



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Nº de expediente: EJIE-046-2019



**Servicios de Oficina Técnica de Proyectos en la
Administración de Justicia - Departamento de Trabajo
y Justicia.**

Documento de especificaciones técnicas

Abril de 2019

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

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	11.04.2019	Versión inicial	José Ramón Sagardi Moradillo	Asier Sáez De Vicuña Ortueta

Indice

1	Introducción	4
1.1	Perfil de la compañía	4
1.2	Antecedentes.....	4
2	Objeto y alcance del contrato	19
2.1	Situación actual.	19
2.2	Objeto del contrato.	19
2.3	Alcance.....	19
3	Metodología Aplicable y Entorno Tecnológico	22
4	Requisitos generales para la prestación del servicio	23

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

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

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

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

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

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

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

1.2 Antecedentes

La Dirección para la Modernización de la Oficina Judicial y Fiscal del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco tiene entre otras funciones la de dotar a la administración de justicia de Euskadi de los

medios informáticos necesarios para el funcionamiento más eficiente de dicha administración con el objeto de dar el mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad Autónoma.

Desde hace ya algunos años se están prestando una serie de servicios de oficina Técnica de proyectos para la mejora en la operatividad del sistema informático Judicial en la Administración de Justicia de Euskadi.

- Organización y Ámbito de Actuación: Administración de Justicia en Euskadi

La Comunidad Autónoma del País Vasco se divide, desde el punto de vista Judicial en 14 Partidos Judiciales, estructurados de la siguiente forma:

Bizkaia: Balmaseda, Barakaldo, Bilbao, Durango, Gernika y Getxo.

Gipuzkoa: Azpeitia, Eibar, Bergara, Irun, Donostia y Tolosa.

Álava: Amurrio y Vitoria-Gasteiz

Siendo su composición la siguiente:

La Oficina Judicial: Son los principales gestores de la tramitación de expedientes Judiciales, siendo su estructura, desde el punto de vista territorial, el siguiente:

- Juzgados y Tribunales con Jurisdicción en todo el territorio de Euskadi y sitios en el Partido Judicial de Bilbao:
 - Tribunal Superior de Justicia.
 - Juzgado de Vigilancia Penitenciaria.
- Juzgados y Tribunales con jurisdicción en el ámbito de la provincia, y sitios en los Partidos Judiciales capitales de provincia (Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz):
 - Audiencias Provinciales
 - Juzgados de lo Penal, con excepción de los de Barakaldo, que extienden su Jurisdicción a Barakaldo y Balmaseda.
 - Juzgados de lo Social, con excepción del Juzgado de Eibar, que extiende su jurisdicción a Eibar y Bergara.
 - Juzgados de los Contencioso-Administrativo.
 - Juzgados de Menores.
- Juzgados con jurisdicción en el ámbito del Partido Judicial:
 - Juzgados de Primera Instancia e Instrucción (Sitos en los Partidos Judiciales no capitales de provincia: Amurrio, Azpeitia, Balmaseda, Bergara, Durango, Eibar, Irun, Gernika, Getxo y Tolosa).
 - Juzgados Primera Instancia (Sitos en las capitales de provincia y Barakaldo).
 - Juzgados de Instrucción (Sitos en las capitales de provincia y Barakaldo).
 - Juzgados de lo Mercantil (Sitos en las capitales de provincia).
 - Juzgado de violencia contra la mujer (en las capitales de provincia).
- Órganos Gubernativos:
 - Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia (Sito en Bilbao).
 - Decanatos (Sitos en cada Partido Judicial).
- Fiscalías:
 - Fiscalía del TSJ con sede en Bilbao.

- Fiscalía de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa, con sede en Donosita-San Sebastián.
- Fiscalía de la Audiencia Provincial de Álava, con sede en Vitoria-Gasteiz.
- Servicios Comunes:
 - Registro y Reparto
 - Entrada de documentos.
 - Notificaciones y embargos
 - Consulta registral
 - Depósito de Efectos
 - Archivo centralizado
 - Presentaciones.
- Servicios de Apoyo:
 - Servicio de peritación.
 - Psicólogos y equipo psicosocial
 - Servicio de Traducción
 - Instituto Vasco de Medicina Legal
 - Policía Judicial
 - Servicio de Asistencia a la Víctima

Desde el punto de vista de los colectivos a los que se les da servicio, hacemos el resumen siguiente:

- Jueces y Magistrados
- Secretarios Judiciales
- Funcionarios de la Administración de Justicia
 - Gestores
 - Tramitadores
 - Auxilio Judicial
- Fiscales
- Médicos Forenses
- Titulados Superiores especializados (Psicólogos, traductores y peritos)
- Abogados y Procuradores
- Ciudadanos de la Comunidad Autónoma del País Vasco

- Organización de los servicios informáticos en la Administración de Justicia

Para dar un adecuado servicio integral a todos los Órganos Judiciales de Euskadi, el Servicio de Informática Judicial (SIJ) se estructura mediante las siguientes Áreas organizativas:

Área de Gestión y Administración:

Se encuentra ubicada en las propias dependencias del Gobierno Vasco en Vitoria-Gasteiz, y sus competencias comprenden desde la gestión administrativa de todos los expedientes de contratación, incluyendo contratos de mantenimiento, de gestión de suministros y gestión de aplicativos, hasta el control y seguimiento de la evolución de los diferentes proyectos informáticos desde su inicio hasta su implantación en real.

Área de Publicación Web:

Esta área presta los servicios de gestión de contenidos y webmastering, adecuado al Servicio de Publicación Web de la Administración de Justicia en Euskadi. Será la encargada de la organización y dinamización de los diferentes entornos Web, en orden a ofrecer una información de calidad a los usuarios de cada uno de los Sites administrados.

Área de Sistemas y Comunicaciones:

Es el área competente para la gestión de los sistemas operativos, bases de datos, administración de redes tanto LAN como WAN, así como la gestión de servicios corporativos de correo electrónico y acceso a Internet. Además, proporcionan todos los servicios necesarios para garantizar la puesta en producción de los diferentes aplicativos judiciales.

Áreas de Soporte funcional Experto:

Se encuentran ubicados en Bilbao y en Vitoria-Gasteiz y su funcionalidad se enmarca dentro del proyecto actual de modernización del aplicativo judicial, siendo sus competencias las de garantizar la calidad del software de dicho proyecto, tanto a nivel funcional como a nivel técnico, gestionando la canalización y gestión de todas las cuestiones funcionales que afecten a los aplicativos judiciales instalados, así como la colaboración en trabajos de soporte para realizar la normalización y homogenización de todos los documentos judiciales.

Áreas de Soporte Jurídico:

Se encuentran ubicados en Bilbao y en Vitoria-Gasteiz y su funcionalidad se enmarca dentro del proyecto actual de modernización del aplicativo judicial, así como la colaboración en trabajos de soporte para realizar la normalización y homogenización de todos los documentos judiciales.

Área de atención a usuarios:

Esta área se encuentra dividido en dos niveles; el nivel 1 se encarga de la asistencia telefónica de todos los usuarios de la C.A.P.V. de la Administración de Justicia, estando ubicado en Donostia-San Sebastián de forma centralizada, y el nivel 2 que está dividido territorialmente por territorios históricos y que se encarga de gestionar y solucionar aquellas incidencias que no han podido resolverse en el nivel 1.

Área de Desarrollo y Mantenimiento:

Esta área se encarga, entre otras tareas, del:

- Mantenimiento Evolutivo

Incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades del usuario o derivadas de cambios normativos, nuevas instrucciones u oportunidades de mejora, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software.

- Mantenimiento Adaptativo

Modificaciones que hay que ejecutar como consecuencia de los cambios siguientes:

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento,
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica: hardware o software,
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades,
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno para mantenimiento de integridad de la información,
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica,

- La parametrización de aplicaciones.
- Mantenimiento Correctivo:

Orientado a la reparación de defectos existentes en un sistema software, que pueden manifestarse de distintas formas:

- Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
- Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos
- Mantenimiento Perfectivo

Refinar y mejorar la calidad de las aplicaciones en todos sus aspectos, ya no solo del software, sino también del resto de sus entregables, entre otros, la documentación técnica.

Etc.

- Otros servicios de la Administración de Justicia Relacionados

Epaibi:

El equipo de normalización lingüística trabaja para impulsar la normalización del uso del euskera en los juzgados, y su objetivo principal es garantizar el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la Administración de Justicia en cualquiera de los dos idiomas oficiales.

Para conseguir los objetivos de normalización lingüística, trabaja principalmente, en cinco líneas de actuación:

- Acrecentar y difundir la importancia que se da al euskera, considerándola como lengua tanto para atender a la ciudadanía como para desarrollar el trabajo cotidiano. En esta línea se buscan consensos entre el Departamento de Justicia, El Ministerio de Justicia y el Consejo General del Poder Judicial.
- Ampliar la oferta de servicios en euskera para estimular a la ciudadanía y a los profesionales en su uso.
 - Desarrollar y difundir la terminología jurídica en euskera.
 - Normalizar documentos escritos en euskera y potenciar el uso de dichos documentos.
 - Incorporar el euskera al proceso de informatización.
 - Incidir en la estructura interna de los juzgados para impulsar equipos bilingües.
 - Facilitar que la ciudadanía use el euskera en su relación con la Administración de Justicia.
- Implicar al personal funcionario de la Administración de Justicia en el uso del euskera.
 - Participar en la asignación de perfiles lingüísticos.
 - Formar en euskera al personal de la Administración de Justicia.
 - Desarrollar material de apoyo en euskera, tanto material de aprendizaje como herramientas de trabajo.
 - Implicar al personal que desconoce el euskera para facilitar el uso.
- Potenciar las actitudes favorables a la normalización del euskera entre jueces, fiscales y secretarios judiciales.
- Sensibilizar y capacitar a los integrantes de los colegios de abogados, mediante acuerdos para su capacitación lingüística y la creación de herramientas que les faciliten tanto el trabajo en euskera como el fomento de su uso.

- Funciones de las Áreas Organizativas

Área de publicación web:

Estas tareas tienen como objetivo final mantener permanentemente actualizados los diferentes Websites de la Administración de Justicia, e incluyen, tareas cuya finalidad es garantizar el éxito del sistema:

- **Gestionar contenidos, así como supervisar los contenidos introducidos por los diferentes usuarios de Justicia:**
 - Estudio o propuesta de creación de nuevos contenidos
 - Creación, traducción y carga de los nuevos contenidos
 - Supervisión de nuevos contenidos introducidos por los usuarios de Justicia
 - Mantenimiento de los nuevos contenidos
- **Realizar seguimiento de los datos introducidos en los aplicativos por los usuarios y que en caso requieran una gestión posterior:**
 - Seguimiento de la información introducida por los usuarios, corporativos y no corporativos
 - Actuaciones derivadas del seguimiento realizado
- **Validar las modificaciones o nuevos desarrollos realizados por las empresas responsables del desarrollo en los aplicativos de su competencia.**
 - Participación en las fases de análisis y diseño de los sistemas de información de su competencia
 - Validación de las modificaciones o nuevos desarrollos realizados en dichos aplicativos
- **Realizar soporte funcional a los usuarios que utilicen los aplicativos de su competencia:**
 - Elaboración de documentación de apoyo necesario
 - Diseño e impartición de cursos de formación a usuarios, estableciendo fecha, hora y lugar de celebración
 - Atención y resolución a dudas funcionales de los usuarios de los aplicativos de su competencia
- **Garantizar la comunicación periodística de la Administración de Justicia de Euskadi:**
 - Elaboración y mantenimiento de un libro de estilo a seguir por los aplicativos de su competencia
 - Mantener la comunicación con los usuarios, siguiendo una imagen corporativa en cada una de las plataformas en las que tenga presencia
- **Coordinar el servicio para asegurar una adecuada gestión del mismo:**
 - Mantener la comunicación, aplicar las directrices y verificar la calidad del trabajo del servicio.
 - Aprobar la documentación e información del servicio.
 - Planificar los trabajos
 - Supervisar el seguimiento y control de la planificación del servicio.

Áreas de soporte funcional experto:

Las tareas y actividades a realizar por el soporte funcional experto son:

- **Participar en todas aquellas cuestiones de carácter funcional que se originen en los sistemas de información judiciales:**

- Potenciar la gestión del conocimiento para garantizar la coherencia y fiabilidad de los datos registrados: atención a las peticiones que, desde el Servicio de Informática Judicial, o desde otros servicios del soporte a usuarios, puedan recibir en materia funcional, o para determinadas explotaciones que haya que realizar; asistencia a reuniones, gestión de la documentación, impartición de sesiones formativas, etc.
- Participar en la gestión de nuevos módulos del servicio, proceso que gestiona la definición y construcción de nuevos módulos, garantizando una solución correcta y seguimiento de su implementación: necesidad de un nuevo módulo; análisis, diseño y construcción del nuevo módulo; etc.
- Identificar, gestionar, registrar, describir requerimientos, validar, seguimiento y cierre, de las peticiones del servicio (correctivas y adaptativas), asegurando una correcta gestión y un adecuado seguimiento de su implementación: registro y análisis de nuevas peticiones; análisis, diseño y construcción de las peticiones; etc.
- **Garantizar la calidad del software en cuanto a preparación del entorno de pruebas, realización de pruebas y apoyo a la implantación:**
 - Preparar del entorno de pruebas: preparación del entorno tecnológico; preparación de las pruebas; participación en la planificación de la realización de las diferentes pruebas;
 - Realizar de las pruebas funcionales. Los desarrollos entregados por las empresas encargadas de los desarrollos han de ser probados exhaustivamente asegurando el cumplimiento de los acuerdos adoptados: realización y validación de la migración y carga inicial de datos; validación de las funcionalidades; validación de la coexistencia EJ-JustiziaBAT; evaluación del resultado de las pruebas para comparar los resultados obtenidos con los esperados
 - Apoyar la implantación: formación necesaria para la implantación a los diferentes soportes del Servicio de Informática Judicial; seguimiento de la implantación a usuarios finales; verificación de la migración y carga de datos real; apoyo al Soporte de Usuarios, CAU, tanto de primer como de segundo nivel
 - Apoyar funcionalmente en cuantas dudas o problemas surgidos a raíz del trabajo diario del servicio de atención al centro de atención de usuarios de la Administración de Justicia de Euskadi
- **Tareas de coordinación del servicio para asegurar una adecuada gestión del mismo:**
 - Mantener la comunicación, aplicar las directrices y verificar la calidad del trabajo del servicio.
 - Aprobar la documentación e información del servicio.
 - Planificar los trabajos.
 - Supervisar el seguimiento y control de la planificación del servicio.

Área de soporte jurídico:

Las tareas y funciones se agrupan en 3 grupos diferenciados.

a) Respecto a la infraestructura jurídica y el apoyo a las Comisiones de Normalización

- Coordinación de las diferentes Comisiones de Normalización:

- Elaborar los planes de trabajo de las mismas
- Impulsar las Comisiones de Normalización, analizando, revisando y proponiendo acciones de mejora en cuanto a la normalización, codificación y bilingüismo en los documentos.
- Gestionar las convocatorias: realización, planificación, registro de las mismas
- Realizar protocolos para el modelaje y redacción, garantizando que los miembros de las comisiones realicen un redactado, con criterios uniformes –jurídicos y formales-.
- Realizar propuestas de modelaje, de documentos y tipos documentales
- Coordinación de las actividades del soporte respecto a esta tarea de soporte priorizando y atendiendo las necesidades de los usuarios.
- Asistir a la coordinación de las Comisiones de Normalización en sus tareas, y en especial:
 - Revisar los documentos y trámites ya normalizados, detectando sus errores, omisiones o defectos de forma, proponiendo y realizando las modificaciones pertinentes.
 - Recoger, estudiar y clasificar las sugerencias de modificación que sobre documentos y trámites se le hagan llegar, procedentes de los órganos judiciales, realizando las modificaciones pertinentes
 - Preparar las sesiones de trabajo de las Comisiones Asesoras de Normalización, elaborando y distribuyendo el orden del día y la documentación asociada correspondiente.
 - Asistir a las sesiones de las Comisiones Asesoras de Normalización, recogiendo los acuerdos que sobre normalización de documentos y/o trámites adoptados, levantando acta de los mismos y manteniendo un diario de todas las sesiones que se vayan celebrando.
- Atender al mantenimiento de las colecciones de modelos y trámites normalizados, y en particular:
 - Actualizar el repositorio de documentos y trámites instalado en el sistema informático, mediante el uso de la aplicación informática preparada al efecto, y su distribución a los sistemas informáticos de todas las sedes judiciales, en colaboración con el personal informático de la Viceconsejería de Justicia.
 - Gestionar la edición de dichas colecciones, su distribución a los órganos judiciales y el mantenimiento de un 'stock' permanente para hacer frente a solicitudes esporádicas.
- Gestionar toda la codificación de naturaleza jurídica que incida en la infraestructura jurídica (tipos de procedimiento, estados, fases, etc.), atendiendo a las normas publicadas en el test de compatibilidad del CGPJ.
- Colaborar en la definición funcional de las aplicaciones informáticas y organización de servicios, siguiendo las directrices del Servicio de Informática, considerando y analizando las necesidades de los usuarios, de forma integrada con el resto de las actuaciones del Servicio de Informática Judicial.
- Analizar las necesidades de los usuarios de la Administración de Justicia e informar al Servicio de Informática sobre las posibles incidencias que pudieran darse sobre la actividad Judicial, así como identificar, sugerir y/o proponer la adopción de medidas complementarias o correctoras.
- Confeccionar la memoria trimestral de la actividad de las comisiones, así como planificar las actividades para el siguiente trimestre. Además, se elaborarán resúmenes de las actividades realizadas tanto en las Comisiones de Normalización como en el Servicio de Normalización lingüística.

b) Respecto al Servicio Normalización Lingüística

- Diseño, confección y soporte/formación en la implantación de nuevos documentos bilingües para:
 - El sistema de gestión procesal.
 - La oficina judicial.

- Realizar las pruebas de los documentos creados, para, una vez superadas, notificarlo a los integrantes de la Comisión de Normalización de Documentos para que los pongan a disposición de los trabajadores de la Administración de Justicia.
- Asesorar en los propios juzgados sobre el buen uso de los documentos bilingües, así como asegurar el correcto funcionamiento de los citados documentos.

c) Respecto a actividades de carácter general propias del servicio

- Prestar soporte jurídico al resto de áreas del Servicio de Informática Judicial, en relación a la aplicación y USO de las TIC en la Administración de Justicia.
- Atender nuevas peticiones e incidencias gestionadas a través de la herramienta para la gestión de peticiones utilizada por los soportes del Servicio de Informática Judicial: JIRA
- Prestar soporte de 2º nivel del área de atención de usuarios en todo lo relacionado con el uso la infraestructura jurídica.

Área de atención a usuarios:

El Centro de Atención a Usuarios, se desglosa en: Soporte De Atención A Usuarios In-situ (SAFI) y Centro De Atención A Usuarios (Deitu).

• **Funciones del soporte de atención a usuarios in-situ. SAFI.**

Las funciones del servicio de soporte a los usuarios de segundo nivel consisten en:

- Asistir a todos los usuarios de los Sistemas Informáticos, bajo demanda del Centro de Atención a Usuarios, en la resolución de cuantos problemas, dudas, aclaraciones o ayuda hayan podido plantear al CAU.
- Incentivar la utilización de la herramienta informática, especialmente en cuanto a registro, a todos los niveles, potenciando la buena introducción y gestión de datos en el sistema, el registro de resoluciones con sus calificaciones, actualización de fase y estado, emisión de alardes y estadísticas, entre otras.
- Atender el normal funcionamiento de las Aplicaciones, interviniendo ante cualquier mal funcionamiento provocado por el mal uso o desconocimiento por parte de sus usuarios.
- Detectar errores de programación, anomalías de diseño y posibles mejoras funcionales de las aplicaciones, informando de ello al Soporte Funcional y a los Responsables Informáticos Territoriales.
- Atender in situ a los Órganos Judiciales de los partidos judiciales de los pueblos, desempeñando todas las funciones anteriormente señaladas con el mismo tratamiento que el dado a las capitales de los Territorios Históricos, según el criterio del responsable informático territorial.
- Atender a las Oficinas Judiciales en la gestión y realización de Alardes y Estadísticas Judiciales. Para cada uno de los Órganos Judiciales, según la planificación establecida, se desarrollarán las siguientes tareas, en relación con los alardes judiciales:
 - ✓ Obtener listados del estado actual de la fase y estado procesales de la totalidad de los asuntos registrados informáticamente de cada uno de los órganos judiciales.
 - ✓ Identificar asuntos cuyo estado real es de archivado o archivable, cotejando el registro informático con el propio expediente material de los autos, procediendo al registro de su fase y estado actuales y organizando su pase a los servicios comunes de archivo, en su caso.
 - ✓ Revisar los asuntos "vivos" registrados, comprobando y actualizando, en su caso, la fase correspondiente del procedimiento judicial, haciendo uso de la propia herramienta de tramitación informática.

- ✓ Cooperar en el registro de los datos correspondientes a aquellos expedientes que, estando "vivos", no constan en la base de datos de asuntos, cualquiera que sea la razón que lo haya motivado.
- Con el fin de facilitar la obtención de estadísticas oficiales y de gestión, se podrán realizar depuraciones de las Bases de Datos, según la planificación que para cada caso se establezca, detectando aquellos casos en que su contenido se ha degradado con el paso del tiempo, debido a acumulación de errores y prácticas o costumbres adquiridas no del todo correctas por parte de los usuarios en el quehacer diario. Dicha depuración consistirá esencialmente en:
 - ✓ Detectar campos sin cumplimentar, en especial las fechas consideradas esenciales para el control y seguimiento de la tramitación.
 - ✓ Detectar errores y duplicidades de intervinientes, en especial los que aparecen habitualmente en un gran número de asuntos, como son los letrados, instituciones, entidades financieras, etc.
 - ✓ Detectar la utilización incorrecta de la codificación de diversos ítems.
 - ✓ Revisar, actualizar y registrar aquellos campos considerados esenciales que se encuentren en blanco o incorrectamente cumplimentados informáticamente, de acuerdo con los resultados que se obtengan en los apartados anteriores.
- Respecto a la función de formación de usuarios, cualquiera que sea el motivo que la haya originado, se realizarán las siguientes tareas:
 - ✓ Colaborar con el Centro de Atención a Usuarios y con el Responsable Informático Territorial en la detección de las necesidades de reciclaje de funcionarios, cuando su formación en aula sea más efectiva que la asistencia individualizada.
 - ✓ Colaborar con el Servicio de Personal, unidad responsable de la Formación de funcionarios, en la planificación de los cursos y la organización y composición de los turnos y grupos a formar.
 - ✓ Colaborar en la preparación de los temarios y contenidos, tanto teóricos como prácticos, de los cursos a impartir, elaborando los materiales didácticos tales como manuales y resúmenes, medios audiovisuales, casos prácticos en ordenador y otros contenidos pedagógicos que sean precisos para lograr una mayor calidad de la enseñanza.
 - ✓ Impartir los cursillos de formación y actualización a grupos de funcionarios, así como controlar la asistencia a las clases, dando cuenta de su desarrollo al Responsable Informático Territorial.
 - ✓ Colaborar en la Evaluación del aprovechamiento de los alumnos, definiendo las pruebas a realizar, supervisando su celebración y valorando sus resultados, en coordinación con el Servicio de Personal.

- **Funciones del centro de atención a usuarios (Deitu).**

Las funciones a realizar por el Soporte de Atención a usuarios de segundo nivel son:

- Gestionar, Atender y Resolver incidencias
 - ✓ Resolver el primer nivel de incidencias en infraestructuras (centrado en problemáticas en los puestos más que en los servidores).
 - ✓ Resolver el nivel de incidencias funcionales del entorno de las aplicaciones judiciales.

- ✓ Canalizar y gestionar las incidencias hacia otros soportes fuera de su competencia de resolución.
- ✓ Generar estadísticas del servicio de Atención a Usuarios.
- Administrar la Herramienta de gestión de incidencias
 - ✓ Administrar el sistema que alberga la herramienta, a nivel de garantizar la prestación del servicio.
 - ✓ Administrar la herramienta ARS de Remedy que tiene parametrizadas las peculiaridades que se ajustan a nuestro servicio.
- Circuito básico de gestión de incidencias

Los pasos que se deben seguir para la gestión con toda incidencia son:

- ✓ Recibir,
- ✓ Registrar,
- ✓ Analizar y Diagnosticar,
- ✓ Solucionar o canalizar a otros soportes,
- ✓ Hacer el seguimiento de las canalizaciones,
- ✓ Recibir las soluciones de los soportes, documentarlas (introducirlas en la BDC, Base de datos de conocimientos, si procede) y avisar al usuario,
- ✓ Cerrar el problema con el usuario (argumentando la solución dada),
- ✓ Comprobar la satisfacción del usuario.

Área de sistemas y comunicaciones:

A continuación, se presentan las actividades a realizar, dentro de la administración de sistemas operativos, bases de datos y comunicaciones:

- Mantenimiento de servidores. Sistemas realiza el mantenimiento de los servidores donde se ejecutan las diferentes aplicaciones de Justicia: instalación, configuración, etc.
- Gestión de los servidores de aplicaciones. Sistemas realiza la gestión de los servidores de aplicaciones de Justicia: instalación, configuración, etc.

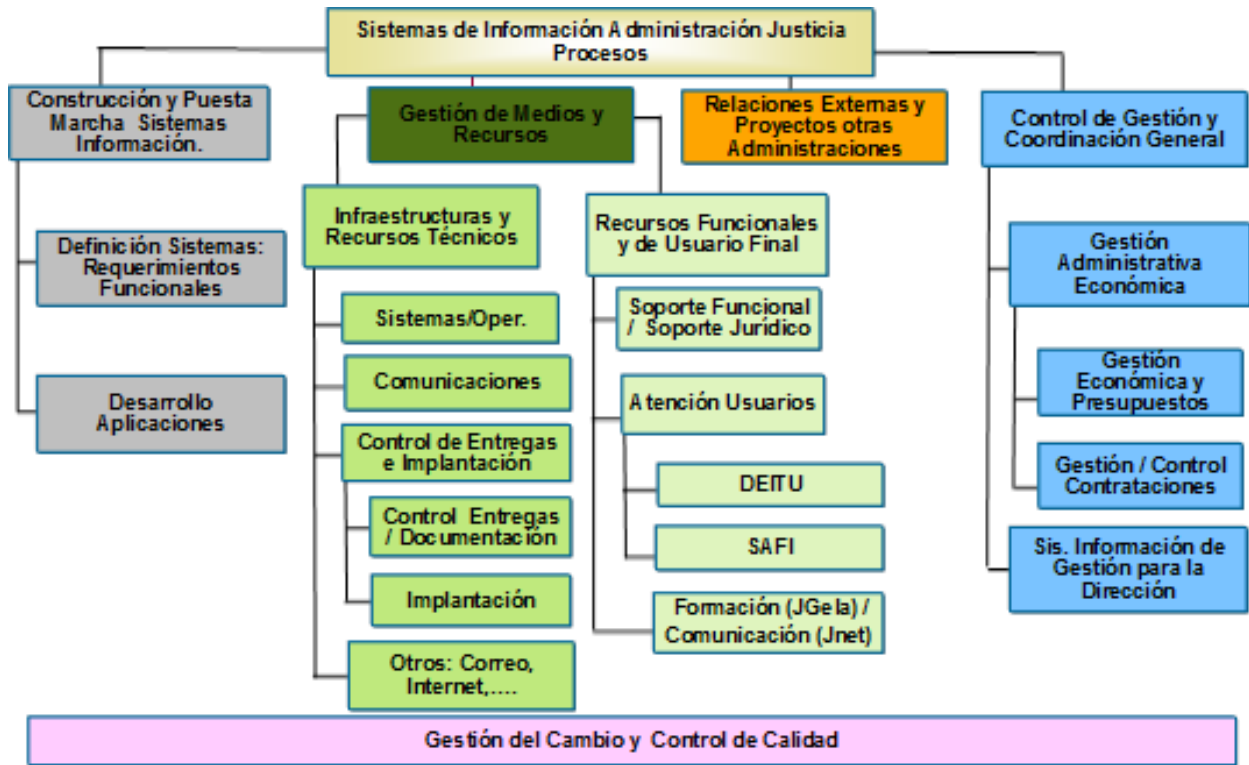
- Gestión de bases de datos. Sistemas se encarga de las tareas sobre las bases de datos que son la base de la información sobre la que trabajan las aplicaciones de Justicia: creación de BDs, monitorización de BDs, etc.
- Monitorización. Para poder prevenir y responder cuanto antes a las posibles incidencias que se puedan producir, se cuenta con varias herramientas que monitorizan el estado de los sistemas.
- Generación de políticas de usuario, GPO. Para instalación de software, configuración del entorno del usuario, etc.
- Creación y mantenimiento de Scripts de inicio de sesión. Scripts que realizan tareas como configuración del perfil de Outlook, borrado de temporales, etc.
- Gestión de permisos de ficheros y carpetas compartidas. Gestión de permisos de acceso y compartición particulares.
- Acceso a Internet. Gestión de Proxy. Gestión de acceso a Internet en función del tipo de usuario.
- Gestión del Firewall. Gestión de las reglas, monitorización y archivado de logs, backups, etc.
- Gestión de las VPN. Creación, configuración y gestión de las conexiones VPN,
- Gestión de UAG-DirectAccess. Diseño, implementación y configuración de DirectAccess,
- Red WIFI,
- Switches. Sistemas se encarga de su instalación, configuración, definición de VLAN, etc.
- Auditoria de Red. Escaneos en los servidores.
- Servicio de correo electrónico. Gestión de estas bases de datos, realización de copias de seguridad, configuración de directivas, etc.
- Gestión del servicio de antivirus y antispam. Instalación y actualización periódica del antivirus, realización de exclusiones en la configuración para equipos concretos, etc.,
- Copias de seguridad. Realización de tareas de backup en cintas magnéticas LTO, gestión de las cintas, que incluye se etiquetado, inventario, rotación y custodia, etc.
- Gestión del DNS. Gestión de los servidores DNS, etc.
- Actualizaciones de Sistema Operativo en equipos Cliente. Instalación, configuración, administración, mantenimiento de servidores de Windows Update Services (WSUS).
- Administración del entorno virtual. VMware. Hyper-V. Oracle Virtual Server. Creación de máquinas virtuales, creación de plantillas, backups, monitorización, gestión de alta disponibilidad.
- Gestión del espacio de almacenamiento. Creación de vdisk, creación de hosts, presentación de discos a los servidores, etc.
- Gestión del rendimiento. Definir indicadores de rendimiento, controlar el rendimiento de los sistemas, etc.
- Gestión de la disponibilidad. Asegurar que la disponibilidad cumple los niveles definidos, efectuar el seguimiento y análisis, elaborar informes, etc.
- Gestión del cambio. Desarrollar los procedimientos para gestionar los cambios planificados y de emergencia que afecten al entorno del CPD, realizar un análisis del impacto de los cambios previstos.
- Gestión de la configuración. Realizar las tareas necesarias para mantener actualizada la descripción de la arquitectura del CPD, mantener la documentación del inventario de hardware, software de base y aplicaciones.
- Resolución de incidencias y problemas. Identificar, realizar el seguimiento, comunicar, escalar si corresponde y resolver incidencias, generar los informes de los problemas.

- Asesoramiento tecnológico. Resolver las consultas del Departamento de Administración Pública y Justicia referentes a tecnología en el ámbito del CPD, evaluar las nuevas tecnologías.
- Tareas de coordinación del servicio para asegurar una adecuada gestión del mismo:
 - Mantener la comunicación, aplicar las directrices y verificar la calidad del trabajo del servicio.
 - Aprobar la documentación e información del servicio.
 - Planificar los trabajos.
 - Supervisar el seguimiento y control de la planificación del servicio.
- Implantar mecanismos de gestión y coordinación del servicio que permitan la mejora del desempeño global de los sistemas de la Administración de Justicia en Euskadi.

Para ello, se requiere realizar las labores de:

- Gestión de niveles de servicio.
- Comité de crisis, ante contingencias e imprevistos.
- Comités de revisión periódica.
- Planificación de cambios y evolución hacia servicios gestionados.
- Plan de recursos anual.

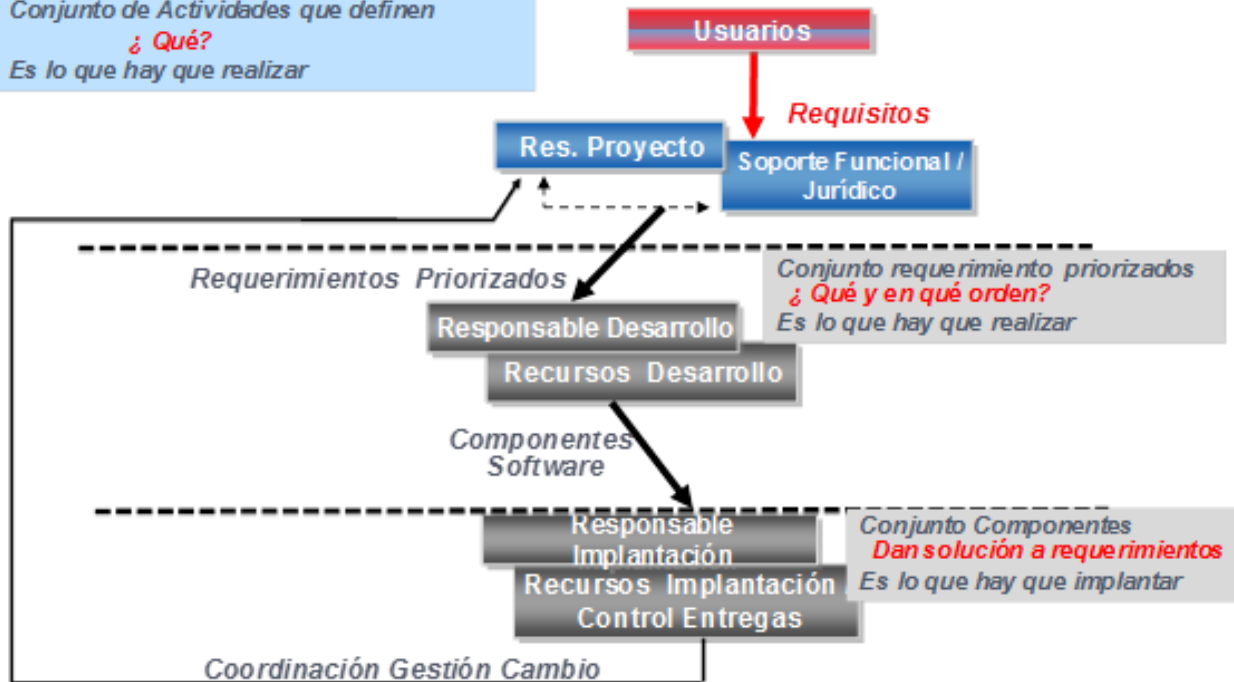
- Estructura orientativa del servicio de Informática judicial



- Estructura organizativa de Proyectos

Definición: Requerimientos Funcionales
Conjunto de Actividades que definen
¿ Qué?
Es lo que hay que realizar

Estructura Organizativa Proyectos



La actividad objeto de contratación es necesaria ante el volumen de proyectos de desarrollo/mantenimiento, para aplicaciones tales como: *JustiziaBat, JustiziaIkus, JustiziaSip, JustiziaNet, JustiziaPol, JustiziaGela, JustiziaInf, JustiziaAdm, IVML* ⁽¹⁾, así como, por las actividades/actuaciones de los servicios de soportes

(Eduki, SAFI, DEITU, Funcional Experto, Jurídico y de Sistemas) ⁽²⁾, y debido a la limitación de personal dentro del SIJ para las labores de coordinación y control de proyectos.

Por otra parte, actualmente se está llevando a cabo la transformación y convergencia de los servicios de tecnologías de información de la Administración de Justicia en el ámbito de la Infraestructura ⁽³⁾. Se trata de una hoja de ruta asociada al HOSTING de JUSTICIA en Batera y los proyectos a abordar para implementarla. La citada transformación, supone la necesidad de realizar conjuntamente con los servicios de soportes ⁽²⁾, tanto nuevas tareas, como modificaciones y readaptaciones en las existentes.

Por todo ello, se hace necesaria la contratación de un servicio de Oficina Técnica de Proyectos que bajo la dirección del jefe de proyecto de EJIE, y al servicio de la Dirección para la Modernización de la Oficina Judicial y Fiscal se encargue de realizar las labores de:

- Acompañamiento y apoyo a la Dirección para la Modernización de la Oficina Judicial y Fiscal, en el proceso de transición de los actuales servicios de Tecnologías de la Información (IT) al nuevo modelo de gestión IT resultado del proceso de transformación y convergencia de la Administración de Justicia.
- Apoyo a la Planificación, Dirección y Seguimiento de Proyectos de las aplicaciones ⁽¹⁾ referidas.
- Asistencia en el control/auditoria de las actividades de desarrollo/construcción/mantenimiento de las aplicaciones ⁽¹⁾, así como de los servicios de soporte referidos ⁽²⁾.
- Apoyo en actividades de Divulgación y Formación derivadas de la puesta en marcha de las aplicaciones ⁽¹⁾ que conforman el sistema de información de la Administración de Justicia.
- Asistencia en el ámbito metodológico de Gestión y Desarrollo de proyectos informáticos.
- Control de herramientas de: gestión de configuración, control de calidad, gestión de pruebas y gestión de implantación de software.

En este ámbito de infraestructura ⁽³⁾, a priori se identifica la necesidad de prestación del Servicio Hosting, que se define como la capacidad para suministrar al cliente, el cómputo, almacenamiento y redes, para albergar las cargas de trabajo provenientes de su CPD original, con adaptaciones para favorecer la convergencia en un modelo de convivencia con el resto de cargas pendientes de trasladar.

2 Objeto y alcance del contrato

2.1 Situación actual.

En la actualidad se están prestando una serie de servicios de oficina Técnica de proyectos para la mejora en la operatividad del sistema informático Judicial en la Administración de Justicia de Euskadi.

Actualmente se está llevando a cabo la transformación y convergencia de los servicios de tecnologías de información de la Administración de Justicia en el ámbito de la Infraestructura.

2.2 Objeto del contrato.

El servicio de Oficina Técnica de Proyectos objeto de contratación se encargará de realizar las labores de asesoramiento, seguimiento y control más cercanas al día a día sobre las diferentes actividades de desarrollo, mantenimiento y soportes, elaborando la información necesaria para la toma de decisiones y las aprobaciones que deba realizar la Dirección para la Modernización de la Oficina Judicial y Fiscal.

2.3 Alcance.

Oficina Técnica de Proyectos de Administración de Justicia, para las aplicaciones (JustiziaBat, Justizialkus, JustiziaSip, JustiziaNet, JustiziaPol, JustiziaGela, JustiziaInf, JustiziaAdm, IVML) ⁽¹⁾, que soportan el sistema de información de la Administración de Justicia, así como para los servicios de soportes (Eduki, SAFI, DEITU, Funcional Experto, Jurídico y de Sistemas) ⁽²⁾, y que comprenden la realización de los siguientes servicios:

Acompañamiento y apoyo a la Dirección para la Modernización de la Oficina Judicial y Fiscal, en el proceso de transición de los actuales servicios de Tecnologías de la Información (IT) al nuevo modelo de gestión IT ⁽⁴⁾ resultado del proceso de transformación y convergencia de la Administración de Justicia, realizando:

- las tareas de asesoramiento técnico y de gestión en el proceso de transformación de los actuales servicios (Desarrollo, Soportes, CAU...) al nuevo formato de servicio que se quiere implantar,
- el seguimiento y control de las tareas resultantes del proceso de transformación, que deberán ser ejecutadas por los distintos servicios - soportes
- la gestión de los riesgos ya identificados

Nuevo Modelo de Gestión IT ⁽⁴⁾

Por un lado, comprenderá la Gestión de la Operación IT de Justicia, es decir:

- el establecimiento del modelo de operación del Hosting de Justicia y las operaciones básicas para cada uno de los sistemas de información, plataformas, y productos que los compongan, tales como las paradas y arranques, la monitorización, salvaguardas, y procedimientos de recuperación,
- el modelado del panel de disponibilidad de los servicios críticos.

Por otro lado, estará la propia Gestión IT de Justicia, que consistirá en:

- los procedimientos a seguir para que los distintos servicios de la Administración de la Justicia en Euskadi puedan solicitar las peticiones del día a día, una vez que el nuevo hosting sea una realidad,
- el establecimiento del canal para solicitar peticiones de nuevas necesidades y la gestión de los cambios de los servicios de información existentes, definiendo ventanas de cambio para cada sistema gestionado,
- la implantación de una gestión de incidencias IT y modelado adecuado para los sistemas de información de la entidad,

Todo ello apoyándose en una base de datos de la gestión de la configuración, CMBD, con la mínima información necesaria para prestar el servicio con plenas garantías.

Apoyo a la Planificación, Dirección y Seguimiento de Proyectos asociados a las aplicaciones ⁽¹⁾ que conforman el sistema de información de la Administración de Justicia, realizando asesoramiento técnico y de gestión en las siguientes actividades:

Colaborando en:

- Apoyo y asistencia a la Dirección para la Modernización de la Oficina Judicial y Fiscal, en los sistemas, arquitectura, entornos de desarrollo y ejecución de las aplicaciones ⁽¹⁾ referidas.
- Revisión y Auditoría de: la transferencia de conocimiento, de las actividades prestadas por terceros tanto en cuanto a los desarrollos y los soportes.
- Planificación de los diferentes proyectos.
- Organización, desarrollo y control permanente de los proyectos, supervisando el ajuste a los programas y objetivos establecidos. Así como en el seguimiento del plan de trabajo, previamente elaborado y de los informes periódicos de avance.
- Planificación de actividades y tareas, recursos y plazos, establecimiento de hitos o puntos de control precisos para la gestión y seguimiento del desarrollo de los proyectos.
- Detección de desviaciones en costes/plazos acordados en los respectivos planes de trabajo de cada proyecto alertando a la dirección sobre el desvío respecto a los hitos establecidos en cada proyecto.
- Información/Asistencia sobre el estado actual de las T.I.C., tendencias y oportunidades que pueden deparar, aplicados a la gestión integral e integrada de los servicios de la Administración de Justicia, tanto en la gestión interna, como en su interrelación con otros sistemas del Departamento, Gobierno vasco y Organismos Externos (Otras Administraciones de Justicia de CCAA y Estatal).

Asistencia en el control/auditoría de las actividades de desarrollo / construcción / mantenimiento de las aplicaciones ⁽¹⁾, así como de los servicios de soporte referidos ⁽²⁾:

- Revisión/Establecimiento/Adecuación de las normas y plantillas utilizadas por el Servicio de Informática Judicial en las actividades de definición, seguimiento y control de las aplicaciones, así como de modelos de documentos para la recogida de los requisitos de los sistemas de información.
- Revisión de los análisis y diseños técnicos preliminares de las diferentes aplicaciones ⁽¹⁾, así como la estimación de esfuerzos y plazos, aplicando técnicas y metodologías.
- Seguimiento, control y verificación de todas las actividades del ciclo de vida de los proyectos y del correcto flujo de los entregables aprobados, asegurando el cumplimiento de los objetivos funcionales, minimizando o eliminando desvíos, paralizaciones o cualquier otro obstáculo que impida su finalización.
- Establecimiento de directrices para una comunicación efectiva con los diferentes roles y áreas técnicas, así como con proyectos horizontales.
- Identificación/escalado de factores críticos, problemas, y dificultades que puedan presentarse en los proyectos para las diferentes aplicaciones ⁽¹⁾, soportes ⁽²⁾ y áreas técnicas a los niveles superiores.
- En caso de que alguno de los proyectos requiera la creación de grupos de trabajo técnicos, como por ejemplo la coordinación de migración de datos o establecimiento de un juego de datos iniciales necesarios para su puesta en explotación, participar en las labores y grupos de trabajo técnicos, vigilando el cumplimiento de los objetivos establecidos y de que se siguen las normas acordadas ayudando a alcanzar los resultados previstos.
- Registro, actualización, organización y en caso necesario apoyo a la realización de documentación de los proyectos: actas de reuniones, seguimiento, documentos de trabajo, propuestas y otros entregables, en los diferentes sistemas de difusión, según los procedimientos establecidos.
- Seguimiento de productos y entregables generados durante el proceso de desarrollo de aplicaciones ⁽¹⁾.
- Registro de los compromisos acordados con los adjudicatarios de los servicios de desarrollo y de soporte y los organismos, en cada uno de los proyectos reflejándolos en la herramienta de gestión de proyectos para el control y seguimiento de su cumplimiento.
- Revisión del cumplimiento de los requerimientos acordados, canalizando las comunicaciones que sean pertinentes.

- Identificar problemas, proponer soluciones y coordinar las acciones oportunas, en los proyectos, revisando las incidencias o peticiones de servicio habilitadas para dicho proyecto y aportando valor clasificándolas de forma adecuada.
- Seguimiento, control y verificación de todas las actividades de los servicios de soporte ⁽²⁾, asegurando el cumplimiento de los objetivos marcados.

Apoyo en actividades de Divulgación y Formación derivadas de la puesta en marcha de las aplicaciones ⁽¹⁾:

- Participación en la elaboración de presentaciones divulgativas y de informes ejecutivos de los proyectos.
- Ayuda en el análisis de las necesidades formativas y en el diseño de los programas de formación a los usuarios, tanto de manera general, como individualizada para todo el personal afectado por los proyectos.
- Colaboración en la revisión, distribución y mantenimiento de los manuales de usuario o cualquier otro sistema de ayuda a la explotación eficaz de los sistemas de información.
- Colaboración en la coordinación/organización de la formación con proveedores externos y en su caso usuarios, en lo relativo a la revisión de los materiales, determinación de entornos de formación (aulas, reservas, migraciones, cargas iniciales, etc.) y en la planificación de sesiones y contenido de formación particularizado por perfiles.

Asistencia en el ámbito metodológico de Gestión y Desarrollo de proyectos informáticos

- Evaluación y seguimiento de los procedimientos en el ámbito de los proyectos, asesorando a las empresas, en la preparación de entregas, velando por su adecuación a la metodología y normas internas del Servicio de Informática Judicial.
- Colaboración en la implantación de procedimientos y mecanismos para la gestión integrada y normalizada de los proyectos.
- Coordinación y supervisión de la integración de todos los sistemas de la Dirección, evitando conflictos con la planificación de entregas y proyectos.
- Proponer e impulsar medidas encaminadas a la mejora y buen funcionamiento de los proyectos, identificando necesidades, carencias, cuellos de botella, alternativas de solución y acciones correctoras.
- Proponer: métricas sobre la ejecución de los proyectos y modelos de informes de seguimiento y apoyo en el posterior análisis/control de los mismos.

Control de herramientas de: control de proyectos, gestión de incidencias, gestión de configuración, control de calidad, gestión de pruebas y gestión de implantación

- Recomendación/Revisión de la configuración de herramientas de trabajo utilizadas (JIRA, Subversion, Sonar, Jenkins, Maven, Nexus, TestLink, etc.) y mantenimiento de la configuración de sistemas y aplicaciones asociada a estas herramientas (perfiles, parámetros, etc.).
- Recomendación/Revisión de los sistemas/herramientas de despliegue y verificación de sistemas y aplicaciones ⁽¹⁾ en los entornos de desarrollo y/o validación.
- Colaboración en el establecimiento, seguimiento y certificación/auditoria de planes de pruebas, verificación de documentación, estándares de calidad.
- Control, mantenimiento, y evolución del sistema de gestión de incidencias y control de proyectos, sobre la base de JIRA.

3 Metodología Aplicable y Entorno Tecnológico

Metodología

El licitador deberá proponer de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo de los trabajos asociados, cumpliendo los objetivos fijados en el presente pliego.

Dicha propuesta deberá estar basada en su experiencia, e incluirá una planificación que corresponderá a la estructura de tareas inicial, y una descripción detallada de la forma de desempeñar los trabajos asociados al cumplimiento de los objetivos marcados.

Modelo de aseguramiento de la calidad

E.J.I.E. contempla la calidad en distintos ámbitos de aplicación, tanto calidad en los procesos como calidad en los productos.

Para asegurar la **calidad en el proceso de gestión**, durante la ejecución del mismo el licitador deberá contemplar y proveer mecanismos para garantizar la calidad del servicio, cumpliendo los objetivos fijados en el presente pliego, en este sentido deberá elaborar una propuesta con una descripción detallada de la forma de aseguramiento de la calidad asociados al cumplimiento de los objetivos marcados.

Entorno Tecnológico

Entorno Tecnológico de la Administración de Justicia basado principalmente en Tecnología Internet – Arquitectura J2EE cuyas características técnicas son las siguientes:

- Sistema operativo Red Hat y HP-UX.
- Virtualización VMware y HyperV.
- Bases de datos ORACLE.
- OBI
- Oracle Weblogic
- Servidores de aplicaciones Internet Application Server de Oracle.
- Servidores Apache
- Sistema Operativo Microsoft Windows, Advanced Server y Windows.
- Lenguaje de desarrollo Java utilizando MyEclipse, acceso a datos mediante Hibernate, framework Struts, acceso a datos mediante EJBs y tecnología Ajax.
- Gestor de Contenidos Fatwire.
- Plataforma Moodle (LMS que cumpla SCORM)

4 Requisitos generales para la prestación del servicio

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas el planteamiento del servicio de Oficina Técnica de proyectos en la Administración de Justicia, así como los recursos de la misma para abordar el servicio, y propondrán la estructura de profesionales adecuada a la prestación del servicio requerido.

Las estimaciones de prestación de los servicios deberán realizarse sobre la base de la participación de los siguientes perfiles:

- Consultor Jefe (Responsable O.T.P.)
- Arquitecto Experto,
- Arquitecto,
- Consultor Senior.

El Consultor Jefe realizará las funciones de responsable de proyecto, asimismo, el licitador deberá proponer un **responsable de relación** profesional entre el mismo y E.J.I.E., para el caso de resultar adjudicatario. Este responsable de relación será **una persona** de su organización **encargada** de la gestión del contrato adjudicado al amparo del presente proceso, así como de ejercer las facultades de dirección, organización y disciplinarias en lo referente a las personas que presten los servicios contratados, así como de gestionar y coordinar la actividad preventiva, en base a los procedimientos establecidos por E.J.I.E. en www.ejje.eus. En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones, E.J.I.E., se reserva el derecho de resolver los contratos que tenga vigentes con la empresa contratada.

La empresa **equipará** a las personas prestadoras de servicio con todos **los materiales necesarios para dicha prestación**: equipo PC o similar, tarjetas de conexión a red, cuenta de correo IP, material de oficina, etc.

La empresa o proveedor adjudicatario del presente proceso de contratación se someterá a la **evaluación continua**, entendiéndose como criterios a evaluar los siguientes:

- **Calidad del servicio**: Se fundamentará en los datos aportados por los responsables asignados por E.J.I.E. para el soporte funcional objeto de contratación, dentro del ámbito y alcance del presente pliego de condiciones técnicas, basado en aspectos relativos al servicio prestado: idioma de atención, número de incidencias solventadas, calidad de la atención, calidad de la formación impartida, elementos multimedia generados.
- **Idoneidad de la prestación**: Adecuación del equipo asignado a las labores a realizar, supervisión y control de los trabajos

El servicio de oficina Técnica de Proyectos estará compuesto por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas, de acuerdo con las actividades objeto del servicio.

El licitador debe comprometerse, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en el Documento de Propuesta Técnica, y durante el periodo de ejecución del contrato.

Es responsabilidad del adjudicatario verificar que el personal del equipo de trabajo asignado, posea las titulaciones y certificaciones que pueda acreditar, así como el verificar con referencias la capacitación técnica de dicho personal.

Formación

Es responsabilidad del adjudicatario garantizar la formación adecuada del personal del mismo asignado al equipo de trabajo.

Perfiles de los componentes del equipo de trabajo

Se deberá adjuntar, en la oferta técnica, la descripción detallada de los perfiles de todos y cada uno de los componentes del equipo de trabajo propuesto para la realización de las tareas y actividades de los trabajos objeto de contratación.

Transferencia Tecnológica

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

Así mismo el adjudicatario y antes de la finalización del servicio, se compromete a realizar las actividades formativas, que garanticen la continuidad del servicio, al equipo que pudiera dar soporte a este servicio, tras la finalización del servicio al que se refiere el presente pliego, según las directrices marcadas por E.J.I.E. y el Departamento de Trabajo y Justicia.