios de identificación reconocidos.
RQ-ETR-006	Ética de las organizaciones	Más allá del estricto cumplimiento de la legalidad, la ética de la organización se soporta en argumentos como la justicia, la solidaridad, la calidad y la confianza. El proyecto debe incorporar el proceso deliberativo para la resolución de conflictos de valores.
RQ-ETR-007	Seguridad y protección de datos	El marco jurídico en materia de protección de datos se encuentra en la normativa de obligado cumplimiento en vigor, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), ambas en vigor desde 2018. A este efecto, especial consideración debe recibir el módulo de trazabilidad social, el cual trata información especialmente sensible.
RQ-ETR-008	Administración electrónica	Según la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dichas Administraciones deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.
RQ-ETR-009	Interoperabilidad	La ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en su Artículo 3, incluye a la interoperabilidad entre los principios de actuación de las Administraciones Públicas. El proyecto debe incorporar la interoperabilidad de forma que las Administraciones se puedan relacionar entre sí a través de medios electrónicos de manera segura y facilitando la prestación conjunta de servicios a la ciudadanía.
RQ-ETR-010	Plan estratégico de servicios sociales de la CAPV	El II Plan estratégico de servicios sociales de la CAPV 2023-2026 señala el SVISS como uno de sus proyectos tractores y debe ser diseñado con el concurso de los tres niveles de las administraciones públicas vascas que integran el Sistema Vasco de Servicios Sociales, respondiendo a necesidades comunes e integre la información generada en los sistemas ya existentes en cada Territorio Histórico.

Zona pública: promoción del SVSS

El SVISS, entre otros medios, deberá posibilitar que el SVSS sea cada vez más conocido y accesible.

ID	Requerimiento	Descripción detallada
----	---------------	-----------------------

RQ-PRO-001	Portada	• Presentación del portal y su objetivo. • Área de noticias, eventos y actividades. • Buscador para guiar el acceso a los recursos.
RQ-PRO-002	Sobre el SVISS y el SVSS	• Conceptos básicos y definiciones. • Normativas y leyes relacionadas. • Beneficios y retos.
RQ-PRO-003	Integración con los portales institucionales	• Acceso al mapa de servicios sociales. • Mapa de la presencia en internet del SVSS.
RQ-PRO-004	Herramientas ciudadanas y omnicanalidad	• Asistente virtual sobre el SVSS. • Visor ciudadano estadístico del despliegue de los servicios del SVSS. • Simulador de casos reales para personas y familias potencialmente destinatarias.
RQ-PRO-005	Open data	• Datos abiertos en formatos reutilizables y bajo licencias de uso abiertas.

Zona privada: Nodo de interoperabilidad

Es el nodo encargado de articular e implementar en la práctica el intercambio de datos, mediante conexión directa entre los sistemas sobre los servicios publicados en el propio Nodo, que sustituye al contacto informal entre profesionales de los servicios sociales. Una solución común que se articula en torno a un modelo de gestión distribuida en el intercambio de datos entre entidades.

ID	Requerimiento	Descripción detallada
RQ-NI-001	Administración del nodo	• El nodo debe implementar un modelo de roles según la función que cada agente juegue en cada caso, con entidades requirentes y entidades cesionarias. El nodo requerirá de un equipo encargado de la organización, administración de autorizaciones y agilidad del nodo. • El nodo debe permitir configurar alertas sobre situaciones específicas de una entidad. • El nodo debe ser capaz de auditar su actividad y aportar información útil a sus administradores.
RQ-NI-002	Gobernanza del dato	• Catalogación de los datos. • Políticas de gobernanza, soberanía del dato y protección de datos personales. • Identidad digital y niveles de seguridad y confianza. • Interoperabilidad y compartición. • Virtualización de los datos. • Capa de servicios para la captación de información normalizada.
RQ-NI-003	Interconexión con otros sistemas	• Interconexión con otros sistemas de información en el ámbito de los servicios sociales de responsabilidad pública, incluido el SAAD, y socio-sanitario. • Interconexión con las historias social y sociosanitaria electrónicas.

Zona privada: seguimiento, evaluación y planificación.		
El sistema debe proporcionar herramientas de analítica avanzada que permita garantizar un conocimiento actualizado de las principales magnitudes de la coordinación funcional y multidisciplinar de la atención social.		
ID	Requerimiento	Descripción detallada
RQ-SEP-001	Captura de datos	- Modelado de datos federados. - Herramientas de ayuda a la captura de datos si procede: formularios preformados de entrada de datos, ¿digitalización de papel y reconocimiento de texto (OCR), ...?
RQ-SEP-002	Seguimiento y evaluación	- Catálogo de indicadores. - Cuadros de mando según roles profesionales. - Visor profesional de la información. - Herramienta de monitorización y seguimiento del despliegue del SVSS: Estadística de Servicios y Acción Social (ESSEC) y Estadística de Gasto Público en Servicios Sociales conectada con el SVISS.
RQ-SEP-003	Planificación y prospección	- Sistema basado en IA generativa de modelos para ayuda a la prospección. - Sistema basado en IA para ayuda a la planificación de los planes estratégicos de servicios sociales.

5 Entregables

Entregables relacionados con la Gestión del Proyecto:

Descripción	Entregables										
Tareas de gestión del proyecto en todas sus fases: • Inicialización: definir el alcance del proyecto • Planificación: plan de gestión del proyecto para conseguir el alcance • Ejecución: llevar a cabo aquello especificado en el alcance • Monitorización y control: verificar y controlar que se está trabajando única y exclusivamente en el ámbito marcado en el alcance, con la calidad requerida y en el coste y tiempo previstos. • Cierre: obtención de las lecciones aprendidas y cierre administrativo	Documentación de Gestión de proyecto: <table> <tr> <td>Inicialización</td><td> ▪ Oferta ▪ Project Charter ▪ Alcance inicial </td></tr> <tr> <td>Planificación</td><td> ▪ Descomposición de tareas (WBS) ▪ Definición de entregables y su verificación (criterios de aceptación) ▪ Planificación temporal ▪ Equipo de trabajo y roles ▪ Plan de comunicación </td></tr> <tr> <td>Ejecución</td><td> ▪ Informes de ejecución de las tareas de la descomposición-WBS ▪ Historial de cambios y aceptación de los mismos ▪ Diario de ejecución: entrega de paquetes de trabajo, implantaciones, etc </td></tr> <tr> <td>Monitorización y control</td><td> ▪ Informes de seguimiento: avance, riesgos, etc </td></tr> <tr> <td>Cierre</td><td> ▪ Lecciones aprendidas ▪ Cierre administrativo del proyecto </td></tr> </table>	Inicialización	▪ Oferta ▪ Project Charter ▪ Alcance inicial	Planificación	▪ Descomposición de tareas (WBS) ▪ Definición de entregables y su verificación (criterios de aceptación) ▪ Planificación temporal ▪ Equipo de trabajo y roles ▪ Plan de comunicación	Ejecución	▪ Informes de ejecución de las tareas de la descomposición-WBS ▪ Historial de cambios y aceptación de los mismos ▪ Diario de ejecución: entrega de paquetes de trabajo, implantaciones, etc	Monitorización y control	▪ Informes de seguimiento: avance, riesgos, etc	Cierre	▪ Lecciones aprendidas ▪ Cierre administrativo del proyecto
Inicialización	▪ Oferta ▪ Project Charter ▪ Alcance inicial										
Planificación	▪ Descomposición de tareas (WBS) ▪ Definición de entregables y su verificación (criterios de aceptación) ▪ Planificación temporal ▪ Equipo de trabajo y roles ▪ Plan de comunicación										
Ejecución	▪ Informes de ejecución de las tareas de la descomposición-WBS ▪ Historial de cambios y aceptación de los mismos ▪ Diario de ejecución: entrega de paquetes de trabajo, implantaciones, etc										
Monitorización y control	▪ Informes de seguimiento: avance, riesgos, etc										
Cierre	▪ Lecciones aprendidas ▪ Cierre administrativo del proyecto										

Entregables relacionados con el producto a obtener en el proyecto:

- Documentación de consultoría de análisis.
- Documentación de análisis funcional, diseño técnico y cualquier otra documentación relacionada con la conceptualización de los productos.
- Productos contruidos, implantados y correctamente funcionando en los entornos de desarrollo, pruebas y producción de EJIE.
- Pruebas unitarias, de integración y funcionales.
- Documentación relacionada con la gestión del cambio:
 - Gestión del cambio técnico: toda la documentación requerida por EJIE para la correcta implantación y explotación de los productos.
 - Gestión del cambio organizativo: manuales de usuario/a, material de formación, etc.

5.1 Aceptación de Entregables

Todos los entregables deberán pasar dos validaciones:

Validación	Objeto	Quién la realiza
Validación técnica	Cumplimiento de los requerimientos y niveles de calidad técnica exigibles	Técnicos/as de EJIE de todas las áreas implicadas
Validación funcional	Cumplimiento de los requerimientos funcionales	- Técnicos/as de las diferentes direcciones del [Gobierno Vasco] responsables de los datos - Técnicos/as de EJIE

NOTAS IMPORTANTES

- Ninguno de los entregables descritos anteriormente se darán por finalizados hasta no tener la validación técnica y funcional.
- En la medida de lo posible, durante la planificación del proyecto **se definirán y documentarán los criterios de aceptación de cada uno de los entregables** que serán utilizados en los **procesos de monitorización y control** del proyecto.

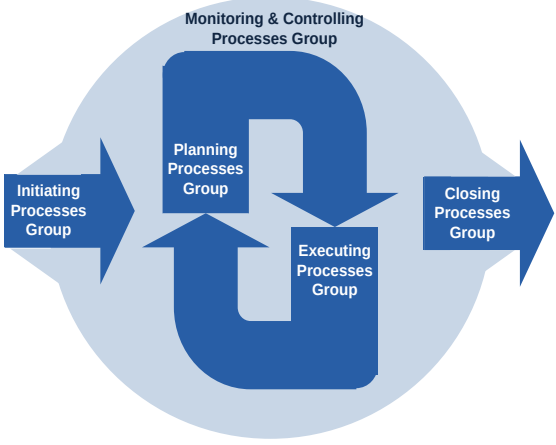
En ocasiones será complicado definir sin ambigüedad por escrito los criterios de validación de entregables puesto que intervienen criterios subjetivos. Será **responsabilidad del adjudicatario del proyecto documentar los criterios** de la forma menos ambigua posible **alcanzando un acuerdo** con los validadores interesados en cada caso.

- En caso de conflicto sobre la aceptación de algún entregable, el responsable del proyecto por parte de EJIE tendrá la capacidad de decidir sobre la aceptación o no del entregable.
- En cualquier caso, el adjudicatario del proyecto en caso de conflicto debería hacer iteraciones para intentar adaptar el entregable a los requerimientos de validación expuestos por los validadores.

6 Configuración y condiciones de realización del servicio

6.1 Organización y Gestión del Proyecto

La gestión del proyecto objeto del presente Documento de Condiciones Técnicas se basará en la **adaptación** al mismo de la metodología y buenas prácticas descritas en el *Project Management Body Of Knowledge* publicado por el *Project Management Institute* y recogidos en la metodología estándar de EJIE: Arinbide y que identifican un ciclo de gestión basado en cinco grupos de procesos:

 La gestión de proyectos es iterativa: el producto se va definiendo cada vez más conforme se va conociendo más acerca del mismo durante la ejecución del proyecto.	Iniciación	Fundación del proyecto: definición de objetivos generales (alcance inicial), equipo, riesgos, etc. NOTA: <i>El Presente Pliego de Condiciones técnicas y la oferta correspondiente se pueden considerar como un documento del grupo de procesos de iniciación ya que define en algún grado el alcance</i>
	Planificación	- Definir con el mayor grado de precisión posible el alcance del proyecto. - Planificar los costes, calendario y recursos - Definir estándares de calidad y aceptación - Identificar riesgos y definir estrategias de mitigación y actuación.
	Ejecución	Dirigir la ejecución del trabajo según lo especificado en el plan
	Monitorización y Control	- Verificar que el trabajo que se está realizando se ajusta a lo especificado en el plan en cuanto a costes, calendario, calidad. - Identificar la aparición de riesgos
	Cierre	- Archivado de documentación de proyecto - Lecciones aprendidas - Cierre administrativo

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica, para cada uno de los componentes del servicio a contratar:

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego.

- Las funciones de estos.

Asimismo, las ofertas deberán proponer los órganos de seguimiento y control de la actividad propuestos, sus funciones, roles y responsabilidades, de forma acorde con las indicaciones sobre gobernanza siguientes:



	Comité de Dirección	Comité Técnico (1 por TTHH) Comité de expertos	Unidad de Gestión	Comité de usuarios
Composición	- Representantes de EJ-GV (líder) - Representantes de las Diputaciones Forales (un representante por cada diputación) - Representante de EUEDEL	- Representantes de EJ-GV (líder) y gestionada por EJIE - Representantes de las Diputaciones Forales (sociedad informática): LanTIK, BiscayTIK, IZFE, IFBS - Representantes de sociedades informáticas locales (BilbaoTIK, DonostiaTIK, Ay. Vitoria, Iruntik, etc.)	- Liderazgo de EJ-GV y gestionada por EJIE (líder) - EJIE asume la gestión técnica de la aplicación	- Representantes de EJ-GV (líder) - Representantes de las Diputaciones Forales (un representante por cada diputación) - Representante de EUEDEL - Representantes de la ciudadanía
Frecuencia	Reunión semestral (si se requiere, reunión puntual para acometer decisiones estratégicas de calado)	Reunión trimestral (1 por Territorio) Reunión anual conjunta	A demanda, de forma continua en función de necesidades	Reunión semestral, principalmente en los inicios del SVISS en funcionamiento
Funciones	- Definir la estrategia y las políticas del SVISS - Supervisar el desarrollo y la implementación del SVISS - Asegurar la coordinación entre las diferentes entidades participantes	- Desarrollar el SVISS - Asesorar al Comité de Dirección en aspectos técnicos y operativos - Proponer mejoras a la aplicación - Velar por la calidad de los datos y la seguridad de la información	- Mantenimiento y gestión del SVISS - Implementación de medidas de seguridad y protección de datos - Soporte técnico a los usuarios	- Validar los requisitos de la aplicación - Probar la aplicación y realizar sugerencias de mejora - Colaborar en la difusión de la aplicación

Es importante recalcar que el procedimiento de gestión del proyecto es **iterativo** en línea con los ciclos de mejora PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), por lo tanto, los grupos de proceso anteriores **no son**

grupos cerrados ni secuenciales, sino que, debido a la naturaleza de elaboración progresiva de los proyectos, podrán ser “visitados” de forma iterativa a lo largo de la vida del proyecto.

6.2 Planificación y equipo de trabajo

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

De cara al desarrollo de sus compromisos, la entidad contratada deberá estar a las posibles indicaciones de carácter técnico que sobre la base del proyecto inicial se pudieran sugerir, desde la dirección del proyecto de Ejie.

La entidad contratada designará una persona que asuma la jefatura del proyecto que se reunirá periódicamente junto con las personas representantes de la Dirección del proyecto y siempre que lo soliciten las partes.

7 Incorporación de la perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Asimismo, la empresa adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer uso no sexista del lenguaje y de las imágenes, en su caso, de cualquier documento escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere y contar con personal con formación en materia de igualdad, todo ello al amparo de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de hombres y mujeres y su posterior modificación por la Ley 1/2022, de 3 de marzo.

Se garantizará también la perspectiva de género, visibilizando las diferencias y las desigualdades, así como el análisis de los diferentes impactos sociales en mujeres y hombres.

8 Metodología aplicable y entorno tecnológico

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

8.1 Metodología de desarrollo, normativa y guía de estilo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ☐ Catálogo de Requisitos de Usuario detallado en el documento CRU, que incluye:
 - La descripción del sistema
 - Los requisitos de usuario
 - Los casos de uso
 - La definición, análisis y validación del catálogo de requisitos
- ☐ Análisis del Sistema de Información, ASI, recogido en documento ERS, que incluye:
 - La especificación de requisitos del sistema
 - La relación de los módulos del sistema.
 - Las clases del sistema
 - El prototipo de interfaz
 - Especificación del Plan de Pruebas, según las directrices establecidas en PROBAMET
- ☐ Diseño del sistema. Debe incluir:
 - Diseño de las aplicaciones, DSI. (EDS)
 - Especificar el detalle del Plan de Pruebas del sistema por cada uno de los niveles de prueba: unitarias, de integración, de sistema, de implantación y de aceptación, según las directrices establecidas en PROBAMET
- ☐ Construcción del sistema.
 - Se tendrá en cuenta las directrices de EJIE en lo que se refiere a los módulos estándar, las normas de funcionamiento y albergue de las aplicaciones en Internet/Intranet, el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco y las directrices de la Dirección de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a estética, diseño y funcionalidades de las páginas Web.

- Incluirá la ejecución del Plan de Pruebas, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo, abarcando pruebas unitarias, de integración y del sistema, siguiendo el modelo y las actividades descritas en la metodología PROBAMET
 - Los entregables de esta fase incluyen la Especificación de Construcción del Sistema (ECS) y el sistema construido.
 - Asimismo, deberán respetarse las convenciones adoptadas para un desarrollo de aplicaciones homogéneas recogidas en el Libro de Estilo del Departamento u Organismo responsable del área funcional correspondiente.
 - El diseño del sistema tendrá en cuenta el nivel de accesibilidad AA (WAI-AA), para aquellos módulos que sean accesibles desde Internet.
 - Todos los sistemas desarrollados deberán soportar al menos los siguientes idiomas: euskera, castellano.
 - La aplicación, las páginas, los textos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool -tip, textos en imagen...) dirigidos al/a la usuario/a final deberán estar al menos en ambos idiomas: euskera y castellano.
- Implantación en desarrollo.
- La entrega de la aplicación en el sistema corporativo de control de versiones Subversion, tanto de la entrega inicial como de las sucesivas
 - Llevará a cabo la instalación de la aplicación en el entorno de desarrollo de EJIE, habiendo realizado previamente las pruebas necesarias durante la fase de construcción
 - Ejecución de las Pruebas del sistema, acorde con lo establecido en la metodología PROBAMET y el Modelo SQA, evaluando los resultados
- Implantación en entorno de test o preexplotación.
- Preparará los paquetes, soportará a EJIE o realizará, si así lo establece la jefatura del proyecto, de la correspondiente implantación en el entorno de test o pre explotación.
 - Ejecución de las Pruebas del sistema, y en el caso de que se requiera, estas pruebas se realizarán en las dependencias de EJIE en sus distintos niveles de prueba, incluidas las

Pruebas de Aceptación, acorde con lo establecido en la metodología PROBAMET y el Modelo SQA, evaluando los resultados

□ Pruebas de prestaciones:

- Conforme a lo establecido en el Modelo SQA, realización de pruebas de rendimiento y carga, que incluyen la verificación de los niveles de respuesta de la aplicación ante las previsiones de carga del sistema, así mismo se verificará el comportamiento global del sistema en cuanto a consumo de memoria y CPU de sus componentes, así como según se considere de capacidad, stress, escalabilidad

☐ Implantación en producción y puesta en marcha del sistema. Incluirá:

- Fuentes de la aplicación.
- BBDD: scripts y carga inicial de datos.
- Sistema implantado en entorno pruebas de EJIE
- Informe de los resultados de los distintos niveles de pruebas, acorde con el Modelo SQA.
- Manuales requeridos para la prestación del servicio en producción y definidos por los procesos ITIL de EJIE.
- Manuales de Usuario y la Ayuda On-line deberán estar en ambos idiomas: euskera y castellano.
- Formación a los/las usuarios/as y administradores/as del sistema.
- Sistema implantado en entorno de producción.

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

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

8.2 Metodología de pruebas

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

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

PROBAMET describe las siguientes fases:

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

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

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

8.3 Modelo de aseguramiento de la calidad (SQA)

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

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

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

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

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

Plan SQA y actividades de aseguramiento de la calidad

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

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

- Verificación documental: Revisión de la documentación entregable de ARINbide y PROBAMET, realizada para asegurar que el formato y contenido de la documentación del proyecto cumple con las metodologías y los estándares de calidad de EJIE. Incluye para todos los entregables:
 - Checklists de Verificación de ARINbide
 - Checklists de Verificación de PROBAMET
- Auditorías Fin de Fase SQA: Para la realización de estas auditorías, se seguirán los correspondientes formularios de “Checklist de Auditorías SQA”, y se dispondrá de la información y documentación recopilada en cada fase. Los resultados y conclusiones se incluyen en el Informe de aseguramiento de la calidad ISQA. Se contemplan las siguientes:
 - Auditoría ASI: Coincide con el final de la fase de Análisis del Sistema.
 - Auditoría DSI: Una vez terminada la fase de Diseño del Sistema.
 - Auditoría CSI-I: Coincide con el final de las actividades de Construcción, Pruebas Unitarias y Pruebas de Integración.
 - Auditoría CSI-II: Una vez terminadas las Pruebas Funcionales de Sistema.
 - Auditoría CSI-III: Después de la realización de las Pruebas No Funcionales de Sistema: Pruebas de Prestaciones, Seguridad, Accesibilidad, Usabilidad y Pruebas de Fallo y Recuperación del Sistema.

- Ejecución selectiva de pruebas: Si se considera necesario, se contempla la ejecución selectiva de un conjunto de pruebas adicionales con el objetivo de reforzar el proceso de calidad, independientemente de las pruebas que se definan en el Plan de Pruebas de PROBAMET.
- Auditoría Final SQA: Se realizará al finalizar todas las actividades previstas en el proyecto para la fase de Implantación (IAS) de ARINbide, y las pruebas de Aceptación de usuario, en base al Plan SQA del proyecto. Sigue la misma operativa que las Auditorías de Fin de Fase y obtiene de forma incremental el mismo informe, pero dando la visión global del grado de calidad del proyecto y las conclusiones derivadas.
- Recogida y Análisis de Indicadores (Cuadro de mando): Como resultado de las distintas actividades del modelo, se actualizan automáticamente los indicadores de calidad, ayudando también en la toma de acciones correctivas. Existe un mapa de indicadores que la aplicación a implantar deberá cumplir, en base al NAC asignado. La no superación de los límites establecidos podría suponer que el sistema no sea instalado en el entorno de producción

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

- Recopilar, analizar y clasificar peticiones e incidencias, notificación y distribución de parches y soluciones.
- Dar soporte técnico a los diferentes equipos de desarrollo involucrados en este proyecto.
- Definir las normativas técnicas y velar por su cumplimiento realizando acciones de vigilancia sobre el código entregado, así como las tareas mencionadas en el presente apartado.

8.4 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones

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

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

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

8.5 Entorno Tecnológico

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

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

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

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

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

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

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

Como plataforma de integración entre sistemas:

- **La infraestructura de integración.** Simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada, normalizada y compartida.

Ofrece soluciones corporativas normadas que ofrecen utilidades y gestionan el intercambio síncrono de información (exposición de servicios), y el intercambio asíncrono (suscripción a eventos).

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

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

- **Dokusi.** Sistema Integral de Gestión Documental cuyo principal objetivo es la implantación de todas las funciones de gestión documental necesarias en los procesos de producción administrativa. Expone su uso a las aplicaciones departamentales mediante su capa de servicios - Framework de Servicios Documentales – FSD, proporcionando además otras utilidades para la carga masiva de documentación, e interfaces gráficas.
- En las necesidades de gestión documental, dado que están desarrollados sobre tecnología “Dokusi”, se deberá **garantizar el cumplimiento y aplicación práctica** de la política de gestión de documentos electrónicos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi (ORDEN de 27 de septiembre de 2016, del Consejero de Administración Pública y Justicia y del Consejero de Hacienda y Finanzas) que define el modelo y repositorio de gestión documental del Gobierno Vasco utilizado en esta agencia.

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

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

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

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

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

Como solución corporativa de información de datos de localización:

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

Aplicaciones J2EE UDA

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

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

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

Aplicaciones J2EE GEREMUA

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

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

Otros productos y soluciones corporativas existentes son los siguientes: Gestión de procesos Batch:

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

Generación de informes:

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

Sistemas de Información Geográfica:

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

Servicio de envío de mensajes SMS:

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

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

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

- Servidor web:
Apache Web Server 2 sobre Linux Red Hat Enterprise.
- Bases de datos:
Oracle 10g sobre HP-UX
Oracle 12c sobre Linux Red Hat Enterprise
SQL Server 2012
- Seguridad:
XLNets y PKI Izenpe
- Infraestructura para la Gestión de contenidos y portales (PLATEA-Internet):
Interwoven TeamSite 6.7
Open Deploy 6.1 Autonomy
- Infraestructura para la gestión documental (Dokusi): Basado en Documentum
- Gestión de versionado de aplicaciones: Subversion
- Documentación y trabajo en grupo: SharePoint Portal Server

Aplicaciones J2EE GEREMUA

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

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

Aplicaciones J2EE UDA

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

- Servidor de aplicaciones:
Oracle Weblogic Server 11g (10.3) sobre Linux Red Hat Enterprise
- Herramientas para desarrollo:

Utilidades de Desarrollo de Aplicaciones (UDA)

IDE (PC compatible con Windows 7): Eclipse, con HELIOS y plug-ins UDA

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

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

Cabe señalar también que para algunas de las aplicaciones incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas se deberán utilizar otros módulos, aplicaciones horizontales y servicios, tales como:

- PLSQL
- XML/XSL y CSS
- Java
- C y C++
- Apache
- HTTP y TCP-IP
- Unix

9 Confidencialidad

Todos los trabajos realizados con ocasión del presente contrato tendrán carácter confidencial y la empresa adjudicataria vendrá obligada a poner todos los medios a su alcance para preservar la confidencialidad de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, no pudiendo utilizarla para sí ni proporcionar a terceros datos o información alguna relacionada con la documentación entregada para su tratamiento sin autorización expresa de EJIE.

La empresa adjudicataria deberá comunicar estas cláusulas a la totalidad del personal que vaya a intervenir en la ejecución del contrato, y responderá de todos los daños y perjuicios que sean consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas, por sí misma o por parte del personal que haya accedido a la información en virtud de la relación con la adjudicataria.

El personal de la empresa adjudicataria, sea propio o subcontratado, relacionado con las labores objeto del trabajo, estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad definidas por el Responsable de Seguridad. El responsable de los datos será informado de las entidades que sean subcontratadas en la ejecución del proyecto recabando en su caso la autorización expresa.

EJIE y en su caso el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, mantendrá la confidencialidad respecto a los datos de carácter personal que incluya la oferta, así como detalles de especial protección que incluya la oferta y que sean así catalogados expresamente.

10 Proyectos europeos (MRR)

El presente proyecto se enmarca en el “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU”.

Da respuesta al **Hito CID** (Council Implementig Decision) **nº 325 “Ejecución de proyectos para la transformación tecnológica de los servicios sociales y para la modernización de las infraestructuras y los servicios asociados a la protección residencial y las familias de acogida”**, que se enmarca en:

- **Componente 22** “Plan de Choque para la Economía de Cuidados y Refuerzo de las políticas de Igualdad e Inclusión”,
- **Inversión 2** “Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia”,
- **Proyecto 1** “Ejecución de proyectos para la transformación tecnológica de los Servicios Sociales y para la modernización de las infraestructuras”,
- **Subproyecto 10** “Historia social electrónica y apoyo a la digitalización de los servicios sociales municipales”.

Este proyecto está recogido en el [Convenio de colaboración entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Administración General del País Vasco para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del mecanismo para la recuperación y resiliencia](#). Está financiado por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea establecido en el Reglamento (UE) 2020/2094 del Consejo, de 14 de diciembre de 2020, por el que se establece un Instrumento de Recuperación de la Unión europea para apoyar la recuperación tras la crisis COVID-19 y regulado según Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.