



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

[Administración Digital]

Servicios de consultoría y asistencia técnica para el plan proyectos NIRE

**En el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU**

Documento de especificaciones Técnicas

Noviembre 2023



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	Noviembre 2023		Alex Lara	Juanjo Villa

Contenido

	Capítulo/sección	Página
1	Introducción	5
1.1	NIK	6
1.2	NIRE	8
1.2.1.	Qué es NIRE	8
1.2.2.	Proyectos NIRE	11
2	Contexto	18
2.1	Contexto General	18
2.1.1.	Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos	18
2.1.2.	Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital (ARDATZ 2030)	20
2.1.3.	Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco	21
2.1.4.	Next Generation EU: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia	22



2.2	Contexto de [EJIE]	23
3	Necesidad	25
4	Objeto del contrato	28
5	Descripción de los servicios	29
5.1	Gestión	29
5.1.1.	Secretaría Técnica	29
5.1.2.	PMO: Project Management Office	31
5.2	Conceptualización	36
5.2.1.	Diseño de Servicios	36
5.2.2.	Creación de la marca NIRE y NIK	38
5.2.3.	Road-Map de proyectos y actividades NIRE / NIK	39
5.3	Ejecución	42
5.4	Gestión del Cambio	45
6	Planificación	47
6.1	Alcance	48
6.2	Recursos	50
6.3	Coste	52
6.4	Calendario	54
6.5	Productos Entregables	55
6.6	Participantes	57
6.7	Estructuras de control y comunicaciones	61
6.7.1.	Comité Director	61
6.7.2.	Seguimiento	61
6.8	Riesgos	63
7	Contenido de la Oferta Técnica	64

1 Introducción

La estrategia de [Gobierno Digital] del [Gobierno Vasco] pone el foco en la **generación de valor público mediante el uso de la tecnología** para lograr:

- Una **administración plenamente digital**
- **Optimizar las capacidades analíticas y predictivas** para tomar **decisiones ágiles basadas en datos**

... y con el objetivo final de mejorar en:

- **Eficiencia:** trámites e información ágiles que generan ahorros
- **Calidad** de servicio público
- Acceso a la información y **transparencia**
- **Innovación** y generación de nuevas oportunidades de valor público
- **Empoderamiento de la ciudadanía:** oportunidades de participar y colaborar

En este contexto general de [Gobierno Digital], se materializa una **visión sobre la provisión de servicios por parte de la administración:**



- En la que las **personas usuarias** son el centro
- Se ofrecen servicios de manera **omnicanal**
- Se ofrecen servicios de forma **proactiva**
- Se basa en los **datos**
- Se trabaja con **otras administraciones** en ofrecer servicios comunes
- Se **gestionan** los servicios de forma **eficiente y ágil** mejorando de forma continua los procesos internos y externos

Para materializar esta [visión], el [Gobierno Vasco] trabaja en múltiples proyectos, y en concreto, en lo que se refiere al presente expediente de contratación, el objetivo es poner a disposición de las [Administraciones Públicas] en general y del [Gobierno Vasco] en particular de un conjunto de **herramientas alrededor de los datos que la administración tiene sobre las personas** (*físicas o jurídicas*).

Estas herramientas se agrupan tras una “**marca**” común: [NIRE] (“*mio*” en *euskera*) y tienen el objetivo de **dar el control de los datos a las personas**.

Para introducir lo que es [NIRE] conviene introducir también la iniciativa [NIK] de cara a delimitar el ámbito de cada una de las iniciativas.

En una primera visión de muy alto nivel:

NIK

- **Identidad digital**
- **Credenciales** verificables (*títulos, carnets, etc*) / atributos de una persona

NIRE

- **Datos** sobre una persona (*física o jurídica*)



Ambos proyectos son **complementarios y no se concibe uno sin el otro**.

- [NIK] está asociado a un [wallet] digital donde *residen* la [identidades] y las [credenciales]
- [NIRE] está asociado a un [sitio web] y [app móvil] desde donde las personas tendrán acceso a cuantos **datos** sea posible de todas las administraciones.

Para **identificarse** en [NIRE] con toda seguridad se utilizará [NIK] y posiblemente [NIRE] pueda ser el origen de [credenciales] que se almacenan en [NIK]

[NIK] como ya se ha introducido tiene que ver con la [identidad] en su sentido más amplio y en particular con la [identidad] (y la [identificación]) y las [credenciales verificables] (*títulos, carnets, etc.*). [NIK] se *sustancia* en un [wallet] donde residen esta [identidad] y [credenciales verificables] controladas por la persona propietaria del [wallet] que decide qué datos comparte en los servicios electrónicos.

En este contexto, hay que tener en cuenta:

Reglamento [eIDAS] El reglamento [UE 910/2014] del Parlamento y Consejo Europeos del 23 de Julio de 2014 [eIDAS = Electronic Identification and Thrust Services] y que entró en vigor en 2016 define los estándares y normas para facilitar las interacciones electrónicas en la Unión Europea utilizando [firma electrónica]

Firma Electrónica Simple (SES)	- Nivel más básico de firma electrónica - Puede ser una firma manuscrita escaneada, marcar una casilla o introducir un PIN - No permite identificar a la persona firmante de forma inequívoca - No asegura la autenticidad e integridad de los datos firmados
Firma Electrónica Avanzada (AES)	- Tiene un nivel de seguridad más alto que la [firma electrónica simple] - Requiere una identificación de la persona - La [firma] debe cumplir algunos requisitos básicos: 1. Estar vinculada a la [persona firmante] de forma inequívoca 2. Permitir identificar a la [persona firmante] 3. Estar creada utilizando medios bajo el control exclusivo de la [persona firmante] como su teléfono, PC o rasgos biométricos. 4. Garantizar la autenticidad e integridad de los datos firmados - Una infraestructura PKI (<i>Public Key Infrastructure</i>) cumple los requisitos anteriores, pero también se pueden utilizar tecnologías biométricas u otras más sencillas. - En caso de disputa, es la parte <i>disputada</i> (la que ve cuestionada la [firma]) la que tiene que demostrar su validez (o no)
Firma Electrónica Cualificada (QES)	- Nivel más alto de seguridad y confianza (<i>vincula legalmente</i>); equivalente a la firma manuscrita - Requiere una identificación cara a cara (o por video) - Se basa en los estándares de una [firma electrónica avanzada AES] pero el [requisito 3] de los anteriores es más estricto y requiere de la utilización de un dispositivo [SQCD=Qualified Signature Creation Device] que genere la firma utilizando un [certificado cualificado] que únicamente puede ser emitido por un [(Q)TSP = (Qualified) Trusted Service Providers]. - En caso de disputa, es la parte <i>disputante</i> (la que impugna la validez de la [firma]) la que tiene que demostrar su validez (o no)

[eIDAS 2] y los [wallet digitales]

Si bien [eIDAS] ha supuesto un gran avance en el área de la [firma electrónica], **no lo ha sido tanto en cuanto a la [identificación electrónica]** así que la [UE] ha trabajado en una nueva versión del reglamento ([eIDAS 2]) que se enfoca en la [identidad digital] promoviendo que toda la ciudadanía europea tenga la posibilidad de tener un [wallet digital] (**EU Digital Wallet**) que permita el acceso a los servicios on-line públicos o privados asegurando la protección de los datos personales que estarán bajo el control de las personas que decidirán si los comparten o no.



Las [VLOPs=Very Large Online Platforms] (Facebook, Amazon, Instagram, Booking, Alibaba...) y [VLOSEs=Very Large Online Search Engines] (Google, Bing, ...) designados en la [Digital Services Act] estarán obligados a autenticar a sus usuarios y a aceptar el [EU Digital Identity Wallet] para acceder a los servicios.

El [EU Digital Identity Wallet] no solo servirá para almacenar (y *presentar*) la [identidad] ([eID]) sino que servirán también para:

- Realizar **pagos**
- Contener **credenciales** digitales como: certificados profesionales o títulos (*ej: título universitario*), licencias (*ej: carnet de conducir*), carnets (*ej: carnet de la biblioteca*)
- Contener **documentos** como una receta médica o un ticket de viaje

Los estados miembros de la [UE], en los 12 meses siguientes a la puesta en vigor de [eIDAS2] (*previsiblemente en el primer cuarto de 2024*), están obligados a emitir un [EU Digital Wallet] que puede ser emitido por el propio [estado miembro] o por un tercero reconocido por el [estado miembro]

[eIDAS2] se encuadra en el marco general del [futuro digital para Europa](#) que se plasma en iniciativas y proyectos relevantes para la implementación del [EU Digital ID Wallet]:

EBSI

(European Blockchain Services Infrastructure)

La infraestructura [blockchain] europea tiene como objetivo aprovechar el potencial de la [blockchain] en el ámbito de la [unión europea] en tres grandes dominios de [casos de uso]

- 1. Credenciales verificables > aplicable en el [EU Digital Wallet]
- 2. Seguimiento y traza
- 3. Intercambio de datos confiable

Proyectos Piloto

Con el objetivo de testear el [EU Digital Wallet] la [UE] está impulsando varios [pilotos] en escenarios reales como entre otras:

- Acceso a servicios de la administración
- Recetas médicas electrónicas
- Credenciales educativas y profesionales
- Seguridad Social
- Contratación y activación de tarjetas SIM para redes móviles
- Apertura de cuentas en entidades financieras
- Pagos
- Viajes

Son especialmente importantes los siguientes [pilotos]:

EWC

(EU Digital Wallet Consortium)

Se centra en:

Viajes	Almacenamiento en el [EU Digital Wallet] de documentos necesarios para viajar como [pasaporte], [visados], [tickets de transporte], etc
Identities digitales en el ámbito de las organizaciones	Utilización del [EU Digital Wallet] para acreditar la pertenencia a una organización así como de autorizaciones en este ámbito
Pago	Utilización del [EU Digital Wallet] para la realización de pagos

DC4EU

(Digital Credentials for Europe)

Se centra en los campos de la [educación] y la [seguridad social] para avanzar en la **emisión** de:

- Credenciales educativas Educación
- Autorizaciones profesionales
- Certificado que demuestra que una persona cotiza a la [seguridad social] en otro país de la UE en calidad de trabajador desplazado (*Portable Document A1*) Seguridad Social
- Tarjeta Sanitaria Europea (European Health Insurance Card)



[NIK] se ve directamente implicado por el marco regulatorio [eIDAS 2] así como por la infraestructura [EBSI] y los proyectos piloto del [EU Digital Wallet].

Uno de los objetivos de los servicios de consultoría del presente expediente es proporcionar soporte en este ámbito.

1.2 NIRE

1.2.1. Qué es NIRE

Enfocando más sobre [NIRE], como se ha introducido, es un *concepto* que intenta constituirse en una *marca* para identificar todo aquello que trate sobre los **datos de una persona** (*física o jurídica*), entre otras muchas cosas:

- Datos básicos de **identificación**: nombre, apellidos, documentos identificativos, etc
- Datos de **contacto**: empadronamiento, dirección(es), teléfono(s), email(s), etc
- Datos bancarios: número de **cuenta corriente**
- **Apoderamientos / representaciones**
- **Pagos**
- **Notificaciones y avisos**
- **Citas** con diferentes administraciones
- **Carnets / Autorizaciones**
- **Expedientes** con cualquier Administración (*ayudas/subvenciones, premios, autorizaciones, etc*)
- **Consentimientos** otorgados para diversos fines a las administraciones
- **Documentación / autorizaciones** aportada a la administración
- Datos **sanitarios** (*carpeta de salud*)
- Datos de **empleo / formación / orientación** (*lanbide*)
- **Datos educativos**: ikasgunea, títulos universitarios, de idiomas, etc
- **Datos fiscales**: estar al corriente de las obligaciones tributarias
- Datos **penales**
- etc

En algunos casos esta visión desde un punto común de los **datos** asociados una persona se denomina **citizen data hub** o **visión 360** pero quizá estas definiciones vienen de un punto de vista asociado a los sistemas CRM (*customer relationship management*) que **NO son objeto principal de la presente iniciativa**.

[NIRE] es un esfuerzo de la [Administración] por **dar el control de sus datos a las personas**. [NIRE] tiene como ambición dar respuesta entre otras a las siguientes preguntas:

- **En qué sistemas** de la(s) Administración(es) hay datos sobre mí: expedientes, notificaciones, pagos, citas, etc
- **Qué datos** tiene sobre mí la(s) Administración(es) en estos sistemas
- **Cómo puedo actualizar** algunos datos comunes como los [datos de contacto] o la [cuenta corriente] desde un punto común y que este dato actualizado se *comunique* automáticamente a otras entidades y administraciones
- **Cómo puedo recibir comunicaciones** de la [Administración] de una forma unificada y personalizada
- etc



[NIRE] no pretende sustituir ningún sistema o iniciativa existente de ninguna administración, sino convertirse en un **hub común de consulta de datos** donde las personas (*físicas o jurídicas*) encuentren todo aquello que cualquier administración tiene sobre ellas.

Desde este punto de vista, [NIRE] *ofrece* datos para su consulta, limitándose los procesos transaccionales de actualización a algunos casos de uso como la actualización de datos de contacto.

A nivel estratégico, a largo plazo [NIRE] es una iniciativa que *enlaza* de alguna forma con la [transparencia] y la [Gobernanza del Dato]

Transparencia Se da la posibilidad a las personas de:

- **Saber** en qué [bases de datos] de qué [Administraciones] hay datos relacionados a una [identidad].
- En algunos casos **consultar** los datos e incluso **actualizarlos**



El caso más paradigmático es el de los [datos de contacto] y [cuenta corriente] que están en decenas de [bases de datos] de diferentes [Administraciones Públicas] y cuya actualización supone un enorme esfuerzo para la persona interesada.

Gobernanza del Dato

La ambición de [NIRE] es constituirse en una **referencia** en algunos datos importantes como los [datos de contacto] o la [cuenta corriente] (*entre otros*) puesto que serían datos “**curados**” por la propia persona interesada.

Este hecho habilita la **construcción de sistemas derivados** en base a estos datos *curados*. Por ejemplo, un sistema para **contactar** con las personas debería utilizar los [datos de contacto] más *fiables* disponibles.

Finalmente, se constata que en los últimos años se ha venido trabajando desde diferentes iniciativas de diferentes ámbitos en productos que de manera no deliberada se han “nombrado” con el prefijo “NIRE”: [NIRE Karpeta](#), [NIRE Ordainketak](#), [NIRE LanbideNet](#), entre otros y que en todos los casos tienen que ver con **datos** sobre personas.

... se trata por lo tanto de *aprovechar* el concepto [NIRE] como **marca asociada a los datos** de las personas e intentar conseguir que esta *marca* y sus objetivos *calen* como una iniciativa de referencia tanto en la ciudadanía y Administraciones.



A nivel práctico [NIRE] es un [sitio web] y una [app] desde donde cualquier persona (*física o jurídica*) podrá entre otras cosas:

- Gestionar datos personales básicos de contacto o cuentas corrientes
- Consultar el estado de expedientes (NIRE Karpeta) de cualquier administración
- Consultar [avisos] y [notificaciones] de cualquier administración
- Consultar [citas] con cualquier administración
- Consultar [apoderamientos] y [representaciones] de cualquier administración
- Consultar [pagos]
- Consultar [multas de tráfico]
- Consultar [consentimientos / autorizaciones] otorgados a la administración
- Consultar la [documentación] aportada a la administración
- Tener una visión global de su relación con **entidades sectoriales**:
 - Osakidetza para lo relacionado con la [salud]
 - Lanbide para todo lo que tiene que ver con [empleo], [orientación laboral], [formación]
 - Educación para datos del ámbito educativo
 - Etc



El objetivo de [NIRE] NO es sustituir a los servicios ofrecidos por otras administraciones, osakidetza, lanbide, etc para sus personas usuarias sino únicamente ofrecer un punto común desde donde poder acceder a los datos y desde ahí dirigirse a los servicios específicos.

En este sentido, [NIRE] puede verse como un esfuerzo de [interoperabilidad] para crear un **punto común de consulta**.

Unos [servicios electrónicos] centrados en la ciudadanía no pueden pensarse desde cada administración de forma independiente, sino que deben abordarse desde una perspectiva de **funcionamiento en red del conjunto de las administraciones públicas**.

La **colaboración interadministrativa** en este ámbito responde a dos objetivos:

- Dar un **servicio integrado** a la ciudadanía, evitándole, por ejemplo, la necesidad de recorrer las diversas sedes electrónicas para acceder a las notificaciones remitidas por cada administración pública o la solicitud de documentación que ya obra en poder de cualquier administración pública.
- **Utilizar con racionalidad los recursos públicos**.

1.2.2. **Proyectos NIRE**

El [programa NIRE] **NO está cerrado**: los proyectos que componen el programa **NO están completamente definidos a día de hoy** (*de hecho, los servicios contratados en el presente expediente ayudarán a definirlos*), sin embargo, hay varios proyectos del [programa NIRE] que previsiblemente se lanzarán en el [programa NIRE] y que se resumen a continuación (*lo que no exime que en el ámbito de la ejecución del contrato aparezcan otros proyectos a que también serán objeto de los servicios del presente contrato o no se aborde alguno de los detallados aquí*)

1.2.2.1. **NIRE Datuak**

Las personas **tienen datos en decenas de [bases de datos] de diferentes [Administraciones Públicas]** y este hecho plantea la necesidad de dar respuesta a dos grandes preguntas:

- **Cómo sé** en qué [bases de datos] estoy incluido/a (*y si es posible qué datos básicos existen en cada una*)
- **Cómo puedo actualizar** algunos de los [datos básicos] que sistemáticamente se repiten en cada una de las [bases de datos], como los [datos de contacto] o la [cuenta corriente]

Esta dispersión de datos plantea muchos problemas:

- **La información NO está actualizada** en todos los [sistemas de información] lo que en muchas ocasiones fuerza a solicitar la actualización o confirmación de los [datos básicos] una y otra vez en los front-end de la [administración] por la simple necesidad de tener la seguridad de disponer de los datos más recientes.
- Un cambio en cualquier [dato básico] (*por ejemplo, el domicilio o el teléfono*) implica que la persona usuaria se ve forzada a **informar unitariamente a cada uno de los [sistemas de información]** (*algo complejo ya que en muchas ocasiones la persona desconoce qué [sistemas de información] almacenan sus [datos básicos]*)
- Cuando la [administración] tiene que **contactar** con una persona no se tiene la seguridad de cuáles son los [datos de contacto] más fiables.

... por lo tanto, sería deseable disponer de un [**punto común**] / **hub** desde donde:

- Una persona usuaria pueda **consultar** los [datos básicos] en diferentes [sistemas] de diferentes [Administraciones Públicas] y **actualizarlos** en un [sistema] o en varios en caso de considerarlo necesario
- La [Administración] pueda **consultar** estos datos [datos básicos] de contacto o bancarios curados por la propia persona.

Inicialmente, el proyecto [NIRE Datuak] se plantea como una **federación de repositorios** que tienen [datos básicos] de las personas en la que existe un [**punto común**] (**hub**) desde donde:

- **Consultar** qué datos tiene cada repositorio
- **Actualizar** estos datos en una sola operación y difundir los nuevos datos a todos los repositorios federados

La actualización de los datos debería ser **bidireccional**:

- Desde [NIRE] hacia los diferentes [repositorios] federados si se detecta un cambio en [NIRE]
- Desde un [repositorio] concreto hacia [NIRE]

[NIRE Datuak] no determina lo que debe hacer un [repositorio] concreto con las actualizaciones comunicadas puesto que cada sistema federado puede decidir la estrategia ante un cambio:

- Consolidar el cambio directamente
- Añadir el cambio a los datos existentes en el repositorio
- Dejar los cambios pendientes de una revisión (*para hacer una consolidación manual posterior*)

... o descartar los cambios



Para crear esta [federación de repositorios] será necesario definir un **protocolo de interoperabilidad** que permita operaciones de *consulta y actualización*, lo que plantea además de un reto técnico, un reto en lo que se refiere a la [protección de datos personales] y específicamente a la [cesión de información] entre sistemas.

Disponer de esta [punto común] / hub con [datos básicos] abre diferentes **escenarios de uso** hasta ahora imposibles o complejos:

Cambio centralizado de [datos básicos] (domicilio, teléfono, cuenta corriente, etc)	Una persona puede cambiar sus [datos básicos] asociados a cualquiera de sus [identidades] desde un lugar central y esta información <i>difundirse</i> a otras [bases de datos] (<i>siempre que exista una [autorización] o [consentimiento]</i>)
Control del dato por las propias personas y transparencia	En la actualidad es muy complicado para una persona saber qué [sistemas de información] mantienen [datos básicos] sobre cualquiera de sus [identidades] Las personas podrían <i>consultar</i> qué repositorios tienen datos sobre ellas
Base para una [pasarela de comunicación] común de comunicaciones	Sería deseable disponer de una [pasarela de comunicación] común para todas las [Administraciones Públicas] al estilo de la existente en el [Reino Unido] (Gov UK notify) y que ofrezca servicios como: • Notificación <i>formal</i> sobre expedientes administrativos • Comunicación <i>informal</i> • Envío de avisos (SMS, push, email, etc) • Difusión de newsletters a grupos de suscripción • etc

En este sentido hay que aclarar **qué NO es NIRE-Datuak**



En muchas [Administraciones Públicas] en el marco de estrategias de [Gobernanza del Dato] se está trabajando en crear [datos maestros] (ej: *datos maestros de terceros de la Administración*) que se convierten en **referencia** para ser utilizados como referencia en otras [bases de datos] en sustitución de los propios.

La *aproximación* a muy alto nivel, por ejemplo, para crear un *maestro* de [terceros] es:

1. Se parte de los datos de N *orígenes de datos* y se intenta consolidar un [maestro] único (*común*) en un proceso que implica acciones como eliminar duplicados, mejorar la calidad del dato, etc
2. Se cambian los N *orígenes de datos* para que *referencien* los [datos maestros]

Adicionalmente a lo anterior:

- Se crean [APIs] para facilitar el acceso a los datos
- Se difunden [eventos] para asegurar que cualquier sistema este al corriente de cualquier cambio en los [datos maestros]

Las iniciativas [MDM] (*Master Data Management*) *sirven* a la [Administración] para mejorar la eficiencia en sus procesos (*e indirectamente dar un mejor servicio a la ciudadanía*).

Por el contrario, [NIRE Datuak] *sirve* a la [ciudadanía] para **facilitarle el control de sus datos** y en un futuro podría convertirse en un maestro de referencia para las iniciativas que así lo consideren, pero en un principio [NIRE Datuak] no es estrictamente una iniciativa [MDM].

1.2.2.2. Catálogo de Servicios

El [catálogo de servicios] es un repositorio donde está la **información sobre los [servicios] y [procedimientos]** que la administración presta a la ciudadanía y que habitualmente es accesible en las [sede electrónica] de cada administración como [trámites] (ej: [Gobierno Vasco](#), [DFA](#), [DFB](#), [DFG](#), [Ayto Bilbao](#), [Ayto Donostia](#), [Ayto Vitoria-Gasteiz](#))

El [catálogo de servicios] es un elemento fundamental para la **colaboración** entre las administraciones ya que, por ejemplo:

- Los [trámites] están asociados a un [servicio]
- Los [expedientes] están asociados a un [servicio]
- Las [autorizaciones] en los [registros de representación / autorización] están asociados a un [servicio]
- Las [autorizaciones] para que una [administración] pueda utilizar un [servicio de interoperabilidad] de [\[NISAE\]](#) (*nodo de interoperabilidad de las administraciones vascas*) están asociadas a un [servicio]
- ... y en general prácticamente cualquier actividad proporcionada por la [administración] debería estar asociada a un [servicio] de su [catálogo de servicios]

... por lo tanto, es un objetivo de las administraciones vascas trabajar en constituir un **[catálogo de servicios] común** desde el que se puedan consultar todos los [servicios] (*trámites en la terminología de la [sede electrónica]*) de cualquier administración vasca.



En este ámbito, al igual que en el resto, NO se trata de sustituir los [catálogos de servicios] de otras [administraciones] o entidades sino de crear una **federación de [catálogos de servicios]** que permitan tener un directorio común de los [servicios] que presta cada una de las [administraciones]

Aunque NO se trata estrictamente de un dato relacionado con las [personas] es un dato fundamental para conseguir el objetivo de [NIRE] puesto que es una referencia básica asociada a los **[servicios]** que las administraciones prestan a la ciudadanía.

En este ámbito -a muy alto nivel- hay que trabajar en:

- Definir el modelo de [servicio] y
- Definir protocolos de interoperabilidad de cada uno de los [catálogos de servicio] de cada [administración] con [NIRE]
- Trabajar en el sistema común [NIRE CdS]
- Trabajar en la integración de todas las administraciones en [NIRE CdS] (*Gobierno Vasco, Diputaciones Forales, Ayuntamientos, etc*)
- Integración con el [catálogo de servicios] de la [Administración General del Estado]: [SIA](#)



La estrategia es que las [administraciones públicas] en el ámbito de la [CAPV] se integren en primera instancia con el [catálogo de servicio] común en el ámbito de euskadi y desde ahí se envíe la información al sistema [SIA] de la [AGE]

De esta forma además de conseguir crear un [catálogo de servicios] en el ámbito de la [CAPV] se optimizan recursos y esfuerzos individuales de integración.

1.2.2.3. NIRE Karpeta

Tener un **sitio común** en el que las personas puedan consultar los [expedientes] en cualquiera de las administraciones vascas es un objetivo en el que se viene trabajando desde hace tiempo y para ello se han formado grupos de trabajo en los que intervienen administraciones del ámbito local o foral además de la administración general de la CAPV.

En este ámbito -a muy alto nivel- hay que trabajar en:

- Definir la funcionalidad e interacción de las personas con [NIRE Karpeta] (*diseño de servicio*)
- Definir los datos que se han de mostrar en [NIRE Karpeta]
- Definir protocolos de interoperabilidad de cada una de las [carpetas] de cada [administración] con [NIRE Karpeta]
- Trabajar en el sistema común [NIRE Karpeta]
- Trabajar en la integración de todas las administraciones en [NIRE Karpeta] (*Gobierno Vasco, Diputaciones Forales, Ayuntamientos, etc*)
- Integración con la [\[capeta ciudadana\]](#) de la [Administración General del Estado]



La estrategia es que las [administraciones públicas] en el ámbito de la [CAPV] se integren en primera instancia con [NIRE Karpeta] en el ámbito de euskadi y desde ahí se envíe la información la [carpeta ciudadana] de la [AGE]

De esta forma además de conseguir crear una [carpeta ciudadana] en el ámbito de la [CAPV] se optimizan recursos y esfuerzos individuales de integración.

La visión de [NIRE Karpeta] para [expedientes] es la más habitual, sin embargo, hay otros casos que también hay que tener en cuenta y que **NO son expedientes** como:

- Determinados datos de la [carpeta de salud] (*hay que analizar cuáles*)
- Prestaciones o seguimiento de los procesos de orientación o formación en el caso de [Lanbide]
- Datos de la relación con el sistema educativo
- Etc

El trabajo de [diseño de servicios] determinará cuál es la forma óptima de integrar en [NIRE Karpeta] toda la información disponible de todas las entidades de las administraciones.



Al igual que en el resto de iniciativas [NIRE], **el objetivo NO es sustituir las carpetas de cada una de las administraciones** o entidades sino proporcionar un **sitio común** desde el que poder consultar información de cabecera sobre los expedientes, que de acceso a las aplicaciones de cada administración para ampliar información o para realizar transacciones.

Para lograr este objetivo técnicamente hay que crear una **[federación de carpetas]** que intercambian información con un punto común.

1.2.2.4. NIRE jakinarazpenak (notificaciones)

Las [notificaciones] y [avisos] es también otra área en la que las administraciones vienen colaborando desde hace mucho tiempo y de hecho ha alcanzado un **alto nivel de madurez** puesto que la gran mayoría de ellas utilizan un sistema común de [notificación]

El objetivo en este punto dar la posibilidad a las personas de consultar cualquier [notificación] / [aviso] en un punto común: [NIRE] y que dé acceso al sistema propio de la administración correspondiente. Este objetivo está prácticamente conseguido ya que una mayoría de administraciones vascas ya utilizan un servicio común de notificación, pero hay que tenerlo en cuenta para tener una consistencia con el resto de servicios [NIRE].



El sistema de notificación está de alguna manera vinculado a la iniciativa [NIRE Datuak] puesto que en esta última las personas tienen la posibilidad de actualizar su **información de contacto** para diferentes contextos (*para cada administración, para cada servicio, etc*)

La integración entre el sistema de [notificaciones] y los [datos de contacto] es por lo tanto, un aspecto importante a tener en cuenta

De igual forma que otras iniciativas [NIRE],



La estrategia es que las [administraciones públicas] en el ámbito de la [CAPV] se integren en primera instancia con [NIRE jakinarazpenak] en el ámbito de euskadi y desde ahí se envíe la información al sistema [DEHú] (*Dirección Electrónica Única*) de la [AGE]

De esta forma además de conseguir crear un sistema de notificación común en el ámbito de la [CAPV] se optimizan recursos y esfuerzos individuales de integración.

Por otra parte, en el ámbito del proyecto se puede explorar la viabilidad de ampliar la funcionalidad del [servicio de notificación] para incluir cualquier tipo de interacción con la ciudadanía.

Ejemplos en este sentido son:

Denmark: Digital Post

[Digital Post \(digst.dk\)](https://www.digst.dk) es una iniciativa de la [Agency for Digital Government \(digst.dk\)](https://www.agencyfordigitalgovernment.dk) y que forma parte de la infraestructura digital danesa posibilitando a las administraciones comunicarse digitalmente de forma segura con la ciudadanía y vice-versa

Gov.UK: Notify

[GOV.UK Notify \(notifications.service.gov.uk\)](https://www.notifications.service.gov.uk) es un servicio de [Gov.UK](https://www.gov.uk) cuyo objetivo también es el envío de comunicaciones a la ciudadanía.

1.2.2.5. NIRE ordezkariak (representaciones)

Actualmente cada administración tiene su propio [registro de representaciones / apoderamientos] pero también se está trabajando en que estos registros sean interoperables.

El objetivo es que las personas también puedan consultar estas [representaciones / apoderamientos] que han *otorgado* en cualquier administración vasca desde un punto común.



Al igual que en el resto de iniciativas [NIRE], **el objetivo NO es sustituir los [registros de representación] de cada una de las administraciones** o entidades sino proporcionar un **sitio común** desde el que poder consultar estas representaciones.

Para lograr este objetivo técnicamente hay que crear una **[federación de registros de representación]** que intercambian información con un punto común.

De igual forma que en el resto de iniciativas [NIRE], en este ámbito -a muy alto nivel- hay que trabajar en:

- Definir funcionalmente un esquema / modelo de datos para las representaciones
- Definir protocolos de interoperabilidad de cada uno de los [registros de representación] de cada [administración] con [NIRE ordezkariak]
- Trabajar en el sistema común [NIRE ordezkariak]
- Trabajar en la integración de todas las administraciones en [NIRE Ordezkariek] (*Gobierno Vasco, Diputaciones Forales, Ayuntamientos, etc*)
- Integración con la [[Registro Electrónico de Apoderamientos \(REA\)](#)] de la [Administración General del Estado]



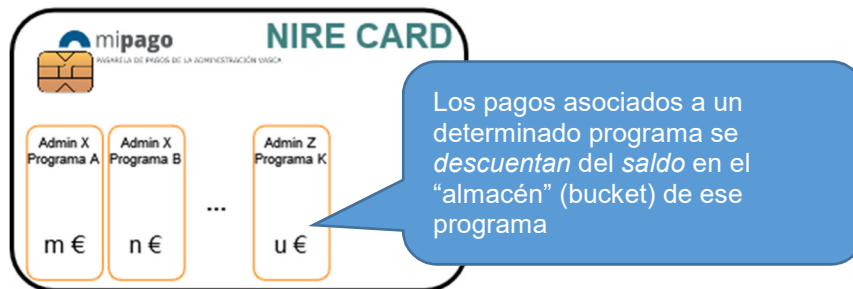
La estrategia es que las [administraciones públicas] en el ámbito de la [CAPV] se integren en primera instancia con [NIRE ordezkariak] en el ámbito de euskadi y desde ahí se envíe la información al [REA] de la [AGE]

De esta forma además de conseguir crear un [registro de apoderamientos] común en el ámbito de la [CAPV] se optimizan recursos y esfuerzos individuales de integración.

1.2.2.6. NIRE Card

Las [Administraciones Públicas Vascas] tienen la voluntad de crear una [Tarjeta prepago] ([NIRE Card]) que permita la realización de **pagos** por parte de la [persona titular] en el marco de **diferentes [programas de ayuda]** de diferentes [Administraciones Públicas] que son las que **aportan los fondos** y pre-fijan las **condiciones de uso** tanto para la persona beneficiaria como para los [comercios] adheridos.

La tarjeta [NIRE] será cargada para cada [programa de ayuda] por la [administración] impulsora y en un momento dado, la tarjeta puede tener fondos disponibles para ser gastados en varios [programa de ayuda] (*varios [buckets]*):



Si una [Administración X] lanza un [programa de ayuda] a [comercios], el sistema funcionaría de la siguiente forma (*explicado con un nivel de abstracción muy alto*)

1. La [administración] *abre* un [programa de ayuda] en dos pasos:
 - a) **Ingres**a la [dotación presupuestaria] del [programa de ayuda] en una [cuenta corriente] de la [Entidad Financiera] que da soporte a [NIRE Card]
 - b) Utilizando las herramientas de [MiPago] envía a la [Entidad Financiera] todos los **parámetros** del [programa de ayuda] (*fechas, límites geográficos, tipo de comercio, importes máximos, etc*)
2. Los [comercios] **solicitan** su **adhesión** al [programa de ayuda] utilizando los medios que la [administración] impulsora disponga para este fin
3. Las [personas] **solicitan** ser beneficiarias de la [ayuda]
4. La [Administración] estudia y resuelve estas solicitudes de [comercios] y [personas]
5. La [Administración] periódicamente (*ej: cada hora*) envía utilizando un **[mecanismo de interoperabilidad]** a la [Entidad Financiera] emisora de la [tarjeta NIRE]
 - o [comercios] que se han ido adhiriendo al [programa de ayuda]
 - o El **dinero** con el que pre-cargar la [tarjeta NIRE] para cada [persona]
6. Al tratarse de una **[tarjeta] de pago normal**, la [persona] consumidora simplemente tendrá que hacer un [pago con tarjeta] en el [comercio]
7. En el momento de **autorizar** la transacción de [pago con tarjeta] la [Entidad Financiera] concesionaria del servicio debería:
 - a) **Comprobar que se cumplen las condiciones del [programa de ayuda]**
 - b) **Comprobar el [saldo]** en la [tarjeta NIRE] del [bucket] correspondiente

Para el [comercio] al ser un *pago con tarjeta*, el proceso es totalmente transparente, recibiendo la *ayuda* de manera inmediata y sin necesidad de enviar ningún justificante a la [Administración]

... la [administración] por otro lado:

- Tiene la seguridad de que el pago se ha realizado cumpliendo las condiciones del [programa de ayuda] (*ej: en un comercio adherido*)
- Recibe de la [Entidad Financiera] los datos de las transacciones (*básicamente para tener información analítica/estadística*)

2 Contexto

2.1 Contexto General

[EJIE] como el **[órgano gestor tecnológico] del [Gobierno Vasco]** tiene que ejecutar a corto plazo un conjunto de **[proyectos]** que forman parte de un **[programa de proyectos]** cuyo origen está en:

1. La [Atención integral y multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos]
2. El [Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital] (ARDATZ 2030)
3. El [Plan Estratégico TIC] del [Gobierno Vasco] (PETIC) derivado del [Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco]
4. El [Mecanismo de Recuperación y Resiliencia] dentro del Plan [Next Generation EU]

2.1.1. **Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos**

El 20 de Junio de 2023 el Gobierno Vasco publicó el [DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#) que tiene como objeto regular:

- La **atención e información** a la ciudadanía
- El **derecho** de la ciudadanía a **relacionarse** con la Administración por **medios electrónicos** para:
 - **Acceder** a los servicios públicos
 - **Tramitar** procedimientos administrativos
- La **gobernanza**, la **organización** y los **medios tecnológicos** necesarios

El decreto en su preámbulo reconoce que la existencia de servicios electrónicos per-se no produce eficiencia, sino que la digitalización debe basarse en:

- Una reingeniería de procesos
- La simplificación administrativa: reducción de cargas para la ciudadanía
- Normalización de documentos con lenguaje claro y de lectura fácil
- Oferta proactiva de servicios más personalizados
- Una visión de servicio digital basado en los datos de los que la Administración dispone para personalizar el acceso de la ciudadanía al mismo o para ofrecerlo de forma proactiva.

Por otro lado, la [Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco](#) en su [CAPÍTULO III] regula la [Administración Electrónica] y la [Atención a la Ciudadanía] y establece los siguientes principios de funcionamiento:

Igualdad	Los medios electrónicos no pueden implicar una discriminación de la ciudadanía respecto a su relación con la Administración
Accesibilidad	Garantizar la accesibilidad universal en el ámbito de los medios electrónicos
Legalidad	Mantenimiento de las garantías jurídicas en la administración electrónica
Seguridad	Mantener el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos
Protección de datos personales	Cumplir la legislación sobre protección de datos personales en la Administración Electrónica

Responsabilidad y calidad	Veracidad de las informaciones y servicios proporcionados por medios electrónicos
Gratuidad	la administración electrónica no supondrá, en ningún caso, sobrecoste alguno para las personas usuarias
Transparencia y publicidad del procedimiento	la utilización de medios electrónicos debe suponer la mayor difusión, publicidad y transparencia posible de la actuación de los poderes públicos
Cooperación inter administrativa	Cooperación en la utilización de medios electrónicos con el resto de las administraciones públicas, al objeto de procurar: • La interoperabilidad de los sistemas • La prestación conjunta de servicios a los ciudadanos y ciudadanas
Simplificación	Simplificación de los trámites administrativos
Neutralidad tecnológica	Garantizar la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas, de aplicaciones o de sistemas por parte de la ciudadanía y también por parte de la Administración
Reutilización de la información y del software público	Fomentar que agentes externos a la Administración generen nuevas utilidades, productos o servicios a partir de los datos, información y software de la Administración

En el [artículo 70] dedicado al **[desarrollo del modelo de administración electrónica]** se establece que se deben llevar a cabo actividades para **fomentar el uso de medios electrónicos en las relaciones con la ciudadanía y con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi**.

En el [artículo 73] dedicado a los **[instrumentos de cooperación para el impulso de la administración electrónica]** se establece que:

- Se promoverá la celebración de **[convenios de colaboración]** entre Administraciones para el impulso de la administración electrónica
- Se crea el **[Consejo Asesor para la Administración Electrónica]**, configurándose como [órgano colegiado] dependiente del departamento de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi competente en materia de administración electrónica y con las siguientes funciones:
 - a) Procurar la **compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas** y aplicaciones empleados por las administraciones públicas y en la relación electrónica con la ciudadanía.
 - b) **Preparar planes y programas conjuntos de actuación** para impulsar el desarrollo de la administración electrónica y la reutilización del software público.
 - c) Desarrollar instrumentos de **cooperación interadministrativa** para
 - Proporcionar información administrativa clara, actualizada e inequívoca:
 - Facilitar la **búsqueda** de la información publicada en la web
 - El desarrollo de **modelos de catalogación** comunes.
 - Tener la posibilidad de **suscripción** a servicios de avisos comunes cuando se publiquen determinados contenidos (*ej: contrataciones, ayudas, alertas, etc*)
 - d) Diseñar modelos que contribuyan al desarrollo de una **[ventanilla única]** para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el conjunto de las administraciones públicas vascas.



Tanto en el [DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#) como en la [Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco](#) se da **especial relevancia** a la **[cooperación entre administraciones]** punto en el que se pretende avanzar con la ayuda del presente expediente

2.1.2. Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital (ARDATZ 2030)

El Gobierno Vasco lleva años avanzando en lo que en un principio se vino en llamar la **Administración Digital** y que en los últimos años ha ampliado el alcance para hablarse de **Gobierno Digital** en el contexto de la **transformación digital** a la que inevitablemente está obligada toda la sociedad.

La transición digital se ha articulado en base a sucesivas planificaciones estratégicas en materia de **gobernanza e innovación pública** que en todos los casos han tenido como uno de los ejes estratégicos, aunque con diferentes denominaciones, la **administración electrónica** y los **servicios digitales**:

- *Plan de Innovación Pública, PIP 2011-2013*
- *Plan de Innovación Pública PIP 2014-2016*
- *Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública, PEGIP 2020*
- ...y en la actualidad, el [[Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública y Gobierno Digital](#)] (ARDATZ 2030) es uno de los [[planes estratégicos para la XII Legislatura](#)] y constituye la materialización del compromiso para la puesta en marcha de la [[Estrategia Vasca de Gobierno Digital](#)] incluida en el [[Programa de Gobierno vasco 2020-2024](#)] para la [XII Legislatura]

 La elaboración y coordinación del [plan] es responsabilidad del [[Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno](#)] del [Gobierno Vasco] y en concreto de la [[Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales](#)]

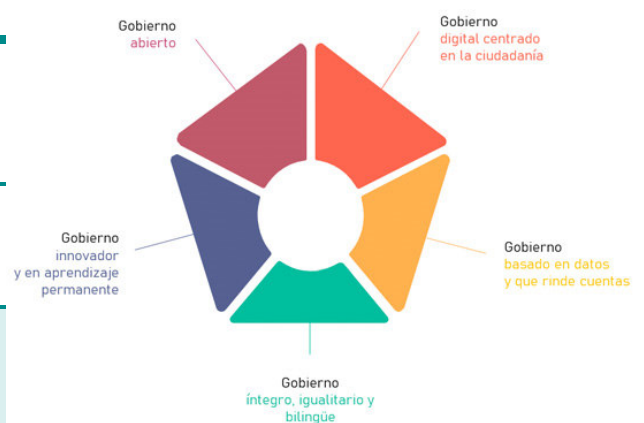
La [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-[OCDE](#)] ha definido el [Marco normativo para el Gobierno Digital \(Digital Government Policy Framework- DGPF\)](#) que está constituido por seis dimensiones:

1. **digital** desde el diseño
2. sector público basado en **datos**
3. **gobierno como plataforma**
4. **abierto** por defecto
5. **centrado en las personas usuarias**
6. **proactivo**



Con esta referencia, [ARDATZ] se estructura en los siguientes ámbitos y ejes estratégicos, situando a la **ciudadanía en el centro**:

Ámbito Estratégico	Eje
GOBIERNO ÍNTEGRO, IGUALITARIO Y BILINGÜE	Cultura de gestión y cultura organizacional Igualdad de mujeres y hombres Euskera lengua de trabajo y servicio
GOBIERNO INNOVADOR Y EN APRENDIZAJE PERMANENTE	Normativa Personas Organización Infraestructuras
GOBIERNO DIGITAL CENTRADO EN LA CIUDADANÍA	Atención a la ciudadanía integral y multicanal Servicios digitales Gobernanza de los datos y de la información
GOBIERNO BASADO EN DATOS Y QUE RINDE CUENTAS	Gobernanza de los datos y de la información Planificación Evaluación y rendición de cuentas Gobernanza multinivel



El presente expediente de contratación se encuadra en el [ámbito estratégico] dedicado al [Gobierno Digital Centrado en la Ciudadanía]

2.1.3. **Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco**

El [DECRETO 36/2020, de 10 de marzo, regula el \[Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación\] \(TIC\) en el \[Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi\]](#) estableciendo:

- principios ordenadores
- planificación estratégica
- organización
- contratación
- utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

El [Modelo de Gestión TIC] permite establecer una **estrategia compartida** para impulsar la convergencia, la calidad y la eficiencia en el [Sector Público Vasco] en base a una serie de elementos clave que permiten el impulso de la **[transformación digital]** en el [sector público] que garantizan que se dispone de tecnologías, herramientas y metodologías TIC fiables y de confianza que le permitan prestar una atención moderna y ágil a la ciudadanía, los agentes privados y las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Los retos a los que responde el [Modelo de Gestión TIC] son:

- Poner a disposición de la ciudadanía una **administración proactiva** que ofrece sus servicios por todos los canales disponibles (**administración omnicanal**), prestando especial atención a los medios electrónicos con el objetivo de **habilitar la posibilidad de realizar todas las gestiones y trámites administrativos** a través de Internet, de manera sencilla, *independientemente de la capacitación de la persona usuaria*, utilizando cualquier dispositivo y tanto en euskera como en castellano
- Disponer de unos **sistemas y servicios TIC modernos y eficientes**, alineados con las necesidades reales de la organización y que aporten valor en el marco de la prestación de unos [servicios públicos] de calidad.
- Favorecer la **mejora continua** en la calidad de los servicios
- Avanzar hacia una **organización más colaborativa y participativa**

Este [Decreto 36/2020](#) recoge la necesidad de **planificar** los proyectos necesarios para **materializar la transición y transformación al nuevo [modelo de gestión TIC]**, planificación que se materializó en el [\[Consejo de Gobierno Vasco\] el 28 de septiembre de 2021](#) mediante la aprobación del [\[Plan Estratégico TIC\]](#) (PETIC) para el período 2021-2024 que debe **sentar las bases para la modernización cohesionada del [Sector Público Vasco]**, incidiendo en este sentido en:

- Proveer de **mecanismos comunes** para la incorporación de las tecnologías avanzadas (Big Data, IA, Cloud, Block Chain...)
- Facilitar la **innovación basada en tecnología**

Las distintas iniciativas que parten del [\[PETIC\]](#) conforman el **[programa de proyectos] de [transformación digital] del [Gobierno Vasco]** que está alineado con:

- Las líneas estratégicas generales del [\[Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025\]](#)
- Las iniciativas contempladas en la [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) del [PRTR]

Entre los [proyectos] del [programa de proyectos] del [\[PETIC\]](#) se encuentran, entre otros:

- El impulso del [\[catálogo de servicios de la convergencia\]](#) del sector público vasco, *-catálogo de servicios de BATERA-*, desarrollando y evolucionando las infraestructuras y servicios digitales comunes
- El impulso de la [estrategia Cloud] del [Gobierno Vasco]
- El impulso de la [estrategia del dato]
- El refuerzo de la [ciberseguridad]
- A nivel de gestión, la armonización de las **[metodologías de gestión y desarrollo de los proyectos TIC]** mediante, entre otras iniciativas, el impulso de la adopción de la metodología Agile o el fomento de DevOps en el [Sector público Vasco].

2.1.4. **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 financiadas contempladas en el [PRTR].

La [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) está dirigida a la [transformación digital] y [modernización] en el ámbito de las administraciones de las [comunidades autónomas] y de las [entidades locales], así como del propio [Ministerio de Política Territorial y Función Pública].

Esta inversión [C11.I3] se estructura en **cinco líneas estratégicas** cuyos objetivos están alineados con el [\[Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025\]](#):

Línea	Nombre	Objetivo
LE1	Administración orientada a la ciudadanía	Mejorar los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos y empresas, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales, la modernización de los procesos y la capacitación
LE2	Operaciones inteligentes	Mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través de la utilización de tecnologías de automatización inteligente (Robotic Process Automation, Artificial Intelligence, etc.)
LE3	Gobierno del dato	Democratizar el acceso a los datos por parte de ciudadanos, empresas y empleados y empleadas públicos (<i>one click-less</i>), permitiendo el libre acceso a la información y su replicabilidad, así como el uso de los datos para el desarrollo de servicios digitales de alto valor añadido orientados al ciudadano
LE4	Infraestructuras digitales	Dotar a las administraciones públicas españolas de las infraestructuras tecnológicas necesarias para su modernización, con el fin de asegurar la disponibilidad en cualquier circunstancia y de adaptar la capacidad disponible a las necesidades existentes en cada momento, contribuyendo a desarrollar la conectividad digital, la economía del dato y la inteligencia artificial en las administraciones
LE5	Ciberseguridad	Garantizar la seguridad de las infraestructuras, comunicaciones y servicios digitales prestados por las administraciones públicas y mejorar sus capacidades de prevención, detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad. Para cada línea estratégica se identificarán actuaciones financiadas



El presente expediente de contratación se encuadra en la **[línea estratégica 1]** (*Administración orientada a la ciudadanía*) de la [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3)

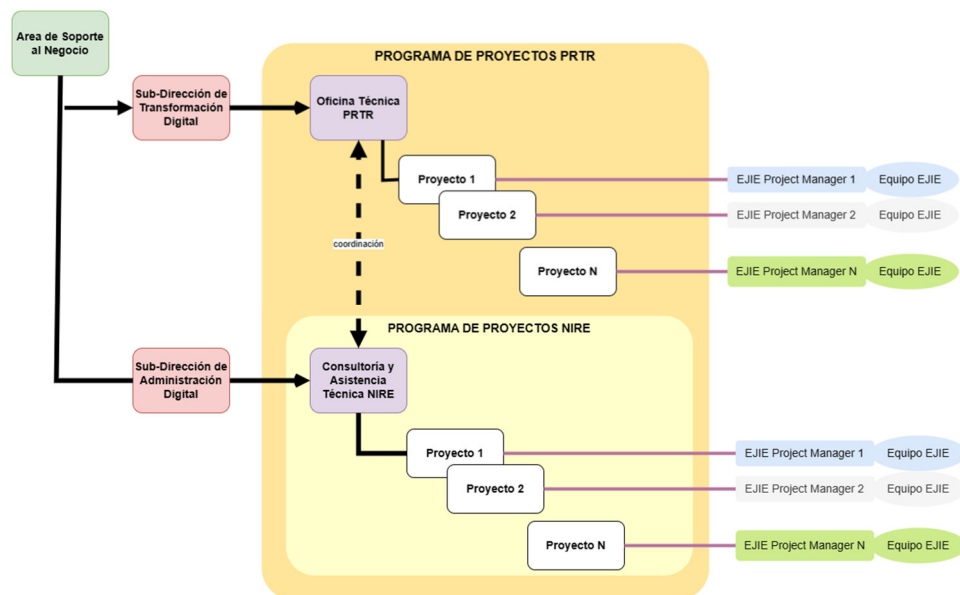
2.2 Contexto de [EJIE]

La ley establece a **[EJIE]** como el **[órgano gestor tecnológico]** del **[Gobierno Vasco]** que facilita la digitalización de los servicios públicos y garantiza la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan. Por ello, **el [Gobierno Vasco] encarga a [EJIE]** aquellos proyectos que le competen en materia [TIC] y en particular *-y en lo que se refiere al presente expediente de contratación-*, los [proyectos] del [programa de proyectos] que se deriva de:

- La [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) del [PRTR] gestionadas por la [Comunidad Autónoma del País Vasco]
- El **[PETIC]**
- La [Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#)

Dentro de [EJIE], la **[Sub-Dirección de Administración Digital]**, es el área que dentro de la dirección de **[Soporte al Negocio]**, analiza, construye, despliega y dinamiza las iniciativas y proyectos para impulsar los [servicios electrónicos] para la ciudadanía utilizando los enfoques TIC más innovadores con el objetivo final de avanzar en la [transformación digital] de la Administración y que en concreto será responsable del presente expediente de contratación.

La [Oficina de Proyectos] de [transformación digital] se encuadra en la estructura orgánica de [EJIE] de la siguiente forma:



El área de [Soporte al Negocio] de [EJIE] tiene dos sub-direcciones que

Transformación Digital

Responsable de la [Oficina de Proyectos de Transformación Digital] (OP-TX) que ofrece servicios a todos los proyectos en el marco de:

- La [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) del [PRTR]

Línea	Nombre
LE1	Administración orientada a la ciudadanía
LE2	Operaciones inteligentes
LE3	Gobierno del dato
LE4	Infraestructuras digitales
LE5	Ciberseguridad

- El [Plan Estratégico TIC] (PETIC 2021-2024) liderado por la [Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación]

Cada uno de los proyectos en cada una de las líneas está liderado por un [responsable de proyectos] de [EJIE] que NO tiene por qué estar adscrito funcionalmente al [Área de Soporte al Negocio] (*puede depender de otras áreas de [EJIE]*)

Administración Digital

Impulsa los proyectos del [programa NIRE] que se enmarcan en la [Línea Estratégica 1] (*Administración Orientada a la Ciudadanía*) del C11.I3 del [PRTR]

Cada uno de los proyectos del [programa de proyectos] de [transformación digital] será **liderado por un [responsable de proyecto] de [EJIE]** normalmente adscrito funcionalmente al [Área de Soporte al Negocio]

Estos proyectos del [programa NIRE] utilizarán los servicios contratados en el presente expediente de contratación que deberán coordinarse con aquellos de ámbito más global proporcionados por la [Oficina de Proyectos de Transformación Digital] (OP-TX)

3 Necesidad

El presente expediente, como se detallará más adelante, tiene como objeto los servicios de [consultoría] y [asistencia técnica] en el ámbito de [NIRE] / [NIK] que se constituye como un [programa] de diferentes [proyectos] gestionados de forma conjunta para maximizar los resultados.

En este contexto, se han detectado **necesidades** en diferentes ámbitos, que se resumen a continuación y que se detallarán más adelante en el presente documento:

Ámbito de la **gestión** • La necesidad de **apoyo / soporte** en:



Secretaría Técnica

- **Coordinación** de trabajos en múltiples foros y grupos de trabajo en el ámbito de la [administración **digital**] y la **síntesis** de los resultados de estos

PMO: Project Management Office

- Definición de **herramientas y tácticas** comunes a utilizar en la gestión de los diferentes proyectos del programa
- **Visión global** del estado de los diferentes proyectos del programa
- **Recomendar cambios y acciones correctivas** a los proyectos individuales como consecuencia de la detección de desviaciones o aparición de riesgos.



[EJIE] dispone de una [Oficina de Proyectos] que da soporte a la gestión de todos los proyectos en el ámbito del [PRTR] y que se contrató en el expediente [[Servicios para la puesta en marcha e implantación de una oficina para el programa de Transformación Digital. Plan de Recuperación transformación y Resiliencia](#)] y adjudicado a la empresa [EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA]

Los trabajos de [PMO] en el ámbito de [NIRE] deberán coordinarse y alinearse con la [PMO] de ámbito superior para el [PRTR]

... las actividades anteriores suponen una elevada carga que impide a los responsables de proyecto de [EJIE] enfocarse en las actividades de dirección de proyectos.

Ámbito de la **conceptualización**



- Creación de una **marca** que *reúna* diferentes iniciativas bajo un mismo paraguas y que sea un referente tanto para la ciudadanía como para la propia Administración.
- Una **visión a medio y largo plazo** (*una hoja de ruta -road-map-*) de los proyectos concretos a ejecutar o de las necesidades a solucionar:

1. Identificar qué administraciones pueden tener iniciativas integrables en [NIRE] o [NIK]
2. Analizar conjuntamente con estas administraciones la viabilidad de la integración
3. Planificar la integración

... y crear y mantener actualizada esta [**hoja de ruta**] de [NIRE] y [NIK]

- Trabajar en [**diseño de servicios**] para conceptualizar [servicios] integrados, coherentes y sin duplicidades adaptados a las expectativas de la [ciudadanía] o la [Administración]

Estas tareas de conceptualización requieren de un trabajo enorme con múltiples entidades que [EJIE] por sí solo no puede asumir



El primer [paquete de trabajo] a ejecutar en el ámbito de la [conceptualización] y en particular en [service design] y [UX] es **definir los [sitios web] así como las [app] móvil de [NIRE] y [NIK]** a nivel general

- a) arquitectura de información
- b) usabilidad, accesibilidad, UX
- c) diseño gráfico

Más adelante en el apartado destinado a los [entregables] se detallarán los productos en este apartado

Ámbito de la **ejecución**



- La necesidad de contar con **conocimiento funcional y técnico** en determinadas materias y de las que [EJIE] no cuenta con suficiente:
 - Conocimiento **funcional** y experiencia en el ámbito de la [administración digital] y que:
 - a) Concentre una visión funcional global para apoyar en la captura / gestión de requisitos y definición funcional de cada uno de los productos con el objetivo de mantenerlos alineados.
 - b) Se responsabilice de gestionar y asegurar que los productos construidos en el ámbito de los diferentes proyectos verifican los requisitos funcionales identificados.
 - Conocimiento en determinadas **tecnologías** para:
 - a) Apoyar en la definición de arquitecturas tecnológicamente homogéneas en cada uno de los productos.
 - b) Apoyar a los diferentes proyectos en el uso y correcta aplicación de las tecnologías.
 - c) Asegurarse que los productos construidos en el ámbito de los diferentes proyectos cumplen con los criterios de calidad y seguridad
 - Conocimiento en [user experience] para:
 - a) Apoyar en la correcta y consistente aplicación de las directrices UX definidas en la fase de [conceptualización]
 - b) Ejecutar pruebas de los productos finales con personas usuarias finales (*ciudadanía y personas trabajadoras de la administración*) y recomendar cambios y acciones correctivas.
 - Conocimiento [normativo] para asegurar que los productos están alineados y respetan la normativa vigente en diferentes ámbitos (*europeo, estatal, autonómico, foral o local*) en áreas como la [protección de datos], la [seguridad], el [derecho de acceso], etc.

Ámbito de la **gestión del cambio**



- Hacer una efectiva **difusión** de los objetivos, avance de la ejecución y productos de los proyectos individuales.
 - ① En esta difusión es clave la gestión de la [hoja de ruta] de [NIRE] y [NIK]
- Servicios para **facilitar la integración** a iniciativas en [NIRE] / [NIK]
 - **Sitio web del desarrollador/a**
 - Gestionar la **documentación** funcional y técnica que se produce en los proyectos del programa para dar una visión *común, curada*
 - Crear un entorno **sandbox** en el que cualquier iniciativa pueda probar integraciones con las herramientas de [NIRE] / [NIK]
 - **Asistir** a las iniciativas que se integran con [NIRE] y [NIK] desde el punto de vista funcional o técnico

En el contexto anterior, con el objetivo de garantizar el éxito de las iniciativas a abordar en el ámbito del **[programa de proyectos]** de **[NIRE]** en el marco de la [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) del [PRTR], se requiere de la contratación por parte de [EJIE] de los **servicios de [consultoría] y [asistencia técnica]** en los siguientes ámbitos:

Gestión	▪ Secretaría técnica ▪ PMO supportive alineada con la PMO PRTR
Conceptualización	▪ Diseño de la marca ▪ Creación y gestión de la hoja de ruta ▪ Diseño de servicios
Ejecución	▪ Soporte experto funcional ▪ Soporte experto técnico-tecnológico ▪ Soporte experto en user experience ▪ Soporte experto legal
Gestión del cambio	▪ Difusión ▪ Sitio web del desarrollador/a ▪ Soporte y asistencia a iniciativas que se integran con NIRE



El alcance de los servicios debe ajustarse a gestionar la ejecución y el cumplimiento de los objetivos del [programa de proyectos NIRE / NIK] y está ligado temporalmente a la duración de este [programa de proyectos]

La actividad objeto de contratación descrita en el presente [Pliego de Condiciones Técnicas] es necesaria para la prestación de un servicio que es competencia de [EJIE] y que según las [\[Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco\]](#)

- Está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la [Instrucción **sexta**].
- Su objeto NO contiene prestaciones que con arreglo a la [Instrucción **quinta**] deben ser satisfechas con medios propios.
- Su prestación NO puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone el EJIE siendo además inconveniente o imposible su reorganización.
- Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la [Instrucción **octava**], sobre la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores.

4 Objeto del contrato

Servicios técnicos especializados para la [Oficina de Proyectos] del [Programa de Proyectos NIRE / NIK]: [NIRE/NIK-PMO]

En concreto, los servicios a proporcionar se resumen en la siguiente tabla y se detallan más adelante en el presente documento en el punto [Descripción de los Servicios]:

Gestión	▪ Secretaría técnica ▪ PMO supportive alineada con la PMO PRTR
Conceptualización	▪ Diseño de la marca ▪ Creación y gestión de la hoja de ruta ▪ Diseño de servicios
Ejecución (soporte a proyectos NIRE)	▪ Soporte experto funcional ▪ Soporte experto técnico-tecnológico ▪ Soporte experto en user experience ▪ Soporte experto legal
Gestión del cambio	▪ Difusión ▪ Sitio web del desarrollador/a ▪ Soporte y asistencia a iniciativas que se integran con NIRE y NIK

Los servicios a proporcionar en el marco de este contrato son **estratégicos** para [EJIE] y requieren de la participación de **perfiles altamente cualificados** y con **amplia experiencia** en gestión de proyectos, así como tecnologías relativamente novedosas e innovadoras.

Los recursos de que se dotará la [oficina de proyectos] dependerán en gran medida de los [proyectos] que compongan el [programa de proyectos NIRE/NIK] a gestionar, por lo que **la [oficina de proyectos] debe ser una organización flexible cuyos recursos se adaptarán a las necesidades de los [proyectos] del [programa] en el tiempo de duración del contrato**, más aún cuando los proyectos se irán lanzando y ejecutando en diferentes momentos.

A continuación, se detallan las características y condiciones de prestación de cada uno de estos servicios:

5 Descripción de los servicios

5.1 Gestión

5.1.1. Secretaría Técnica

Las Administraciones públicas vascas y sus sociedades públicas informáticas participan en diferentes [grupos de trabajo] y [foros] en donde se trabaja conjuntamente entre otras cosas en:

- Líneas estratégicas comunes: planes conjuntos de actuación
- Prestación de servicios comunes
- Sistemas de interoperabilidad
- Intercambio de información

Los dos foros más importantes en este ámbito (*aunque hay más*) son:

- Grupo BERIAIN** Formado por las [sociedades informáticas] de:
- Gobierno Vasco: EJIE
 - Diputaciones Forales: Lantik-DFB / CCASA-DFA / IZFE-DFG
 - Ayuntamientos de las capitales: BilbaoTIK / DonostiaTIK / Dpto de Modernización del Ayto. de Vitoria-Gasteiz

- Consejo Asesor para la Administración Electrónica** Constituido por el mandato de la [Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco](#), en él participan el [Gobierno Vasco], las tres [Diputaciones Forales] y [EUDEL]

Los trabajos en algunos de los grupos de estos foros son relevantes para el objeto del presente [expediente de contratación] puesto que trabajan en la compartir y crear servicios comunes.

El trabajo de estos grupos en estos foros exige un enorme esfuerzo de **coordinación** de las actividades y **síntesis** de los resultados que requiere de un apoyo externo para.

- Dirigir el rumbo de las reuniones
- Coordinar la organización de las reuniones
- Gestionar la documentación que se genera
- Sintetizar y elaborar resúmenes
- Apoyo y seguimiento de aquellas iniciativas y grupos de trabajo propuestos en el [Consejo Asesor para la Administración Electrónica], [Grupo Beriain] (*en lo referente a [NIRE]*) y otros grupos de trabajo que se puedan crear a lo largo de la vida del contrato.

Algunas de las actividades a realizar en este ámbito son:

- Coordinar las agendas de las personas participantes en las reuniones
- Gestionar espacios / medios técnicos de comunicación para las reuniones
- Dirigir, moderar y facilitar las reuniones
- Elaborar y distribuir resúmenes de las reuniones
- Monitorizar los compromisos y acciones a realizar para las siguientes reuniones
- Crear y gestionar sitios de colaboración: canales TEAMS / sitios SharePoint
- Gestionar la documentación
- Preparar pequeñas presentaciones de retrospectiva
- etc



Alguno de los grupos/foros (ej: foro BERIAIN) tienen otras [secretarías técnicas] con un alcance más amplio y con las que habrá que colaborar

Aunque en principio los servicios en este punto están enfocados al [Grupo Beriain] y al [Consejo Asesor para la Administración Electrónica], a lo largo de la duración contrato pueden aparecer o crearse nuevos grupos de trabajo a los que habrá que dar servicios descritos.

Las actividades en esta área están muy ligadas con el objetivo de [conceptualización] para la creación de un [road-map de proyectos NIRE/NIK] (*ver más adelante*) puesto que el input de estos foros inter-administrativos es fundamental para la definición del [road-map]

Además de estas participaciones en foros *formales*, también existe la necesidad de hacer funciones de “**evangelización**” o difusión de las iniciativas [NIRE] y [NIK]. El caso de uso más habitual es el de una [administración] que *tiene noticias* de la posibilidad de utilizar algún producto [NIRE] (*ej: NIRE Karpeta*) y requiere de información para lo que:

- Se tiene una reunión inicial para identificar la necesidad
- Se mantiene alguna reunión posterior para hacer alguna demo o identificar requisitos
- Etc

Estas labores de difusión también forman parte de la [secretaría técnica].



En estas actividades de difusión / evangelización se pueden detectar oportunidades que se incorporarán al [road-map] y sobre las que con toda probabilidad habrá que proporcionar *soporte* durante su ejecución, también en el alcance de los servicios a proporcionar en el marco del presente expediente.

Una vez identificada una necesidad y esta es planificada en el [road map], llegado el momento en que [administración] inicia los trabajos de integración se utilizarán los **servicios de consultoría y soporte** durante la [ejecución] (*soporte normativo, funcional, ux, etc*) que se proporcionan también en el ámbito del presente expediente.

... es por lo tanto importante establecer una adecuada **coordinación** entre los trabajos de:

- Secretaría técnica y conceptualización que identifican las oportunidades y gestionan el [road-map]
- Consultoría y soporte durante la ejecución que pueden identificar riesgos y desviaciones de la planificación recogida en el [road-map]

5.1.2. **PMO: Project Management Office**

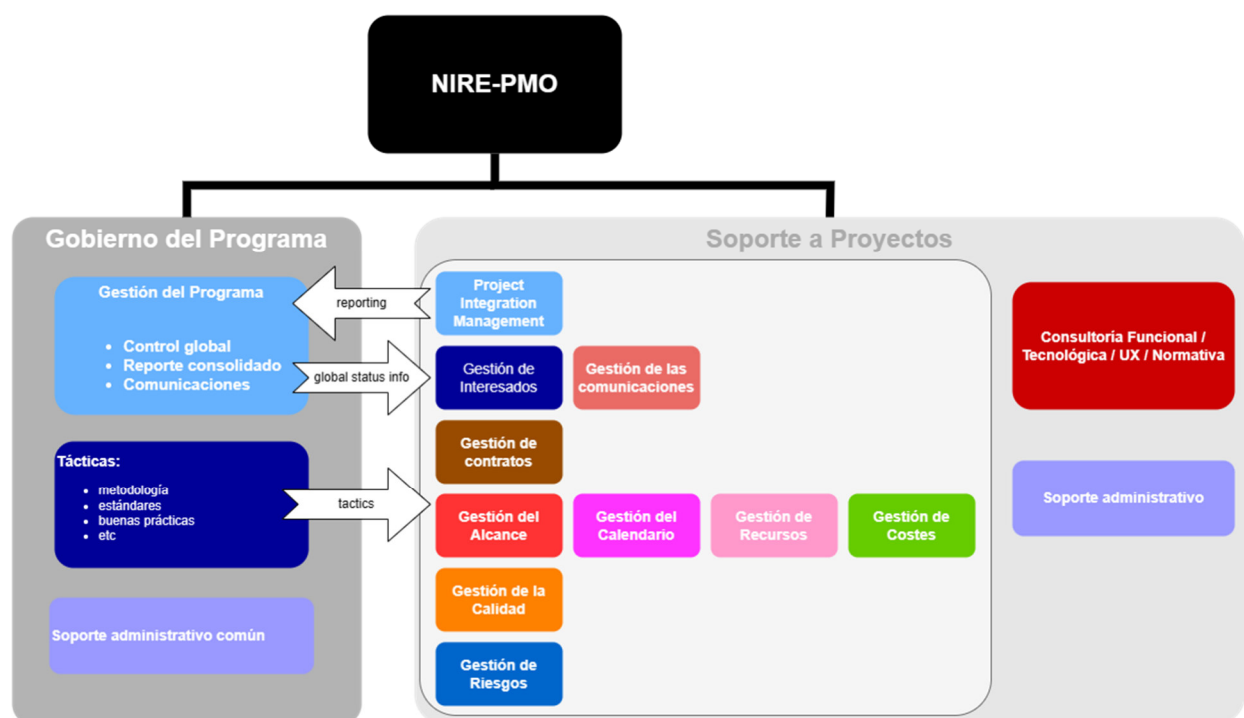
Una PMO (Project Management Office) es una entidad de gestión que:

- Estandariza los procesos relacionados con la gobernanza de los proyectos
- Facilita el uso compartido de recursos, metodologías, herramientas y técnicas

El nivel de control / influencia de la PMO en la organización puede variar:

Bajo	Moderado	Alto
Supportive (soporte a los proyectos)	Controlling (control de los proyectos)	Directive (Gestión directa de los proyectos)
• Rol consultivo • La [PMO] es un repositorio de información para los proyectos, proporcionando: - Metodología de gestión de proyectos - Herramientas: repositorios documentales, sistemas de planificación, aplicaciones de reporte, etc - Plantillas - Buenas prácticas y Lecciones aprendidas	• Autoridad en quien se delegan decisiones para: - Abordar o no un proyecto - Cancelar o no un proyecto • Gestiona recursos para los proyectos • Coordina las comunicaciones entre proyectos • Controla y monitoriza la ejecución de los proyectos • La PMO requiere el compromiso (obligación) por parte de los proyectos de utilizar las plantillas, buenas prácticas, metodologías, etc, monitorizando su uso en base a auditorías en los proyectos	• Responsable directo de la gestión de proyectos

En una visión de alto nivel:



La [PMO] que se plantea para [NIRE] / [NIK] es una **[PMO] supportive con ciertas funciones de control** (a nivel de monitorización)

Procesos de PM	Responsable de los procesos inherentes a la propia gestión de los [proyectos] del [programa de proyectos NIRE / NIK] • Políticas de [gobernanza] del [programa de proyectos] • Definir y facilitar las revisiones periódicas del [programa de proyectos] • Acciones de comunicación del [programa de proyectos] en particular hacia el exterior • Gestión de [interesados] desde un punto de vista global • Coordinar la [gestión de cambios] desde un punto de vista global a todos los proyectos y coordinar los impactos de los cambios en proyectos individuales del programa • Mejora continua en los procesos de gestión utilizados en la propia [Oficina de Proyectos] y los proyectos individuales del programa. • Legal compliance
-----------------------	---

Asistencia en PM	Asistirá en las tareas de gestión de cada uno de los proyectos en un rol consultivo
-------------------------	---

Assets para el PM	Proporcionará: • Plantillas (ej: plantillas de documentación) • Herramientas (ej: sitios de colaboración TEAMS / Sharepoint, control de tiempo dedicado a actividades, reporting, planificación, gestión de riesgos, etc) • Frameworks Metodológicos (ej: <i>frameworks ágiles, devops, etc</i>)
--------------------------	--

Visión global de alto nivel de los proyectos	Proporcionará una visión conjunta de alto nivel de todos los proyectos en cuanto a: • La planificación • Las actividades en curso • Los riesgos individuales a nivel de proyecto y globales a nivel de programa • Las comunicaciones
---	--



En particular en esta área, será responsable de **reportar sobre los indicadores del [PRTR] a la [PMO-PRTR]** de carácter superior, encargándose de trabajar con cada uno de los proyectos del [programa NIRE] para obtener los datos y la información.

Lanzamiento de nuevos proyectos del programa	Asistirá a las personas responsables del [programa] en [EJIE] al lanzamiento de nuevos [proyectos] del [programa NIRE / NIK]
---	---

Es importante en este punto tener en cuenta las condiciones *ambientales* del trabajo de esta [Oficina de Proyectos]:

[Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia](#) (PRTR)

El [PRTR] establece un **[sistema de control y auditoría]** cuyo objetivo es asegurar la fiabilidad en la consecución de los [objetivos] e [hitos] establecidos en el plan que se apoya en los sistemas ya existentes en las [Administraciones Públicas], pero reforzándolos y adaptándolos al enfoque establecido por la [Unión Europea] en el [MRR] (Mecanismo de Recuperación y Resiliencia)

Para ello el [Ministerio de Hacienda y Función Pública] se ha dotado de **sistemas informáticos de gestión y seguimiento de obligada utilización por todas las Administraciones que ejecutan inversiones del [PRTR]**: la [\[Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre\]](#), del [Ministerio de Hacienda y Función Pública] configura y desarrolla un [Sistema de Gestión] (**CoFFEE**) orientado a la [definición], [planificación], [ejecución], [seguimiento] y [control] de los proyectos y subproyectos en los que se descomponen las medidas (reformas/inversiones) previstas en los componentes del [PRTR].

Los principios o criterios específicos establecidos en la orden son de obligatoria aplicación a los proyectos a realizar por el [Gobierno Vasco] que vayan a ser financiados con las transferencias recibidas.

Oficina de Proyectos de Transformación Digital de EJIE

[EJIE] dispone de una [Oficina de Proyectos] que da soporte a la gestión de todos los proyectos en el ámbito del [PRTR] y que se contrató en el expediente [\[Servicios para la puesta en marcha e implantación de una oficina para el programa de Transformación Digital. Plan de Recuperación transformación y Resiliencia\]](#) y adjudicado a la empresa [EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA]

Esta [PMO-PRTR] asiste a [EJIE] en todas las tareas de seguimiento en el sistema **[CoFFEE]** (ver [manual](#)), entre las que están:

- Soporte y apoyo a la **definición de los [indicadores de gestión]** de los proyectos
- Soporte para el control y seguimiento de los [Objetivos Operacionales] (OA) de los proyectos del [MRR] encargados a EJIE
- Soporte al seguimiento de hitos y objetivos [CID] aprobados en las normas que regulan el [MRR]
- Soporte a la cumplimentación y suministro de la información de seguimiento en el sistema [CoFFEE]
- Asesoría y soporte para asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el sistema de control y seguimiento

La información a suministrar al sistema [CoFFEE] se **basa en [datos] e [información] derivada de éstos (control)** que la [Oficina de Proyectos - PRTR] recopilará de cada uno de los proyectos individuales en forma de [indicadores] de:

- **Compras**
- Ejecución del **alcance**
- Ajuste a la planificación de **tiempos (calendario)**
- Ejecución del **presupuesto (costes)**
- Situación de los **riesgos** identificados
- **Calidad** de los procesos y los productos construidos
- **Interesados**
- **Comunicaciones**



Dadas entonces:

- Las **funciones** de la [PMO] (*supportive con ciertas actividades de monitorización*)
- La obligación de reportar al sistema [CoFFEE] de todos los [proyectos] financiados en el marco del [PRTR] como lo son los proyectos [NIRE]
- La existencia de una [PMO-PRTR] de carácter superior con funciones también de soporte y monitorización para la globalidad de los proyectos [PRTR] de [EJIE]

... las **funciones** más relevantes de la [PMO-NIRE/NIK] son:

- **Desplegar en cada proyecto del [programa NIRE/NIK]** la metodología de gestión y activos necesarios



Las funciones de soporte a los proyectos se coordinarán con la [PMO-PRTR] salvo en el caso de que esta no establezca ninguna directriz, no proporcione activos en un área concreta o bien se considere (*de forma consensuada con [EJIE]*) que es conveniente establecer criterios o activos propios.

En los casos anteriores, la [PMO-NIRE/NIK] tendrá que asumir completamente el trabajo.

- **Asistir en la gestión de proyectos** a cada proyecto del [programa NIRE/NIK]
- **Obtener una visión global de la situación de los proyectos** y en particular **obtener y reportar todos los datos / indicadores e información de los [proyectos NIRE/NIK] destinados al [sistema CoFEE]**
- **Asistir a [EJIE]** en el lanzamiento de nuevos proyectos

La [oficina de proyectos NIRE/NIK] (NIRE/NIK-PMO) debe proporcionar soporte a [EJIE], al patrocinador (*sponsor*) y a otros participantes, liberando tiempo de estas personas para que se enfoquen en actividades críticas de programa [NIRE/NIK] y cada uno de sus proyectos

Los servicios de [PMO] se proporcionarán de la siguiente forma:

FASE 0	Análisis y conceptualización	El [adjudicatario] tomará conciencia de • El alcance detallado y los trabajos a realizar • La organización y el entorno en el que se van a desarrollar los trabajos: participantes, procesos, herramientas a utilizar, etc ... en base a lo que se diseñará <i>-ampliando la [propuesta técnica]-</i> cómo se van a proveer los servicios: • Recursos humanos: roles y perfiles • Procesos de gestión • Herramientas a utilizar • Metodologías, frameworks, buenas prácticas, etc • etc
FASE I	Despliegue PMO supportive	Se desplegará todo lo definido en la [FASE 0]: • Adaptando las herramientas disponibles en [EJIE] en caso de ser necesario • Instalando herramientas en caso de ser necesario • Impartiendo formación • Creando plantillas de documentación • Conformando repositorios de documentación • Creando registros de indicadores, líneas base, cambios • etc
FASE II	Lanzamiento de proyectos	El lanzamiento de [proyectos] del [programa de proyectos] fundamentalmente consiste en: • Asistir a los [responsables de proyectos] de [EJIE] en el [proceso de compras] • Creación del entorno para que cada uno de los proyectos pueda empezar a ejecutarse siguiendo las políticas definidas por la [Oficina de Proyectos]
FASE III	Ejecución de proyectos	Cada uno de los [proyectos] del [programa de proyectos] se está ejecutando y desde la [Oficina de Proyectos]: • Se obtiene la información y datos que dan lugar a los [indicadores] utilizados especialmente para el reporte al [CoFFEE] • Se proporciona soporte en cuanto a la [Gestión de Proyectos] • Se proporciona consultoría tecnológica, funcional, UX, etc
FASE IV	Cierre	Cada uno de los [proyectos] del [programa de proyectos] se va cerrando y desde la [Oficina de Proyectos]: • Se obtienen y archivan las [lecciones aprendidas] • Se hace el cierre administrativo del [proyecto] • Se archiva toda la documentación generada • etc

Estas fases con toda probabilidad se solaparán como se muestra en la figura:



5.2 Conceptualización

5.2.1. Diseño de Servicios

El [diseño de servicios] tiene que ver con la experiencia de la persona usuaria con los servicios desde un **punto de vista global** que coloca a la persona usuaria en el centro (*y no tanto al producto*) y tiene en cuenta:

- Las **necesidades** de la persona usuaria
- La **interacción** de la persona usuaria con el servicio por sus múltiples [puntos de contacto]: web / móvil / presencial / telefónico, etc
- Las **posibilidades** de los sistemas informáticos
- Los **procesos** y flujos de trabajo de la administración



El [user experience] (UX) y [customer experience] (CX) forman parte del [diseño de servicios] pero son solo una parte de este:

User Experience (UX)

Interacción de la persona usuaria

Customer Experience (CX)

Cómo todas las personas que interactúan con un servicio (usuarias finales empleados/as, proveedores, etc.) **perciben** el servicio en todos los puntos de contacto en diferentes canales online/offline

Los servicios a proporcionar en este ámbito se enmarcan en dos grandes grupos:

Soporte en la aplicación del [service design] para los proyectos del [programa NIRE / NIK]

En este ámbito, el trabajo a realizar es similar al rol consultivo de una [PMO] en el ámbito de los proyectos.

Se proporcionarán:

- Metodologías y frameworks para trabajar en [service design] de una forma homogénea a lo largo de todos los proyectos
- Asistencia a las iniciativas concretas en la aplicación del [service design]

Service design de los elementos comunes de [NIRE] y [NIK]

Aplicar el [service design] a [NIRE] en su globalidad y en particular a los elementos comunes para **definir una línea homogénea que marque el rumbo de las diferentes iniciativas.**

Este trabajo abarcará tanto el [sitio web] nire.euskadi.eus o nik.euskadi.eus como la [app móvil] [NIRE] y [NIK]

Concretamente, **se asistirá a los proyectos del [programa NIRE / NIK] en la aplicación de técnicas asociadas al [service design]** como [design thinking] (*y otras*) facilitando entre otras cosas:

- Formación
- Recursos materiales
- Asistencia a la aplicación de estas técnicas en procesos reales de cada uno de los proyectos
- Recopilación de conclusiones y documentación del proceso
- etc

5.2.1.1. Estrategia NIRE y NIK

Un [paquete de trabajo] importante en este punto dedicado al [diseño de servicios] es la **integración entre [NIRE] y [NIK]** ya que cómo se ha indicado, ambas iniciativas, aunque independientes, son **complementarias**: entre otras cosas, por ejemplo:

- [NIK] como *medio* de [identificación] se utilizará para acceder a los servicios de [NIRE]
- [NIRE] puede ser el *origen* de [credenciales] que se pueden *descargar* en [NIK]

... por lo tanto, uno de los [paquetes] de trabajo a ejecutar en esta área es utilizar técnicas de [service design] para **diseñar la relación** entre [NIRE] y [NIK]: la **estrategia de [NIRE] y [NIK] a nivel funcional**



El diseño de la estrategia [NIRE] y [NIK] tendrá impacto en otros de los [paquetes de trabajo] del área de [conceptualización]

- La creación de las [marcas] para [NIRE] / [NIK]
- El marco de referencia UX de las [app web] y [app móvil]

5.2.1.2. Marco de Referencia UX [App Web] y [App Móvil]

Por otro lado, aunque es una parte del [service design] más centrada en el [user experience] (UX) o [user interface] (UI), en este apartado se incluyen algunos **[paquetes de trabajo] a ejecutar en esta área**:

Sitio web de difusión de [NIRE] y [NIK]

Diseñar un **[sitio web] de difusión de [NIRE]** (nire.euskadi.eus) y (nik.euskadi.eus) que:

- Explique la iniciativa: objetivos, participantes, estrategias, funcionamiento, etc
- Dé visibilidad al [road-map] y sus sucesivas versiones



Este [sitio web] se pondrá en marcha **al principio del proyecto**, aunque NO exista ningún producto [NIRE] disponible en este momento.

El [sitio web] de difusión de [NIK] ya existe, pero se revisará para alinearlo con la iniciativa [NIRE] si es necesario.

Marco de referencia del [sitio web] y [app] NIRE y NIK

El [sitio web] de [NIRE] dará el control a las [personas] (*físicas o jurídicas*) de múltiples de datos y ofrecerá acceso a diferentes servicios (*datos de identificación y contacto, carpeta, citas, pagos, representación, etc*) que como se ha descrito anteriormente se desarrollarán en proyectos independientes.

Con el objetivo de que la [experiencia de usuario/a] (UX) sea uniforme a lo largo de [NIRE] es necesario **definir unas líneas generales** en cuanto a entre otras cosas:

- Arquitectura de la información
- Usabilidad y accesibilidad
- Diseño gráfico
- etc

Estas líneas generales de [UX] determinarán la [web app] y [mobile app] de [NIRE] y serán de obligada referencia para todos los proyectos [NIRE] así que se constituye en un paquete de trabajo fundamental.



Este [paquete de trabajo] se comenzará tan pronto como sea posible con el objetivo de proporcionar cuanto antes un **[marco de referencia]** para los diferentes proyectos.

El trabajo debe tener en cuenta no solo los datos ya más o menos identificados para [NIRE] sino que debe ser flexible y *prever* la integración de otros en un futuro.

[NIK] en principio es una herramienta independiente de [NIRE] pero complementaria y de alguna forma, hay que tener esto en cuenta ya que lo que se defina en este punto, potencialmente podría tener algún impacto en el [UX] de [NIK] que también se definirá en el ámbito de la ejecución de este contrato.

5.2.2. Creación de la marca NIRE y NIK

El objetivo en este punto es **posicionar [NIRE] y [NIK] como referencias** en la [ciudadanía] y [administraciones vascas] en cuanto a todo lo que tiene que ver con los **datos de las personas** (*físicas o jurídicas*) -NIRE- y la **identidad y credenciales verificables** -NIK-



Como ya se ha señalado, **de facto**, el concepto NIRE ya se utiliza en diversas iniciativas: NIRE Karpeta, NIRE Ordainketak, NIRE Lanbide, etc, sin embargo, NO se ha “acuñado” una **marca [NIRE]** como tal.

Por el contrario, [NIK] si es una **marca consolidada** y con una difusión considerable en la ciudadanía.

El trabajo es por lo tanto todo lo que tiene que ver con la **creación de las marcas [NIRE] (datos) y [NIK] (identificación y credenciales)**

- Definición de una **estrategia de marketing**



En este punto, es importante tener en cuenta la estrecha relación entre **[NIK] (identidad / credenciales verificables)** y **[NIRE] (datos)**.

Esta estrecha relación implica que **ambas “marcas” deban tratarse en conjunto** y con una perspectiva global lo que puede llevar a:

- Definir **dos marcas** independientes pero alineadas
- Definir **una única marca** (*bien [NIK], bien [NIRE]*)
- **Branding**: logo, tipografía, formato de documentos, activos gráficos, presentaciones, cartelería, etc de la(s) marca(s)
- **Difusión** entre las administraciones y la ciudadanía
- **Ejecución** de la estrategia de marketing definida



El alcance en este paquete de trabajo (al igual que el resto de los trabajos del expediente de contratación) **es tanto a [NIK] como a [NIRE]** (*se trabajarán ambas marcas*)

5.2.3. Road-Map de proyectos y actividades NIRE / NIK

El desarrollo de [NIRE] como **hub de datos** requiere de un intenso trabajo con las entidades de la administración que gestionan cada uno de los datos para:

1. Identificar qué datos / servicios son de interés para [NIRE]
2. Analizar la viabilidad de integración de estos datos / servicios en [NIRE]
3. Planificar la integración de los datos / servicios en [NIRE]
4. Facilitar esta integración (*soporte*)

De la misma forma, en el caso de [NIK] como **almacén de [credenciales]** hay que identificar oportunidades de emisión de [credenciales] y otros activos *almacenables* en [NIK] a lo largo de todas las [administraciones] vascas, lo que requiere un trabajo similar al descrito para [NIRE] de identificación, análisis de viabilidad, planificación y soporte.

El objetivo final es la **creación y mantenimiento de un road-map / hoja de ruta** (*al estilo de la [hoja de ruta de la carpeta ciudadana de la Administración General del Estado](#)*) tanto de [NIRE] como de [NIK]

La iniciativa [NIRE] es ambiciosa y tiene como objetivo integrar tantos datos como sea posible de cualquier entidad de la administración



- Datos básicos de **identificación**: nombre, apellidos, ids, etc
- Datos de **contacto**: empadronamiento, dirección(es), teléfono(s), email(s), etc
- Número de **cuenta corriente**
- **Apoderamientos / representaciones**
- **Pagos**
- **Notificaciones y avisos**
- **Citas**
- **Carnets / Autorizaciones**
- **Expedientes** con cualquier Administración
- Datos **sanitarios** (*carpeta de salud*)
- Datos de **empleo / formación / orientación** (lanbide)
- **Títulos educativos**: universitarios, de idiomas, etc
- **Datos fiscales**: estar al corriente de las obligaciones tributarias
- Datos penales
- etc

... todos ellos formarán parte del [road-map]

Cada uno de los proyectos [NIRE] / [NIK] **abre oportunidades de integración** para las administraciones y son precisamente estas **oportunidades** lo que se debe ir recogiendo en el [road-map], por ejemplo, en el momento en el que se aborde el proyecto de interoperabilidad entre [carpetas ciudadanas], habrá que incluir en el [road-map] la planificación de la integración en [NIRE] de las diferentes [carpetas] de cada [administración] y lo mismo para [representaciones / poderes], [notificaciones], etc

Las [actividades] concretas a realizar para la creación del [road-map] son:

Identificación Trabajar con cada una de las entidades de la administración (ej: dptos. de EJGV, osakidetza, lanbide, diputaciones forales, ayuntamientos, etc) en identificar **datos** y servicios que puedan ser de interés para [NIRE] o [credenciales] **almacenables** en [NIK]:

- Trabajo interno previo de identificación
- Reuniones de contraste con cada entidad

Dar la oportunidad a la [ciudadanía] de que identifique aquellos datos y servicios que resultarían de interés den [NIRE] o [NIK]

- Trabajar con *focus groups*
- Trabajar con *grupos de interés* (ej: asociaciones, usuarios de salud o educación, etc)
- Encuestas on-line
- etc

Viabilidad Trabajar con la(s) entidad(es) que gestionan los datos / servicios para analizar la viabilidad de la integración con [NIRE]/[NIK] desde todos los puntos de vista posibles:

- **Funcional:** qué datos / servicios se pueden exponer en [NIRE] y cómo se dirige a las personas desde [NIRE] al servicio final en la administración concreta



Hay que recordar que **[NIRE] no sustituye a ningún servicio de ninguna administración**; simplemente es un **punto de entrada común**, un sitio donde las personas encuentran **información de cabecera** de todos los datos que les afectan, pero cuando se requiere algún tipo de transacción, esta se hará en el sistema concreto de la administración.

- **Técnico:** a nivel de intercambio de datos
- **Organizativo:** responsables, soporte una vez desplegado el servicio, etc

Planificación Una vez se ha identificado el dato o servicio y se ha determinado que es viable su integración en [NIRE]/[NIK] hay que trabajar en **planificar** cuándo se puede hacer esta integración, para lo cual hay que tener en cuenta:

- Los recursos y el tiempo necesarios para la construcción de la integración
- Otras integraciones en curso o planificadas
- El hecho de que [NIRE] / [NIK] son recursos comunes que cuentan con recursos limitados y que no podrán dedicarse a la integración en paralelo de muchas iniciativas

Teniendo en cuenta estas restricciones, se hará una **planificación en el tiempo global de todas las iniciativas**.

Seguimiento / engagement Una vez conseguido el **compromiso** de una administración al respecto de su integración en alguna iniciativa [NIRE] (*datuak, carpeta, notificación, payment card, etc*) o [NIK], es imprescindible hacer un **seguimiento de este compromiso** a lo largo del tiempo para:

- Obtener informes de progreso de los esfuerzos de integración
- Resolver (o *ayudar en la resolución*) de situaciones bloqueantes que impidan el cumplimiento del hito en el roadmap



En este punto el alcance es **la definición del road-map**; en el apartado de [gestión del cambio] se proporcionarán los recursos técnicos para *ayudar / apoyar* a las iniciativas identificadas en el [road-map] a lograr sus objetivos



Una vez creado el [road-map] hay que trabajar en:

Publicidad

El [road-map] de [NIRE] se publicará en el [sitio web] nire.euskadi.eus y de la misma forma, el de [NIK] en nik.euskadi.eus, de la forma más **accesible, atractiva e interactiva** posible *(se evitará publicar documentación en PDF y se utilizarán recursos gráficos e infográficos interactivos siempre que se pueda)*

Versionado y mantenimiento del plan

El [road-map] es un activo “vivo” que evoluciona con el tiempo con las condiciones cambiantes del entorno:

- Se incorporarán nuevas iniciativas en [NIRE] / [NIK]
- Se actualizará la planificación de las iniciativas identificadas en versiones anteriores del [road-map] debido a cambios de prioridades o aparición de riesgos.

... con el objetivo de ser lo más transparentes posible en cuanto a la ejecución de [NIRE] / [NIK], lo anterior requerirá de **actualizar periódicamente** la información del [road-map]

Se plantean **revisiones semestrales del plan** que serán publicadas tal y como se ha descrito en el punto anterior.

5.3 Ejecución

Durante la ejecución de los proyectos del [programa NIRE/NIK] es necesario disponer de un **soporte** (*una consultoría*) en diferentes áreas que se asegure una coherencia y un rumbo en cada una de ellas.



Al igual que en el caso de la [gestión de proyectos], la [Oficina Técnica PRTR] proporciona también servicios en esta área con una visión más global.

Los trabajos en esta área deberán estar coordinados también con la [Oficina Técnica PRTR] contratada por [EJIE] pero, al igual que en el caso de la [gestión de proyectos, cualquier aspecto no definido por la [OT-PRTR] o que de forma consensuada con [EJIE] se decida trabajar de forma independiente en [NIRE]/[NIK] es objeto del alcance de los trabajos contratados en el presente [expediente de contratación]

Durante la ejecución del [programa NIRE/NIK] existirán:

- Proyectos del programa NIRE/NIK que estarán en construcción
- Iniciativas de diferentes administraciones que estarán integrándose con algún producto [NIRE] o [NIK]

Es necesario un **soporte** a los anteriores, de forma que las áreas a tener en cuenta en este punto son las siguientes:

Funcional a) Concentrar una visión funcional global



La [oficina técnica NIRE/NIK] tiene que conocer y participar mínimamente en la definición funcional de **todos los productos** que se construyan en los proyectos del [programa NIRE/NIK] con el objetivo de:

- Apoyar en la definición funcional desde su visión global
- Mantener la funcionalidad alineada con los objetivos
- Hacer una gestión de los requisitos a un nivel alto (*el nivel de detalle es responsabilidad de cada uno de los proyectos*)
- Participar en la definición de [modelos funcionales] y [modelos de objetos] (*y sus meta-datos*) como:
 - Datos de contacto Modelo de los datos
 - Catálogo de Servicios Modelo de servicio / procedimiento / trámite
 - Karpeta Modelo de datos de expediente y otras entidades que se muestran en la carpeta
 - Citas Modelo de datos de una cita
 - Etc
- Proporcionar consultoría en cuanto a los [modelos] a proyectos del [programa NIRE/NIK] y a administraciones que se integran en [NIRE] y [NIK]

b) Verificación de los requisitos



La [oficina técnica NIRE/NIK] desde su visión global de los requisitos debe hacer una gestión y aseguramiento de la calidad funcional:

- **Definiendo** [pruebas funcionales] para ejecutarlas desde dos puntos:
 - o La propia [OT-NIRE/NIK]: pruebas globales y de integración
 - o Cada uno de los proyectos: pruebas de funcionalidades que afectan a cada proyecto
- **Asegurándose** de que las [pruebas funcionales] se ejecutan de forma sistemática y consistente
- **Gestionando** los resultados de las pruebas con el objetivo de identificar **riesgos**.

El área [funcional] está muy **relacionada con el [service design]** que se ha detallado anteriormente y es fundamental asegurarse de que ambos están **alineados**.

Técnico La construcción de múltiples productos en un mismo ámbito (*en este caso [NIRE]*) requiere de la **definición de una arquitectura común** y de su aplicación de forma sistemática y consistente en todas las iniciativas.

Las actividades a realizar son:

- Trabajar con [EJIE] y la [OT-PRTR] en la definición de una arquitectura tecnológica
- **Apoyar** a cada iniciativa en la definición de la arquitectura y uso del *framework* común
- Definir un [toolchain] de desarrollo y apoyar a cada proyecto en su aplicación
- Trabajar en la [calidad técnica] de los productos a nivel global:
 - **Definir estándares** de calidad desde diferentes perspectivas:
 - Seguridad
 - Escalabilidad y resiliencia
 - Estilo de codificación
 - etc
 - Hacer **revisiones y auditorías** de código
 - Realizar pruebas de penetración (**pen-testing**)
 - Realizar **pruebas de carga** a nivel global (*adicionales a las que cada iniciativa tiene que realizar por su parte*)
 - Asegurarse de que cada proyecto trabaja de forma adecuada en la [calidad técnica]
- Participar en la definición de **formatos de datos y sistemas de interoperabilidad**

Muchos de los [productos NIRE] son *federaciones* de sistemas (*Catalogo de servicios, Carpeta, Apoderamientos, Datos de Contacto, etc*) cuya construcción implica:

 - Definir esquemas de datos
 - Definir mecanismos de interoperabilidad (apis, mensajes, etc)

En este punto, la misión es asistir a proyectos [NIRE] y a iniciativas que se integran con algún producto [NIRE] en la correcta utilización de estos esquemas de datos y sistemas de interoperabilidad.

Wallet Digital Consultoría y soporte técnico en el área relacionada con el [wallet digital] [NIK]

En este ámbito se proporcionarán servicios técnicos y de consultoría en dos ámbitos:

- La **integración de iniciativas** en [NIK]
- Integración con **pilotos europeos** en el marco EU Digital Wallet o reaprovechamiento de alguna experiencia aplicable

En el marco del [EU Digital Wallet], como se ha introducido al principio del documento, se están impulsando diferentes proyectos que podrían ser de interés para [NIK].

Desde la [Oficina Técnica] se proporcionará soporte técnico y funcional para trabajar en el ámbito de los pilotos europeos.

Service Design y User Experience En el punto de [conceptualización] en base al [service design] y como parte del mismo, se han definido las directrices generales de la [UI] tanto para el [app web] como para la [app móvil], pero para asegurar la correcta y consistente aplicación de estas directrices es necesario un apoyo a los diferentes proyectos desde esta [OT]

Por otra parte, es responsabilidad de la [OT-NIRE/NIK] la **ejecución de pruebas de los productos finales con personas usuarias finales** (*ciudadanía y personas trabajadoras de la administración*) y recomendar cambios y acciones correctivas.

Normativa Las características de [NIRE], centradas en los datos, requieren de un **apoyo normativo** para asegurarse de que los productos están alineados y respetan la normativa vigente en diferentes ámbitos (*europeo, estatal, autonómico, foral o local*) en áreas como la [protección de datos], la [seguridad], la [tramitación electrónica], el [derecho de acceso], etc

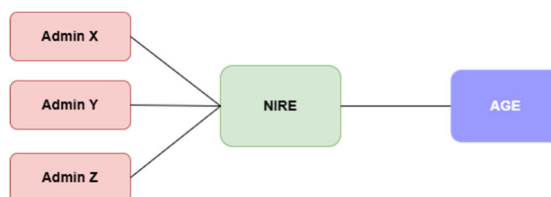
En el caso de [NIK], el marco regulatorio [eIDAS2] que se va a poner en marcha durante el 2024 también requerirá de un soporte normativo importante.

Este apoyo normativo es especialmente importante en las fases de [conceptualización] y [análisis]

Soporte para la integración con sistemas de la Administración General del Estado La [Administración General del Estado] dispone de sistemas cuyo objetivo es *concentrar* información de las diferentes administraciones autonómicas y locales:

- Catálogo de Servicios: [SIA](#)
- [Carpeta Ciudadana](#)
- Notificaciones: [DEHÚ](#)
- Etc

La integración con estos sistemas requiere a cada administración la construcción una integración, así que la estrategia de las administraciones vascas pasa por hacer una integración en un punto común a todas ellas [NIRE] y desde ahí integrarse con los sistemas de la [AGE]:



Desde la presente [oficina técnica] se proporcionará soporte a la integración con los sistemas de la [AGE]:

- Identificando y recopilando la documentación funcional y técnica relevante (*ver portal del desarrollador más adelante*)
- Dando soporte funcional y técnico a iniciativas NIRE y a administraciones que se integran con NIRE
- Interlocutando con los soportes técnicos de la [AGE] para la resolución de problemas técnicos y funcionales
- ... y en general, facilitando cualquier aspecto de la integración con los sistemas [AGE]

5.4 Gestión del Cambio

La [gestión del cambio] es un aspecto fundamental para el éxito de [NIRE] y [NIK] una vez construidos los productos

[NIRE] y [NIK] son en definitiva un **esfuerzo de colaboración entre administraciones** y su éxito también depende de que se *adhieran* tantas iniciativas como sea posible (*identificadas en el [road-map]*) y para ello es fundamental **apoyar a las iniciativas** en este esfuerzo de integración

A nivel técnico en la mayor parte de los casos [NIRE] cada uno de los componentes de [NIRE] ofrecerán [API]s y [esquemas de datos] para que terceras iniciativas:

- Envíen datos de cabecera a [NIRE Karpeta]
- Se federen en la red de [registros de interesados] [NIRE Datuak]
- Utilicen los servicios de [NIRE Ordainketak]
- ... y cualquier otro [API] [NIRE]

... y algo similar ocurre con [NIK] donde se ofrecen servicios para que las [iniciativas] *envíen* [credenciales] que son almacenadas de forma segura en el [wallet]

Con el objetivo de **facilitar la integración en [NIRE] y [NIK]**, el adjudicatario del presente expediente de contratación **construirá de un [sitio web] para desarrolladores** que contendrá:

Documentación de desarrollo

Es imprescindible que las iniciativas dispongan de **información funcional y técnica** accesible y **publica en internet** (*en abierto*) en el [sitio web] para desarrolladores

La documentación debe ser exhaustiva pero redactada de la forma más sencilla y enfocada en el objetivo posible, para lo cual el adjudicatario del presente contrato deberá:

- Recopilar la documentación funcional y técnica de relevancia de cada uno de los múltiples proyectos [NIRE] / [NIK]
- Trabajar esta documentación para:
 - Verificarla
 - Simplificarla si es posible
 - Desarrollar ejemplos (*ej: código*) si es necesario
 - etc
- Publicar la documentación en el [sitio web de desarrollo] preferiblemente en formato web
- Asegurarse de que la documentación está permanentemente actualizada

Para este fin serán necesarios perfiles de **technical writing**.

Repositorios de código abierto

Se crearán repositorios de [código abierto] en alguna plataforma como [GitHub] / [GitLab] y que se definirá en el ámbito del proyecto y que que contendrán:

- El [código fuente] de los [productos] [NIRE] / [NIK] que se considere oportuno “abrir” como código abierto, incluyendo todas las instrucciones y documentación necesaria para su instalación (*que estará en el [sitio web de desarrollo] descrito en el punto anterior*)
- Ejemplos de integración o uso de los [productos] que complementarán la documentación del [sitio web de desarrollo] descrito en el punto anterior

Entorno sandbox El adjudicatario del presente expediente de contratación deberá trabajar con cada uno de los proyectos para crear un **entorno sandbox** y que facilite el trabajo a aquellas iniciativas en proceso de integración.

Este entorno [sandbox]:

- Estará **accesible en internet**
- Tendrá **toda la funcionalidad** disponible para los productos productivos



El [sitio web del desarrollador] y todos sus componentes (*documentación, repositorios de código abierto y entorno sandbox*) son **elementos vivos** que requieren **constante actualización** para incorporar cambios con las novedades que van surgiendo en la construcción de los diferentes [productos] [NIRE] o [NIK]

Para esto, es necesario definir:

- Participantes en el mantenimiento del [sitio web de desarrollo]
- Interlocución técnica
- Políticas de actualización
- Etc

El adjudicatario del presente expediente de contratación será el **responsable de mantener el [sitio web de desarrollo] continuamente actualizado** así como de promover su uso.

6 Planificación

En el presente punto se incluye una **plantilla de planificación** que las empresas ofertantes **deben incluir en su [oferta de servicios]**



Con el objetivo de poder comparar las diferentes [ofertas de servicios], la [planificación] debe **ajustarse** a lo que se expone a continuación en lo que se refiere a:

- [paquetes de trabajo] (*no eliminar ningún paquete de trabajo*)
- [perfiles profesionales] (*utilizar estrictamente los perfiles profesionales indicados*)

El hecho de NO ajustarse a lo anterior implicará que la oferta NO será tenida en cuenta al no poder compararse en igualdad de condiciones con el resto

La planificación se hace de la siguiente forma:

1. Se parte de un WBS (*work-breakdown-structure*): una descomposición de [paquetes de trabajo]
2. Se estiman los **[recursos]** a utilizar en cada [paquete de trabajo]
3. Se estima el **[tiempo]** a imputar en cada [paquete de trabajo]
4. Se estima el **[coste]** de cada [paquete de trabajo] teniendo en cuenta los [recursos], el [tiempo] y el [coste] de cada [recurso] / tiempo
5. Se crea un **[calendario]**
6. Se estiman otros aspectos como **[participantes]** (*interesados / stakeholders*) o **[riesgos]**

Es importante tener en cuenta que en el presente expediente de contratación hay dos tipos de [paquetes de trabajo]:

Servicios con alcance cerrado (fijo)

Servicios en los que **el entregable está definido y no depende de proyectos externos ajenos** al presente expediente de contratación

En esta categoría entran:

- Puesta en marcha de la [PMO]
- Conceptualización (diseño de marca, road-map, service design)
- Gestión del cambio

Servicios de carácter continuo

Se proporcionan servicios a otros proyectos del [programa NIRE] y por lo tanto es complicado cuantificar el esfuerzo en esta área porque depende de proyectos aún no iniciados y muchas veces sin definir.

Este tipo de servicios con alcance variable se ofertarán como [perfiles profesionales]: **se facturará el uso efectivo de estos [perfiles profesionales] en función del consumo que se haga de los mismos.**

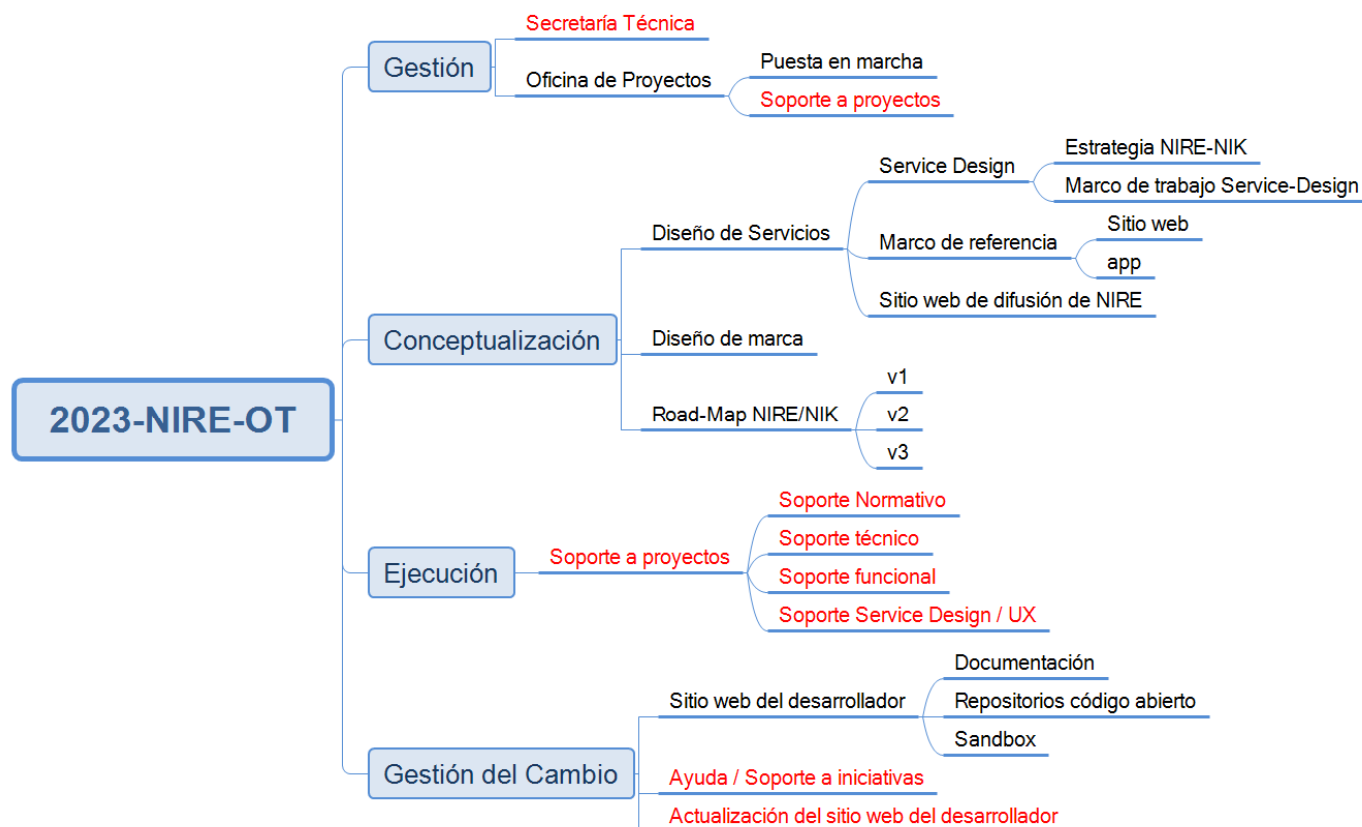
En esta categoría entran:

- Secretaría técnica
- Soporte a proyectos desde la PMO
- Ejecución: soportes funcional / técnico / UX / normativo

La valoración económica (*criterios objetivos*) tendrá en cuenta ambos tipos de servicios.

6.1 Alcance

El [alcance] se resume en la siguiente [descomposición de tareas] en la que se han señalado en **[rojo]** los [paquetes de trabajo] que tienen un alcance indeterminado / variable en este momento y que se facturarán como [perfiles profesionales]



Los paquetes de trabajo identificados son de dos tipos:

Servicios con alcance cerrado (señalados en negro)

- Tienen un alcance definido y un entregable asociado
- Los ofertantes ofertarán un **[precio cerrado]** para estos [paquetes de trabajo]

Servicios con alcance variable y de carácter continuo (señalados en **[rojo]**)

- Tienen un alcance indeterminado o **variable** puesto que **dependen del número de iniciativas [NIRE] / [NIK] que se vayan lanzando durante la duración del contrato** y se proporcionarán de forma continua mientras dura el contrato
- Se facturarán como **[perfiles profesionales]**

Los [paquetes de trabajo son los siguientes:

Cod	Work-Package
1	Gestión
1.1	Secretaría Técnica
1.2	Oficina de Proyectos
1.2.1	Puesta en marcha
1.2.2	Soporte a proyectos
2	Conceptualización
2.1	Diseño de Marca
2.2	Road-Map NIRE/NIK
2.2.1	V1
2.2.2	V2
2.2.3	V3
2.3	Diseño de Servicios
2.3.1	Service Design
2.3.1.1	Marco de trabajo Service Design
2.3.1.2	Integración NIRE-NIK
2.3.2	Sitio web de difusión
2.3.3	Marco de referencia NIRE
2.3.3.1	Web
2.3.3.2	App
3	Ejecución
3.1	Soporte funcional
3.2	Soporte técnico
3.3	Soporte Service Design / UX
3.4	Soporte normativo
4	Gestión del Cambio
4.1	Sitio web del desarrollador/a
4.1.1	Documentación
4.1.2	Repositorios de código abierto
4.1.3	Sandbox
4.2	Soporte a iniciativas
4.3	Actualización sitio web del desarrollador/a

6.2 Recursos

Con el fin de simplificar la descripción y la evaluación, los [recursos] que van a intervenir en la ejecución del presente expediente de contratación se van a agrupar en los siguientes perfiles:

PM Dirección de Proyecto

ESP	Técnico/a especialista de alto nivel	- Project Management - Consultor Admin Digital / Analista funcional / Service Design - Arquitecto/a técnico - Soporte normativo
------------	---	--

TEC	Técnico/a especialista	- Desarrollador - Diseñador / UX
------------	-------------------------------	---

AD	Técnico/a no especializado	Soporte administrativo
-----------	-----------------------------------	--

En función de estos [perfiles] se estimará la **participación en jornadas normales de 8 horas** en cada uno de los [paquetes de trabajo]



- Esta estimación se hará únicamente para aquellos [paquetes de trabajo] cuantificables en estos momentos y que se contratan como servicio/producto cerrado (*aquellos que NO están señalados en [rojo] en la [wbs]*)
- Utilizar **estrictamente** los [perfiles] indicados en la tabla anterior (PM/ESP/TEC/AD)

Cod	Work-Package	Jornadas PM	Jornadas ESP	Jornadas TEC	Jornadas AD
1	Gestión				
1.1	Secretaría Técnica				
1.2	Oficina de Proyectos				
1.2.1	Puesta en marcha				
1.2.2	Soporte a proyectos				
2	Conceptualización				
2.1	Diseño de Servicios				
2.1.1	Service Design				
2.1.1.1	Estrategia NIRE-NIK				
2.1.1.2	Marco de trabajo Service Design				
2.1.2	Sitio web de difusión				
2.1.3	Marco de referencia NIRE				
2.1.3.1	Web				
2.1.3.2	App				
2.2	Diseño de Marca				
2.3	Road-Map NIRE-NIK				
2.3.1	V1				
2.3.2	V2				
2.3.3	V3				

3	Ejecución				
3.1	Soporte funcional				
3.2	Soporte técnico				
3.3	Soporte Service Design / UX				
3.4	Soporte normativo				
4	Gestión del Cambio				
4.1	Sitio web del desarrollador/a				
4.1.1	Documentación				
4.1.2	Repositorios de código abierto				
4.1.3	Sandbox				
4.2	Soporte a iniciativas				
4.2	Actualización sitio web del desarrollador/a				

6.3 Coste

Una vez se tiene la planificación de jornadas / recurso, el [coste] se obtiene de aplicar las tarifas a cada uno de los [perfiles]:

PM Dirección de Proyecto

ESP	Técnico/a especialista de alto nivel	- Project Management - Consultor Admin Digital / Analista funcional / Service Design - Arquitecto/a técnico - Soporte normativo
------------	---	--

TEC	Técnico/a especialista	- Desarrollador - Diseñador / UX
------------	-------------------------------	---

AD	Técnico/a no especializado	Soporte administrativo
-----------	-----------------------------------	--



- Esta estimación se hará únicamente para aquellos [paquetes de trabajo] cuantificables en estos momentos y que se contratan como servicio/producto cerrado (*aquellos que NO están señalados en [rojo] en la [wbs]*)
- Utilizar estrictamente los [perfiles] indicados en la tabla anterior

Cod	Work-Package	PM		ESP		TEC		AD	
		Jornadas PM	Coste	Jornadas ESP	Coste	Jornadas TEC	Coste	Jornadas AD	Coste
1	Gestión								
1.1	Secretaría Técnica								
1.2	Oficina de Proyectos								
1.2.1	Puesta en marcha								
1.2.2	Soporte a proyectos								
2	Conceptualización								
2.1	Diseño de Servicios								
2.1.1	Service Design								
2.1.1.2	Estrategia NIRE-NIK								
2.1.1.1	Marco trabajo Service Design								
2.1.2	Sitio web de difusión								
2.1.3	Marco de referencia NIRE								
2.1.3.1	Web								
2.1.3.2	App								
2.2	Diseño de Marca								
2.3	Road-Map								
2.3.1	V1								
2.3.2	V2								
2.3.3	V3								
3	Ejecución								
3.1	Soporte funcional								
3.2	Soporte técnico								
3.3	Soporte Service Design / UX								
3.4	Soporte normativo								

4	Gestión del Cambio								
4.1	Sitio web del desarrollador/a								
4.1.1	Documentación								
4.1.2	Repositorios de código abierto								
4.1.3	Sandbox								
4.2	Soporte a iniciativas								
4.3	Actualización sitio web del desarrollador/a								



NO incluir detalles de la estimación/información económica o de costes en el sobre destinado a los [juicios de valor]

Si se incluye algún tipo de información / estimación económica o de costes en el sobre destinado a [juicios de valor], la oferta será **automáticamente descartada**

6.4 Calendario

El calendario tendrá en cuenta que hay dos tipos de servicios:

Servicios con alcance cerrado	Implican la entrega de un producto (<i>ej: puesta en marcha de la oficina de proyectos o el [road-map]</i>)
Servicios de carácter continuo y variable (marcados en rojo)	Se proporcionan de forma continua en el tiempo en función de las necesidades de los proyectos del [programa NIRE] (<i>ej: soporte funcional o técnico</i>)

A nivel de planificación de calendario únicamente son relevantes los [servicios con alcance cerrado] que además también afectan a cuándo se pueden empezar a prestar los [servicios de carácter continuo] (*ej: no se pueden prestar servicios de [soporte a proyectos] hasta que el [paquete de trabajo] cerrado de [puesta en marcha de la PMO] no se ha terminado*)

En una plantilla como la siguiente se indicará la planificación:

Cod	Work-Package	Month1		Month2		Month3				MontN	
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6			Qn-1	Qn
1	Gestión										
1.1	Secretaría Técnica										
1.2	Oficina de Proyectos										
1.2.1	Puesta en marcha										
1.2.2	Soporte a proyectos										
2	Conceptualización										
2.1	Diseño de Servicios										
2.1.1	Service Design										
2.1.1.2	Estrategia NIRE-NIK										
2.1.1.1	Marco trabajo Service Design										
2.1.2	Sitio web de difusión										
2.1.3	Marco de referencia NIRE										
2.1.3.1	Web										
2.1.3.2	App										
2.2	Diseño de Marca										
2.3	Road-Map NIRE-NIK										
2.3.1	V1										
2.3.2	V2										
2.3.3	V3										
3	Ejecución										
3.1	Soporte funcional										
3.2	Soporte técnico										
3.3	Soporte Service Design / UX										
3.4	Soporte normativo										
4	Gestión del Cambio										
4.1	Sitio web del desarrollador/a										
4.1.1	Documentación										
4.1.2	Repositorios de código abierto										
4.1.3	Sandbox										
4.2	Soporte a iniciativas										
4.3	Actualización sitio web desarrollador/a										

6.5 Productos Entregables

Los [productos] entregables y las condiciones aplicables a los mismos se resumen a continuación

Área	Entregable	Condiciones de contorno aplicables
Secretaría Técnica	Coordinación de los trabajos de los diferentes grupos de trabajo inter-administrativos	Coordinar con - EJIE - Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales - Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación - Secretarías técnicas ya existentes en el entorno.
Oficina de Proyectos	• Oficina de proyectos en servicio: - Plantillas (ej: plantillas de documentación) - Herramientas (ej: sitios de colaboración TEAMS/Sharepoint, control de tiempo dedicado a actividades, reporting, planificación, gestión de riesgos, etc) - Frameworks Metodológicos (ej: <i>frameworks ágiles, devops, etc</i>) - Etc • Servicios de PMO a los proyectos NIRE - Soporte a proyectos - Reporting y visión global del estado de los proyectos - Herramientas de control y seguimiento de los trabajos de carácter variable en el marco de la ejecución del presente expediente de contratación	Coordinación con la [Oficina de Proyectos] del [PRTR] Activos de [Gestión de Proyectos] estándares de [EJIE]
Service Design	• Estrategia NIRE-NIK • Marco de referencia web / app • Sitio web de difusión de NIRE / NIK	En conceptualización y la construcción del [marco de referencia] del [sitio web] / [app] de [NIRE] se trabajará con el [Servicio Web del Gobierno Vasco] en cuanto a directrices de usabilidad / accesibilidad / etc En la construcción de [sitios web] se utilizarán las herramientas comunes de [presencia web] del [Gobierno Vasco] (PLATEA Web)
Diseño de Marca	• Estrategia de marketing • Branding: logo, tipografía, formato de documentos, activos gráficos, presentaciones, etc • Difusión entre las administraciones y ciudadanía: <i>material y ejecución de las iniciativas de difusión</i>	Trabajar con: - EJIE - Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales - Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Road-Map	• Versiones semestrales del [road-map] tanto para [NIRE] como para [NIK]	Trabajar con: - EJIE - Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales - Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación - Todas las entidades de las administraciones que pueden aportar información
Gestión del cambio: soporte a la integración	• Sitio web de documentación para publicar documentación técnica y funcional de los proyectos actualizada • Repositorios de código abierto: definición de herramientas, políticas de publicación, metodologías, etc • Entorno sandbox para permitir pruebas con los diferentes productos NIRE / NIK	En la construcción del [sitio web] de documentación se utilizarán las herramientas comunes de [presencia web] del [Gobierno Vasco] (PLATEA Web) La documentación se publicará preferentemente en formato HTML La documentación se publicará inicialmente únicamente en inglés Para la recopilación de documentación relevante, su mejora y publicación se trabajará con los diferentes proyectos [NIRE] En la construcción de los entornos [sandbox] también se coordinará con los diferentes proyectos [NIRE]

6.6 Participantes

EJIE	Rol	Funciones	
	Dirección del área de [EJIE]	Dirige y marca las directrices estratégicas del [servicio]	- Sponsor del proyecto - Proporciona las condiciones para la provisión del [servicio]
	Responsable de del servicio por parte de EJIE	Administrador del portfolio	- Asigna servicios a realizar dentro del ámbito del [contrato] - Evalúa el desempeño de cada servicio proponiendo penalizaciones en su caso - Hace seguimiento de los trabajos en curso con los responsables de cada servicio - Marca las directrices técnicas y funcionales de los servicios a prestar
	Responsables de proyectos	Responsables de proyectos	Dirigen los proyectos
	Staff técnico de EJIE adscrito al servicio	Apoyo técnico	- Apoyo en la coordinación con otras áreas de [EJIE] - Participan en los proyectos
	Administraciones que participan en los proyectos	Participan en la definición de los proyectos y productos	- Definen requisitos del producto - Participan en los proyectos como personas usuarias
Gobierno Vasco y otras administraciones	Rol	Funciones	
	Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del GV	Definición estratégica	- Definición de la estrategia NIRE - Responsables funcionales de los productos NIRE - Coordinación con otras administraciones
	Dirección de Tecnologías de la información y Comunicación del GV	Definición Tecnológica	Definición tecnológica NIRE / NIK
Empresa adjudicataria del servicio	Otras Administraciones	Participantes	Participan en la definición funcional de NIRE y NIK
	Rol	Funciones	
Empresa adjudicataria del servicio	Responsable de servicio	- Protección del [servicio] en la organización del [adjudicatario] - Gestión de recursos - Supervisión económica	Recibe las peticiones de servicio del responsable de proyecto de [EJIE] y de acuerdo con éste: - Las prioriza y planifica - Asigna recursos para su realización - Intermedia entre el equipo del [servicio] y el resto de la empresa [adjudicataria] - etc

	Responsable de la Oficina de Proyectos	- Coordinador del [servicio]	- Interlocución con [EJIE] - Priorización y planificación de trabajos - Gestión de recursos - Gestión de la ejecución de los servicios ▪ Verificación de que los servicios se están ajustando a lo especificado en el plan ▪ Supervisión de las tareas realizadas: medida del rendimiento ▪ Reporte del rendimiento (tiempo-avance / costes) de los trabajos en curso ▪ Identificación de riesgos ▪ Identificación de cambios en el alcance ▪ Gestión de recursos del proyecto
	Staff Técnico	- Especialistas técnicos, consultores, etc	- Técnicos que llevan a cabo los servicios y tareas encomendados en el ámbito del [contrato]



La figura del **[Responsable de la Oficina de Proyectos]** por parte del [adjudicatario] tiene gran importancia puesto que es la persona a la que [EJIE] recurrirá para:

- Obtener información de las tareas en curso
- Desbloquear tareas
- Solicitar servicios en el ámbito del [contrato]
- Etc

Esta persona **debe ser fácilmente accesible por parte de [EJIE]** (*vía correo o teléfono móvil en casos de urgencia*)

Para proveer los [servicios] contratados se requieren los siguientes [roles]:

AREA	Rol	Funciones	Conocimientos necesarios
GESTIÓN	Responsable de la Oficina Técnica	- Responsable de la integración de servicios - Gestión global del [programa de proyectos] desde todos los puntos de vista: alcance, calendario, recursos, costes, riesgos, calidad, interesados, comunicaciones, etc - Mejora continua	Gestión de Programas y proyectos
	Project Management	- Asistir en la definición y aplicación de los planes de gestión - Definir las tácticas: metodologías, buenas prácticas, herramientas, plantillas, etc - Participar y asistir en las actividades de gestión en los proyectos del programa	- Gestión de proyectos - Gestión de compras - Herramientas de gestión de proyectos - Frameworks y buenas prácticas en gestión de proyectos
	Soporte administrativo	Tareas administrativas horizontales a la [Oficina de Proyectos] y proyectos del programa	- Ofimática y herramientas de colaboración - Herramientas de gestión de proyectos - Herramientas ITSM
	Control	- Recopilar los indicadores (<i>reporting</i>) de cada uno de los proyectos (<i>en particular los requeridos por el sistema [CoFFEE]</i>) - Obtener estado de los proyectos y elaborar informes de situación	- Gestión de Proyectos - Herramientas de gestión de proyectos
CONCEPTUALIZACIÓN	Consultoría de marketing	Definir estrategia de marketing y marketing	Marketing / diseño de marca
	Consultoría de Administración Digital	Trabajar con diferentes entidades para definir el [road-map]	- Administración digital - Análisis Funcional - Interoperabilidad entre sistemas de la administración
	Consultoría de Diseño de Servicios	- Diseño de los servicios [NIRE] - Creación del marco de referencia de la app web y móvil [NIRE]	- Diseño de servicios - UX web y móvil - Diseño gráfico
EJECUCIÓN	Arquitectura	- Trabajar con otras áreas de [EJIE] y la [OP-TX] en arquitectura - Trabajar con otras áreas de [EJIE] y la [OP-TX] en la adopción del [toolchain] de desarrollo en los proyectos [NIRE] y [NIK] - Promover el desarrollo de code-reviews y testing	- Arquitectura de aplicaciones - DevSecOps - Agile - Testing
	Funcional	- Tener una visión global de [NIRE]/[NIK] e influir en los proyectos para mantener una dirección consistente - Asistir funcionalmente a los proyectos [NIRE] y [NIK] - Obtención de información de avance de los proyectos para reporting a la [PMO-NIRE/NIK] - Participar en la creación del [road-map]	- Administración digital - Análisis Funcional - Interoperabilidad entre sistemas de la administración
	Consultoría de Diseño de Servicios	Asistencia en la aplicación del marco de referencia [NIRE] y [NIK] en los diferentes proyectos	- Diseño de servicios - UX web y móvil - Diseño gráfico

Los servicios a proporcionar desde el presente contrato son de gran importancia dado el **carácter estratégico de los proyectos** a los que se da soporte. Es por lo tanto muy importante exigir determinadas condiciones y características al servicio:

- Los perfiles que formen parte de la propuesta deben ser **altamente especializados** tal y como se ha descrito, de forma que, los requisitos a nivel de **[solvencia técnica]** del [equipo de trabajo] propuesto serán muy específicos (*ver documento de condiciones administrativas*)
- La participación en **[consultorías estratégicas en Administración Digital]** similares en otras entidades es también muy importante puesto que es un activo que [EJIE] no tiene y que por lo tanto debe ser aportado por el [adjudicatario]
- La **estabilidad** del [equipo de trabajo] es otra clave en la provisión de los servicios puesto que el **conocimiento** y la **experiencia** acumulados en los [proyectos] que forman parte del [programa], así como la **coordinación y mejora continua** de éste, son uno de los activos más importantes.

6.7 Estructuras de control y comunicaciones

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

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente [contrato]
- Las funciones de los mismos
- La relación nominal de los participantes.

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

6.7.1. Comité Director

Componentes	→ Dirección Área de [EJIE] → Responsable de cuenta por parte del [adjudicatario] → Responsable de la [Oficina de Proyectos] por parte del [adjudicatario] → Administrador del programa de proyectos por parte de [EJIE] → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ Lugar: EJIE / remoto → Periodicidad: Trimestral y en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección por parte del [adjudicatario] o de [EJIE]
Temas	→ Entorno del proyecto: protección de las condiciones de existencia del mismo. → Variaciones en el alcance (nuevos servicios) → Penalizaciones → Cualquier tema relativo al [contrato] que se considere necesario

6.7.2. Seguimiento

Es de vital importancia controlar el alcance del [contrato] y que este se ajuste a lo planificado por lo que el seguimiento se hará a dos niveles

Seguimiento del Servicio

Componentes	→ Administrador del portfolio de proyectos por parte de [EJIE] → Responsable la [Oficina de Proyectos] por parte del [adjudicatario] → Responsables de proyectos por parte de [EJIE] → Responsables de proyectos de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales y de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco → Responsables de cada área del [servicio] (de cada equipo de trabajo) → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ Lugar: EJIE / remoto → Periodicidad: trimestral y en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección de proyecto del [adjudicatario] o de [EJIE]
Temas	→ Verificación del alcance: verificar que se está trabajando única y exclusivamente en el alcance definido. → Asignación de servicios → Desempeño del [servicio] → Penalizaciones → Cualquier tema relativo al [servicio] que se considere necesario

Seguimiento de actividades

Componentes	→ Administrador del portfolio de proyectos por parte de [EJIE] → Responsable de la [Oficina de Proyectos] por parte del [adjudicatario] → Responsables de proyecto por parte de [EJIE] → Equipo técnico de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales y de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco. → Equipos de trabajo para cada servicio por parte del adjudicatario → Staff técnico de [EJIE] → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ Lugar: EJIE → Periodicidad: mensual
Temas	→ Revisión de actividades en curso y previstas → Identificación de problemas y posibles riesgos → Cualquier tema relativo al [contrato] que se considere necesario

6.8 Riesgos

En la provisión del servicio objeto del presente contrato **inicialmente** se identifican algunos riesgos que se enumeran a continuación.

Riesgo	área	Impacto
Dificultad para definir las políticas de gobernanza del programa	Planificación	Alto
Indefinición el programa de proyectos	Planificación	Alto
Falta de personas interlocutoras para lanzar los proyectos	Planificación	Alto
Falta de colaboración en los proyectos que dificulta la monitorización	Ejecución	Alto
Problemas en la comunicación con la [OT-PRTR]	Ejecución	Medio
Inestabilidad en el equipo de trabajo	Todas	Alto
Problemas de comunicación con los proyectos debido a una deficiente identificación de participantes o una elevada rotación de los mismos	Todas	Alto
No es posible lanzar los proyectos de la cartera al ritmos esperado	Planificación	Alto
	Ejecución	

7 Contenido de la Oferta Técnica

La [propuesta técnica] será utilizada para evaluar:

- El entendimiento del servicio a prestar en base a lo especificado en el presente documento de condiciones técnicas
- La metodología de provisión de servicios



El contenido de la propuesta debe seguir obligatoriamente el siguiente índice

(las ofertas que NO sigan este índice serán descartadas)

Índice de la propuesta

1. Resumen y elementos diferenciales de la oferta

2. Descripción de los servicios

2.1. Gestión

- Secretaría Técnica: aproximación general
- PMO Supportive
 - Aproximación General
 - Gestión de proyectos: procesos y actividades
- Equipo de trabajo

2.2. Conceptualización

- Creación de la(s) marca NIRE/NIK
- Road-map NIRE/NIK
 - Aproximación de trabajo
 - Descripción de Entregables
- Diseño de Servicios
 - Aproximación del trabajo
 - Descripción de entregables
 - Prototipos demostrativos

2.3. Ejecución

- Aproximación asistencia técnica
- Equipo de trabajo
- Herramientas propuestas para el control de los trabajos de asistencia técnica

2.4. Gestión del Cambio

- Aproximación de trabajo
- Prototipos demostrativos del sitio web del desarrollador

3. Planificación

3.1. Alcance

3.2. Recursos

3.3. Coste

3.4. Calendario

3.5. Entregables

3.6. Participantes

3.7. Estructuras de control y comunicaciones

3.8. Riesgos