

**PROYECTO Just@cv: DESARROLLO Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL  
NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN PROCESAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**



## Sumario

<b>I.- ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO.....</b>	<b>4</b>
1.- OBJETO DEL CONTRATO. ALCANCE.....	4
2.- RÉGIMEN JURÍDICO.....	5
3.- SITUACIÓN ACTUAL. OFICINAS Y USUARIOS. TIPOLOGÍA Y DISTRIBUCIÓN.....	6
4.- OBJETIVOS DETALLADOS Y REQUISITOS BÁSICOS DEL NUEVO SISTEMA.....	8
Visión general.....	8
5.- DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	11
6.- FASES Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	11
1.- F1: Análisis y Diseño.....	13
F1.1: Lanzamiento.....	13
F1.2 : Análisis.....	14
F1.3: Diseño.....	15
2.- F2: Desarrollo.....	16
F2.1: Desarrollo y despliegue en el entorno de desarrollo .....	16
Herramienta de Migración de datos y documentos.....	18
F2.2: Despliegue en el entorno de preproducción.....	18
F2.3: Modelización de la tramitación y de las plantillas de documentos de las jurisdicciones civil y penal.....	19
F2.4: Modelización de la tramitación y de las plantillas de documentos de las jurisdicciones social y contencioso-administrativo.....	20
3.- F3: Despliegue e Implantación.....	20
Gestión del Cambio.....	21
Normas comunes para el despliegue e implantación.....	21
Formación y soporte in situ.....	22
F3.1: Entorno de producción. Preparación del despliegue e implantación: duración 1 mes.....	24
F3.2: Curso de formación on-line.....	25
F3.3: Piloto de civil y penal : duración 2 meses.....	25
F3.4: Despliegue completo de civil y penal.....	26
F3.5: Piloto de social y contencioso-administrativo.....	26
F3.6: Despliegue completo social y contencioso-administrativo.....	26
4.- F4: Seguimiento y Monitorización. Entrega del sistema.....	26
5.- Soporte al usuario Nivel 2. Soporte TIC Nivel 3.....	27
Atención al personal técnico.....	30
6.- Desarrollos correctivos.....	30
7.- Desarrollos evolutivos y adaptativos.....	30
7.- LA OFICINA DE PROYECTO . PROJECT MANAGEMENT OFFICE-PMO.....	31
8.- LICENCIAMIENTO DE APLICACIONES.....	32
<b>II.- MÓDULOS FUNCIONALES Y HERRAMIENTAS.....</b>	<b>34</b>
9.- MÓDULOS FUNCIONALES. VISIÓN GENERAL.....	34
10.-PUNTO DE ACCESO A JUST@CV.....	35
11.- MÓDULO DE REGISTRO Y REPARTO.....	35
12.- SISTEMA DE TRAMITACIÓN.....	36
Requisitos básicos de la tramitación.....	37
Componentes básicos para la tramitación.....	43
Motor de tramitación.....	43
Gestor de Plantillas.....	44
Edición de documentos.....	44
Gestión del Expediente Judicial Electrónico (EJE). Visor del EJE.....	45
13.- MÓDULO DE FISCALÍA.....	48
14.- AGENDA DE GESTIÓN.....	48
15.- AGENDA JUDICIAL.....	49
16.- AGENDA PÚBLICA DE SEÑALAMIENTOS. APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES.....	49
17.- SISTEMA DE AVISOS Y ALARMAS.....	50



18.- MÓDULO PARA LOS SERVICIOS COMUNES GENERALES.....	50
19.- MÓDULO DE ARCHIVOS.....	51
20.- GESTIÓN DE PIEZAS DE CONVICCIÓN Y DEPÓSITOS JUDICIALES.....	51
21.- MÓDULO PARA LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES GUBERNATIVOS.....	52
22.- MÓDULO DE ESTADÍSTICAS. CUADRO DE MANDOS.....	52
23.- GESTIÓN DE PRESENTACIONES/COMPARECENCIAS APUD ACTA.....	54
24.- SEDE JUDICIAL ELECTRÓNICA.....	54
25.- GESTOR DOCUMENTAL JUDICIAL.....	55
26.- MÓDULO DE DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA.....	58
27.- FUNCIONES OCR.....	58
28.- COMPONENTES DE FIRMA Y FIRMA DE DOCUMENTOS.....	58
29.- PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD. COMUNICACIONES CON OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	59
Sistema de información de los IML. MELVA.....	62
Sistema de gestión de expedientes de Justicia Gratuita – DEBADES.....	62
Sistema de gestión de expedientes de Mediación.....	63
Sistema de gestión de las Oficinas de Ayuda a Víctimas del Delito – OAVD.....	63
Sistema de grabación de Salas de Vistas.....	64
Sistema LexNet.....	64
SIRAJ.....	65
Expedientes Administrativos.....	65
Punto Neutro Judicial – PNJ.....	66
30.- MÓDULO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN . ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS.....	66
31.- CURSO DE FORMACIÓN ON LINE.....	67
32.- MIGRACIÓN DE DATOS Y DOCUMENTOS.....	67
<b>III.- GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO.....</b>	<b>69</b>
33.- ESTANDARES TIC DE LA GENERALITAT.....	69
Arquitectura de aplicaciones web y entorno de desarrollo.....	69
Sistemas.....	71
Comunicaciones.....	72
Puesto de trabajo.....	72
Metodologías.....	73
34.- COMPONENTES PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA GENERALITAT.....	74
35.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	74
Horario del servicio y lugar de realización de los trabajos.....	74
Configuración del servicio.....	75
36.- CALIDAD DEL SERVICIO.....	78
Acuerdos de Nivel de Servicios para los servicios de soporte de Nivel 2 y Nivel 3.....	79
Calendario y horario de aplicación a los ANS definidos.....	81
Penalizaciones.....	81
Acuerdos de Nivel de Servicios para los servicios de desarrollos correctivos , evolutivos y adaptativos.....	81
Penalizaciones.....	84
37.- ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.....	84
Organización de la Generalitat.....	84
Responsable del Contrato.....	84
Responsable Funcional.....	84
Organización del adjudicatario.....	85
Asegurar la calidad de los trabajos realizados.....	85
Comité de Dirección.....	85
Comité de Seguimiento.....	85



## I.- ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO

### 1.- OBJETO DEL CONTRATO. ALCANCE

El Proyecto Just@cv tiene por objeto el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Procesal integral que dé respuesta a las necesidades de la Administración de Justicia en cuanto al pleno establecimiento de la Administración Judicial Electrónica. El sistema Just@cv sustituirá al actual aplicativo que se utiliza en los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana, Cicerone.

El sistema Just@cv deberá ofrecer todas las funcionalidades necesarias para permitir la tramitación de los procedimientos judiciales por parte de los juzgados y tribunales de la Comunitat Valenciana, acorde con el ordenamiento legal vigente en materia procesal, y en base a lo establecido en la Ley 18/2011 de 5 de julio reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia. Los objetivos principales a cumplir son:

- Conseguir que el uso de la tecnología permita a la Administración de Justicia prestar un servicio eficiente, sin dilaciones indebidas.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración de Justicia a través de los servicios de la Sede Judicial Electrónica

El nuevo sistema Just@cv debe dar respuesta a los principios básicos de agilidad, eficacia, racionalización del trabajo, responsabilidad para la gestión y cooperación entre administraciones, cubriendo la gestión que se hace de los expedientes tanto en la **Oficina Judicial** como en la **Oficina Fiscal**, siendo la herramienta de que permitirá organizar y distribuir el trabajo a desarrollar de la manera más eficiente.

Así pues, el objeto del contrato es el análisis, diseño, construcción, despliegue e implantación con especial detalle a la formación y gestión del cambio, de un sistema de información avanzado para la gestión procesal al servicio a la Administración de Justicia en el ámbito de la Comunitat Valenciana, modular y centralizado, que sustituya gradualmente y garantizando su interoperabilidad con el actual Cicerone. Se incluyen el análisis, diseño, construcción y ejecución del proceso de migración de los datos desde Cicerone al nuevo sistema, y la normalización y modelización de la tramitación de todos los tipos de procedimientos judiciales y sus documentos.

El nuevo sistema se contruirá bajo los principios de unicidad, interoperabilidad, integración y de dato único, convirtiéndose en el entorno de trabajo de todas las oficinas o unidades que intervienen en la gestión de los expedientes judiciales y dando soluciones a los distintos roles funcionales.

Por la complejidad del proyecto, se admitirán soluciones que incorporen productos, módulos o elementos comerciales o de software libre, o aplicaciones ya desarrolladas que implementen alguna de las funcionalidades solicitadas o que se utilicen como base del desarrollo siempre que no se especifique lo contrario en el apartado correspondiente al módulo o funcionalidad de este documento, y que cumplan con lo establecido en los apartados 8.- *Licenciamiento de Aplicaciones* y con los estándares TIC de la Generalitat. En todo caso, las licencias deberán ser suministrados por el adjudicatario en su integridad, y actualizadas hasta las últimas versiones liberadas a la finalización del contrato y con todos los módulos o configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del sistema, en todos los entornos que se instalen: desarrollo, preproducción, producción y capacitación en su caso.

En el caso de que la solución propuesta no cumpla con los estándares de Sistemas que se recoge en el apartado 34.- *Estándares TIC de Generalitat* y en concreto en sistema operativo de servidores, plataforma de virtualización, gestor de base de datos o servidores de aplicaciones, el adjudicatario



deberá proporcionar todas las licencias necesarias de estos productos para la instalación de todos los entornos, cumpliendo lo establecido en los apartados 8.- *Licenciamiento de Aplicaciones*

## 2.- RÉGIMEN JURÍDICO

El Sistema de Gestión Procesal (SGP en adelante) que se construya deberá cumplir y ser acorde con todas las leyes procesales en vigor y la normativa vinculada a la gestión y organización de la Administración de Justicia para impulsar la administración electrónica en su ámbito, con especial referencia a:

- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia
- Plan de Transparencia Judicial
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial con todas las modificaciones vigentes , así como la legislación procesal y sustantiva aplicable.
- Real Decreto 396/2013, de 7 de junio, por el que se regula el Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica (CTEAJE)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre, sobre comunicaciones electrónicas en la Administración de Justicia en el ámbito territorial del Ministerio de Justicia y por el que se regula el sistema LexNet
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Reglamento 2/2010, sobre criterios generales de homogeneización de las actuaciones de los servicios comunes procesales.
- INSTRUCCIÓN 2/2003, de 26 de febrero, del Pleno del CGPJ, sobre Código de Conducta para usuarios de equipos y sistemas informáticos al servicio de la Administración de Justicia.
- Instrucción 1/2018, relativa a la obligatoriedad para Jueces y Magistrados del empleo de medios informáticos a que se refiere el artículo 230 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial
- Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad, EJIS
- Norma Técnica del CTEAJE

También serán de aplicación todas las guías y directrices que se aprueben en el seno del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica (CTEAJE).

Por otro lado, la Comunitat Valenciana es una Comunidad Autónoma con dos lenguas oficiales, valenciano y castellano, en base a lo cual, el Decreto 61/2017, de 12 de mayo, del Consell, por el que se regulan los usos institucionales y administrativos de las lenguas oficiales en la Administración de la Generalitat marca las directrices para que los sistemas de información de la propia Generalitat se adecuen a la utilización indistinta de cualquiera de las dos lenguas oficiales, y por lo tanto, el sistema



que se desarrolle deberá ser totalmente bilingüe sin afectar ni condicionar la lengua elegida a las funcionalidades del sistema.

Finalmente, también serán de aplicación las directrices en materia tecnológica establecidas por el Gobierno de la Comunitat Valenciana, y las determinadas por la DGTIC en su ámbito de gestión

### **3.- SITUACIÓN ACTUAL. OFICINAS Y USUARIOS. TIPOLOGÍA Y DISTRIBUCIÓN**

El actual Sistema de Gestión Procesal Cicerone, es un sistema distribuido con un modelo cliente-servidor. Está basado en un sistema propietario y desarrollado con Visual Basic 6, lo que dificulta un mantenimiento eficaz y su evolución.

Cicerone no es una aplicación única para todos los órganos judiciales, sino que existe un módulo por jurisdicción y por tipo de órgano. Por tipo de aplicación y por partido judicial, existe un esquema de base de datos con la información de los expedientes judiciales y su tramitación. La integración y el intercambio entre órganos judiciales de la Comunitat Valenciana se consigue con una herramienta, también propietaria, con funcionalidad limitada, Nautius.

La arquitectura de Cicerone, junto con el diseño del sistema de intercambio Nautius hace que los datos de los expedientes judiciales puedan estar en más de un esquema de base de datos sin estar asegurada la sincronización entre ellos, lo que va en detrimento de la calidad de la información.

Para conseguir la conexión con los distintos sistemas relacionados con la tramitación de expedientes judiciales, como por ejemplo LexNet, y hacerlo de una manera centralizada, la Generalitat ha desarrollado un sistema que gestiona la comunicación entre los órganos judiciales y los sistemas externos, Ágora. Este sistema es propiedad de la Generalitat y estará a disposición del adjudicatario, tanto el código fuente como la documentación del mismo.

Además del sistema Ágora, se han ido desarrollando algunos módulos que se irán relacionando a lo largo del PPT para ofrecer funcionalidades que no cubre el sistema Cicerone o que lo hacía de manera limitada. Estos módulos también son propiedad de la Generalitat y estarán a disposición del adjudicatario, tanto el código fuente como la documentación del mismo.

En cuanto a la Fiscalía, trabajan con la aplicación Fortuny, propiedad del Ministerio de Justicia. En el momento de redacción de este documento, las Fiscalías de la Comunitat Valenciana no han empezado a utilizar ninguna vía de comunicación electrónica, en concreto LexNet, por lo que la comunicación con los órganos judiciales es con los documentos en papel.

En la Comunitat Valenciana hay 36 partidos judiciales repartidos entre las tres provincias, Alicante, Castellón y Valencia. En el siguiente cuadro se recoge el número de órganos judiciales por tipo y por partido judicial y los partidos donde hay Fiscalías de área o secciones territoriales y las Fiscalías provinciales:



PROVINCIA ALICANTE	Mixtos	Instrucción	1ª Instancia	Mercantil	Penal	Social	C-ad	Menores	VSM	VP	SCAG	TSJ S.GOB	TSJ C Y P	TSJ SOC	TSJ C-AD	AUD. PENAL	AUD.CIV	AUD.MIXTAS	R.CIVIL	FISCALIAS	TOTAL
ALICANTE		9	13	2	9	7	4	3	2	1	1					4	4		2	1	62
ALCOY	4										1									1	6
BENIDORM		4	5		3	1			1		1									1	16
DENIA		3	5						1		1									1	11
ELX		5	8	1	4	3	1		1		1					1	1			1	27
ELDA	4										1										5
IBI	2										1										3
NOVELDA	4										1										5
ORIHUELA		3	6		2				1		1									1	14
SAN VTE. DEL RASPEIG	4										1										5
TORREVEJA		4	4		2				1		1									1	13
VILLAJYOUSA	4										1										5
VILLENA	3									1	1										5
TOTAL PROVINCIA	25	28	41	3	20	11	5	3	7	2	13	0	0	0	0	5	5	0	2	7	177
PROVINCIA CASTELLON	Mixtos	Instrucción	1ª Instancia	Mercantil	Penal	Social	C-ad	Menores	VSM	VP	SCAG	TSJ S.GOB	TSJ C Y P	TSJ SOC	TSJ C-AD	AUD. PENAL	AUD.CIV	AUD.MIXTAS	R.CIVIL	FISCALIAS	TOTAL
CASTELLON		6	10	1	4	4	2	1	1	1	1					1	1	1		1	35
NULES*	5										1										6
SEGORBE	1																				1
VILA-REAL	5								1		1										7
VINAROS	5				1						1									1	8
TOTAL PROVINCIA	16	6	10	1	5	4	2	1	2	1	4	0	0	0	0	1	1	1	0	2	57
PROVINCIA VALENCIA	Mixtos	Instrucción	1ª Instancia	Mercantil	Penal	Social	C-ad	Menores	VSM	VP	SCAG	TSJ S.GOB	TSJ C Y P	TSJ SOC	TSJ C-AD	AUD. PENAL	AUD.CIV	AUD.MIXTAS	R.CIVIL	FISCALIAS	TOTAL
VALENCIA		21	28	4	19	18	10	4	4	2	1	1	1	1	5	5	6		3	2	135
ALZIRA	7										1										9
CARLET	4										1										5
CATARROJA	5										1										6
GANDIA		3	5		1				1		1									1	12
LLIRIA	7										1										8
MASSAMAGRELL	4										1										5
MISLATA	4										1										5
MONCADA	4										1										5
ONTINYENT	4										1										5
PATERNA	7								1		1										9
PICASSENT	3										1										4
QUART DE POBLET	3										1										4
REQUENA	4										1										5
SAGUNTO	6										1										7
SUECA	6										1										7
TORRENT		3	6						1		1										11
XATIVA	4										1										5
TOTAL PROVINCIA	72	27	39	4	20	18	10	4	7	2	18	1	1	1	5	5	6	0	3	4	247
TOTAL COMUNITAT VALENCIANA	113	61	90	8	45	33	17	8	16	5	35	1	1	1	5	11	12	1	5	13	481

En cuanto al personal de la Administración de Justicia y potenciales usuarios del sistema son 6.000, debiéndose estimar en 5.000 los usuarios concurrentes. A la plantilla de personal de los órganos judiciales y fiscalías, y cuyos datos de 2018 se ponen a continuación, hay que añadir la creación prevista de órganos judiciales hasta la finalización del proyecto y el personal de refuerzo que pueda haber en cada momento :

Jueces y Magistrados	Fiscales	Letrados Adm Justicia	Cuerpo de Gestión Procesal	Cuerpo de Tramitación Procesal	Cuerpo de Auxilio Judicial	Total
569	254	439	1.248	2.243	745	5.498

En cuanto a usuarios externos, se debe estimar en 1.000 los que puede utilizar concurrentemente los servicios que les ofrecerá Just@cv. Las tipologías de estos usuarios son:

- Profesionales: Abogados, Procuradores, Graduados Sociales, Abogados del Estado, Letrados de las Administraciones y Organismos Públicos
- Ciudadanos y Representantes legales de terceros interesados en los expedientes judiciales.
- Organismos o entidades que interactúan con los órganos judiciales durante la tramitación de los expedientes: FyCSE, personal sanitario, peritos judiciales, Comisiones de Justicia Gratuita, y cuantos tipos de organismos o entidades se vayan incorporando como usuarios del sistema LexNet.



Solo para que puedan servir de referencia, a continuación se incluyen algunos datos relativos a la tramitación de expedientes y la actividad de las oficinas judiciales (fuente: informe “La justicia dato a dato, año 2018” del CGPJ) durante 2018:

	Civil	Penal	Contencioso	Social	Total
Asuntos ingresados en 2018	243.383	344.939	21.992	37.723	648.037
Asuntos resueltos en 2018	228.540	350.776	21.650	35.016	635.982
Asuntos en trámite al final de 2018	141.193	87.700	20.951	27.543	277.387

Respecto al uso de LexNet en la Comunitat Valenciana, y durante 2018 :

- Mensajes de Notificaciones: 9.113.706
- Escritos Iniciadores recibidos: 216.752
- Escritos de trámite recibidos: 1.316.984

Para la correcta interpretación de los datos de uso de LexNet hay que puntualizar que sí que está implantada la comunicación por esta vía con los profesionales, pero en cuanto a otros colectivos, se está en un proceso de implantación gradual, y , por ejemplo, no se utiliza todavía con FyCSE, ni con centros sanitarios.

Los datos básicos del actual SGP son:

- Base de datos: hay una única base de datos con 354 esquemas , de los cuales 140 tienen datos de los expedientes judiciales que se están tramitando en los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana, y un esquema donde se consolidan los datos de los expedientes judiciales para ofrecer la información del estado de expediente a través de la Sede Judicial Electrónica y para el visor de expedientes que está en uso.

Durante la jornada laboral se ejecutan aproximadamente unas 419 transacciones y 476.000 lecturas lógicas por segundo. En cuanto al nivel de cambios, se producen unos 190 GB de REDO y 9 millones de COMMITS diarios, aproximadamente.

- Documentos generados en el SGP y firmados durante 2018: 4.588.625

#### 4.- OBJETIVOS DETALLADOS Y REQUISITOS BÁSICOS DEL NUEVO SISTEMA

##### Visión general

Como ya se ha mencionado en el apartado de Alcance del contrato, la Conselleria de Justicia, Interior y Administración pública licita la construcción, despliegue e implantación de un nuevo Sistema de Gestión Procesal que incluya todas las funcionalidades necesarias para la gestión de los expedientes judiciales y que contemple la relación con todos los actores que intervienen en su tramitación (personal judicial, profesionales, ciudadanos o cualquier otro interesado o interviniente en los procesos judiciales) , todo ello para cumplir los siguientes objetivos:

- Conseguir la implantación del **Expediente Judicial Electrónico (EJE)** y el **archivo electrónico** en todos los órganos judiciales y oficinas fiscales de la Comunitat Valenciana.





- Tener un Sistema de Gestión Procesal que facilite la tramitación de los procedimientos judiciales y la toma de decisiones, que tenga en cuenta las peculiaridades del trabajo según los perfiles de los usuarios del mismo, y en concreto Letrados de la Administración de Justicia (LAJs en adelante), Jueces y Magistrados y Fiscales y que incluya los mecanismos necesarios en materia de seguridad.
- Cumplir con los principios establecidos en la **Ley 18/2011** que regula el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, con las directrices que se aprueben en el CTEAJE (Normas técnicas) y las normas y directrices que dicte el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ en adelante).
- Conseguir la interconexión y la interoperabilidad de los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana entre sí y con los del resto de España.
- Conseguir un SGP compatible con la organización y las funciones de los órganos judiciales y las unidades de apoyo de la Nueva Oficina Judicial y Fiscal (NOJF en adelante).

Los requerimientos básicos que debe tener el sistema y que deberán estar presente en el diseño y construcción del mismo son:

- Máximo nivel de integración bajo el principio de dato único. No se deberá replicar la información del expediente judicial para accesos o tareas distintas que puedan llevar a una duplicidad de datos. El sistema deberá proporcionar una visión integrada de la información. El sistema tendrá que mantener la información integrada, homogeneizada y relacionada.
- Debe cubrir todas las funcionalidades de un Sistema de gestión Procesal, y al menos las funcionalidades del sistema actual : gestión de los expedientes judiciales, procesos, documentos, tareas tanto las propias de la Adm. de Justicia como del resto de actores que se comunican con ella (profesionales, ciudadanos, etc).
- Arquitectura modular tanto funcional como tecnológicamente. El sistema debe ser modular para facilitar su mantenimiento, escalabilidad y adaptabilidad a los cambios tecnológicos y normativos.
- El sistema deberá ser centralizado, permitiendo y soportando las medidas necesarias para un funcionamiento en alta disponibilidad.
- Dispondrá de un motor de tramitación que permitirá el control de flujos de trabajo derivados de la tramitación procesal definida , ofreciendo una tramitación guiada al usuario.
- Dispondrá de una herramienta que permita implementar, mantener y versionar las plantillas de documentos para los diferentes trámites y actos procesales.
- Dispondrá de un sistema de gestión/edición de documentos procesales, con utilización de plantillas definidas en el sistema de las que los órganos judiciales podrán hacerse una versión particular.  
Contará con herramientas que permitan, cuando se determine necesario, la ofuscación de datos personales en los documentos judiciales. Integrará a la Fiscalía como un actor más en la tramitación del expediente judicial, incluyendo esquemas de tramitación específicos.
- Deberá implementar el proceso de firma electrónica conforme a las normas y políticas de firma aprobadas por el CTEAJE y el CGPJ de forma que no sea necesario utilizar otra aplicación externa al sistema objeto del contrato para la firma de documentos . El proceso de firma que se ofrezca a los usuarios deberá ser ágil y adecuado a cada perfil.



- Deberá dar soporte a la tramitación de todos los órdenes jurisdiccionales, todas las instancias y todos los perfiles de las oficinas judiciales, oficinas fiscales, profesionales, interesados, etc.
- Implementará la interoperabilidad e integración con otros sistemas externos. La solución requerirá interfaces para la integración con sistemas y servicios de cualquier naturaleza que intervenga en los procesos: LexNet, SIRAJ, CENDOJ, PNJ, AEAT, DNJ, DGT, INE, etc.
- Implementará la interoperabilidad e integración con otros sistemas de la Generalitat que tienen relación con la Administración de Justicia: Justicia Gratuita, Mediación, Ayuda a Víctimas del Delito
- Deberá proveer los servicios a ofrecer en la Sede Judicial Electrónica
- Deberá poder gestionar distintas vías de entrada de información y documentación, y contará con herramientas para su incorporación al expediente judicial cuando sea necesario.
- Deberá contar con herramientas para la construcción y manejo del Expediente Judicial Electrónico, de forma que éste sea el punto único de información del expediente judicial accesible en todo momento y con permisos según perfil.
- Las funcionalidades e interfaces del sistema se adecuarán a cada perfil de usuarios, atendiendo a las particularidades del trabajo de cada uno de ellos, en especial a Jueces y Magistrados, LAJs y Fiscales.
- Dispondrá de Funciones Estadísticas, Cuadro de Mandos, y consultas prediseñadas, con posibilidad de diseño de modelos de consultas por los usuarios para facilitar la obtención de datos y estadísticas procesales.
- Dispondrá de herramientas que permiten configurar los parámetros necesarios para la gestión, organización y distribución de las tareas de la oficina judicial y la gestión de los recursos disponible tanto propios de una oficina como de los recursos compartidos.
- Contará con una Agenda centralizada e integrada, para señalamientos, citaciones o actos procesales.

La información de los señalamientos se ofrecerá a los profesionales y los ciudadanos cuando sea de interés para ellos.

- Debe ser un sistema completamente bilingüe (castellano y valenciano), tanto la interfaz de usuario como la emisión de documentos, pudiendo elegir el usuario la lengua con la que quiere trabajar y la de los documentos emitidos. Este requerimiento se deberá tener en cuenta desde el inicio del análisis y diseño del sistema.
- Incluirá mecanismos que permitan configurar y completar acciones como Actuaciones Juiciales Automatizadas
- Dado que la implantación será progresiva, se deberá hacer compatible la implantación de nuevo sistema con el trabajo con Cicerone en los restantes órganos judiciales y deberá ser posible la interoperabilidad entre ellos al menos al mismo nivel que el sistema actual.
- El sistema cumplirá con lo especificado en la Instrucción 1/2018, de 22 de noviembre, de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, relativa a la obligatoriedad para jueces/zas y magistrados/as del empleo de medios informáticos a que se refiere el artículo 230 de la Ley Orgánica 6/1985 de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Seguridad. Deberá tener todos los mecanismos necesarios que aseguren la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y la conservación de la información con los niveles establecidos con la normativa aplicable. Deberá cumplir con la política de seguridad de la Generalitat.



- El sistema deberá cumplir con los estándares que establece la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC en adelante) en cuanto infraestructura, comunicaciones, software base y desarrollo.

El diseño del sistema se basará en el modelo de arquitectura de N capas para aplicaciones web, y, preferentemente, tecnología java. Para los desarrollos, construcción, pruebas de software y despliegues se utilizarán los estándares y procedimientos establecidos por la DGTIC, y en concreto por su Oficina Java.

## 5.- DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato objeto de este PPT está previsto que se inicie el 1 de junio de 2020, con un plazo de ejecución de 48 meses (4 años), iniciándose el cómputo desde la fecha de la formalización del contrato, acorde con la planificación de fases establecida en el apartado 6.- *Fases y Alcance de los servicios a prestar* de este PPT.

El esfuerzo realizado en la implantación del sistema Just@cv se ha de considerar necesariamente como una inversión a largo plazo y corresponderse con un plazo de utilización en todos los Organos judiciales y fiscales suficientemente amplio como para dar por amortizada la inversión realizada.

En el ámbito de las TIC, este plazo debería ser superior a los 4 ó 6 años, por lo que el presente proyecto de inversión debería extenderse hasta los 4 años que la Ley de contratos permite para la ejecución de proyectos.

Es por ello que con el objeto de consolidar el uso del sistema en la propia Administración de Justicia tanto por los Organos Judiciales y Fiscales como por los profesionales de la justicia, tras la finalización de la implantación del sistema Just@cv , prevista 36 meses después de la formalización del contrato, el proyecto debe extenderse 12 meses más hasta completar los 4 años de ejecución.

## 6.- FASES Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

La ejecución del proyecto se divide en varias fases y servicios. Por una parte están las fases de análisis y diseño, desarrollo, despliegue e implantación del sistema Just@cv en todos los órganos judiciales y oficinas fiscales de la Comunitat Valenciana, y la fase de seguimiento y monitorización. Por otra parte, se incluyen los servicios de soporte al usuario donde se identifican dos niveles, soporte de nivel 2 (N2) y soporte de nivel 3(N3) , y el servicio de desarrollos evolutivos para abordar mejoras funcionales no detectadas en la fase de análisis o debidos a posibles cambios legislativos.

Las fases y subfases establecidas, y la duración estimada de cada una de ellas son:

### F1: Análisis y Diseño

Duración: 5 meses

Inicio: firma del contrato .Finalización: mes 5 desde la firma del contrato

F1.1: Lanzamiento : duración 15 días

F1.2 : Análisis: duración 2 meses y medio

F1.2 : Diseño : duración 2 meses

### F2: Desarrollo

Duración: 11 meses

Inicio: mes 6 desde la firma del contrato. Finalización: mes 16 desde la firma del contrato



F2.1: Desarrollo y despliegue en el entorno de desarrollo : duración 8 meses

F2.2: Despliegue en el entorno de preproducción: duración 3 meses

F2.3: Modelización de la tramitación y de las plantillas de documentos de las jurisdicciones civil y penal. Finalización: mes 15 desde la firma del contrato

F2.4: Modelización de la tramitación y de las plantillas de documentos de las jurisdicciones social y contencioso-administrativo. Finalización: mes 16 desde la firma del contrato

### F3. Despliegue e Implantación

Duración: 17 meses

Inicio: mes 17 desde la firma del contrato. Finalización: mes 33 desde la firma del contrato

F3.1: Entorno de producción. Preparación del despliegue e implantación: duración 1 mes

F3.2: Curso de formación on-line: finalización mes 19 desde la firma del contrato

F3.3: Piloto de civil y penal : duración 2 meses

F3.4: Despliegue completo de civil y penal: duración 14 meses

F3.5: Piloto de social y contencioso: duración 2 meses

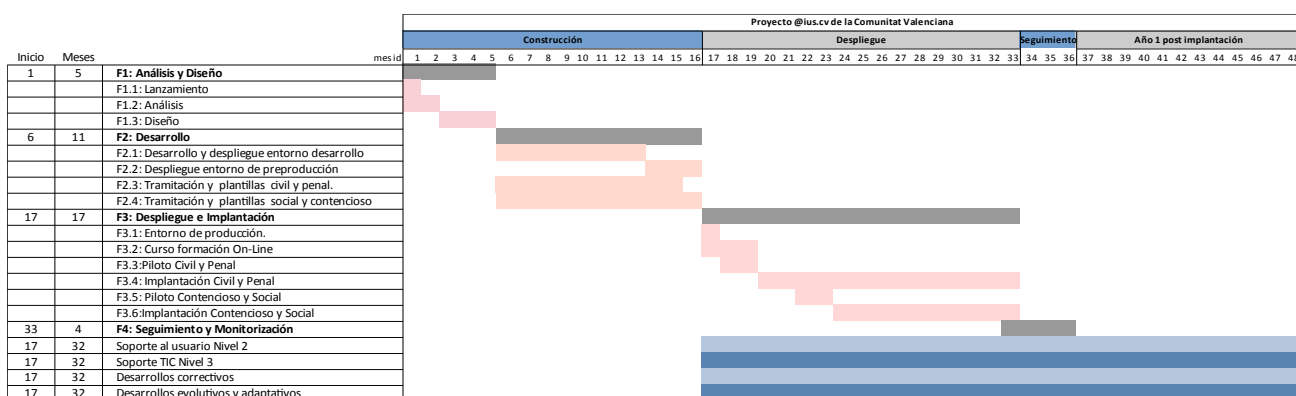
F3.6: Despliegue completo social y contencioso: duración 10 meses

### F4: Seguimiento y Monitorización. Entrega del sistema

Duración: 4 meses

Inicio: mes 33 desde la firma del contrato. Finalización: mes 36 desde la firma del contrato

Las fases y subfases no necesariamente deben ejecutarse secuencialmente, pero sí que existen dependencias que hay que tener en cuenta. Los servicios de soporte a los usuarios y de desarrollos evolutivos se deben poder prestar desde el inicio de la implantación, para lo que se ha contemplado que se comiencen un mes antes para la preparación por parte del adjudicatario de los procedimientos y herramientas a emplear en estos servicios. La propuesta de cronograma es:





## **1.- F1: Análisis y Diseño**

Esta fase abarcará los trabajos de consultoría sobre las funcionalidades que debe cumplir el nuevo sistema Just@cv en todos los ámbitos de gestión de la oficina judicial y fiscal, en todas las jurisdicciones y en todas las instancias, incluyendo la identificación de las necesidades por perfiles de los usuarios del sistema. También se incluirá en esta fase los requerimientos de infraestructura de sistemas y comunicaciones. Como resultado final se obtendrá el diseño completo del sistema con la identificación de todos los subsistemas y componente, el software base necesario y el diseño y dimensionamiento de la arquitectura de sistemas y comunicaciones.

Para realizar los trabajos de toma de requerimientos y análisis se constituirán los grupos y subgrupos necesarios que deberán incluir perfiles funcionales y técnicos . Los componentes de estos grupos, además del adjudicatario y personal de la Oficina de Proyecto (Project Management Office -PMO en adelante) serán personal de la Administración de Justicia, personal de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia (DGJ en adelante) y de la DGTIC.

Se crearán grupos específicos para la normalización de los esquemas de tramitación de los procedimientos y documentos. Estos grupos se mantendrán en funcionamiento hasta la entrega y validación de los esquemas de tramitación y documentos para todos los tipos de documentos, y tendrán como objetivo la toma de requerimientos y la validación de los trabajos realizados por el adjudicatario.

Como referencia, para la fase de análisis y diseño se han estimado necesarios 35 técnicos de distintos perfiles , incluyendo tanto personal con perfil técnico como perfil jurídico.

### **F1.1: Lanzamiento**

Objetivos y Tareas:

Esta es la fase de toma de contacto, de presentación del proyecto a todos los que van a participar, de la presentación del Plan de Proyecto y del establecimiento de los procedimientos de trabajo. Las tareas serán:

- Reuniones de lanzamiento con la DGJ, DGTIC y la PMO
- Definición del Plan de Proyecto donde se recogerá la relación detallada de actividades a realizar
- Se concretarán los grupos y subgrupos necesarios para la fase de análisis, con el calendario de las primeras sesiones con cada uno de ellos . Se establecerá la metodología de trabajo con estos grupos.

Los objetivos y tareas de los grupos y subgrupos que se formen estarán relacionados con, al menos, la toma de requerimiento funcionales, la toma de requerimientos y definición de la infraestructura, normalización y modelización de esquemas de tramitación y documentos, requerimientos y determinación de las medidas de seguridad.

Se creará un grupo para la preparación y seguimiento de la implantación que estará en funcionamiento hasta la finalización de la misma. Determinará los requerimientos y la forma de llevar a cabo la implantación en toda la Comunitat Valenciana.

- Se fijará el calendario de puntos de control que realizará la PMO y el porcentaje de ejecución de la cada una de las fases que debe estar realizado en ese momento. La verificación del



cumplimiento la realizará la PMO que junto con el adjudicatario irá actualizando los riesgos detectado respecto a la ejecución del proyecto.

- Se concretará y recopilará la documentación técnica que la DGTIC debe entregar al adjudicatario.
- Se establecerán los procedimientos de comunicación con la PMO, con la DGTIC, con la DGJ y con los responsables del proyecto en la Generalitat
- Se establecerán los repositorios para la documentación del proyecto, su estructura y formatos de los documentos.
- Se gestionarán las credenciales de los técnicos de la empresa para el acceso a los repositorios que la DGTIC proporcione para la gestión del proyecto.

Entregables:

- Plan de Proyecto
- Metodología de Trabajo con los grupos de trabajo
- Procedimientos de trabajo y relaciones con la dirección y con la PMO
- Grupos , subgrupos y calendario de reuniones
- Documentación inicial para la fase de análisis. Recopilación de los catálogos de requerimientos y funcionalidades aportada en la oferta.

## **F1.2 : Análisis**

Objetivos y Tareas:

El objetivo es la concreción detallada de los requerimientos de todo el sistema a partir de los catálogos de requerimientos y funcionalidades que presentó el adjudicatario en su oferta. Se deberá incluir la definición de todos los perfiles de usuarios del sistema y los requerimientos de cada uno de ellos. Deberán quedar identificados los subsistemas o módulos que finalmente formarán el sistema y las funcionalidades requeridas en este PPT que se asocia a cada uno de ellos.

Las tareas a realizar serán:

- Celebración de reuniones con los grupos y subgrupos de trabajo identificados.
- Elaboración del modelo conceptual de datos
- Análisis de los Casos de uso identificados
- Elaboración del modelo de procesos
- Toma de requerimientos de las interfaces de usuario
- Identificar las necesidades de infraestructura para determinación de la arquitectura y el dimensionamiento.
- Análisis de los requerimientos de la migración, incluyendo los criterios sobre la calidad de datos y los expedientes a migrar que establezca la DGJ.
- Análisis de riesgos inicial asociado a la protección de datos y a la seguridad en general.

Entregables

- Catálogo completo de los requerimientos del sistemas.



- Actas de las reuniones con los grupos de trabajo, y conclusiones y acuerdos de cada uno de ellos
- Mapa de módulos que compondrán el sistema con las funcionalidades asociadas a cada uno de ellos.
- Catálogo de procedimientos a modelar en el motor de tramitación.
- Análisis de Casos de uso.
- Modelo conceptual de datos
- Modelo de procesos
- Análisis de riesgos

### **F1.3: Diseño**

#### Objetivos y Tareas:

El objetivo es la definición de la arquitectura del sistema y del entorno tecnológico que le va a dar soporte, junto con la especificación detallada de los componentes del sistema de información y sus interfaces.

Para el diseño de los entornos de desarrollo, preproducción, producción y capacitación, se tendrá en cuenta que deberán estar en las instalaciones de la Generalitat, y que deberán cumplir con los estándares establecidos en el punto 34.- *Estándares TIC de la Generalitat* de este documento.

Las tareas a realizar serán:

- Definición de la arquitectura del sistema y entorno tecnológico, incluido el dimensionamiento de todos sus componentes.
- Determinación de los requerimientos para todos los entornos: desarrollo, preproducción, producción y capacitación
- Especificación detallada de todos los componentes del sistemas y las interfaces entre subsistemas
- Diseño de las interfaces de usuario
- Determinación del estilo para plantillas y documentos: fuentes a utilizar, tamaños , márgenes, interlineado, logotipos, etc
- Modelos físico de datos
- Diseño de procesos
- Definición de los procedimientos de migración y carga inicial de datos antes de la implantación. Diseño de los procesos de extracción, transformación y carga (ETL)
- Diseño del plan de pruebas: unitarias, integración y sistemas
- Determinación de las medidas de seguridad a implementar

#### Entregables:

- Diseño de la arquitectura del sistema
- Entorno tecnológico del sistema.
- Modelo físico de datos de la base de datos centralizada



- Procedimientos y medidas de seguridad
- Diseño de las interfaces de usuario
- Diseño ETL
- Especificaciones para el desarrollos
- Plan de pruebas unitarias, de integración y de sistema
- Plan de Migración
- Manual de estilo de plantillas y documentos

## **2.- F2: Desarrollo**

Durante esta fase se desarrollarán los distintos módulos funcionales identificados, la plataforma de interoperabilidad con otros sistemas, y las interfaces de cada uno de los componentes. Se hará la instalación en los entornos de desarrollo y en preproducción, y se ejecutará el plan de pruebas determinado en la fase anterior.

La instalación de la infraestructura y administración de los sistemas y el software base (sistema operativo, servidores virtuales, gestor de base de datos, servidor de aplicaciones, etc) es responsabilidad de la DGTIC, y esto es así para todos los entornos: desarrollo, preproducción, producción y capacitación. El adjudicatario deberá proporcionar al servicio de sistemas de la DGTIC todo el software que tenga que suministrar por contrato para todos los entornos, acompañado de los paquetes y procedimientos de instalación, y asistirá a los técnicos de la DGTIC en su instalación y configuración. La monitorización y la administración de la infraestructura será responsabilidad de la DGTIC en coordinación con el adjudicatario que configurará, modificará o actualizará los componentes de Just@cv para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de información.

Como ya se ha dicho, para cada entorno, y antes de la puesta en producción, se realizarán las pruebas de rendimiento y escalabilidad pertinentes que aseguren su eficiencia para el volumen de usuarios de la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana. Las pruebas deberán superar los mínimos de rendimiento propios para cada entorno, realizando tantos ajustes como sean necesarios para que las instalaciones queden optimizadas en lo relativo al rendimiento de base de datos, servidor de aplicaciones, tráfico de red, puesto de cliente, etc.. Se aportarán los informes que avalen la optimización para el número de usuarios y procesos esperados en cada entorno. Será la DGTIC quien acepte y de como válidas estas pruebas.

El sistema será de alta disponibilidad en los entornos de preproducción y producción, aspecto que se validará de forma previa a la puesta en producción del primero piloto que se implante.

Dentro de esta fase se ha incluido la normalización y modelización de los esquemas de tramitación y de las plantillas de documentos para todos los tipos de procedimientos de todas las jurisdicciones. Para estos trabajos se ha fijado el momento de la entrega, pero no la duración, y por tanto es decisión del adjudicatario la planificación de estos trabajos.

Como referencia, para esta fase se ha estimado un trabajo de 80 técnicos de distintos perfiles , incluyendo tanto personal con perfil técnico como jurídico.

### **F2.1: Desarrollo y despliegue en el entorno de desarrollo .**

El objetivo de esta subfase es poder validar los trabajos hechos hasta el momento sobre el entorno de desarrollo configurado en las instalaciones de la Generalitat.





El adjudicatario coordinará con el servicio de sistemas de la DGTIC la instalación y configuración del entorno de desarrollo y proporcionará los paquetes y procedimientos para la instalación del software que deba proveer por contrato. En el entorno de desarrollo de la Generalitat deben estar instalado el software de todos los componentes de Just@cv y desplegados los desarrollos hechos hasta el momento, independientemente de que el desarrollo lo haya hecho sobre un entorno propio. Las versiones desplegadas cubrirán como mínimo las funcionalidades que se relacionan a continuación, y permitirán hacer una evaluación del estado de desarrollo, punto de control que requerirá la validación y aceptación por parte de la DGJ y la DGTIC con el apoyo de la PMO. Para las funcionalidades que no estén completamente desarrolladas, será posible ver la interfaz de usuario asociada y una navegación básica si aplica, todo ello para hacer posible la validación por parte de los responsables funcionales. Se deberá poder trabajar con perfiles pertenecientes a un juzgado de primera instancia, a un juzgado de instrucción en funciones de guardia, un juzgado de lo penal, una sección de la Audiencia Provincial de la misma provincia que los juzgados, una sala del TSJ, las oficinas de Registro y Reparto asociadas a esos órganos judiciales y una unidad de la Fiscalía.

En el entorno de desarrollo se debe ejecutar el plan de pruebas unitarias, de integración y de seguridad. Además se deberá informar del resultado del análisis de calidad del software usando Sonar del código desarrollado conforme a las reglas de la DGTIC.

Las funcionalidades que deben estar desplegadas al finalizar esta subfase son:

- Punto de acceso único. Gestión de usuarios. Integración con Gestión de identidades.
- Sistema de tramitación:
  - Registro y reparto de asuntos. Registro de asuntos itinerados, registro de asuntos a partir de escritos de inicio
  - Recepción y aceptación/rechazo por parte de un órgano judicial
  - Incoación de procedimientos
  - Implementación de los esquemas de tramitación de al menos 2 tipos de procedimientos civiles y dos penales.
  - Posibilidad de ejecutar todos los trámites de los procedimientos implementados. Funcionalidades de la tramitación guiada.
  - Módulo de la Fiscalía. Implementación de los esquemas de tramitación propios
  - Edición de documentos
  - Envío a firma de documentos, firma desde la bandeja de firma y desde el visor de expedientes
  - Almacenamiento y gestión de documentos gobernado por el Gestor Documental Judicial
  - Generación de EJEs
  - Visor de expedientes. Navegación por el expediente, funcionalidades de búsqueda única por todo el expediente. Acceso al visor desde distintos perfiles y con distintos permisos
  - Agenda de Gestión y Agenda judicial. Incorporación de apuntes tanto del órgano judicial como de usuario
- Sistema de avisos y alarmas. Gestión de alarmas incorporadas desde el sistema de tramitación e incorporadas por el usuarios
- Incorporación de documentos digitalizados
- Plataforma de interoperabilidad. Integración con LexNet, Salas de Vistas



- Itineraciones a través de Nautius con origen o destino de un órgano judicial con Cicerone
- Herramientas de migración de datos y documentos
- Servicios de la Sede Judicial Electrónica

### **Herramienta de Migración de datos y documentos**

En esta fase se desarrollarán los procesos de extracción, depuración y carga de datos (ETL) en el nuevo sistema y los procedimientos para la carga masiva en el momento de la migración durante la implantación. Así mismo, en esta fase deberá quedar desplegado en el entorno de desarrollo todas las funcionalidades relacionadas con la migración de datos y documentos que se relacionan en el apartado 32.- *Migración de datos y documentos* de este PPT

#### **Entregables:**

- Los documentos de diseño entregados en la fase anterior deben mantenerse actualizados a lo largo de la vida del contrato. Por lo tanto, en cada fase se entregarán las últimas versiones de los documentos que hayan sido modificados.
- Procedimientos y paquetes de instalación, configuración y administración de software para el entorno de desarrollo
- Manual de administración del sistema
- Informes de las pruebas:
  - Unitarias
  - Funcionales
  - Integración
  - Sistema y seguridad
- Informes de la calidad del software
- Proceso de Migración. Herramientas de migración de datos y documentos
- Manuales de usuarios por perfil de los módulos y funciones desplegados para la validación.

### **F2.2: Despliegue en el entorno de preproducción**

El adjudicatario coordinará con el servicio de sistemas de la DGTIC la instalación y configuración del entorno de preproducción y proporcionará los paquetes y procedimientos para la instalación del software que deba proveer por contrato.

El entorno de preproducción debe ser completo y configurado en alta disponibilidad, incluyendo la Plataforma de Interoperabilidad con todas las comunicaciones con sistemas externos.

El adjudicatario será responsable de preparar el entorno y la información para realizar el proceso de homologación del sistema con respecto a la conexión con el sistema LexNet. El sistema debe estar homologado previamente a la entrada en producción.

A la finalización de esta fase debe estar también configurado y operativo el entorno de capacitación. El entorno de capacitación deberá incluir todos los módulos y funcionalidades del sistema, aunque podrá utilizar componentes del entorno de preproducción, por ejemplo la Plataforma de Interoperabilidad.



En el entorno de preproducción deben estar configurados todo los tipos de órganos judiciales, servicios comunes, oficinas fiscales y unidades que vayan a utilizar el sistema. Para la validación deberán estar disponibles los esquemas de tramitación y plantillas de todos los procedimientos y todas las jurisdicciones. Dado que se requiere una validación y aceptación del sistema tanto a nivel técnico como a nivel funcional, el adjudicatario deberá planificar sesiones de formación para un conjunto reducido de usuarios pero que incluya a todos los perfiles que serán los responsables de hacer la validación y aceptación. La validación técnica será responsabilidad de la DGTIC, y todo el proceso de validación se hará en coordinación con la PMO.

Como se establece en el punto 7.- *La oficina de proyecto* de este PPT, la PMO debe realizar ya en el entorno de preproducción y posteriormente en producción, las auditorias y pruebas necesarias para la validación del sistema. Realizarán auditorias de seguridad que incluirá un test de intrusión en coordinación con el Centro de Seguridad TIC de la Comunitat Valenciana, CSIRT-CV. También hará análisis de vulnerabilidades y la auditoría de código fuente. El adjudicatario debe facilitar la realización de estas auditorias y pruebas.

Entregables:

- Diseño del sistema y Entorno tecnológico
- Modelo de datos implementado en la base de datos
- Herramientas de migración de datos y documentos
- Manual proceso ETL
- Procedimientos de instalación, configuración y administración del entorno de preproducción.
- Procedimientos de instalación, configuración y administración del entorno de capacitación.
- Manual de administración del sistema
- Informes de las pruebas:
  - Unitarias
  - Funcionales
  - Integración
  - Rendimiento
  - Seguridad
- Informes de la calidad del software
- Manuales de usuario para todos los módulos y para todos los perfiles
- Plan de Migración

### **F2.3: Modelización de la tramitación y de las plantillas de documentos de las jurisdicciones civil y penal.**

A la finalización de esta subfase el adjudicatario deberá entregar modelados en el motor de tramitación los esquemas de tramitación de todos los tipos de procedimientos que se puedan gestionar en las jurisdicciones civil y penal. Así mismo, deberán estar implementadas en el Gestor de Plantillas todas las plantillas de documentos necesarias para estas tramitaciones.

La validación y aceptación de estos trabajos corresponderá a la DGJ con el apoyo de la PMO.



Entregables:

- Catálogo de procedimientos de la jurisdicción civil y la jurisdicción penal
- Inventario de plantillas
- Guías de tramitación de cada procedimiento
- Manual para la configuración y modelado de la tramitación.
- Manual para el mantenimiento de las plantillas de documentos

#### **F2.4: Modelización de la tramitación y de las plantillas de documentos de las jurisdicciones social y contencioso-administrativo.**

A la finalización de esta subfase el adjudicatario deberá entregar modelados en el motor de tramitación los esquemas de tramitación de todos los tipos de procedimientos que se puedan gestionar en las jurisdicciones social y contencioso-administrativo. Así mismo, deberán estar implementadas en el Gestor de Plantillas todas las plantillas de documentos necesarias para estas tramitaciones.

La validación y aceptación de estos trabajos corresponderá a la DGJ con el apoyo de la PMO.

Entregables:

- Catálogo de procedimientos de la jurisdicción social y la jurisdicción contencioso-administrativo
- Inventario de plantillas
- Guías de tramitación de cada procedimiento

La validación y aceptación de estos trabajos de la F2: Desarrollo corresponderá a la DGJ y a la DGTIC con el apoyo de la PMO.

### **3.- F3. Despliegue e Implantación**

Durante esta fase se deberá completar el despliegue y la implantación del sistema Just@cv con todas sus funcionalidades en todos los órganos judiciales, servicios comunes, oficinas fiscales y unidades de la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana.

El adjudicatario en coordinación con la DGJ, la DGTIC y la PMO llevará a cabo todas las actividades necesarias para la gestión del cambio: divulgación del proyecto, formación in situ de los usuarios, soporte in situ en la implantación y soporte post-implantación. La definición de las actividades a realizar y la planificación de las mismas tendrán en cuenta los requisitos y normas que se establecen en los siguientes puntos. Se creará al inicio del proyecto un grupo de trabajo para la implantación entre el adjudicatario, la PMO y personal de la DGJ y la DGTIC que coordinará, revisará y validará el Plan de Gestión del Cambio y la ejecución de las tareas de la implantación y posterior soporte.

La validación y aceptación de estos trabajos de la F3: Despliegue e Implantación corresponderá a la DGJ y a la DGTIC con el apoyo de la PMO.



## Gestión del Cambio

El adjudicatario deberá presentar un Plan de Gestión del Cambio teniendo en cuenta lo establecido en los distintos apartados de este documento y que deberá incluir:

- Propuesta de herramientas, contenidos y calendario para la divulgación del proyecto

Al inicio del contrato se planificarán, junto con la DGJ, sesiones de presentación del proyecto a los máximos responsables dentro de la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana.

De forma previa a la implantación específica en cada órgano judicial u oficina propiamente dicha, se realizarán una o varias jornadas informativas del proyecto global y del sistema Just@cv en particular a todos los partidos judiciales, Audiencias Provinciales y TSJCV, de forma que se pueda contextualizar los cambios en el día a día que conlleva la implantación del nuevo sistema.

Además de las sesiones informativas, el adjudicatario deberá generar material donde se explique el alcance del proyecto y su implantación para que esté a disposición de todos los usuarios y pueda ser consultado en cualquier momento.

- Plan de Formación. Material que se utilizará para la formación in situ de los usuarios. Curso de formación on-line

Además de los manuales de usuario, y del material que pueda utilizar para la formación in situ, el adjudicatario deberá desarrollar un curso on line según se especifica en el punto 31.- *Curso de formación on line* de este PPT

- Planificación para la implantación en toda la Comunitat Valenciana
- Planificación de la migración
- Propuesta de informes de implantación. Tipos, contenido y formato
- Procedimientos para el soporte de los usuarios post-implantación
- Propuesta de herramientas y procedimientos a seguir para la evaluación de la satisfacción del usuario.

## Normas comunes para el despliegue e implantación

El adjudicatario coordinará con el servicio de sistemas de la DGTIC la instalación y configuración del entorno de producción y proporcionará los paquetes y procedimientos para la instalación de todo el software que deba proveer por contrato. Así mismo, será responsable de la configuración de los puestos de trabajo en caso de ser necesaria y lo mismo en lo que respecta a las impresoras instaladas en los órganos judiciales, oficinas fiscales, y otras unidades, todo ello previo al inicio de la formación correspondiente y en coordinación y bajo la supervisión de los responsables de la administración de los puestos de trabajo de la DGTIC.

La planificación se ajustará a una duración de 16 meses naturales y 4 de seguimiento extraordinario post implantación. A estos efectos se entenderán días no hábiles para el despliegue y formación:

- del 16 de julio al 15 de septiembre
- del 20 de diciembre al 10 de enero
- Semana Santa y Pascua



- Semanas con dos o más días no laborales que afecten al centro de trabajo donde se desea implantar.

La implantación se hará por jurisdicciones completas y en todas las instancias, por lo que se deberá coordinar el despliegue para todos los órganos y usuarios de una misma provincia que se vean afectados por el cambio de SGP, con el objetivo de minimizar el impacto.

Como ya se ha mencionado, dado que la implantación de Just@cv será progresiva, el nuevo sistema deberá convivir con el Sistema de Gestión Procesal Cicerone. Durante el periodo de convivencia, se implementarán procedimientos que permitan asegurar la interoperabilidad de los datos en los dos sistemas sin pérdida de consistencia y que permita trabajar a los órganos judiciales y fiscales con normalidad.

### Formación y soporte in situ

Para las consideraciones de este apartado se nombrará como unidad funcional a los órganos judiciales, los servicios comunes de cualquier tipo, las oficinas fiscales o cualquier oficina donde se deba implantar Just@cv.

La formación a los usuarios es fundamental para asegurar una correcta implantación del sistema Just@cv, por ello se aportarán todos los medios humanos y técnicos que puedan asegurar la normal actividad procesal de los juzgados en todos sus órdenes e instancias.

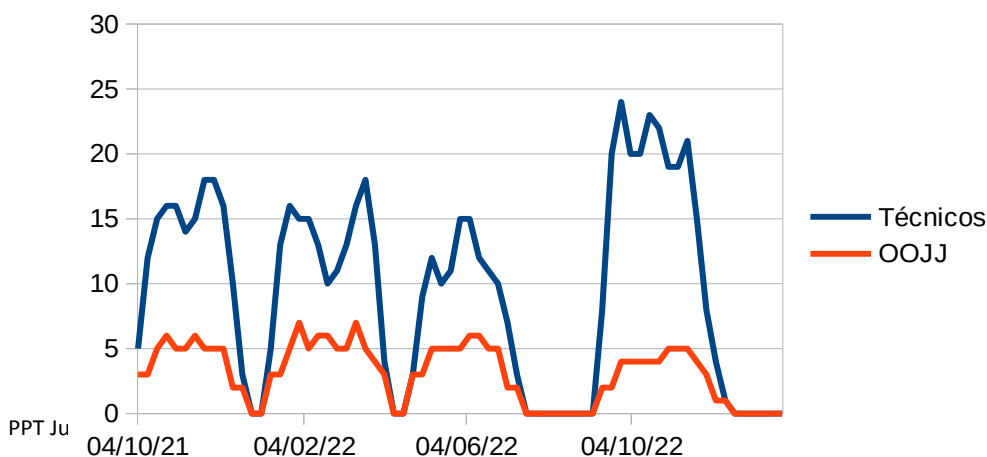
El adjudicatario deberá preparar e impartir un plan de formación para usuarios finales y otro de formación específica para el personal técnico de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia y el personal de la DGTIC.

La formación de usuario se realizará *in situ* en los propios partidos judiciales donde se implante el nuevo sistema, debiendo la empresa aportar los medios materiales necesarios para su correcto desarrollo, incluidos los PC's y elementos necesarios para impartir los cursos en las sedes donde no existan aulas acondicionadas para la formación.

El número de jornadas se planificarán en función del tamaño del partido judicial y roles del sistema, con las limitaciones propias de las salas donde se imparta, no pudiendo en ningún caso superar los 24 participantes por sesión (hasta 14 PC's con 2 personas por PC en caso de la formación teórico práctica).

Se ha estimado la necesidad de una media de 15 técnicos para la formación y soporte in situ, aunque el adjudicatario deberá prever momentos en la implantación en los que puedan ser necesarios más técnicos por el número de implantaciones que se estén haciendo en paralelo y la fase de formación en la que se encuentren. El adjudicatario asumirá todos los costes de desplazamiento y dietas de sus técnicos sin que esto suponga un incremento del coste del proyecto.

La siguiente tabla muestra una estimación del número de técnicos necesarios en base a una simulación de implantación en órganos judiciales, oficinas fiscales y otras unidades





En cuanto a la formación específica de las unidades funcionales, se establece una formación tipo que abarcará una duración de 4 semanas ininterrumpidas, en base a 4 módulos que la conforman:

1. SEMANA 1.

- a) **Módulo 1: Formación Teórica.** Sesiones específicas por roles del sistema hasta alcanzar una duración mínima de 4h. Tendrá un carácter teórico y contemplará todos los nuevos procedimientos de trabajo y las funcionalidades del sistema, así como la gestión de cambio que conlleva con respecto al actual sistema de gestión procesal.
- b) **Módulo 2: Formación Teórico-Práctica.** Sesiones específicas por roles del sistema hasta alcanzar una duración mínima de 8h. Tendrá un carácter teórico práctico impartido en un aula de formación adecuada con los medios TIC necesarios para su correcto desarrollo. Existirá un juego de pruebas adecuado en el entorno de capacitación para contemplar todas las funcionalidades y nuevos procedimientos de trabajo. El usuario que lo desee podrá repetir el curso tantas veces como sesiones se impartan en función de la disponibilidad de plazas libres. Se establece un mínimo de 1 técnico por cada 5 unidades funcionales

2. SEMANA 2 y 3. **Módulo 3: Formación in situ.** Se establece un mínimo de 1 técnico por cada 2 unidades funcionales .

Una vez se implante el sistema Just@cv en un juzgado, la empresa adjudicataria aportará in situ al personal cualificado (técnica y funcionalmente) necesario para formar, dar soporte funcional y técnico al usuario, asesorar y orientar a los usuarios en la ordenación del trabajo con el nuevo sistema.

3. SEMANA 4. **Módulo 4: Soporte in situ.** Se establece un mínimo de 1 técnico por cada 5 unidades funcionales.

Este personal cualificado elevará a los Niveles 1 y 2 de Soporte al Usuario cualquier problema o incidencia que se produzca que impida o dificulte el normal desarrollo de su actividad, coordinando con ellos en caso que sea necesario su resolución. Al final de cada jornada, estos técnicos se reunirán para poner en común el trabajo del día, sacar conclusiones y unificar criterios y directrices de la prestación del servicio, elevando un informe diario al Nivel 2 y Nivel 3 para su consideración.

En caso que sea preciso y derivado de un alto volumen de dudas, se volverá a impartir el Módulo 2: Formación Teórico-Práctica.

Tras cada implantación del sistema en una unidad funcional, y en caso de observarse desajustes entre la formación impartida y los conocimientos reales que los usuarios necesitan, el Comité de Seguimiento del Proyecto trasladará al adjudicatario los desajustes detectados para que adapte el plan de formación conforme a las mejoras detectadas.

Dado el posible impacto que una incorrecta formación pudiera tener sobre la actividad de los juzgados, la DGTIC en coordinación con la DGJ podrá acordar que el adjudicatario:

- Suspenda la implantación de Just@cv en nuevos Órganos Judiciales hasta que no queden solucionados los problemas que derivaron en una incorrecta formación
- Planifique e imparta de nuevo la formación a los usuarios donde se han detectado los problemas



- Forme a los técnicos formadores en las mejoras detectadas e incluso que sustituya a alguno de sus componentes
- Realice otras acciones que garanticen una formación adecuada a la puesta en funcionamiento de Just@cv de forma correcta en los Órganos Judiciales

Por cada implantación se establecen los siguientes entregables :

- Informe diario y semanal del estado del despliegue y formación in situ
- Informe de Implantación de cada unidad. En el informe debe figurar como mínimo: fechas de implantación, usuarios formados, incidencias en el proceso de migración, incidencias registradas durante la implantación y estado de las mismas, mejoras propuestas, e información del nivel de satisfacción del usuario con la formación y soporte recibido
- Informe de Implantación por Partido Judicial. Debe recoger la situación al finalizar la implantación en un partido judicial, donde debe figurar: fechas de inicio y fin, relación de informes de implantación asociados, incidencias que afecten a todo el partido judicial o que hayan sido recurrentes y el estado de las mismas, con especial atención a las que estén pendientes al finalizar esa implantación con la referencia del registro de cada una de ellas.

### **F3.1: Entorno de producción. Preparación del despliegue e implantación: duración 1 mes**

El objetivo de esta fase es tener el entorno de producción instalado y configurado para iniciar el despliegue, y tener preparado todo lo necesario para iniciar la implantación, incluyendo el entorno de capacitación ya instalado en la fase anterior.

El como ya se ha mencionado, el adjudicatario coordinará con el servicio de sistemas de la DGTIC la instalación y configuración del entorno de producción y proporcionará los paquetes y procedimientos para la instalación de todo el software que deba proveer por contrato. El adjudicatario será el responsable de la configuración de todos los componentes del entorno de producción que se hayan desarrollado, de forma que quede completamente operativo, es decir, con todas las funcionalidades requeridas, con todos los módulos y aplicaciones desarrollados, para todos los tipos de órganos y usuarios identificados en el análisis, y dimensionado para el número de usuarios y expedientes estimados. Para garantizar una correcta puesta en funcionamiento, todos los trabajos y configuraciones asociadas al despliegue en el entorno de producción se realizarán tomando como base los criterios aplicados y resultados obtenidos en los entornos de desarrollo y preproducción, y siguiendo los requisitos y estándares de los entornos de producción establecidos por la DGTIC en los que respecta a la configuración de los sistemas, comunicaciones y seguridad y utilizando los protocolos y herramientas para el despliegue del software.

Se deberá ejecutar el plan de pruebas acordado para este entorno, siendo importantes las pruebas de rendimiento de cada uno de los componentes del sistema.

La PMO realizará las auditorias y pruebas necesarias para la validación del entorno de producción, y el adjudicatario deberá facilitar la ejecución de las mismas y colaborar cuando se le requiera. La aceptación del entorno de producción corresponde a la DGTIC. La Generalitat se reserva el derecho de realizar cuantas auditorias de seguridad considere necesarias en cualquiera de los entornos y en cualquier momento del proyecto.

Al inicio de esta fase el adjudicatario deberá entregar el Plan de Gestión del Cambio para su validación y para que durante este mes puedan realizarse las tareas de preparación de la implantación según la planificación aprobada.





En esta fase debe prepararse el entorno de capacitación ya instalado con un juego de datos precargados que permita que en la formación los usuarios puedan utilizar todas las funcionalidades del sistema, incluyendo el acceso a expedientes migrados desde Cicerone.

Entregables:

- Plan de Gestión del Cambio:
  - Planificación de la implantación
  - Planificación de la migración
- Entorno de capacitación con datos precargados
- Procedimientos de instalación, configuración y administración del entorno de producción.
- Manual de administración del entorno de producción.
- Informes de las pruebas sobre el entorno de producción:
  - Unitarias
  - Funcionales
  - Integración
  - Rendimiento
  - Seguridad
- Informes de la calidad del software

### **F3.2: Curso de formación on-line**

A la finalización del piloto de las jurisdicciones civil y penal, debe estar desplegado en la plataforma de formación de la Generalitat y plenamente operativo el curso de formación on line que el adjudicatario debe realizar.

El despliegue del curso en la plataforma de formación de la Generalitat se hará en coordinación con la DGTIC y con la PMO, y la validación del mismo corresponderá a la DGJ y a la DGTIC.

### **F3.3: Piloto de civil y penal : duración 2 meses**

En el partido judicial que a propuesta de la DGJ y la DGTIC se haya determinado se hará la implantación del piloto para las jurisdicciones civil y penal. El piloto se hará en todos los órganos judiciales de estas jurisdicciones del partido judicial seleccionado. El piloto debe incluir también la segunda instancia, y por tanto las secciones de la Audiencia Provincial que correspondan al partido judicial piloto. También se incluirá la oficina fiscal correspondiente.

La implantación en estos órganos se hará según la metodología establecida y con el material de formación que se recoge en el Plan de Gestión del Cambio, aunque el soporte in situ se alargará hasta la finalización de esta fase. Durante el piloto se deberán entregar puntualmente los informes de implantación recogidos en el Plan de Gestión del Cambio.

Una vez finalizado el piloto la DGJ y la DGTIC validarán y aprobarán el correcto funcionamiento del sistema de producción, la metodología seguida y el material empleado en la formación y soporte. Se hará una evaluación a los formadores y técnicos del adjudicatario que hayan participado en el piloto.



### **F3.4: Despliegue completo de civil y penal**

Finalizado el piloto, y con el visto bueno de la DGJ y la DGTIC, se completará la implantación de las jurisdicciones civil y penal en toda la Comunitat Valenciana en un plazo de 14 meses naturales, según la planificación aprobada, y completando todas las tareas recogidas en el Plan de Gestión del Cambio.

El adjudicatario deberá entregar puntualmente los informes de implantación requeridos. La DGJ y la DGTIC harán una evaluación continua tanto del funcionamiento y rendimiento del sistema como del proceso de implantación.

### **F3.5: Piloto de social y contencioso-administrativo**

Previo a abordar el despliegue de las jurisdicciones social y contencioso-administrativo, se deberá realizar un piloto para estas jurisdicciones en el partido judicial que la DGJ y la DGTIC hayan elegido y siguiendo las mismas pautas establecidas para el piloto de civil y penal. Se incluirá las salas del TSJCV.

La duración de este piloto será de 2 meses con soporte in situ hasta la finalización del mismos. Durante el piloto se deberán entregar puntualmente los informes de implantación recogidos en el Plan de Gestión del Cambio.

Una vez finalizado el piloto la DGJ y la DGTIC validarán y aprobarán el correcto funcionamiento del sistema de producción para estas jurisdicciones, la metodología seguida y el material empleado en la formación y soporte. Se hará una evaluación a los formadores, de su conocimiento de estas materias , y de los técnicos del adjudicatario que hayan participado en este piloto.

### **F3.6: Despliegue completo social y contencioso-administrativo**

Finalizado el piloto, y con el visto bueno de la DGJ y la DGTIC, se completará la implantación de las jurisdicciones social y contencioso-administrativo en toda la Comunitat Valenciana en un plazo de 10 meses naturales, según la planificación aprobada, y completando todas las tareas recogidas en el Plan de Gestión del Cambio.

El adjudicatario deberá entregar puntualmente los informes de implantación requeridos. La DGJ y la DGTIC harán una evaluación continua tanto del funcionamiento y rendimiento del sistema como del proceso de implantación.

Finalizadas las fases F3.4 y F3.6 el sistema Just@cv debe quedar implantado en todos los órganos judiciales, servicios comunes, fiscalías y en cuantas oficinas y unidades se hubieran establecido al inicio del proyecto como usuarias del sistema. Así mismo, deberá estar finalizada la migración de los expedientes de Cicerone según el proceso y planificación de migración aprobados.

## **4.- F4: Seguimiento y Monitorización. Entrega del sistema**

El objetivo de esta fase es doble. Por una parte es asegurar el funcionamiento del sistema en producción con un buen rendimiento sostenido y plenamente operativo realizando para ello los ajustes necesarios, y por otra, preparar la entrega del sistema.

Aunque se ha puesto el inicio de la fase un mes antes de la finalización de la implantación, el seguimiento y la monitorización del sistema se deben hacer desde el inicio del despliegue y hasta la finalización del contrato, pero en esta fase se deben formalizar los procedimientos para la monitorización del sistema estableciendo los umbrales para cada parámetro , y se deben integrar los monitores en el sistema de monitorización de la DGTIC.

En esta fase se definirá y planificará la transferencia de conocimiento al personal de la DGTIC con el objetivo de que tengan capacidad de mantener, administrar, ampliar y evolucionar el sistema de



manera totalmente autónoma al finalizar el contrato. La transferencia de conocimiento se hará antes de la finalización del contrato. Se contemplará la formación de los siguientes perfiles:

- Técnicos de sistemas
- Técnicos de explotación
- Técnicos de desarrollos
- Personal del CAU
- Técnicos de microinformática
- Técnicos gestores de la Administración de Justicia y DGJ

Las tareas formativas que se determinen serán independientes de la atención que debe prestar el adjudicatario a los técnicos de la DGJ y de la DGTIC incluidos en el soporte de N3.

Puesto que el servicio de sistemas de la DGTIC realizará el servicio de guardias, servicio 24x7, para la monitorización y atención de incidencias de los sistemas que dan soporte a Just@cv, el adjudicatario, independientemente de la planificación de la transferencia de conocimiento, mantendrá actualizados y a disposición del servicio de sistemas los manuales de operación. El adjudicatario, dentro del servicio de soporte de N3, proporcionará asistencia 24x7 y participará en la resolución de incidencias cuando así lo requieran desde el servicio de sistemas.

Entregables:

- Procedimientos de instalación, configuración y administración para los tres entornos. Documentos actualizados
- Procedimientos de Monitorización
- Plan de transferencia de conocimiento

### **5.- Soporte al usuario Nivel 2. Soporte TIC Nivel 3**

Durante todo el período que dure el despliegue de Just@cv y hasta la finalización del contrato, la empresa adjudicataria prestará los servicios de Nivel 2 (N2) y Nivel 3 (N3) relacionados con la implantación del nuevo sistema, para lo que aportará los medios humanos y técnicos necesarios para su correcta prestación. Para la operativa de este servicio se utilizarán necesariamente las herramientas de la plataforma de gestión de servicios de la DGTIC y se seguirán los procedimientos e indicaciones definidas para su utilización, siguiendo la metodología de la Generalitat, gvLogos.

El adjudicatario deberá colaborar y proporcionar la información necesaria a la DGTIC siempre que ésta así lo demande en relación con la gestión de incidencias, problemas del aplicativo Just@cv o de otros programas que afecten o deban integrarse con la plataforma Just@cv o la tecnología que la soporta. En este sentido se podrán solicitar a la empresa adjudicataria los indicadores necesarios para la correcta monitorización del sistema.

El CAU-GV de la Generalitat prestará los servicios de N1 al usuario que básicamente son:

- Recepción de llamadas de usuario.



- Registro y categorización de incidencias.
- Resolución de incidencias por N1 según procedimiento.
- Escalado de incidencias a proveedor según procedimiento aprobado . Seguimiento y cierre.
- Remisión al CAU del Ministerio de Justicia de las incidencias que son de su competencia según procedimiento.
- Escalado de incidencias al grupo de microinformática.
- Escalado de incidencias a grupos de segundo nivel: Grupo Gestión de Puestos de trabajo, Grupo de Aplicaciones, Grupo sistemas de impresión, Grupo se Sistemas.
- Realización de informes periódicos con las métricas que se determinen en el inicio del proyecto (tiempos medios respuesta, tiempos medios de resolución por tipo de incidencia, ...).

Los servicios de Nivel 2 y Nivel 3 objeto del presente contrato consistirán en:

- Atención de las incidencias escaladas por CAU-GV según procedimiento acordado al respecto. Contacto telefónico con los usuarios para su asesoramiento, recabar información adicional ...y resolución de las incidencias de la implantación y utilización de Just@cv.
- Para poder realizar estas tareas será necesario que el equipo tenga un amplio conocimiento de las funcionalidades del sistema, para lo cual el adjudicatario establecerá mecanismos de formación continuada de su personal.
- En el caso de detectar errores en la aplicación, deberá documentar el error encontrado y reportarlo a los responsables del N3 que deberá reportarlo al equipo de desarrollo.
- En el caso de que la resolución de la incidencia exceda de sus competencias se escalará al grupo de N2 o N3 competente.
- Información a los usuarios del estado de su incidencia. Gestionará junto con los responsables de N3 las reclamaciones de los usuarios.
- Comunicación a los órganos judiciales de situaciones especiales: paradas de servicio, cambios de versión, etc.
- Registro y seguimiento de las incidencias de seguridad cuando deriven de una incidencia escalada a este grupo.
- Gestión de cuentas de usuarios: canalizará las incidencias de gestión de cuentas del sistema Just@cv

En este contexto, se entiende como usuario tanto el personal al servicio de la Administración de Justicia como a los profesionales que se relacionan con la misma (abogados, procuradores, graduados sociales, servicios jurídicos, etc) aunque el tipo de atención que se debe prestar no es el mismo que a los usuarios internos:

- Se atenderán todas las incidencias de aplicaciones del personal al servicio de la Administración de Justicia, y se emplearán los mecanismos y herramientas necesarias para la atención, diagnóstico, resolución o el escalado de las mismas.
- Con respecto a las incidencias de profesionales se atenderán únicamente las que estén relacionadas con el acceso y utilización de la Sede Judicial Electrónica y sus servicios y la



comunicación con los órganos judiciales a través de LexNet . No será objeto del contrato la atención del puesto de trabajo del profesional, ni la comprobación o instalación de software, así como las incidencias de LexNet que sean competencia del Ministerio de Justicia. Si se detectan deficiencias en los servicios publicados para estos colectivos las incidencias se escalarán a los grupos resolutores de N3.

- Se atenderán las incidencias de los ciudadanos asociadas a los servicios prestados en la Sede Judicial Electrónica y que hayan sido escaladas por N1. La comunicación de la resolución al ciudadano se hará desde N1.

El servicio de Nivel 2 se prestará todos los días de 8:00 a 19:00. Los festivos nacionales y autonómicos y fines de semana el adjudicatario prestará el servicio en el mismo horario siguiendo el procedimiento de guardia que se acordará con N1 y con la dirección del proyecto.

El servicio de Nivel 3 será 24x7. Fuera del horario de 8:00 a 19:00 de lunes a viernes, y en festivos nacionales y autonómicos se establecerá el procedimiento para que desde el servicio de sistemas puedan contactar con el adjudicatario para la solución de incidencias que impidan el trabajo en los órganos judiciales.

Los servicios de N2 , N3 , Desarrollo correctivo y Desarrollos evolutivos y adaptativos descritos en los puntos 6.- *Desarrollos correctivos* y 7.- *Desarrollos evolutivos y adaptativos* de este PPT, incluidos en el contrato tendrán, al menos, las siguientes funciones:

- Gestión y seguimiento de proyecto, así como la preparación de despliegues de nuevas versiones de aplicaciones en todos los entornos.
- Seguimiento y análisis de la monitorización del sistema de información.
- Mantenimiento preventivo y mejora continua de la base de datos en lo que respecta a la estructura de datos y paquetes de los esquemas propios de Just@cv
- Estudio y análisis de las modificaciones de la Normas Técnicas del CTEAJE.
- Desarrollos correctivos de las versiones desplegadas en producción
- Análisis inicial, valoración, estimación y desarrollo de nuevos proyectos evolutivos (mejoras o cambios de aplicaciones). Para la gestión de los proyectos , tanto evolutivos como correctivos, se utilizará la metodología de la Generalitat, gvLogos.
- Apoyo presencial a usuarios en los órganos judiciales, tanto en la fase de implantación, como en el despliegue de nuevas versiones del Sistema de Gestión de Justicia Just@cv.
- Actualización de los manuales funcionales de usuario y de la documentación técnica de Just@cv.
- Formación especializada al equipo de soporte funcional Nivel 1, usuarios y equipo técnico de la DGJ, tanto en la fase de implantación como en la de explotación, sobre el sistema Just@cv, evoluciones, cambios y desarrollo de nuevos módulos del mismo.
- Apoyo a la realización de pruebas funcionales sobre nuevas versiones de Just@cv en el entorno de Preproducción.



- Con motivo de creación de nuevos órganos judiciales, traslados, reorganización competencial de los mismos, etc. se realizarán las configuraciones y tratamientos de datos asociados al cambio, asegurando la privacidad de los datos.

El adjudicatario deberá integrarse o, en su caso, utilizar las herramientas proporcionadas por la DGTIC para facilitar el seguimiento y control del servicio o en su defecto aportar las necesarias.

Conforme vaya avanzando el despliegue, el adjudicatario asumirá, dentro de los trabajos de implantación, el servicio de mantenimiento en los Órganos Judiciales desplegados hasta que se produzca la validación final del despliegue.

#### **Atención al personal técnico**

Durante la fase de desarrollo e implantación del proyecto se requerirá una atención al personal técnico de la DGJ y de la DGTIC. El servicio se prestará mediante atención telefónica directa así como en sesiones presenciales programadas a petición de la DGJ y de la DGTIC.

La materia de las consultas y atención al personal técnico serán las relativo a cualquiera de los procesos que se deriven del objeto del contrato.

#### **6.- Desarrollos correctivos**

Junto con el primer despliegue del sistema en el entorno de producción se prestará el servicio de desarrollo correctivo que solucione rápidamente los problemas técnicos o funcionales de la versión que se acaba de implantar. Este servicio se prestará de forma urgente y tendrá prioridad sobre el resto de tareas que se vengán desarrollando, pudiendo incluso paralizar el proceso de implantación o volver a la versión previa al problema si no se encuentra una rápida solución.

Este servicio se prestará desde el primer despliegue hasta la finalización del contrato.

#### **7.- Desarrollos evolutivos y adaptativos**

Durante la fase de implantación del sistema Just@cv y hasta la finalización del contrato, al margen de las actividades de desarrollos correctivos, irán surgiendo necesidades derivadas de ajustes en el modelo de trabajo definido, funcionalidades no contempladas inicialmente en el sistema, ajustes específicos de procedimientos de trabajo, mejoras funcionales no detectadas en la fase de análisis y toma de requisitos o solicitadas por los usuarios, etc

Del mismo modo, también hay que contemplar las necesidades evolutivas derivadas de cambios legislativos, de avances o cambios en la plataforma tecnológica que sustenta el sistema de información, de la integración con los sistema propios de la Generalitat, así como con otros sistemas externos.

Para dar respuesta a estas necesidades se contempla en el proyecto nuevas releases evolutivas del sistema derivadas del despliegue de Just@cv, para lo cual, en el alcance del contrato que nos ocupa, se incluye una bolsa de horas repartidas de la siguiente forma , suponiendo el inicio del contrato el 1 de junio de 2020:

<b>Ejercicio</b>	<b>Horas</b>
2022	10.368



2023	14.539
2024	15.253

A efectos ilustrativo un desglose de perfiles técnicos necesarios se muestran en las siguientes tablas :

20 meses durante la implantación y seguimiento			
Perfil	Técnicos	Meses	Horas
Jefe de proyecto	1	20	2.880
Analista programador	1	20	2.880
Programador Senior	2	20	5.760
Programador Junior	2	20	5.760

12 meses últimos de contrato			
Perfil	Técnicos	Meses	Horas
Jefe de proyecto	1	12	1.760
Analista programador	2	12	3.520
Programador Senior	5	12	8.800
Programador Junior	5	12	8.800

Como ya se ha mencionado, para la operativa de este servicio se utilizarán necesariamente las herramientas de la plataforma de gestión de servicios de la DGTIC y se seguirán los procedimientos e indicaciones definidas para su utilización, siguiendo la metodología de la Generalitat, gvLogos.

Tras cada implantación del sistema, y en caso de observarse desajustes entre las funcionalidades del sistema y las necesidades reales, el Comité de Seguimiento del Proyecto (o el Director Técnico en quien delegue) trasladará al adjudicatario los requisitos de los desarrollos evolutivos a realizar (releases) para que sean evaluados económica y temporalmente. Una vez aceptada la estimación económico temporal de la release por el Comité de Seguimiento del Proyecto (o el Director Técnico en quien delegue), dicha release tendrá máxima prioridad en su desarrollo e implantación.

Dado el posible impacto que el desarrollo de la release pudiera tener sobre la actividad de los juzgados y tribunales, la DGTIC en coordinación con la DGJ podrá acordar que el adjudicatario:

- Suspenda la implantación de Just@cv en nuevos Órganos Judiciales hasta que no quede implantada en los órganos precedentes la nueva releasada solicitada
- Planifique e imparta la formación a los usuarios de los Órganos Judiciales donde se implante la release
- Realice otras acciones que garanticen su puesta en funcionamiento de forma ordenada en los Órganos Judiciales así como la correcta estabilidad del sistema.

## 7.- LA OFICINA DE PROYECTO . Project Management Office-PMO

Dada la complejidad del proyecto, la Generalitat se apoyará en una Oficina de Proyecto (PMO) para realizar el seguimiento y control de la ejecución de Just@cv

La relación del adjudicatario con la PMO será continua, le facilitará sin dilación la información requerida por ésta y colaborará siempre que sea requerido.

Para el conocimiento de los licitadores, las funciones básicas de la PMO serán:



- Realizar la coordinación e integración con todos los grupos de trabajo necesarios para la ejecución del proyecto Just@cv. Para ello, deberá incluir dentro de sus planes de proyecto y de calidad la definición de un modelo de coordinación entre los grupos involucrados, marcando los objetivos, organización de responsabilidades, comunicación e interlocución y poner en marcha estas actuaciones durante todo el proyecto de Just@cv.
- Proponer la estructura de la documentación generada en la gestión del proyecto Just@cv en las herramientas de la DGTIC.
- Seguimiento, control y evaluación del proyecto global, realizando la dirección y coordinación del los equipos funcionales, técnicos y de infraestructuras asociadas a la ejecución y seguimiento de los diferentes subproyectos con la finalidad de asegurar la consecución de los objetivos previstos y su correcta ejecución. Esta actividad se llevará a cabo desde el momento de la adjudicación del contrato hasta la finalización del mismo.
- La empresa adjudicataria facilitará a la DGTIC a través de la Oficina de Proyecto, toda la información asociada al desarrollo del proyecto, bien sea porque así se establece en el pliego técnico asociada a hitos o fases concretas, bien porque la DGTIC le requiera a la empresa para conocer el avance del proyecto, de la consecución de hitos asociados al desarrollo e implantación, desviación de plazos y objetivos, planes de formación ..., y en general para conocer el grado de adecuación o desviación entre la planificación y la ejecución del proyecto
- Realizar las auditorias y pruebas en los distintos entornos para su validación y aceptación

El adjudicatario del proyecto Just@cv es el encargado de realizar el plan de proyecto, el plan de gestión del cambio y la documentación con la solución técnica y dimensionamiento como entregables incluidos en las distintas fases del propio proyecto Just@cv. La PMO tendrá su propio plan de proyecto.

## 8.- LICENCIAMIENTO DE APLICACIONES

La Generalitat adquirirá la propiedad de todo los productos (tanto software en cualquier forma o fijación, así como datos e información, incluida la documentación preparatoria, especificaciones, presentaciones, dll, scripts, etc.) que sean elaborados por el adjudicatario (incluidos sus empleados y en su caso, cualquier empresa subcontratada), en ejecución del Contrato (en lo sucesivo "Resultados"), y, en particular, todos los derechos de propiedad intelectual o industrial que deriven de los mismos. Se incluye en esta cesión cualquier derecho de explotación de dichos Resultados, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, reservándose la Generalitat cualquiera otras facultades ajenas a los derechos de propiedad intelectual e industrial.

La Generalitat será titular de todos los derechos referidos en el párrafo anterior por la duración máxima de los derechos, para todo el mundo y la única entidad que, por tal concepto, podrá explotar los Resultados, antes o después de la terminación del Contrato, correspondiendo a los autores y/o inventores de los mismos únicamente los derechos que les reconoce [el artículo 14, del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y/o artículo 14 de la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes en su caso]. A los efectos previstos en el párrafo anterior, el adjudicatario se compromete a la entrega a la Generalitat de toda la documentación técnica y materiales generados en el proceso de análisis, diseño, desarrollo, implantación y realización de pruebas, en cuyo poder quedarán a la finalización del Contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas o entidades salvo autorización expresa por parte de la Generalitat.

En el caso de que se incorpore cualquier software comercial o de fuentes abiertas adicional a los desarrollos realizados en este contrato, deberá cumplir las siguientes condiciones:





- En el caso de que el adjudicatario incorpore a los Resultados productos, módulos o elementos propiedad de terceros sujetos a una licencia de Aplicación de Fuentes Abiertas deberá comprobar y garantizar que los mismos podrán ser distribuidos a terceros como parte de los Resultados de acuerdo lo provisto en el párrafo anterior.
- En el caso de que el adjudicatario incorpore a los Resultados productos, módulos o elementos propiedad de terceros sujetos a otro tipo de licencia, deberá obtener previamente de sus titulares los derechos suficientes para ceder la propiedad de los Resultados a la Generalitat de acuerdo con las presentes condiciones, y para que esta entidad pueda realizar los licenciamientos referidos en el párrafo anterior.
- Deberá proporcionarse el licenciamiento ilimitado del productos, módulos o elementos, no pudiendo existir limitación por número de usuarios, número de servidores o cualquier componenete hardware, número de instancias, o cualquier otra limitación técnica o material asociada al sistema Just@cv o cualquiera de sus componentes.
- Deberá proporcionar licenciamiento para todos los entornos: desarrollo, preproducción, producción y capacitación en su caso.
- Se dispondrá del derecho de actualización de versiones durante la duración del contrato.
- El adjudicatario entregará todos los títulos de licencias de todos los productos, módulos o elementos utilizados y para todos los entornos instalados.



## II.- MÓDULOS FUNCIONALES Y HERRAMIENTAS

### 9.- MÓDULOS FUNCIONALES. VISIÓN GENERAL.

Se describen en este apartado las características y módulos que formarán parte del sistema y que deberán desarrollarse, así como las tareas y documentación a aportar. Los requisitos se establecen desde un punto de vista funcional, y los módulos y servicios relacionados podrán plantearse y resolverse como tales o como agrupaciones de los mismos. En cualquier caso el sistema deberá cumplir con las funcionalidades requeridas y los módulos que lo compongan deberán implantarse de manera integrada y con un punto de acceso único, debiendo estar disponibles/accesibles las distintas funcionalidades según el perfil, de forma que la experiencia del usuario sea la de estar trabajando con un sistema único. Ninguno de los módulos o funcionalidades deberá requerir para ser plenamente operativos conectividad con componentes externos a la red de la GVA más allá de los sistemas de información con los que debe interoperar y que se relacionan en este documento. La comunicación con cualquier sistema externo se tendrá que hacer a través de la Plataforma de Interoperabilidad del sistema.

El nuevo sistema en su conjunto deberá responder a la actual organización y a la progresiva adaptación a la estructura de la NOJF. Por lo tanto, deberá tener la capacidad de configurar e integrar todo tipo y número de Servicios Comunes, o nuevos órganos funcionales dentro del flujo de la tramitación.

Los módulos o funcionalidades que se han identificado y que el licitador tendrá que desarrollar son:

- Punto de acceso a Just@cv
- Módulo de Registro y Reparto
- Sistema de tramitación
  - Motor de tramitación
  - Gestor de plantillas
  - Editor de documentos
  - Gestor del Expediente Judicial Electrónico. Visor EJE
- Módulo para Fiscalía
- Agenda de Gestión
- Agenda Judicial
- Agenda pública de señalamientos
- Sistema de avisos y alarmas
- Módulo para los Servicios Comunes Generales
- Módulo de Archivos
- Gestión de piezas de convicción y depósitos judiciales
- Módulo para la gestión de expedientes gubernativos
- Módulo de estadísticas. Cuadro de mandos
- Gestión de comparecencias Apud Acta
- Sede Judicial Electrónica
- Curso de formación on line



Además se han identificado un conjunto de módulos o componente necesarios, como son:

- Gestor Documental Judicial
- Módulo de digitalizaciones certificadas
- Plataforma de Interoperabilidad para la comunicación con otros sistemas de información
- Gestión y Administración del sistema. Administración de usuarios

#### **10.-Punto de acceso a Just@cv**

Para acceder a Just@cv se desarrollará y desplegará un punto único de acceso mediante el que el usuario podrá acceder a los distintos módulos y funcionalidades del sistema:

- Permitirá el acceso con usuario/contraseña y con certificado digital. Los certificados digitales que se podrán utilizar serán los que proporciona el Ministerio de Justicia a LAJs y fiscales, los que proporciona el CGPJ a jueces y magistrados y los que proporciona la Generalitat a sus empleados.

La Generalitat dispone de un sistema estándar para autenticación y autorización de acceso, gvLogin. Se pondrá a disposición de los licitadores la información de este sistema para que valoren la conveniencia de utilizarlo en el acceso a Just@cv

- Deberá permitir la existencia de varios perfiles por usuario, siendo posible cambiar de un perfil a otro de manera dinámica y sin necesidad de volver a autenticarse. Permanentemente deberá estar identificado el usuario conectado, el perfil y la unidad u órgano en el que actúa.
- Este será el punto único de acceso a todos los módulos y funcionalidades a los que el usuario tenga permiso según su perfil. La navegación entre los distintos módulos debe ser intuitiva y ágil. No se requerirá al usuario que se vuelve a autenticar al cambiar de módulo, es decir, será Single Sing-On.
- El usuario podrá especificar sus preferencias y en concreto en cuanto al idioma y esta elección se mantendrá en la navegación por los módulos o funcionalidades.
- Si así se determina en la fase de análisis, integrará el acceso a otras aplicaciones, y siempre que sea posible, sin necesidad de nueva autenticación.
- Deberá incluir la autogestión de sustituciones por parte de los usuarios a terceros de rol/perfil similar.
- Deberá permitir el uso de dobles monitores en los puestos de usuarios, y el lanzamiento y funcionamiento de manera simultánea de varios módulos.

#### **11.- Módulo de Registro y Reparto**

Los Servicio Común Procesal de Asuntos Generales tienen, entre otras, la competencia del registro y reparto para gestionar la recepción, el registro y reparto de los escritos, asuntos, exhortos y demás documentación dirigidos a cualquiera de los órganos judiciales a los que presta servicio, conforme a los criterios, directrices y normas de reparto establecidas.

Cicerone cuenta con un módulo específico para las oficinas de Registro y Reparto que cubre las funcionalidades básicas para el registro y posterior reparto, con capacidad de recibir y registrar la entrada de escritos de inicio que provienen de LexNet y de los trámites electrónicos de los ciudadanos y entidades y empresas, así como la recepción y registro de los asuntos itinerados, recursos y exhortos



que vienen de otros órganos judiciales de la Comunitat Valenciana. El nuevo sistema también deberá contar con un módulo específico para este fin

La funcionalidades básicas requeridas son :

- Registro de asuntos: registro inicial de los datos básicos del asunto a repartir que son distintos en función del tipo de asunto seleccionado (asuntos civiles, mercantiles, sociales, contenciosos, penales exhortos...), así como los datos de los intervinientes. En caso de que la vía de entrada del escrito iniciador o el asunto sea telemática, el registro de los datos asociados será automático. Debe existir la opción del registro manual.
- Incorporación de Escritos, tanto iniciadores como de trámite dentro de un asunto existente.
- Generación automática de acuses del registro y del reparto
- Reparto de asuntos: Se efectúa automáticamente de acuerdo con las normas y fórmulas de reparto previamente definidas para cada Oficina de Registro y Reparto. Métodos de reparto:
  - Reparto directo: para turnar directamente un asunto a un determinado órgano judicial.
  - Reparto aleatorio: realiza un reparto teniendo en cuenta los asuntos repartidos a cada órgano judicial hasta el momento, cargas, buscando el equilibrio de las mismas sin que exista un orden predeterminado ni conocido.
  - Reparto mixto: poder asignar un órgano judicial y en caso contrario aplicar el reparto aleatorio
  - Reparto según fecha de entrada o de hechos: poder repartir a un órgano judicial determinado según el calendario de los juzgados de guardias
- Gestión de las Incidencias del Reparto:
  - Exclusión: cuando por algún motivo justificado quiera evitarse que un órgano judicial entre en el reparto aleatorio de un asunto.
  - Anulación: siempre que los asuntos no se hayan itinerado a los órganos de destino, podrá anularse el reparto .
  - Devolución reparto: el órgano de destino puede rechazar el reparto, y este rechazo puede ser justificado y en tal caso se vuelve a hacer el reparto, pero existen casos en los que es necesaria una resolución del director del servicio o del decano. En tal caso debe existir la posibilidad de generar el documento correspondiente y firmarlo digitalmente, así como de hacerlo llegar al órgano judicial para su conocimiento.
- Consulta y control del estado de las cargas : es fundamental que las oficinas de Registro y Reparto puedan conocer en todo momento las cargas de los órganos judiciales en cada una de las clases de reparto. En caso de que se tenga que hacer alguna corrección manual, esta funcionalidad estará disponible a determinados perfiles y debe quedar auditoria del cambio.
- Módulo de consultas y listados. Para las consultas debe existir la posibilidad de que se puedan aplicar filtros por fecha, repartidos, pendientes, por órgano de destino, etc.
- Estadísticas de toda la actividad de estas oficinas
- Gestión para la incorporación de documentos originales en papel: digitalización certificada, catalogación del documento y registro de los metadatos asociados.

## 12.- Sistema de Tramitación

La parte fundamental del sistema será el módulo, o conjunto de módulos, basado en un motor de tramitación con los que se gestionarán y controlarán los flujos de trabajo definidos en los esquemas de tramitación de todos los tipos de órganos, jurisdicciones o tipos de procedimiento.

El tramitador deberá interactuar e integrarse con los distintos módulos que compongan el sistema con el fin de gestionar toda la información relacionada con los procedimientos (datos propios del asunto,



intervenientes, profesionales, plantillas y modelos asociados, acontecimientos, fases, hitos, estados, documentos, itineraciones, etc.) , control de plazos, alarmas, consultas, estadísticas, alardes, etc.

Basado en los esquemas de tramitación definidos para cada tipo de procedimiento, el sistema deberá guiar y proponer al usuario los pasos y trámites a realizar en cada fase y/o estado según el estado del expediente. El usuario tendrá a su disposición un gráfico con el flujo procesal o mapa de procesos . Los esquemas de tramitación que se definan gestionarán de manera automática los cambios de estado, los avisos, alarmas, controles de plazos, etc asociados a determinadas operaciones que se puedan realizar.

El sistema de tramitación deberá poder gestionar y soportar los esquemas de tramitación de todos los tipos de asuntos/procedimientos de todas las jurisdicciones, especialidades e instancias, y la existencia de diferentes versiones utilizándose simultáneamente . Así mismo, soportará los distintos modelos de organización que puedan coexistir : juzgados y tribunales, Servicios Comunes, UPAD, es decir, organización NOJ y no NOJ.

Como parte de los trabajos a realizar se incluye la definición inicial, configuración en el sistema y mantenimiento durante la vigencia del contrato de los esquemas de tramitación y plantillas de documentos asociadas para todos los tipos de procedimientos según tipo de órgano y jurisdicción. El adjudicatario deberá hacer un trabajo de identificación y normalización de los procesos de tramitación y de documentos que deberá ser validado por la oficina técnica del proyecto y aprobado por los responsables funcionales .

### **Requisitos básicos de la tramitación**

Durante la fase de Análisis y Diseño se establecerá la relación detallada y completa de los requisitos del sistema de tramitación, aunque se utilizará como punto de partida las especificaciones presentadas por el adjudicatario en la oferta basada en este PPT, en las normas de aplicación y en el conocimiento del licitador sobre el objeto del contrato, que se utilizará como punto de partida para la fase de análisis.

El sistema debe permitir completar la tramitación de un expediente judicial desde su inicio hasta el archivo definitivo del mismo según las leyes procesales. Principalmente :

- Permitirá que el órgano judicial acepte/rechace los expedientes repartidos desde las oficinas de Registro y Reparto de los Servicios Comunes Procesales de Asuntos Generales (SGPAG en adelante), posibilitando el acceso a los documentos del mismo para su estudio antes de aceptar/rechazar el expediente. Estos expedientes pueden tener su origen en un escrito de inicio registrado en el SCPAG o pueden ser expedientes inhibidos o itinerados desde otros órganos judiciales.
- Permitirá la incoación de procedimientos de los expedientes aceptados en el órgano judicial. Así mismo permitirá la transformación de un procedimiento en otro y la incoación de un procedimiento a partir de otro.
- Dispondrá de una tramitación guiada ofreciendo los posibles trámites a realizar según el tipo de procedimiento, fase, estado y último trámite realizado. Contemplará la convivencia de distintas versiones de tramitación de un tipo de procedimiento como consecuencia de cambios legales.
- Permitirá la tramitación por lotes , es decir, la ejecución de un trámite en más de un procedimiento a la vez, siempre que todos ellos estén en la misma fase y estado.
- Permitirá la ejecución de acciones procesales que se pueden dar a lo largo de la vida de un expediente judicial y que ,en su caso, estarán incluidas como parte de los esquemas de tramitación creados. Estas acciones se pueden agrupar en:



- Comunicaciones con los intervinientes e interesados, pudiendo ser personas físicas, personas jurídicas u otras Administraciones:
  - Notificaciones/comunicaciones a los intervinientes e interesados
  - Incorporación de escritos de trámites aportados por los intervinientes e interesados
- Comunicaciones con la Fiscalía
- Acumulación y desacomulación de procedimientos
- Gestión de Piezas Separadas, Secciones y Ejecuciones: incoación y tramitación
- Gestión de los datos de los intervinientes, representantes y de los datos generales del procedimiento
- Mantenimiento de la fase y estado del procedimiento.
- Control de acceso en los procedimientos declarados secretos.
- Registro en la agenda los señalamientos programados
- Resoluciones Judiciales : registro, revisión, publicación, firmeza.
- Registro y gestión de Recursos interpuestos
- Itineraciones entre órganos judiciales:
  - Recursos:
    - Remisión del recurso al órgano superior
    - Devolución del recurso al órgano inferior
  - Cooperación judicial:
    - Creación de la solicitud de auxilios judiciales y envío al órgano destino
    - Tramitación y devolución de auxilios judiciales
  - Envío de asuntos a instancias superiores
  - Envío de asuntos a las oficinas de Registro y Reparto para su reparto entre los órganos judiciales asociados, por ejemplo, el envío desde los juzgados de instrucción a los juzgados de lo penal.
  - Inhibiciones
  - Envío de diligencias desde los juzgados a UPADs a los servicios comunes.
- Incorporación al expediente de documentos y fichero externos.
- Solicitud, recepción e incorporación de expedientes administrativos
- Archivo del procedimiento.

Para llevar a cabo estas acciones y permitir la tramitación y gestión de los expedientes, se identifican las siguientes funcionalidades básicas ( esta relación no es excluyente respecto de otras funcionalidades que se incluyan en este PPT o que puedan identificarse en la fase de análisis) :

- Asociadas a la gestión de los expedientes:



- De forma gráfica, intuitiva y estructurada se mostrarán todas las acciones realizadas sobre el expediente, acontecimientos, así como todos los datos, documentos y atributos del mismo. Se podrá acceder a la información detallada de estos elementos (metadatos).
- Mostrará el flujo de tramitación por el que ha pasado el procedimiento y mostrará tareas pendientes de hacer en el mismo.
- Permitirá realizar consulta de procedimientos , de acontecimientos, de intervinientes, escritos, etc, por diferentes criterios: estados, fechas, nombres, tipo acontecimiento, etc. Las búsquedas se podrán hacer por uno o por varios criterios a la vez.
- Permitirá la gestión de las resoluciones que se dicten en el procedimiento.
- Permitirá, según permisos definidos, la actualización de datos del procedimiento que sean susceptibles de ser añadido, cambiados o eliminados. Los datos a registrar y mantener de un procedimiento serán distintos según el tipo de procedimiento, jurisdicción e instancia.
- Se podrán añadir, editar y eliminar anotaciones en el expediente y en los documentos. Estas anotaciones podrán marcarse como públicas, privadas o accesibles a un grupo de usuarios.
- Contará con utilidades para el cálculo automático de liquidaciones de condena, costas, intereses, etc.
- Además de los documentos generados desde el propio sistema, permitirá incorporar ficheros externos en distintos formatos: documentos, grabaciones, imágenes, hojas de cálculo, etc.
- Incorporará las grabaciones de las Salas de Vistas asociadas al procedimiento.
- Permitirá la incorporación y visualización de expedientes administrativos provenientes de organismos de las Administraciones Públicas.
- Permitirá el control y gestión de las presentaciones apud acta de los investigados en libertad provisional .
- Permitirá el intercambio de información entre la oficina judicial y el juez o magistrado, diseñado para la dación de cuentas. Para el diseño se tendrá presente lo establecido en la Instrucción 1/2018 del CGPJ.
- Se podrá restringir el acceso y la tramitación de un procedimiento o a partes del mismo a un grupo de usuarios, por ejemplo, cuando se declare el secreto de actuaciones.
- Permitirá la ejecución del índice y foliado del EJE conforme a las normas aplicables, así como cualquier otra acción que se estime necesaria para el mantenimiento de la integridad del mismo: resellado, sello de tiempo, etc.
- Tendrá herramientas para la búsqueda y consulta de los EJEs con posibilidad de filtrar por cualquiera de los atributos de los mismos.
- El sistema dispondrá de una herramienta para la visualización estructurada de todos los elementos que componen el EJE, permitiendo una navegación ágil por el mismo. A esta herramienta se accederá según perfiles, y estará disponible para la consulta de los EJEs para las partes y representantes desde la Sede Judicial Electrónica.
- Permitirá el registro de los señalamientos en la agenda de la oficina judicial. De los señalamientos registrados informará a los interesados a través de la Sede Judicial Electrónica (SJE) o por la vía de comunicación que se determine, y estarán disponibles en la agenda de señalamientos de la Comunitat Valenciana (agenda pública de acceso anónimo)



- Permitirá configurar determinadas acciones como Actuaciones Judiciales Automatizadas conforme a los criterios que se establezcan en el CTEAJE.
- Asociadas a la tramitación
  - Como se ha mencionado, el sistema estará basado en un motor de tramitación. El flujo de tramitación de los procedimientos judiciales estarán modelados en el lenguaje correspondiente al motor elegido.
  - En base a los flujos de los procedimientos implementados, el sistema controlará el ciclo de vida de los mismos, testeando la incorporación de los documentos necesarios asociados, la ejecución de las tareas marcadas como obligadas y las transiciones de fase y estado.
  - Permitirá la definición y mantenimiento de los esquemas de tramitación de todos los procedimientos, así como la gestión de las versiones de los mismos. También permitirá la búsqueda y consulta de los esquemas de tramitación y su visualización. Las funcionalidades de definición y mantenimiento de los trámites será accesible solo a determinados perfiles.
  - En la definición de los esquemas de tramitación se incluirán las tareas a realizar por la oficina fiscal ya que éstas estarán integradas en el sistema.
- Asociadas a los documentos
  - Permitirá la creación, mantenimiento, versionado y consulta de plantillas de párrafos y documentos. Estas plantillas estarán asociadas a las acciones incluidas en los esquemas de tramitación, y serán las mismas para todas las oficinas judiciales y fiscales. Cada plantilla de documento tendrá asociado un tipo y subtipo que deberá corresponderse con el mapa documental acordado en el CTEAJE. El acceso a estas funcionalidades estará restringido a determinados perfiles.
  - Será configurable la posibilidad de que cada órgano/oficina pueda hacerse una única versión personalizada de las plantillas. En caso de existir una versión en un órgano/oficina, al ejecutar los trámites que la puedan incluir, se compondrá el documento correspondiente a partir de esta versión.
  - Las plantillas de los documentos estarán en el sistema en castellano y en valenciano. El usuario elegirá el idioma en el que se edita o genera el idioma. Habrá determinadas plantillas de documento que estén en ambos idiomas simultáneamente.
  - El sistema contará con utilidades que ayuden a la traducción de castellano a valenciano y viceversa.
  - En la tramitación, el sistema compondrá de manera automática los documentos a partir de las plantillas definidas y de los datos del expedientes. El documento generado quedará en formato editable y abierto en el editor del sistema.
  - Siempre que el documento esté en un estado que lo permita, se podrá editar, modificar y eliminar. Se mantendrán versiones del documento durante el proceso de redacción. Cuando el documento pase a un estado definitivo y/o se firme digitalmente el sistema almacenará únicamente la versión definitiva del documento o el documento firmado.
  - Para documentos en estado definitivo, y cuando esté respaldado por una resolución judicial, los documentos se podrán eliminar del EJE, por ejemplo en el caso de inadmisión de la prueba.
  - La firma electrónica de los documento se hará desde el sistema de tramitación, sin necesidad de acceder a otra aplicación externa. La firma electrónica seguirá lo establecido





en la Guía de Interoperabilidad y Seguridad de Autenticación, Certificados y Firma Electrónica del CTEAJE.

- En los documentos firmados electrónicamente se deberá incluir el CSV para poder ser verificados posteriormente desde la Sede Judicial Electrónica.
  - Implementará las funcionalidades necesarias para gestionar los estados de los documentos que deben firmarse electrónicamente. Existirá una bandeja para los usuarios que deben firmar electrónicamente de documentos pendientes de firma, desde donde se podrá editar y modificar los documentos antes de la firma, así como devolver el documento para su modificación.
  - En cuanto a la firma, permitirá controlar los flujos de firma cuando el documento requiera la firma de una o de varias personas, pudiendo ser en este caso la firma secuencial o paralela.
  - Permitirá la digitalización certificada de documentos y su incorporación al expediente con los metadatos correspondientes.
  - Dispondrá de funciones OCR sobre los documentos pdf incorporados.
  - Dispondrá de herramientas que permita anonimizar documentos antes de su comunicación cuando se considere necesario. El sistema almacenará el documento anonimizado asociado al original.
- Asociadas a las comunicaciones con todos los actores del expediente judicial, otros órganos judiciales y comunicaciones con otros sistemas.
    - Dispondrá de un sistema de bandejas que permita que cada oficina gestione las comunicaciones con intervinientes, representantes, entidades, y en general, cualquier comunicación con origen o destino en las oficinas judiciales y fiscales y que estén asociados a un procedimiento. Desde estas bandejas se gestionará la incorporación de escritos al procedimiento.
    - Comunicaciones entre órganos judiciales: Itineraciones

El sistema implementará los flujos de comunicación que se pueden dar entre órganos judiciales y entre los órganos judiciales y la fiscalía. Puesto que el sistema estará centralizado, estas comunicaciones se traducirán en la gestión de permisos sobre todo o parte del expediente y un intercambio de mensajes que se gestionarán desde el mismo sistema de bandejas mencionado en el punto anterior, pero no se hará copia de los elementos del procedimiento para el destinatario.

Como se ha dicho, el sistema actual utiliza Nautius para la comunicación entre los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana. Dado que la implantación de Just@cv se hará de manera gradual, deberá integrarse con Nautius para que sea posible la comunicación entre órganos judiciales con distintos sistemas sin que haya pérdida de funcionalidad. La Generalitat pondrá a disposición del adjudicatario la documentación de Nautius, así como la de las posibles funcionalidades que se hayan desarrollado dentro de la actual plataforma de interoperabilidad, Ágora, hasta la adjudicación y firma del contrato y que puedan afectar a las itineraciones.
    - Permitirá realizar los actos de comunicación por la vía de comunicación que corresponda en cada caso : LexNet, correo postal ,BuroFAX o SMS certificados. Dispondrá de mecanismos para el control del estado de los actos de comunicación cualesquiera que sea la vía utilizada.
    - Permitirá recepcionar expedientes administrativos para su integración en el EJE.



- Se integrará con los sistemas de los IML, Comisiones de Justicia Gratuita, Oficinas de mediación y Oficinas de Ayuda a las Víctimas del Delito.
- Se integrará con los Registros Administrativos de Apoyo a la Administración de Justicia que ofrezcan esta posibilidad , SIRAJ.
- Se integrará con los boletines oficiales que ofrezcan mecanismos de comunicación. : BOE, DOGV, boletines de las diputaciones,etc.
- Asociadas a la Oficina Judicial y Fiscal
  - Será compatible con la estructura y organización tanto NOJF como no NOJF y con servicios comunes procesales especializados, por ejemplo en ejecuciones. Hay que tener en cuenta que la implantación de la organización NOJF será paulatina. Por lo tanto el sistema deberá poder trabajar y estar configurado para ambos tipos de organización al mismo tiempo.
  - Permitirá la generación de Alardes
  - Permitirá la generación de libros electrónicos del órgano judicial.
  - Contará con herramientas para generar y consultar las estadísticas asociadas a la oficina.
  - Contará con un sistema de alertas para que el usuario conozca avisos asociados a plazos de la tramitación y a plazos marcados en tareas en la agenda. Este sistema será parametrizable por perfiles y tipo de oficina.
  - Cada oficina contará con una Agenda donde, además de los señalamientos, se puedan hacer anotaciones de otras tareas en las que se puedan señalar plazos y se generen avisos.
  - Contará con un sistema de mensajería que permita la comunicación entre oficinas y usuarios sin que éstas deban estar asociadas a un procedimiento.
  - El alta, baja y mantenimiento de la información y configuración de cada una de las oficinas se hará desde el módulo de administración del sistema.
- Asociadas a los usuarios
  - Existirá un único repositorio de usuarios donde estará registrado sus datos de identificación, el perfil o perfiles del mismo. Se mantendrá la historia de las modificaciones de cada identidad.
  - El alta, baja y cambio de órgano vendrá informada por el sistema de Gestión de Identidades con el que se tendrá que conectar. También existirá la posibilidad de altas y bajas manuales para casos excepcionales.
  - Para la administración del repositorio de usuarios, se podrá configurar una administración delegada.
  - Se ofrecerá un servicio de autogestión de sustituciones para aquellos perfiles en los que sea necesario que se cubra su ausencia (LAJ, juez/a, magistrado/a, fiscal). Contará con un sistema de avisos para el usuario designado para la sustitución y se deberá contar con la aprobación de la designación por su parte para que ésta sea efectiva.

Durante la fase de análisis se determinará la necesidad de replicar estas sustituciones a otros sistemas externos, y si éstos lo permiten, se deberá hacer la integración correspondiente.
  - Se mantendrán auditorias de los accesos de los usuarios al sistema. La consulta de estos accesos solo estará disponible para los administradores del sistema.



- El usuario podrá configurar sus preferencia de uso del sistema, por ejemplo en la elección del idioma o el tamaño de la letra.
- Asociadas al sistema
  - En cuanto a la seguridad, en la fase de análisis se deberá hacer un análisis de riesgos , que junto a la legislación aplicable, determine las medidas de seguridad necesarias para asegurar la trazabilidad de las acciones realizadas, evitar accesos indebidos, evitar perdidas de información y documentos de los expedientes, y en general asegurar la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y la conservación de la información.
  - Todas las interfaces de usuario deben usar el mismo manual de estilo y la navegación debe ser intuitiva y ágil. El diseño de las mismas tendrá en cuenta los estándares de accesibilidad W3C WAI-AA

### **Componentes básicos para la tramitación**

Aunque Just@cv deberá cubrir todas las funcionalidades que se han relacionado y que aparezcan en este PPT y para ello contar con distintos módulos, se considera que los componentes que representan el núcleo del sistema son el motor de tramitación, el gestor de plantillas, el editor de documentos y el gestor y visor del expediente judicial electrónico.

#### **Motor de tramitación**

El motor de tramitación estará basado en un motor de tramitación y será el elemento del sistema que gestionará la tramitación de los procedimientos según los flujos de tramitación definidos para cualquier orden y jurisdicción (civil, penal, social, contencioso administrativo), y todas sus especialidades.

Se quiere una tramitación guiada que ponga al usuario los posibles siguientes pasos según los flujos definidos, aunque el usuario tendrá la posibilidad de elegir la acción a realizar. En cualquier caso el motor de tramitación deberá:

- Controlar que se cumplan los requerimientos establecidos en cuanto a la calidad de los datos
- Controlar que se hayan hecho las acciones que se hayan definido como obligatorias
- Controlar la existencia de los documentos que se hayan definidos como obligados
- Controlar los cambios de fase y estado según el flujo de tramitación
- Hacer apuntes en el sistema de alertas si una acción abre plazos
- Coordinará las acciones entre todos los usuarios u órganos que puedan intervenir en la tramitación, así como del resto de módulos que compongan Just@cv que intervengan en el proceso.

El sistema ofrecerá al usuario de manera gráfica los esquemas de tramitación a utilizar y una guía para su ejecución . Esta información será accesible en cualquier momento y se podrá abrir en una ventana independiente.

En cuanto al modelado de los flujos de tramitación, deberá existir un módulo desde el que se podrá implementar los flujos , modificarlos, actualizarlos y gestionar la fecha de vigencia. El acceso a este módulo estará restringido a determinados perfiles.

El sistema permitirá la coexistencia de más de una versión de un determinado esquema, siempre que sea necesario por cambios legislativo o cualquier otra condición, por ejemplo, territorial.



La Generalitat cuenta con un motor de tramitación, Mastín, y los licitadores deberán valorar la conveniencia de usarlo como motor de tramitación en Just@cv. La documentación de Mastín estará disponible para su estudio por parte de los licitadores.

### **Gestor de Plantillas**

El sistema debe disponer de un módulo que permita la creación, composición y gestión de las plantillas de documentos que serán utilizadas en la tramitación de los procedimientos:

- La composición de las plantillas se basará en la utilización de párrafos normalizados que podrán utilizarse en la composición de diferentes plantillas. El sistema permitirá compatibilizar el uso de distintas versiones de párrafos y de plantillas.
- La modificación de los párrafos y plantillas deberá ser ágil
- Desde la herramientas se gestionará la definición de las marcas que se utilizarán en la composición de los documentos y que permitirá incluir datos del órgano, intervinientes, procedimiento, etc. Deberán existir marcas para manejar listas y permitirá que el usuario elija la inserción de un dato de la lista u otro en el momento de la edición. También existirán marcas que permitan elegir entre distintos párrafos a incluir en el documento en el momento de la edición. Se definirán cuantos tipos de marcas se estimen necesarias.
- Permitirá la definición de plantillas para distintos formatos de documentos, y será independiente del editor que se utilice para la edición de documentos en la tramitación.
- Las plantillas se ajustarán al manual de estilo definido en la fase de Diseño.
- Cada plantilla tendrá asociada un tipo y subtipo de documento conforme al mapa documental aprobado en el CTEAJE

La Generalitat dispone de un sistema de gestión de plantillas, Sforms. Se pondrá a disposición de los licitadores la documentación con las características del mismo, y el licitador podrá ofertar el desarrollo del módulo del gestor de plantillas basado en dicho sistema.

El adjudicatario deberá implementar todas las plantillas de documentos que se vayan a utilizar en la tramitación de cualquier tipo de procedimiento. Para la definición de las plantillas se tomarán los modelos incluidos en la norma técnica del CTEAJE en el caso en que estén ahí incluidos, y para el resto el adjudicatario hará una propuesta que deberá ser aprobada por los responsables funcionales que determine la DGJ. Las plantillas deberán estar incluidas en el sistema cuando empiece la fase de pruebas y validación en preproducción.

Como se ha mencionado, las plantillas de párrafos y documentos deberán estar implementadas a la finalización de las subfases F2.3 y F2.4, debiendo existir un inventario completo de las plantillas que habrá en el sistema.

### **Edición de documentos**

El sistema deberá contar con un editor web de documentos que estará integrado en [Just@cv](#) y que podrá utilizarse desde todos los módulos en los que puedan generar o editar documentos.

Las características del editor son:

- Se podrán tener abiertos simultáneamente y en diferentes ventanas varios documentos.
- Permitirá la composición semiautomática de los documentos a partir de las plantillas definidas en el sistema y del juego de marcas implementadas: selección de párrafos, gestión de listas, incorporación de datos del expediente, etc.



- Deberá tener las utilidades habituales de un editor de texto: formatos carácter y párrafo, distintas fuentes, numeración, márgenes, interlineados, corrector ortográfico al menos castellano y valenciano, insertar imágenes, inserción y configuración de tablas, inserción de gráficos, cabeceras y pies de página, previsualización, impresión, copiar, cortar y pegar, etc.
- Será compatible con los formatos de MSoffice 365 y Libreoffice 6.1.6.3 , o las versiones de estos productos que estén instalados en los puestos en el momento de la puesta en producción del sistema.
- Incorporará la conversión a pdf y pdf/A. Para esta utilidad se podrá utilizar el servicio de Transformación a pdf de la DGTIC.
- Incorporará la utilidad de traducción del documento castellano a valenciano y viceversa. Para esta utilidad se podrá utilizar el servicio SALT.

Los puestos de trabajo tienen instalados los editores de los MSoffice 365 y Libreoffice 6.1.6.3. El uso del editor no requerirá la instalación de un software adicional en el puesto de trabajo.

Los licitadores podrán ofertar la incorporación de un sistema de reconocimientos de voz y transcripción a texto, utilizando para la edición del documento el editor del sistema. Esta funcionalidad deberá permitir la transcripción a texto desde dictados usando el micrófono en el puesto de trabajo y desde ficheros de audio. En caso de que el reconocimiento de voz ofertado se construya sobre componente que necesiten licencias para su uso, éstas se suministrarán conforme a lo establecido en el punto 8.- *Licenciamiento de aplicaciones* de este PPT.

### **Gestión del Expediente Judicial Electrónico (EJE). Visor del EJE**

Atendiendo al artículo 26 de la Ley 18/2011, el Expediente Judicial Electrónico, EJE, es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento judicial, cualquiera que sea el tipo de información que contenga. Además, establece que el foliado de los expedientes judiciales electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico firmado por la oficina judicial actuante y que este índice garantizará la integridad del expediente judicial electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso (artículo 26.3). Los componentes de un expediente judicial electrónico, según se recoge en la Guía de Interoperabilidad y Seguridad del Expediente Judicial Electrónico son:

1. El conjunto de documentos electrónicos que correspondientes a un procedimiento judicial, que cumplirán con las características de estructura y formato establecidos en la Guía de Interoperabilidad y Seguridad del Documento Judicial Electrónico y, en su caso, en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, en función de su naturaleza. Los documentos electrónicos podrán incluirse en el EJE, bien directamente como elementos propios del mismo o bien como parte de otro expediente, ya sea judicial o administrativo, anidado en el primero o como parte de una pieza del mismo.
2. Índice electrónico y foliado, que según lo establecido en el artículo 26.3 de la Ley 18/2011, garantizará la integridad del expediente judicial electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.
3. Recogerá el conjunto de documentos judiciales electrónicos asociados al expediente en un momento dado y, si es el caso, su disposición en expedientes anidados o en piezas integrantes del mismo expediente.
4. La firma del Índice electrónico mediante sello del órgano judicial actuante que se realizará mediante el sistema de firma digital previsto en el artículo 20 de la Ley 18/2011.



## 5. Metadatos del EJE.

Se requiere el diseño, desarrollo e integración con todos los módulos de Just@cv de un componente para la generación y gestión del EJE. Los requerimientos básicos que se establecen son:

- La gestión y conservación tanto de los expedientes judiciales electrónicos, como de los documentos judiciales electrónicos que lo forman, se realizará de acuerdo con lo establecido en la Guía de Interoperabilidad y Seguridad de Política de Gestión de Documentos Electrónicos.
- La generación y mantenimiento del EJE estará integrada con la tramitación y las funcionalidades asociadas a estos procesos serán accesibles según el perfil del usuario y en función de las responsabilidades dentro de las oficinas judiciales. Permitirá la incorporación de documentos o ficheros al EJE, así como la eliminación de estos cuando procesalmente se requiera.
- Se podrán incorporar al EJE todos los ficheros que deban formar parte de él, pudiendo ser los documentos generados por los órganos o unidades que intervienen en la tramitación, los aportados por terceros o cualquier otro tipo de fichero que se genere en la vida del expediente, pudiendo ser éstos de distintos formatos: pdf, audios, vídeos, base de datos, etc.
- Se podrán incorporar al EJE los expedientes administrativos correspondientes.
- Permitirá la gestión de los permisos para la visibilidad según perfiles, usuarios, secreto de actuaciones, etc., y con capacidad de establecer limitaciones parciales de contenido en función del solicitante.
- Contará con las medidas de seguridad necesarias para el control de acceso, tanto al EJE completo como a partes del mismo o documentos concretos según los permisos establecidos, así como la trazabilidad de las acciones realizadas sobre los EJEs y las auditorias que legalmente se deban tener.

Las características que deba tener el Gestor Documental Judicial con el que se gestione el almacenamiento de los elementos del EJE se indican en el apartado correspondiente de este documento.

Además de las funciones para la gestión del EJE, Just@cv debe contar con un Visor de Expedientes que facilite el trabajo con el mismo y que será accesible desde la tramitación. Los requerimientos básicos de este Visor son:

- Permitirá el acceso on-line al EJE en cualquier momento, y sin restricción en cuanto a tiempo y al contenido al que se esté autorizado por perfil o por permisos concedidos, permisos que pueden configurarse por un periodo de tiempo.
- Permitirá la búsqueda y consultas de EJEs, por sus distintos metadatos: fases, estados, procedimientos, fechas, intervinientes, etc.
- Ofrecerá la visualización gráfica del EJE en forma de árbol, con los acontecimientos ordenados cronológicamente, que permitirá una gestión cómoda, sencilla y rápida del mismo. Se ofrecerán distintas vistas del expediente:
  - Una vista con todos los documentos y acontecimientos del expediente, incluyendo los relacionados con otro procedimiento que pudieran estar o hubiera estado en otras instancias u órganos judiciales correspondientes al mismo expediente. Se accederá al árbol completo del NIG (Número de Identificación General del expediente).
  - Una vista con los documentos y acontecimientos del expediente con relevancia procesal, es decir, excluyendo los acontecimientos cuya función sea de gestión interna de la oficina



judicial. Los tipos de acontecimientos que no formarán parte de esta vista será configurable a nivel del sistema de tramitación.

- Permitirá generar vistas del expedientes personalizadas por el usuario. Esta vista estará disponible cada vez que el usuario acceda al expediente y podrá ser modificada.
- En los documentos digitalizados , o que se hayan aportado sin OCR, se podrá utilizar las funciones OCR que tendrá el sistema.
- Permitirá el recorrido y consulta de los documentos por los distintos metadatos de los mismos , y la visualización de los mismos será del tipo WYSIWYG , de forma que lo que se ve en pantalla tenga el mismo aspecto que si estuviese impresa.
- Gestionará el acceso a las grabaciones de las Salas de Vistas y otros actos procesales que se hayan grabado, sin que para ello sea necesaria una nueva autenticación en otra aplicación externa.
- Permitirá realizar búsquedas a texto completo sobre todo el expediente a la vez, sin necesidad de realizar la búsqueda documento a documento.
- Dispondrá de búsquedas avanzadas sobre el contenido de todo el expediente, incluidas extracciones de referencias legislativas contenidas en los documentos del EJE.
- Permitirá la inserción de marcas, notas y comentarios asociadas a documentos individuales o asociadas al expediente y el usuario podrá establecerlas como privadas o accesibles a determinados usuarios o grupos de usuarios.
- Ofrecerá la posibilidad de recorrer y ver los documentos del expediente de manera continua y ordenada, como si se tratase de un libro electrónico.
- Permitirá la visualización de expedientes administrativos, tanto sus documentos como sus metadatos.
- Tendrá una funcionalidad que permita la descarga de EJEs completos, de un documento o de conjunto de documentos seleccionables del mismo. En la descarga se incluirá una aplicación autoinstalable que permita trabajar con el expediente descargado de manera similar al trabajo on-line, y que al menos deberá ofrecer las funcionalidades de búsqueda sobre todo el expediente y la visualización continua de los documentos.
- Desde el Visor, y para determinados perfiles, se tendrá acceso a los documentos del procedimiento que están pendientes de la firma electrónica del usuario. Desde este punto se podrá editar el documento de manera sencilla, se podrá modificar antes del firma, o se podrá devolver al usuario que los ha puesto a la firma para su modificación según las indicaciones que se podrán añadir.

Esta funcionalidad de acceso a los documentos que están pendientes de firma en el expediente concreto será compatible con la bandeja de documentos pendientes de firma del usuario que recogerá todos los documentos de cualquier procedimiento en el que se requiera su firma, y que tendrá las mismas funcionalidades, es decir, posibilidad de edición y modificación del documento y devolución para que sea modificado.

Actualmente está en producción un visor de expedientes, basado en el Visor Horus del Ministerio de Justicia, que permite consultar los documentos de los procedimientos que se están tramitando en el órgano judicial y los documentos de los procedimientos de otros órganos judiciales del mismo expediente. Dado que la implantación de Just@cv se hará de manera progresiva, y deberán convivir durante la fase de despliegue Just@cv y Cicerone, se deberá garantizar que cuando haya una itineración



entre órganos judiciales trabajando con distinto sistema, el órgano destino tenga acceso al expediente a través de su visor.

### **13.- Módulo de Fiscalía**

Actualmente las fiscalías de la Comunitat Valenciana utilizan como aplicación para la gestión de sus expedientes la aplicación Fortuny del Ministerio de Justicia, pero no están trabajando con LexNet, por lo que no tienen ningún tipo de comunicación automatizada desde o hacia los órganos judiciales.

Se requiere el desarrollo, despliegue e implantación de un módulo que cubra las necesidades específicas en la tramitación de los expedientes en las fiscalías, teniendo en cuenta que la tramitación se realizará con las mismas herramientas ya mencionadas en los anteriores puntos: motor de tramitación, gestor de plantillas, editor de documentos y las herramientas de firma electrónica. Deberá estar disponible en este módulo la comunicación con el sistema de información de los IMLs. Para la visualización del EJE se utilizará el mismo visor que se ha descrito en los puntos anteriores, estando los permisos de acceso a los EJEs determinados por lo que establezcan las leyes procesales. Se deberá tener presente las funciones específicas que tienen las fiscalías de menores en la tramitación de los expedientes judiciales.

En el diseño que se haga de este módulo se debe tener presente el principio establecido en el apartado de requerimientos generales de dato único. No se harán copias de los documentos del EJE para dar acceso a la fiscalía al mismo.

En la fase de Análisis se estudiará la posibilidad de migrar la información de Fortuny, y en su caso, se diseñará el proceso correspondiente.

Se deberá diseñar, desarrollar y poner en producción la comunicación de los datos de las fiscalías de la Comunitat Valenciana al sistema SICC – Sistema de Información, Consulta y Control de la Fiscalía General del Estado.

### **14.- Agenda de Gestión**

Se requiere el desarrollo, y despliegue e implantación una la Agenda de Gestión para gestionar los recursos comunes a nivel de grupo de órganos judiciales, sede, partido judicial y Comunitat Valenciana, y la gestión de los apuntes de los actos procesales y su publicidad. Se deberá poder gestionar:

- La disponibilidad de los elementos comunes y que requieran reserva, principalmente, pero no exclusivamente, Salas de Vistas y Salas Multiuso. La administración de estos recursos se podrá configurar y delegar por órgano judicial u oficina fiscal, por sede, por jurisdicción, por partido judicial o a nivel de comunidad.
- Las anotaciones de los actos judiciales que requieran reserva de algún recurso y que deban ser conocidos por terceros: Citaciones, señalamientos para juicios rápidos, señalamientos para juicio, señalamientos para comparecencia, etc.

Según el tipo de anotación está deberá estar visible para el propio órgano pero también para otros interesados como puede ser la fiscalía y FyCSE. En la fase de análisis se estudiará la posibilidad de interoperar con la aplicación de Agenda de Señalamientos de Juicios Rápidos del Ministerio de Justicia. El acceso a las anotaciones por parte de usuarios externos se hará por la Sede Judicial Electrónica, que, dependiendo del perfil también podrán hacer apuntes para el caso de juicios rápidos. NOTA DGJ: pendiente de confirmar redacción.





## 15.- Agenda Judicial

Se requiere el desarrollo, despliegue e implantación de un módulo para la gestión de tareas y organización del órgano judicial o de la oficina fiscal y de usuario, mediante una agenda/calendario:

- Permitirá hacer anotaciones de las de tareas a nivel de órgano y de usuario, pudiendo marcar plazos y poner avisos para cada una de ellas. Los avisos asociados a las tareas de la agenda serán visibles según el nivel con el que hayan sido definidas.
- Permitirá configurar la agenda de forma que recoja las indicaciones del juez/a o magistrado/a en cuanto a los señalamientos.
- Las anotaciones de citaciones o señalamientos que se hagan desde este módulo deberán quedar registrados y visibles desde la Agenda de Gestión. Esto implica que deberá comprobar la disponibilidad de los recursos antes de permitir hacer la anotación.
- En el caso de anotaciones que requieran la presencia del juez/a o magistrado/a, LAJ o fiscal, están deberán estar asociadas a ese usuario o usuarios. El sistema generará avisos para los mismos y les permitirá hacer consultas por anotaciones que tienen asociadas.
- La agenda tendrá vistas diarias, semanales y mensuales.
- Contará con las funcionalidades comunes a las agendas de uso general.
- Los tipos de tareas o anotaciones y los avisos asociados serán configurables

La Generalitat cuenta con una aplicación web que cubre parte de la funcionalidad requerida y cuya documentación y código fuente estará a disposición del adjudicatario. El adjudicatario evolucionará esta aplicación que deberá quedar integrada con Just@cv.

## 16.- Agenda pública de señalamientos. Aplicación para dispositivos móviles

Se requiere el desarrollo, y despliegue de una aplicación que recoja los señalamientos registrados de todos los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana y que estará disponible en la Sede Judicial Electrónica para la consulta de los ciudadanos y profesionales. El acceso a esta información no requerirá autenticación.

Los datos que se mostrarán por cada señalamiento serán:

- Órgano judicial
- Procedimiento
- Fecha y hora del señalamiento
- Lugar de celebración
- Órgano judicial y procedimiento en caso de ser el señalamiento en una segunda instancia o en un juzgado de lo penal.
- La aplicación permitirá hacer búsquedas por fechas, por órgano judicial o por procedimiento.

También se deberá desarrollar una aplicación para dispositivos móviles con la misma información y funcionalidad que la aplicación.

La Generalitat cuenta con una aplicación web y una aplicación para móviles que cubre este requerimiento y cuya documentación y código fuente estará a disposición del adjudicatario. El adjudicatario evolucionará estas aplicaciones que deberán quedar integrada con Just@cv.



## 17.- Sistema de avisos y alarmas

Se requiere el desarrollo, despliegue e implantación de un sistema que centralice los avisos y alarmas que se generan en la tramitación por el control de plazos o por tareas que estén pendientes, así como los que se derivan de las anotaciones hechas en la Agenda Judicial. Se podrán configurar distintos tipos de avisos y alarmas, con diferentes niveles de visibilidad : por usuario, por grupo de usuarios, por órgano judicial, por criticidad del aviso, por condiciones que se deben cumplir para que desaparezca, etc.

El sistema de avisos y alarmas será fácil de localizar por el usuario independientemente del módulo de Just@cv donde esté trabajando, será muy intuitivo y tendrá la posibilidad de utilizar colores y sonidos que podrá configurar cada usuario. Al acceder al sistema Just@cv, se mostrará una pantalla con la relación de avisos que tiene el usuario.

## 18.- Módulo para los Servicios Comunes Generales

Los Servicios Comunes Generales, además de las competencias del Registro y Reparto tienen otras competencias a las que el sistema Just@cv debe dar respuesta. Se requiere el desarrollo, despliegue e implantación de un módulo que cubra estas necesidades, y que como mínimo tendrá:

- Búsqueda y consulta de los datos básicos de los procedimientos para poder atender la consultas de ciudadanos y profesionales. Tendrá búsquedas avanzadas que permitan localizar los expedientes por los datos de registro de estos o por los datos de los intervinientes. Se podrá configurar la búsqueda y visibilidad de los expedientes por jurisdicción, por partido judicial o nivel de Comunitat Valenciana.
- Registro y seguimiento de las quejas presentadas por los ciudadanos.
- Gestión de espacios y recursos comunes. Esta gestión se hará o se reflejará en la Agenda de Gestión
- Para las secciones de Actos de Comunicación al ciudadano, el módulo contará con las funcionalidades necesarias para la gestión de las diligencias a practicar ya sean éstas unipersonales o en comisión:
  - Registro automático de las diligencias a practicar cuando el órgano judicial las acuerde.
  - Gestión de la diligencia hasta que se pueda practicar o se dé baja por ser negativa.
  - Permitirá ejecutar tareas definidas en el motor de tramitación, así como editar documentos en base a plantillas definidas. Dado que alguno de estos documentos puede requerir la firma electrónica, se tendrá acceso a todas las funcionalidades relacionadas con ésta.
  - Seguimiento del estado de la diligencia por parte del órgano judicial.
  - Proceso de asignación de diligencias a practicar por funcionario y cálculo de rutas en base a la cartografía del área geográfica correspondiente. Los requerimientos del algoritmo para el cálculo de rutas y las diligencias que entra en el cálculo se determinarán en la fase de análisis.
  - El sistema contará con alguna herramienta que facilite y agilice el registro del resultado de las diligencias practicadas diariamente.
- Gestión de apoderamiento mediante comparecencia apud acta de profesionales:
  - Permitirá el registro del apoderamiento y la incorporación de la copia electrónica del poder
  - Permitirá la emisión del certificado del apoderamiento
  - Permitirá la consulta del registro desde los procedimientos donde se requiera



- El órgano judicial en el que se esté tramitando el procedimiento tendrá un aviso informando de que se ha otorgado el poder.

La Generalitat cuenta con una aplicación web que cubre parte de las funcionalidades relacionadas con los actos de comunicación y que tiene implementada una comunicación básica con Cicerone a través de servicios web. La documentación y código estará a disposición del adjudicatario.

### **19.- Módulo de Archivos**

Aunque en la actualidad existe una aplicación para los Archivos de Gestión que está comunicada con Cicerone a través de Nautius, el uso que se ha hecho de ella ha sido desigual y solo en los Archivos de la Ciudad de la Justicia de Valencia.

Se requiere el desarrollo, despliegue e implantación de un módulo para los Archivos que cubra la gestión de los archivos de gestión y los archivos territoriales donde se archivan los expedientes en formato papel, y además que tenga las funcionalidades necesarias para la gestión del archivo electrónico de los documentos electrónicos y de los EJEs, Archivo Judicial Electrónico. Dará soporte a :

- Gestión del archivo los expedientes en formato solo papel, híbridos (papel y digital), o completamente digital.
- Registrará la ubicación física de los expedientes y deberá ser posible conocer dónde está el expediente en cada momento, y esa información estará disponible para el órgano judicial que esté tramitando o haya tramitado y archivado el expediente.
- Gestión del archivo de documentos electrónicos
- Gestión del archivo de documentos originales en papel del EJE en los casos que esté contemplando legalmente que los debe almacenar la Administración de Justicia
- Gestión del envío de documentos y expedientes al archivo correspondiente por parte de los órganos judiciales.
- Gestión de las peticiones de préstamos desde los órganos judiciales y devoluciones.
- Expurgo y archivo histórico

Este módulo debe cumplir con la normativa vigente en materia de archivos judiciales y en la Política de gestión de documentos del CTEAJE si está aprobada en el momento de inicio del proyecto. Se tendrán en cuenta las directrices que se aprueben en el grupo de Gestión archivística del CTEAJE.

Se requiere que el módulo de Archivos esté integrado con el resto de Just@cv, y en particular con el Gestor Documental Judicial

Dado que no hay una fuente fiable desde la que hacer la migración de los datos de los expedientes que hay en los archivos, para el proceso de implantación se incluirá una funcionalidad que permita incorporar la información que haya en ficheros distintos formatos, como por ejemplo hojas de cálculo. Estos datos serán no modificables y quedarán para consultar como un histórico.

### **20.- Gestión de Piezas de Convicción y Depósitos Judiciales**

Se requiere el desarrollo, despliegue e implantación de un módulo para la gestión de las piezas de convicción y los depósitos judiciales. Este módulo estará integrado con el resto de módulos de Just@cv, y en particular con el sistema de tramitación y todos sus componentes. Las funcionalidades de este módulo se pueden agrupar en:



- Gestión de piezas de convicción:
  - Registro de las piezas: tipo, procedimiento, fecha de entrada, origen, etc
  - Gestión de entradas, salidas y tralados
  - Inventario
  - Depósito
  - Ubicación
  - Avisos y alertas asociados a la custodia y al estado del expediente.
  - Control de los procesos de destrucción de piezas.
  - Permitirá etiquetar las piezas con códigos de barras y/o códigos QR.
- Gestión de depósitos judiciales:
  - Gestión de los almacenes propios de la Administración: ubicaciones, capacidades, tipos, etc
  - Registro y control de los depositos externalizados: adjudicatario, características del depósito, gastos, etc
- Gestión de las comunicaciones entre los órganos judiciales y los depósitos para la solicitud de envío de piezas, comunicaciones y requerimientos

## **21.- Módulo para la tramitación de expedientes gubernativos**

Se requiere el desarrollo, despliegue e implantación de un módulo que permita la tramitación de expedientes gubernativos para los órganos donde se tramiten este tipo de expedientes, por ejemplo en la Secretaria de Gobierno. Este módulo estará integrado con los componentes del sistema de tramitación y se definirán los flujos de tramitación específicos de estos tipos de expedientes, así como las plantillas de documentos necesarias.

La DGTIC dispone de un sistema básico para la tramitación de expedientes gubernativos. La documentación y el código fuente estará a disposición del adjudicatario que deberá estudiar la conveniencia de su evolución e integración en Just@cv.

## **22.- Módulo de estadísticas. Cuadro de mandos**

Se solicita el desarrollo, despliegue e implantación de un Módulo de Estadísticas que deberá ofrecer:

- Ejecución de consultas, informes específicos y estadísticas predefinidas asociadas a la actividad de los órganos judiciales, oficinas fiscales y resto de unidades que utilicen el sistema, lo que facilitará el seguimiento y control de las mismas. Las consultas se deberán poder obtener por órgano/unidad, tipo de órgano, jurisdicción, perfil, partido judicial, provincia y comunidad.
- Deberá tener definido, como mínimo, las consultas e informes de:
  - Los solicitados oficialmente por el CGPJ a cada órgano judicial y los solicitados a la Fiscalía por la Fiscalía General del Estado.
  - Los solicitados por el servicio de inspección del CGPJ
  - Los establecidos por el Plan Nacional de Estadística Judiciales
  - Los listados e informes establecidos en las normas procesales, principalmente los alardes.



- Además de las consultas predefinidas, los usuarios del módulo podrán personalizar las consultas e informes pudiendo usar los filtros:
  - Fecha o periodo
  - Partido judicial, provincia y comunidad
  - Órgano u oficina, tipo de órgano, jurisdicción
  - Tipo de procedimiento
  - Tipo de acontecimiento
  - Tipo de documento incorporado/generado desde el sistema
  - Tipo de intervención y tipo de representación
  - Fase y estado
  - Tipo de usuario
  - Materia o delito
  - Situación personal

Los resultados obtenidos darán, al menos:

- Número de asuntos/procedimientos
- Número de EJs
- Número de acontecimientos
- Número de documentos

Todos los resultados serán exportables a ficheros pdf o formatos de hoja de cálculo compatibles con las versiones de Libreoffice y Msoffice 365 instaladas en los puestos de trabajo en el momento del Análisis.

Los potenciales usuarios de este módulo son los usuarios de los órganos judiciales y oficinas fiscales que tendrán visibilidad de los datos de oficina. Los usuarios con perfil de responsables (LAJs, jueces y magistrados, fiscales) tendrán la visibilidad de los datos restringida a su órgano/oficina o a los órganos/oficinas sobre los que tenga competencia.

Además de los datos para el seguimiento de la actividad de los órganos judiciales, se realizará un Cuadro de mandos con información del uso y actividad de cada uno de los módulos de Just@cv : número de usuarios, accesos, tiempos de conexión, número de documentos generados, incorporados y digitalizados, firmas digitales, comunicaciones con los ciudadanos, comunicaciones con representantes y entidades, accesos a EJs. Se definirán los perfiles de acceso específicos para estas consultas.

La DGTIC dispone de una plataforma basada en la suite de Cognos Analytics que está disponible para el desarrollo de nuevos cubos y reports/cuadros de mando que sean necesarios. Tanto las herramientas de Modelado (Framework Manager, Transformer o Dynamic Cube Designer) como las herramientas de reporting ( Report Studio), están disponibles para que se puedan realizar nuevos desarrollos. Los desarrollos se realizan en la infraestructura de la DGTIC y con sus estándares para que todos los modelos analíticos cumplan una normativa básica.

Además de las herramientas propias de la operativa de Cognos, que extraen los datos de Datawarehouse, se dispone de la herramienta Kettle (pdi dataintegration de Pentaho) para realizar los procesos de la fase de ETL , previa al diseño de los Informes o Cuadros de Mando.

El desarrollo de este módulo se deberá hacer sobre la plataforma de la DGTIC.



### 23.- Gestión de Presentaciones/Comparecencias APUD ACTA

Se solicita el desarrollo, despliegue e implantación de un módulo para la gestión de Presentaciones/Comparecencias Apud Acta de investigados en libertad provisional.

Los requerimientos básicos de este módulo son:

- Permitirá el acceso a la relación de investigados con obligación de comparecencias periódicas, con la información que estime relevante para esta gestión: procedimiento, estado, periodicidad con la que debe hacer las comparecencias, fechas y hora de presentaciones y lugar, incumplimientos, etc.
- Este módulo estará integrado con el sistema de tramitación y con el módulo de avisos y alarmas, de forma que se generará avisos de los incumplimientos que serán visibles tanto en el órgano judicial que ha dictado y registrado la obligación como desde este módulo.
- Permitirá registrar las comparecencias y hacer anotaciones en las mismas, quedando toda esta información accesible desde el sistema de tramitación en el órgano judicial.
- Permitirá la consulta de todas las presentaciones realizadas por una persona, incluidas las de todos los procedimientos independientemente del órgano judicial que lo está tramitando. En la fase de análisis se determinará los órganos judiciales que pueden tener acceso a esta información.
- Tendrá funciones de registro de comparecencias de investigados en procedimientos de órganos judiciales de fuera de la Comunitat Valenciana
- Podrá generar justificante de las comparecencias e imprimirlos para entregar al investigado.

### 24.- Sede Judicial Electrónica

Para ofrecer los servicios que establece la orden de creación de la actual Sede Judicial Electrónica de la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana (Orden 8/2019 de la Conselleria de Justicia, Administració Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas) , se han utilizado:

- Los componentes de administración electrónica que dispone la DGTIC (básicamente el módulo de notificaciones, la carpeta ciudadana y los módulos de tramitación electrónica) para la presentación de escritos por parte de ciudadanos y representantes legales
- Las aplicaciones adhoc que se han desarrollado relacionadas con Cicerone: Informar del estado del expediente a intervinientes y profesionales, y la Agenda pública de señalamientos ( ya desarrollada en puntos anteriores de este documento)
- Aplicación adhoc para informar a los profesionales, previamente identificados, del estado de sus escritos de inicio presentados vía LexNet. La Generalitat dispone de la aplicación CREP desde donde se da esta información, y cuya documentación y código fuente se dejará a disposición del adjudicatario para su evolución o integración con el apartado de información del expediente que se desarrolle.
- Los componentes de administración electrónica que tiene la DGTIC para la autenticación y autorización, firma, CSV, verificación, etc,



Con el nuevo sistema se deben poder ofrecer, al menos, los mismos servicios, pero se considerará más adecuado el uso de LexNet también para la comunicación con los ciudadanos y los representantes legales. Se solicita el análisis, diseño, desarrollo, integración con Just@cv y puesta en producción de los servicios a ofrecer en la SJE :

- Presentación de escritos de inicio y trámite por parte de los ciudadanos y representantes legales usando LexNet como vía de comunicación.

El adjudicatario deberá implementar todos los formularios a publicar en la SJE para la entrada de escritos que serán conformes a lo establecido en el CTEAJE y por el CGPJ.

- Notificación al ciudadano y representantes legales mediante comparecencia y consolidación en el módulo de Notificaciones de la GVA. Para el caso del ciudadano se le ofrecerá un mecanismo para que diga en que procedimientos quiere ser notificado electrónicamente o quiere dejar de serlo, y estas acciones deben quedar reflejadas en los datos del interviniente en el expediente judicial.
- Información del estado del expediente para los intervinientes que son parte y sus representantes. Se informará también en este apartado del estado de los escritos de inicio presentados: aceptado, registrado , repartido y pendiente de aceptación por el órgano judicial, aceptado en el órgano judicial, y asociado a cada uno de los estados las fecha de cambio de estado.
- Acceso al EJE y descarga del mismo para los intervinientes que son parte y sus representantes. Para este servicio se deberán contemplar cuantas medidas de seguridad adicionales sean necesarias para evitar accesos indebidos, y deberá quedar constancia de cuantos accesos al EJE y descargas del mismo se produzcan.
- Tablón de edictos. Para este servicio se utilizará el Tablón Edictal Judicial Único si en el momento de hacer el análisis está reglamentariamente regulado y desarrollado, y en caso contrario se estará a lo establecido en la Ley 18/2011 y en las leyes procesales que sean de aplicación.

El portal que se utilizará como soporte de la nueva SJE y todos sus servicios se desarrollará en la infraestructura de portales de la GVA. Además, se utilizarán los componentes de administración electrónica que tiene la GVA y que mantiene la DGTIC. Por lo tanto, los servicios y las interfaces de usuario que se desarrollen deberán integrarse con los componentes de GVA que dan soporte a la administración electrónica, mantener el mismo manual de estilo que el portal y tener en cuenta los estándares de accesibilidad web. La documentación y código fuente del actual portal SJE se dejará a disposición del adjudicatario para su evolución o integración con el nuevo que se desarrolle.

Dado que la implantación de Just@cv será gradual, y que los servicios que se ofrecen en la SJE dependen del SGP que esté implantado en los órganos judiciales, durante el proceso de despliegue de Just@cv deberán convivir los servicios que se ofrecerán y vías de comunicación que se utilizarán. Se deberá analizar, diseñar y desarrollar un mecanismo e interfaz que, en la medida de lo posible, ofrezca a los usuarios de la SJE una visión única, independientemente del partido u órgano judicial con el que se vaya a relacionar.

## **25.- Gestor Documental Judicial**

El Gestor Documental Judicial no corresponde a un módulo funcional del sistema, sino que es el conjunto de servicios, procesos y herramientas que gestionan el almacenamiento, la conservación y control de acceso de los documentos electrónicos. Todos los módulos que compongan Just@cv deberán poder integrarse con el Gestor Documental Judicial.



Se solicita el análisis, diseño y desarrollo de todos los componentes que formen el Gestor Documental Judicial.

El Gestor Documental Judicial debe ofrecer:

- Capa de servicios que desacople los distintos módulos y procesos de Just@cv de los sistemas de almacenamiento que se puedan utilizar simultáneamente: sistemas de ficheros, base de datos, gestores documentales, almacenamiento basado en objetos, etc. Ofrecerá métodos para el almacenamiento, recuperación, búsqueda, localización y eliminación en su caso, o cualquier acción que sea necesaria para la gestión de los documentos judiciales y documentos judiciales electrónicos.

Tendrá que poder gestionar los sistemas de almacenamiento donde están los documentos de los expedientes tramitados en Cicerone tanto para el proceso de migración como para asegurar el acceso a los documentos de los asuntos itinerados desde/hacia Nautius durante el periodo de convivencia de ambos sistemas. La DGTIC ofrecerá la información sobre estos repositorios a los licitadores.

- Permitirá la gestión de los distintos tipos de documentos y formatos que puedan integrarse en el EJE
- Deberá poder gestionar la vigencia técnica y legal de documentos firmados digitalmente y la caducidad de los mismos, mediante el resellado de ficheros, o cualquier otro método que permita asegurar su validez y permanencia.
- El sistema se diseñará para soportar el uso simultáneo de todos los subsistemas y usuarios potenciales de Just@cv . Deberá ser escalable y balanceable. Deberá funcionar en un esquema de alta disponibilidad.
- En materia de seguridad, deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para asegurar la integridad, conservación , control de acceso y auditorias.
- El sistema deberá cumplir con el conjunto de normas técnicas, especialmente EJS, normativa aplicable y estándares de calidad
- La gestión, configuración y administración se podrá hacer vía web con un control de acceso para usuarios administradores.

En cuanto a la estructura del almacenamiento que pueda gestionar el sistema, los metadatos que deba manejar y los servicios que deba proporcionar, responderán a los siguientes requerimientos:

- Por un lado, gestionará aquellos documentos que todavía no han alcanzado un estado definitivo, y por otro los que alcancen este estado. En la primera fase los documentos son objetos dinámicos de información, creados por distintas aplicaciones, admiten versiones y cambios y la información puede ser compartida. Permitirá la modificación o borrado de estos documentos, por lo que se podrán conservar distintas versiones de los mismos. Cuando el documento electrónico alcance una versión definitiva y no se admiten más modificaciones se gestionará como un documento electrónico archivado y por tanto:
  - Tendrá que impedir que los documentos de archivo sean modificados
  - Solo se permitirá una versión final de estos documentos
  - Se Impide el borrado de los documentos salvo en determinadas circunstancias estrictamente controladas





- Debe incluir controles de retención rigurosos
- Establecerá una estructura documental basada en la clasificación
- Debe gestionar y aplicar los calendarios de conservación según las series documentales, y seleccionar aquellos documentos que deban ser objeto de acciones específicas de conservación.
- Debe gestionar el acceso a los documentos mediante perfiles de usuario, y disponer de sistemas de control de las acciones realizadas sobre los documentos.
- Deberá poder manejar y almacenar todos los metadatos de los documentos de acuerdo a las normas establecidas: EJIS, ENI, EJE, etc
- Dará soporte a todas las acciones que se deban realizar en los procesos de gestión de documentos:
  - Procesos de digitalización
  - Procesos de captura e ingreso
  - Procesos de registro
  - Procesos de clasificación
  - Procesos de descripción
  - Procesos de copia autentica y conversión de documentos
  - Procesos de archivo:
    - Procesos de calificación
    - Procesos de conservación (resellados, cambios de formato, etc)
    - Procesos de transferencia
    - Procesos de destrucción
- Respecto al almacenamiento de los EJE permitirá:
  - Gestión y catalogación de los EJE
  - Gestión de versiones
  - Búsqueda de EJE por sus metadatos o los metadatos de sus documentos

La DGTIC cuenta con el componente propio, el GDE para la gestión del almacenamiento de documentos electrónicos, expediente electrónico, y custodia documental. Este componente se basa en la idea de abstraer los documentos del lugar físico en el que se encuentran: FS montado por diferentes medios, cabinas basadas en objetos (HITACHI – HCP) o el gestor documental Alfresco (en el momento de redacción del PPT Alfresco Enterprise v5.2.3). Se proporcionará la documentación de este componente a los licitadores para que evalúen la conveniencia de evolucionarlo para dar solución al Gestor Documental Judicial.

La DGTIC apuesta por el uso del almacenamiento basado en objetos para la custodia de los documentos judiciales electrónicos y EJE definitivos.

El adjudicatario propondrá el modelo y componentes para el Gestor Documental Judicial. Si la propuesta no se basa en el componente GDE, deberá desarrollar otro en el que se cumpla la independencia entre los documentos y sus repositorios . En caso de basar su propuesta en un gestor documental, este solo



podrá ser Alfresco con una versión igual o superior a la ya instalada en la DGTIC, y el adjudicatario deberá proporcionar las licencias necesarias para su uso en Just@cv.

## **26.- Módulo de digitalización certificada**

Se solicita el análisis, diseño y desarrollo de un módulo para gestionar la digitalización certificada de documentos en soporte papel. Las funcionalidades y el proceso que se siga para la digitalización certificada deberá ser conforme a lo establecido en la Ley 18/2011, a EJS y a la Guía de Interoperabilidad y Seguridad de digitalización certificada de documentos del CTEAJE.

El módulo debe cubrir todos los pasos del proceso :

- Digitalización por un medio fotoeléctrico, de modo que se obtenga una imagen electrónica en la memoria del sistema asociado al dispositivo. El sistema será compatible con los equipos multifunción con funciones de escáner y los escáneres que se utilicen en los órganos judiciales y resto de unidades de la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana en el momento de iniciar la fase de Análisis.
- Si procede, optimización automática de la imagen electrónica para garantizar su legibilidad, de modo que todo contenido del documento origen pueda apreciarse y sea válido para su gestión (umbralización, reorientación, eliminación de bordes negros, u otros de naturaleza análoga).
- Asignación de los metadatos al documento electrónico digitalizado. La asignación de los metadatos relacionados con la digitalización se hará de manera automática.
- Incorporación de CSV
- Firma, sello o sello de tiempo de la imagen electrónica.
- Dispondrá de funciones OCR sobre los documentos digitalizados
- Dispondrá de funcionalidades que permita hacer una digitalización por lotes de documentos asociados a un mismo procedimiento. Cada documento generará un archivo digital.

Este módulo estará integrado con el resto de módulos que componen Just@cv, de forma que la digitalización certificada aparezca como una funcionalidad en aquellos puntos donde pueda ser de utilidad. No se necesitará acceder a ninguna aplicación externa para realizar la digitalización certificada.

## **27.- Funciones OCR**

Just@cv deberá contar con un sistema con la funcionalidad de OCR que se utilizará tanto en el proceso de digitalización certificada como con los documentos electrónicos que se incorporen en el sistema y que tengan formatos de imagen siendo textos.

El proceso OCR se podrá utilizar a petición del usuario en un documento concreto y también para tratamiento de documentos en batch. Las dos formas de proceso se estudiarán y diseñarán en la fase a Análisis y Diseño

## **28.- Componentes de firma y firma de documentos**

Como se ha dicho en distintos puntos de este PPT, la firma de documentos debe ser un proceso integrado en el sistema Just@cv. La DGTIC proporciona el componente SAFE , Servicios del Sistema de Autenticación y Firma Electrónica.

SAFE se encarga de unificar y centralizar la autenticación de los usuarios de las aplicaciones de la plataforma e-SIRCA, así como la firma tanto en cliente como en servidor de documentos y registros asociados y comunicaciones.



Todo el conjunto de servicios web que proporciona SAFE, son accesibles a través de la Plataforma Autonómica de Intermediación PAI, encargada de proporcionar una capa de seguridad y control de acceso a dichos servicios.

Los servicios de SAFE se pueden categorizar en tres grupos:

- Servicios de Autenticación, permiten obtener las credenciales de un usuario.
- Servicios de Firma, ofrecen la funcionalidad de firma y validación necesaria.
- Servicios de Autorización, ofrecen la funcionalidad de autorización necesaria.
- Servicios de Firma Light, ofrecen la funcionalidad de servicios de firma ligeros.

Los servicios de SAFE se encuentran publicados de dos formas diferentes, es la aplicación consumidora la que decide que modalidad de servicio va a utilizar: Versión SOAP y Versión REST

El adjudicatario utilizará SAFE para el proceso de firma, pero desarrollará e integrará en Just@cv los flujos para la firma electrónica de los documentos según los requerimientos de este PPT.

La firma electrónica cumplirá con la Guía de Interoperabilidad y Seguridad de Autenticación, Certificados y Firma Electrónica del CTEAJE y la normativa que le sea de aplicación.

Los documentos que se firmen en Just@cv deberán incorporar el CSV, utilizando para ello los servicios que proporciona la DGTIC.

Además, en los documentos se incluirá una imagen con el nombre de los firmantes, su cargo y la fecha y hora en que se ha realizado la firma.

Para la firma, se deben poder utilizar el DNIe, los certificados que proporciona el Ministerio de Justicia a los LAJs y a los Fiscales, los certificados que proporciona el CGPJ a los jueces y magistrados y los certificados de empleado público de la ACCV que proporciona la Generalitat a sus empleados. Será posible utilizar los certificados de seudónimo para la Administración de Justicia. Ante posibles cambios en las políticas de los certificados el sistema debe ser fácilmente adaptable a estos cambios.

## **29.- Plataforma de Interoperabilidad. Comunicaciones con otros sistemas de información**

Una parte fundamental del sistema Just@cv será la capacidad de comunicarse con otros sistemas de información y servicios que ofrezcan terceros, e integrar la información recibida en el EJE cuando corresponda. Por lo tanto, deberá existir una capa de interoperabilidad que gestione estas comunicaciones y donde resida la lógica asociada, tanto para sistemas y servicios de la Generalitat como externos a la misma.

La relación de sistemas y servicios a comunicar que se han identificado son:

- Sistemas de información de Generalitat:
  - Sistema de gestión de los IMLs - MELVA
  - Sistema de gestión de expedientes de Justicia Gratuita - DEBADES
  - Sistema de gestión de expedientes de Mediación
  - Sistema de gestión de las Oficinas de Ayuda a Víctimas del Delito – OAVD
  - Sistema de grabación de Salas de Vistas
  - Servicios instrumentales y componente de tramitación electrónica de la GVA
  - Sistema de Autenticación y Firma Electrónica de GVA- SAFE



#### Sistemas externos:

- LexNet
- SIRAJ
- Expedientes Administrativos
- Punto Neutro Judicial- PNJ
- Cendoj
- Censo de profesionales proporcionado por el Ministerio de Justicia
- Boletines oficiales: BOE, DOGV, boletines de las provincias de la Comunitat Valenciana
- Servicios de verificación e intermediación de otras administraciones: DNI, DGT, etc
- Servicios de correos, BuroFax, SMS certificado

Actualmente Cicerone ya tiene una plataforma de interoperabilidad, Ágora, entre Cicerone y sistemas externos y otros servicios :

- LexNet, actualmente integrada con la versión 3.15 de los servicios web aunque se está en proceso de evolucionar a la última versión de los mismos
- Servicios del PNJ
- Cendoj
- Envíos y recepciones hacia/desde el portafirmas de la GVA que se usa en Cicerone
- Servicio de transformación a pdf de GVA
- Servicio de firma de GVA -SAFE

Las funciones y características básica que tiene Ágora son:

- Aislar la infraestructura descentralizada de Cicerone de las comunicaciones con otros sistemas, centralizando los flujos de comunicación desde/hacia los órganos judiciales.
- Maneja las reglas de negocio para poder actualizar los datos de los expedientes asociados a las comunicaciones que maneja Cicerone de manera descentralizada y que sean accesibles desde la aplicación instalada en los puestos de usuario.
- Gestiona el almacenamiento de los documentos asociados a escritos LexNet
- Gestiona las colas de mensajes
- Implementa una política de reintentos configurable para asegurar la entrega de los mensajes.
- Encamina los mensajes en función del servicio destino.
- Está compuesta por módulos desacoplados lo que facilita su mantenimiento y evolución
- Es escalable
- Cumple con los estándares TIC de la DGTIC relacionados en el punto 34.- *Estándares TIC de la Generalitat* de este PPT

Todas las comunicaciones que gestiona Ágora se hacen a través de la PAI- Plataforma Autónoma de Interoperabilidad basada en Oracle Service Bus, que es el bus que proporciona las funcionalidades de:



- Garantizar la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de todas las peticiones:
  - Autenticidad. Se asegurará la identidad de todos los agentes que intervengan en el proceso de intercambio de datos, de forma que todos ellos estén correctamente identificados en cada intercambio: Identificación mediante certificado digital, Identificación mediante IP del servidor que realiza la invocación al servicio y Identificación mediante api-key para los servicios REST
  - Autorización. En todas las peticiones, la PAI comprueba que la aplicación consumidora tiene permisos para invocar al servicio.
  - Confidencialidad. Los mensajes podrán estar cifrados en su totalidad o sólo estar cifrados los bloques que contienen datos sensibles. La información intercambiada está protegida mediante protocolo https y asegurando que no se almacena información personal de ningún ciudadano en la PAI.
  - Integridad. Se verifica que la firma del mensaje SOAP es correcta y que dicho mensaje está firmado con el certificado que se incluye en el mensaje. Además, en algunos servicios instrumentales, la PAI firma el mensaje de respuesta con el certificado que indica el proveedor del servicio, para garantizar la validez, la integridad y autenticidad del mensaje de respuesta.
  - Disponibilidad. La PAI tiene una disponibilidad de 24x7.
  - Trazabilidad: La PAI guarda la información necesaria para verificar el intercambio de mensajes entre consumidor y proveedor, pero en ningún caso, almacena información sobre el contenido del intercambio.
- Transformación de mensajes. Una de las características que presenta el bus es la adecuación y transformación de los mensajes al formato y tipo esperado por los distintos servicios.
- Orquestación de servicios. La PAI permite definir un flujo diagramado que pueda establecer condiciones de invocación, procesamiento de la información, gestión unificada de errores, almacenamientos de determinados datos de cada petición/respuesta que permitirán tanto la trazabilidad del intercambio, como su explotación posterior para usos estadísticos.
- Herramienta interna de gestión y administración de los servicios publicados en la Plataforma y gestión de autorizaciones

Se deberá desarrollar la Plataforma de Interoperabilidad para gestionar todas las comunicaciones desde/hacia Just@cv, o evolucionar Ágora en su caso, teniendo presente que es intención de la DGTIC seguir utilizando la PAI y que deberá cumplir los requisitos básicos:

- Facilidad de mantenimiento y evolución.
- Escalable
- Enrutamiento dinámico de los mensajes que manejan los servicios.
- Manejo de reglas de negocio.
- Capacidades de validación, mapeo y transformación de mensajes.
- Gestión de colas de mensajes.
- Políticas de reintentos configurables que garanticen la entrega de todos los mensajes.
- Alta disponibilidad



La Generalitat proporcionará al adjudicatario toda la documentación y el código fuente de Ágora para su estudio y evolución si se considerará la mejor opción para implementar la Plataforma de Interoperabilidad.

Aunque la lista de los sistemas a integrar se ha relacionado anteriormente, a continuación se exponen algunos de los sistemas o servicios con los que se debe establecer la comunicación, bien porque sea conveniente describirlos en este PPT o porque haya que hacer alguna puntualización:

### **Sistema de información de los IML. MELVA**

La Generalitat tiene implantado una aplicación para la gestión de los Institutos de Medicina legal (IML), MELVA, cuyas funcionalidades cubren la gestión de los historiales, solicitudes de actuaciones por parte de los órganos judiciales, episodios, agendas de los médico forenses y otros facultativos, reparto de asuntos, generación y firma de informes, citaciones a juicio e incomparecencias. Además, está integrado con un sistema LIMS para la gestión de los laboratorios.

MELVA se comunica con Cicerone bidireccionalmente mediante servicios web :

- Cicerone envía solicitudes al IML correspondiente, uniendo la documentación del expediente que sea necesaria.
- Melva envía en pdf información sobre los distintos eventos asociados a la solicitud: aceptada o rechazada, programación de fechas para el reconocimiento, incomparecencias, etc. Cicerone incorpora estos pdf a la solicitud.
- Melva envía los informes de las actuaciones firmados digitalmente y Cicerone los incorpora al procedimiento asociado al acontecimiento de la solicitud.

El adjudicatario deberá desarrollar e implantar la comunicación entre MELVA y Just@cv con los siguientes requerimientos:

- Just@cv enviará solicitudes de actuación a los IML desde los órganos judiciales o desde la fiscalía y recibirá información de los eventos asociados que se produzcan en MELVA. La información de estos eventos y el estado de la actuación relacionada con la solicitud estará se mantendrá actualizada y será visible en el visor del EJE.
- Just@cv, recibirá los informes firmados digitalmente y los incorporará al EJE o al expediente fiscal.
- Siguiendo el principio de dato único, y para evitar enviar las copias de los documentos del EJE al IML, cuando desde Just@cv se envíe una solicitud y a la misma se quiera adjuntar documentos del EJE, esta acción generará la asignación de permisos al IML para visualizar estos documentos a través del Visor del EJE de Just@cv

La Generalitat pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación y el código fuente de los servicios web de comunicación con Cicerone.

El adjudicatario deberá diseñar, desarrollar y poner en producción los servicios web para comunicar MELVA y Just@cv. Las modificaciones a realizar en MELVA no serán objeto de este contrato.

### **Sistema de gestión de expedientes de Justicia Gratuita – DEBADES**

La Generalitat tiene implantado un sistema para la gestión de los expedientes de Justicia Gratuita, DEBADES. La aplicación cubre el ciclo de vida de estos expedientes desde la recepción de la solicitud por parte de los colegios de abogados, con los que sí que se comunica electrónicamente, hasta la emisión de las resoluciones, incluida la gestión de los posibles recursos. A día de hoy no hay en producción



ninguna comunicación entre DEBADES y Cicerone. El adjudicatario deberá analizar los flujos de información que se dan entre los órganos judiciales y las Comisiones de Justicia Gratuita (CJG), y diseñar, desarrollar y poner en producción los servicios web que determinen. Al menos se debe cubrir:

- La solicitud de información por parte del órgano judicial del estado del expediente de justicia gratuita
- La remisión de la resolución desde la CJG al órgano judicial
- La información de las designaciones de abogados y procuradores
- La solicitud por parte del órgano judicial del expediente de justicia gratuita ante posibles recursos
- Envío de la certificación de las actuaciones de los profesionales designados a la CJG
- Comunicaciones de hecho que afecten al reconocimiento de Justicia Gratuita

La Generalitat pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación de DEBADES.

El adjudicatario deberá diseñar, desarrollar y poner en producción los servicios web para comunicar DEBADES y Just@cv. Las modificaciones a realizar en DEBADES no serán objeto de este contrato.

#### **Sistema de gestión de expedientes de Mediación**

La Generalitat tiene implantado un sistema para la gestión de los expedientes de mediación intrajudicial, MEDIACION. La aplicación permite el registro y la gestión de la solicitud de mediación que llega desde el órgano judicial, la designación de mediador o el registro del mediador designado, la gestión de las sesiones de mediación, el registro del resultado de la mediación y la comunicación al órgano judicial del mismo. Además, se está desarrollando un sistema de "cita previa" para que los órganos judiciales puedan buscar disponibilidad de fechas y horas para la reunión informativa y notificarla a los intervinientes del procedimiento judicial involucrados en la mediación. A día de hoy no hay en producción ninguna comunicación entre MEDIACIÓN y Cicerone. El adjudicatario deberá analizar los flujos de información que se dan entre los órganos judiciales y los Servicios de Orientación y Medición (SOM) de la Generalitat, y diseñar, desarrollar y poner en producción los servicios web que determinen. Al menos se debe cubrir:

- Solicitud automática de fecha y hora por parte del órgano judicial para la reunión informativa
- La remisión de la petición de mediación por parte del órgano judicial al SOM correspondiente
- Información del resultado de la mediación al órgano judicial y, en su caso, a la fiscalía

La Generalitat pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación de MEDIACION.

El adjudicatario deberá diseñar, desarrollar y poner en producción los servicios web para comunicar MEDIACION y Just@cv. Las modificaciones a realizar en MEDIACION no serán objeto de este contrato.

#### **Sistema de gestión de las Oficinas de Ayuda a Víctimas del Delito – OAVD**

La Generalitat tiene implantado un sistema para la gestión de los expedientes de las Oficinas de Ayuda a las Víctimas del Delito, OAVD. La aplicación permite registrar los datos de las víctimas que atiende, los datos de los procedimientos judiciales asociados, registro de las órdenes de protección dictadas y de las actuaciones realizadas por las oficinas. A día de hoy no hay en producción ninguna comunicación entre OAVD y Cicerone. El adjudicatario deberá analizar los flujos de información que se puedan dar entre los



órganos judiciales y las oficinas de Ayudas a Víctimas del Delito, diseñar y desarrollar y poner en producción los servicios web que determinen para los flujos de información que se identifiquen en la fase de Análisis y Diseño

La Generalitat pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación de OAVD

El adjudicatario deberá diseñar, desarrollar y poner en producción los servicios web para comunicar OAVD y Just@cv. Las modificaciones a realizar en OAVD no serán objeto de este contrato.

### **Sistema de grabación de Salas de Vistas**

La Generalitat tiene desplegado en todas las Salas de Vistas de la Comunitat Valenciana el sistema de grabación Arconte-Aurea, desde donde se gestionan las grabaciones asociadas a los procedimientos judiciales y que incluye funcionalidades de firma digital de los vídeos. Arconte-Aurea también gestiona el almacenamiento de las grabaciones realizadas y firmadas.

Se desarrollará la comunicación entre Aurea y Just@cv que incluirá, al menos:

- La comunicación de la información del procedimiento que pueda necesitar Aurea para su correcto funcionamiento: datos de identificación del procedimiento, datos de intervinientes, datos de los profesionales que ejercen la representación y defensa, etc.
- La recepción/devolución de los metadatos de las grabaciones desde Aurea a Just@cv: fecha, hora, sala, vista, firma y referencia de los vídeos firmados. El objetivo es poder visualizar las grabaciones desde Just@cv, poder integrarlas en el EJE e incluirlas en la descarga del mismo, independientemente del portal para la descarga de vídeos que se deja a disposición de los profesionales desde Aurea.

También se requiere la construcción e integración en Just@cv de un componente para poder visualizar las grabaciones y los metadatos asociados desde Just@cv. Este componente estará disponible para integrarlo en las descargas de EJEs que contengan grabaciones. Durante la fase de análisis se valorará la posibilidad de reutilizar el componente visor de las grabaciones utilizado en Arconte-Aurea

Actualmente está en producción la comunicación entre Arconte y Cicerone mediante servicios web para el envío de los datos del expediente, y del censo de profesionales. La Generalitat proporcionará al adjudicatario toda la información relativa al desarrollo y construcción de los servicios web actuales para su adecuación al sistema Just@cv.

### **Sistema LexNet**

LexNet es una plataforma de intercambio seguro de información entre los órganos judiciales y una gran diversidad de operadores jurídicos que, en su trabajo diario, necesitan intercambiar documentos judiciales (notificaciones, escritos y demandas). Está desarrollada y su mantenimiento y gestión corresponde al Ministerio de Justicia. Su uso se regula en el Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre, sobre comunicaciones electrónicas en la Administración de Justicia en el ámbito territorial del Ministerio de Justicia y por el que se regula el sistema LexNet.

El sistema LexNet permite la comunicación de los órganos judiciales con múltiples tipos de usuarios y de órganos: abogados, procuradores, graduados sociales, servicios jurídicos de las Administraciones, Abogacía del estado y Abogacías de las comunidades autónomas, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, centros sanitarios, órganos de las administraciones como por ejemplo Comisiones de Justicia Gratuita, Instituciones penitenciarias, etc y está en una evolución constante, incorporando nuevos tipos de perfiles.





El uso de LexNet en los órganos judiciales de la Comunitat Valenciana está plenamente implantado, y desde las últimas versiones Cicerone tiene integrada esta comunicación a través de los servicios web que ofrece LexNet. En el momento de redacción de este PPT Cicerone está integrada y homologada en con la versión 3.15 de los servicios web.

Se deberá realizar la integración a través de la Plataforma de Interoperabilidad con la última versión de los servicios web del sistema LexNet que esté disponible en el momento de la finalización de los desarrollos, y deberá estar plenamente operativa en el primer piloto que se haga de Just@cv.

La comunicación se debe poder hacer con todos los tipos de perfiles que sea posible en ese momento, y la gestión de todas estas comunicaciones deberá estar integrada en el sistema de tramitación de @ius. La comunicación con los ciudadanos y las personas jurídicas desde la SJE utilizando LexNet.

Será responsabilidad del adjudicatario preparar y realizar el proceso de homologación que fija el Ministerio de Justicia antes de poder poner en producción la comunicación con sus servicios web.

Durante la vigencia del contrato se harán los desarrollos evolutivos necesarios para mantener actualizada la comunicación a las versiones de los servicios web que vaya liberando el Ministerio de Justicia, realizando los procesos de homologación correspondientes e integrado en la tramitación los nuevos perfiles que puedan incorporarse.

### **SIRAJ**

SIRAJ es el Sistema de Registros Administrativos de apoyo a la Administración de Justicia que constituye un sistema de información único, de carácter no público, que permite la conexión entre los distintos registros. Su objetivo fundamental es servir de apoyo a la actividad de los órganos judiciales, a la del Ministerio Fiscal, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y a la de otros órganos administrativos, de acuerdo con sus competencias. SIRAJ lo integran:

- Registro Central de Penados
- Registro Central para la Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica
- Registro Central de Medidas Cautelares, Requisitorias y Sentencias No Firmes
- Registro Central de Rebeldes Civiles
- Registro de Sentencias de Responsabilidad Penal de los Menores
- Registro Central de Delincuentes Sexuales

Se deberá hacer la integración de Just@cv con SIRAJ según las especificaciones que estén aprobadas para esta comunicación en el momento de iniciar la fase de análisis

### **Expedientes Administrativos**

Tal y como se ha establecido en este PPT, Just@cv debe poder incorporar expedientes administrativos en formato ENI. El adjudicatario deberá desarrollar e integrar en Just@cv una herramienta que permita la recepción de los expedientes y la incorporación al EJE.

El Ministerio de Justicia dispone del Cargador de expedientes administrativos electrónicos que es el sistema informático que da soporte a la remisión electrónica de los expedientes administrativos y a la incorporación directa en el Sistema de Gestión Procesal para su integración en el expediente judicial correspondiente.

Se deberá analizar en la fase de análisis la conveniencia de utilizar el Cargador de Expedientes del Ministerio de Justicia como base de la herramienta a desarrollar o utilizar los servicios de interconexión que ofrece InSide a la Administración de Justicia.



### **Punto Neutro Judicial – PNJ**

Según consta en la página de CGPJ ( <http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/e-Justicia/Servicios-informaticos/Punto-Neutro-Judicial/> ) , el Punto Neutro Judicial es una red de servicios que ofrece a los órganos judiciales los datos necesarios en la tramitación judicial mediante accesos directos a aplicaciones y bases de datos del propio Consejo, de organismos de la Administración General del Estado y de otras instituciones con objeto de facilitar y reducir los tiempos de tramitación, de aumentar la seguridad, y de mejorar la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, se ofrece la posibilidad de consultar e interconectar a los Órganos Judiciales con terceras entidades, (AA.PP. , Colegios Profesionales, Entidades Financieras, Registros etc...) al objeto de mejorar los tiempos de tramitación de los asuntos con el fin de ofrecer herramientas y servicios a los colectivos que conforman la justicia , para que puedan ser más eficiente y eficaces en la tramitación de los asuntos judiciales y de esa forma poder ayudar a los ciudadanos para que se les garantice la inmediatez y el derecho a obtener la tutela efectiva de sus derechos ante los tribunales.

Alguno de los servicios de consulta que ofrece son: Consulta Tributaria AEAT, DGT – Conductores y Vehículos, INE - Domicilio Padrónal, Policía Nacional – DNI, SEPE - Prestaciones Desempleo.

Además de permitir en acceso a los servicios a través del portal del PNJ, también es posible obtener la información de algunos servicios a través de sus servicios web.

El adjudicatario deberá diseñar, desarrollar y poner en producción la comunicación con los servicios web del PNJ que estén disponibles en el momento de iniciar el análisis. Cuando el usuario solicite desde el sistema de tramitación la obtención de la información que proporciona el PNJ, podrá solicitar a la vez la información de uno o más de un servicio, y los resultados obtenidos deberán incorporarse al EJE en un único documento.

Aunque no se ha incluido un apartado específico para cada sistema externo o servicio identificado, los sistemas a comunicar son al menos los relacionados en este apartado del PPT. Si durante la fase de análisis se identificase como necesaria la comunicación con otro servicio o sistema no nombrado, el adjudicatario deberá diseñar, desarrollar y poner en producción también estas comunicaciones.

### **30.- Módulo de Gestión y Administración . Administración de usuarios**

Deberá existir un módulo para la gestión y administración integrada de cada uno de los módulos y funcionalidades que compongan el SGP: visibilidades, permisos, configuración de perfiles, configuración de tablas,etc, todo ello permitiendo una administración delegada y jerarquizada. Deberá contemplar la posibilidad de administración específica por territorio (comunidad, provincia, partido judicial,sede) , por tipos de usuarios, por jurisdicciones, etc.

Este módulo incluirá como mínimo:

- Acceso a las auditorías sobre los accesos y acciones sobre los datos que , conforme a la legislación aplicable y el análisis de riesgos hecho, se implementen en cada uno de los módulos del sistemas.
- Monitorización de los recursos del sistemas.
- Consultas , informes y estadísticas
- Parametrización de los distintos elementos y funcionalidades del SGP
- Administración de usuarios del sistema.



Respecto a la administración de usuarios, debe existir un único repositorio de usuarios para todos los módulos del sistema y la fuente de identidades será el Sistema de Gestión de Identidades que está en funcionamiento para la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana con el que deberá comunicarse. La información para llevar a cabo esta integración se pondrá a disposición del adjudicatario.

En caso de que algún módulo requiera un repositorio de usuarios propio, el sistema tendrá los mecanismos para automatizar la gestión de este repositorio a partir del repositorio principal, asegurando la sincronización entre ambos y que no sea necesaria una administración manual del mismo.

### **31.- Curso de formación on line**

Como un complemento adicional a la formación presencial, y de forma independiente del propio sistema Just@cv, el adjudicatario desarrollará un curso/s de formación on line bajo el standard SCORM que contemplará el mismo temario y contenido que los cursos que se impartan durante la formación presencial. Se deberá estructurar a base de módulos para su mejor realización.

El curso deberá estar completo e instado en producción el inicio de la Fase de “Formación y Despliegue” del presente proyecto. El curso desarrollado, así como toda la documentación técnica y funcional asociada, se instalará en los servidores de la DGTIC acorde con sus directrices y estándares para esta tipología de desarrollos. La utilización del curso por el personal de la Generalitat será ilimitado, tanto en el aspecto temporal como en el número de usuarios que lo realicen, y estará libre de cualquier pago de licencias o cualquier otro tipo de gravamen económico.

Todo el código fuente del curso/s desarrollado y su documentación aportada pasará a ser propiedad de la Generalitat, quien ostentará la propiedad intelectual de los mismos.

### **32.- Migración de datos y documentos**

Como ya se ha establecido en este PPT, forma parte del ámbito del contrato la migración de los datos y documentos existentes de los expedientes tramitados con Cicerone a la nueva plataforma. La empresa adjudicataria diseñará los procesos la extracción, depuración y carga de datos (ETL) en el nuevo sistema y los procedimientos para la carga masiva en el momento de la migración durante la implantación. Así mismo, existirá un módulo a disposición del usuario que permita incorporar ad hoc un expediente del sistema Cicerone al nuevo sistema Just@cv si no fue incorporado en la carga inicial. El diseño de los procesos ETL se hará de forma paralela al diseño de la estructura de datos de Just@cv

Dado que la plataforma actual guarda un histórico de datos muy elevado, se determinarán de manera previa los expedientes que se considera necesario traspasar a la nueva plataforma, en función de las necesidades de usuarios y de la calidad del dato origen a migrar.

Con anterioridad a la carga inicial, la DGJ dará las directrices a seguir para realizar un proceso de aseguramiento de la calidad de datos, con objeto de que todo dato migrado a la nueva plataforma sea exacto, íntegro, consistente y único.

La herramienta de migración de datos y documentos deberá estar operativa al comienzo de la fase de despliegue y su implantación en puesto de usuario será simultánea con la del nuevo sistema de información. La empresa adjudicataria deberá desarrollar los procedimientos necesarios para asegurar la correcta carga en el nuevo sistema derivada de su equivalencia respecto del sistema actual.

Para los expedientes no migrados se diseñará un módulo integrado en Just@cv para la consulta de los datos y documentos de estos expedientes. Este módulo dispondrá de funcionalidades de búsqueda de



expedientes por los datos del asunto : NIG, número de registro, tipo y número de procedimiento, nombre y apellidos de los intervinientes, etc.

### III.- GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

#### 33.- ESTANDARES TIC DE LA GENERALITAT

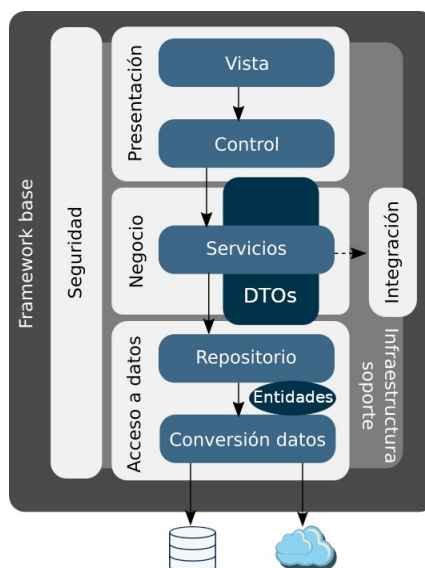
A continuación se relacionan de manera general los estándares TIC de la Generalitat

##### Arquitectura de aplicaciones web y entorno de desarrollo

La arquitectura de las aplicaciones web reponderán al modelo básico de 3 capas complementado con los componentes de Seguridad, Integración, Inversión de control e inyección de dependencias e infraestructura de soporte :

- Presentación
  - Capa Vista
  - Capa Control
- Negocio
  - Capa Servicios
  - Capa Modelo
- Acceso a datos
  - Capa Repositorio
  - Capa Conversión datos

Esquemáticamente:



A continuación se relacionan las tecnologías y versiones del estándar tecnológico de la DGTIC para el desarrollo de aplicaciones web Java EE, así como algunos requisitos para la distintas capas.

- Entorno de Desarrollo
  - Plataforma Java: JBoss 7 y JVM 1.8.



- Sistema gestor de base de datos: Actualmente Oracle 11.2.0.4 (con soporte oficial y monitorización, pero sin soporte espacial) , pero los se va a pasar a Oracle 12 o PostgreSQL 9.3 + PostGIS 2.2 (con soporte espacial).
- Tecnología de Control de versiones: Subversion 1.8.
- Tecnología de construcción: Maven 3.3.9
- Repositorio Maven de librerías: Nexus de la DGTIC.
- Charset Encoding de archivos de texto: El charset encoding de archivos de texto será UTF-8 y para los archivos de propiedades ISO-8859-1.
- Tecnología de integración continua: Jenkins.
- Tecnología gestión calidad del SW: Sonar.
- Framework Base
  - Tecnología lógica de negocio: Spring Framework.
  - Tecnología de logging: API independiente SLF4J y como implementación Log4J2 o Logback.
- Acceso a Datos
  - Tecnología de persistencia: Utilizar la tecnología JPA 2.1 como API de persistencia de las aplicaciones JEE 7 y como motor de persistencia se debe utilizar Hibernate.
- Capa de Negocio
  - Tecnología lógica de negocio: Se debe utilizar la tecnología Spring Framework.
  - Tecnología tareas programadas: Se recomienda el uso de la librería Quartz y no se podrán usar servicios del sistema operativo o del gestor de bases de datos.
- Capa de Control
  - Framework MVC: tecnología Spring MVC
- Vista Servidor
  - Thymeleaf 3.0.11.RELEASE
  - Thymeleaf Layout Dialect 2.2.2
- Vista Cliente
  - Capa de presentación:
    - Utilizar la guía de estilos de GVA
    - cumplir con las normas de accesibilidad W3C WAI-AA
    - Deberá ser lo más independiente posible del navegador
  - Tecnologías obsoletas: Applets, FLASH, ...: No se debe insertar tecnologías de plugins basados en estándares como Silverlight, Java, Flash y otras.
  - JQuery 1.12.4
  - Bootstrap 3.4.1
  - Datatables 1.10.19
  - Select2 4.0.7
  - Datetimepicker 2.5.20
- Seguridad



- Aplicación de los niveles de seguridad. El sistema deberá cumplir con la especificaciones del Esquema nacional de seguridad (ENS) y el Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad.
- Registro de actividad de usuario: Auditar qué, quién y cuándo se han realizado operaciones o actualización de datos, segregar los datos auditados de los no auditados y en el caso de nivel alto de seguridad auditar también las lecturas. La auditoría la puede proporcionarla la aplicación o analizar herramientas externas como Oracle Vault.
- OWASP: Cumplir las reglas de OWASP.
- Spring Security Core 4.2.12.RELEASE (Spring Boot)
- Spring Security Config 4.2.12.RELEASE (Spring Boot)
- Spring Security Web 4.2.12.RELEASE (Spring Boot)
- Spring Aspects 4.3.24.RELEASE (Spring Boot)
- Hibernate Envers 5.0.12.Final (JBoss provided 5.1.10.Final)
- Thymeleaf Extras Spring Security 4 3.0.4.RELEASE (Spring Boot)
- Spring Boot Actuator 1.5.21.RELEASE (Spring Boot)
- gvLogin SSO Addon 1.1.1
- OWASP Encoder 1.1.1
- Servicios SOAP
  - Tecnología de servicios web: Utilizar Apache CXF basado en tecnologías estándar de la plataforma Java EE como JAX-WS 2.0 JSR 224
  - Seguridad de servicios web: Cumplir con WS-Security, cada certificado de firma será propio de cada aplicación.
- Servicios REST
  - Spring MVC 4.3.24.RELEASE (Spring Boot)
  - Jackson 2.8.11 (Spring Boot)
  - Jackson Annotations 2.8.0 (Spring Boot)
  - TracEE Spring MVC 1.2.0
- Vista ZK
  - ZK Bind 8.0.2.2
  - ZK Plus 8.0.2.2

## **Sistemas**

Para el sistema Just@cv se utilizará la infraestructura disponible en la DGTIC, cuyas especificaciones básicas se resumen en:

- Sistemas Operativos: Red Hat Enterprise Linux versión 7 o superior
- Servidores virtuales: Hipervisor Vmware Vsphere 6.5 o superiores
- Gestor de base de datos: ORACLE 12 o superior
- Servidores de aplicaciones: Jboss EAP 7.1.0 y Tomcat 7.0.62.0 o superior



Además, para garantizar la disponibilidad del servicio dentro de un CPD y entre CPD's, la nueva instalación incluirá un sistema de balanceo. La empresa adjudicataria adaptará su solución a la infraestructura de balanceo de la DGTIC. El sistema de balanceo de la DGTIC está basado en equipos CITRIX y balanceo global para la alta disponibilidad entre CPD's.

Para proyectos BI:

- Suite de Cognos Analytics: Framework Manager, Transformer o Dynamic Cube Designer, Report Studio
- Kettle (pdi dataintegration de Pentaho)

Gestión de identidades: Suite Novell Compliance Management Platform . En los puestos de trabajo están instalados los componentes de la suite que corresponden al cliente y que se relacionan en el apartado del puesto de trabajo.

### **Comunicaciones**

El adjudicatario debe disponer en su sede de una conexión a Internet con caudal suficiente, según el número de conexiones concurrentes y el tipo de protocolos que usen para ejecutar el servicio.

A excepción de la infraestructura propia que la DGTI tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y soporte de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la DGTI y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y soporte.

La arquitectura de la Red Corporativa de la Generalitat Valenciana (RCGV), a nivel funcional, se estructura en tres niveles: troncal, agregación y acceso. Cada una de las sedes judiciales, ubicadas en el ámbito geográfico de la Comunidad Valenciana se conecta a esta red IP Multiservicio a través del nivel de acceso, quedando interconectadas entre sí mediante una red IP/MPLS proporcionada por un operador de telecomunicaciones. Esta interconexión se realiza definiendo una red privada virtual (VRF) única y aislada para el ámbito judicial, dentro de la cual, además, se aplica calidad de servicio (QoS) para priorizar el tráfico de las aplicaciones/servicios corporativos críticos o sensibles a retardos.

La conexión de cada sede se realiza siempre a través de doble acceso de fibra óptica, con equipamiento duplicado y, en algunos casos, diversificado en trazado. En la mayoría de las sedes el acceso de fibra es dedicado, aunque existen sedes con acceso compartido (FTTH). Las velocidades de acceso varían entre 100Mbps y 1Gbps (simétrica), en función del tamaño de la sede.

La conexión de las sedes judiciales al resto de la RCGV, así como fuera de la RCGV, se realiza a través del nivel de agregación, que se compone de un acceso de fibra dedicada de 10Gbps simétrico, con acceso diversificado y redundada tanto a nivel de acceso como de equipamiento. Este acceso de agregación dispone de elementos de seguridad (firewalls), gestión de ancho de banda a nivel de aplicación y posibilidad de cifrado de tráfico.

### **Puesto de trabajo**

Los puestos de trabajo dentro de la Administración de Justicia están estandarizados conforme a las directrices que establece el servicio de atención al puesto de trabajo para el Puesto de Trabajo Normalizado (PTN), y cualquier cambio en el software instalado deberá contar con la aprobación de este servicio de la DGTIC.



Al inicio de la fase de análisis se dará al adjudicatario la información del software y versiones instaladas en los puestos de trabajo en ese momento y la posible evolución prevista.

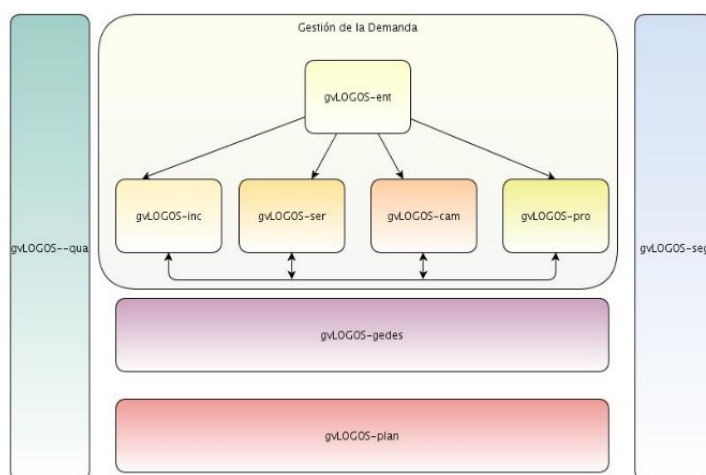
Los portátiles distribuidos a jueces y magistrados, fiscales y LAJs tienen la misma instalación que los puestos de sobremesa y están provistos de conexión 4G.

La DGTIC facilitará un PTN de la Administración de Justicia con el cual pueda comprobar y validar los desarrollos antes de la puesta en producción.

### **Metodologías**

gvLOGOS es la metodología de gestión de las TIC de la Generalitat, desarrollada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Su objetivo es definir los procesos y métodos de trabajo que se han de emplear en la gestión de proyectos, servicios, incidencias y cambios desde el momento de la demanda hasta su entrega final, pasando por los preceptivos puntos de control de calidad y de seguridad, así como definir roles y proporcionar herramientas y plantillas para llevarlo a cabo. Se han definido un conjunto de subsistemas y cada uno dispone de un mapa de procesos, de diagramas de flujo y requiere unos determinados roles. Engloba los siguientes subsistemas:

- Gestión de entradas: gvLOGOS-ent
- Gestión de incidencias: gvLOGOS-inc
- Gestión de servicios: gvLOGOS-ser
- Gestión de proyectos: gvLOGOS-pro
- Gestión de cambios: gvLOGOS-cam
- Gestión de Planificación y Seguimiento: gvLOGOS-plan
- Gestión de entregas: gvLOGOS-gedes
- Gestión de Calidad: gvLOGOS-qua
- Gestión de Seguridad: gvLOGOS-seg



La documentación de la metodología y cada uno de los subsistemas está disponible en:  
<http://www.dgtic.gva.es/es/metodologia-gvlogos>



### 34.- COMPONENTES PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA GENERALITAT

La Generalitat cuenta con componente desarrollados para la Administración Electrónica que proporcionan distintos servicios y que están disponibles para su uso en Just@cv siempre que se adecuen a la tramitación de los expedientes judiciales.

GRUPO	COMPONENTE	ACRÓNIMO
Archivo, Expediente y Documento Electrónico	Archivo de documentos electrónicos activos	PTT-GDE
	Custodia Documental	PTT-GDE
	Documento Electrónico	PTT-GDE
	Expediente Electrónico	PTT-GDE
	Digitalización de documentos en papel	GV-WEBSCAN
Identificación, autenticación y firma electrónica	Autenticación ciudadano/empresa	CI@ve
	Autenticación en aplicaciones de la GVA	GVLOGIN
	Firma Electrónica en aplicaciones de la GVA	PTT-SAFE,PTT-AFC, PTT-AFS
	AAA – Firma delegada con sellos de Órgano	PTT-SAFE,PTT-AFC, PTT-AFS, PTT-CLAVE
	AAA – Código Seguro de Verificación	PTT-CSVGVA
Interoperabilidad entre Departamentos de la Generalitat y AAPP	Plataforma Autónoma de Interoperabilidad - PAI	PAI-BUS
Tramitación electrónica de procedimientos	Registro Electrónico	REGISTROGVA
	Plataforma de Administración Electrónica	PTT-ATT
	Generador de formularios	PTT-GTT, SFORMS,
	Pago Electrónico	PTT-PPA
	Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas	PTT-COM
	Carpeta Ciudadana	PTT-CDC
Componentes de apoyo	Envío de correos	
	Envío SMS	
	Transformación PDF	
	Traducción SALT	

### 35.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### Horario del servicio y lugar de realización de los trabajos

Con carácter general, el adjudicatario prestará sus servicios desde sus instalaciones, salvo que la naturaleza del trabajo a realizar (y por el período de tiempo estrictamente necesario), y previa autorización de la DGTIC, requiera o aconseje la actividad en instalaciones de la Generalitat. En este supuesto, el personal de la empresa contratista utilizará distintivos que identifiquen esta circunstancia.

Para estos casos, la DGTIC facilitará los locales donde se ubicarán los técnicos objeto del presente contrato, pudiendo ser tanto las sedes de los órganos judiciales como en la propia DGTIC, debiéndose trasladarse los técnicos cuando el servicio lo requiera.

También extraordinariamente se podrá requerir al adjudicatario la presencia de personal especializado en cualquiera de las sedes judiciales ante la realización de actos especialmente relevantes.

Para el personal ubicado en dichas dependencias serán de aplicación las normas vigentes en la sede, y estarán localizables telefónicamente en horario de oficina de la sede donde se ubiquen.

El personal técnico del adjudicatario adecuará su disponibilidad a los horarios de trabajo del personal de la Administración de Justicia o de la Administración de la Generalitat con los que tenga que relacionarse para el desarrollo de su actividad, y en especial en aquellas actividades que requieran una presencia in situ (análisis, formación , ...) o telefónica ( Niveles de soporte 2 y 3, ...)

El horario de los juzgados es de lunes a viernes, de 8h a 15h como jornada principal, y de 15h a 18:00h como jornada secundaria. Los horarios establecidos para los servicios de N2 y N3 son de 8:00 a 19:00h



de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos nacionales o autonómicos el servicio de N2 se prestará en el mismo horario pero con el procedimiento de guardia que se determine. El servicio de N3 será 24x7, y fuera del horario básico se establecerá el procedimiento para que desde el servicio de sistemas puedan contactar con el adjudicatario para la solución de incidencias que impidan el trabajo en los órganos judiciales. No obstante, lo anterior, el Responsable del Contrato, previo informe de la Comisión de Seguimiento, podrá acordar con el adjudicatario la modificación de estos horarios con el fin de adecuar los recursos a la demanda según las franjas horarias correspondientes.

Los festivos aplicables serán únicamente los de ámbito nacional y autonómico, debiendo garantizar la atención de todos los usuarios independientemente de fiestas locales de las dependencias desde donde preste servicio el adjudicatario.

Además, determinadas tareas, como es el caso de implantación de nuevas aplicaciones o nuevas versiones de aplicaciones, se deben realizar fuera del horario de trabajo de los juzgados para no impactar en los mismos. El adjudicatario deberá ajustarse en ese caso a las planificaciones establecidas para dichas tareas, que pueden incluir horarios nocturnos, fines de semana o festivos.

No obstante, en circunstancias excepcionales, o bien cuando a criterio de la DGTIC la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

### **Configuración del servicio**

Las condiciones de prestación del servicio de la DGTIC están basadas básicamente en el cumplimiento de lo establecido en los apartados *Fases y Alcance de los Servicios a prestar* y *Calidad del Servicio* del presente PPT.

Adicionalmente serán de aplicación las siguientes condiciones técnicas durante la ejecución del contrato:

1. Transferencia Tecnológica y documentación. Durante la ejecución de los trabajos, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar al equipo de trabajo de la DGTIC la información y documentación que éste solicite relativas al objeto del contrato. El adjudicatario se compromete a entregar en soporte electrónico de toda la documentación generada.

2. Obligación de sometimiento a las herramientas que la DGTIC proporcione, para el aseguramiento de la calidad de la prestación del servicio, que supondrá el registro de la actividad de la prestación del servicio en tales herramientas (incidencias, peticiones de servicios, proyectos...). La DGTIC no tendrá en cuenta ninguna actividad que no quede reflejada en las mismas. Si no estuvieran operativas dichas herramientas, no supondrá que el servicio deje de prestarse, sino que la DGTIC habilitará otros mecanismos adicionales para el control del aseguramiento.

Las herramientas básicas corporativas son las siguientes:



Herramienta	Utilizada para
JIRA	Gestión demanda; gestión de contratos y facturación; control de ANS; Gestión de servicios: incidencias, peticiones...
HP Project & Portfolio Management (HP-PPM)	Gestión de proyectos
Confluence	Trabajo colaborativo; repositorio de documentación; BD conocimiento
Subversión	Gestión de repositorios software y documentación asociada
Jenkins / Nexus	Entregas y despliegues software
CAST / SONAR	Control calidad software
Qlikview / Jira- EazyBI	Gestión de contratos y facturación
GVATIC	Portal de acceso a los servicios de la DGTIC
CATI; CESTA	Componentes de la CMDB

Para el cumplimiento de dicha obligación la empresa contratista deberá seguir la metodología gvLOGOS en la gestión del proyectos y los subproyectos que deriven, además de las buenas prácticas que marca ITIL. La empresa deberá tener una infraestructura suficiente para que la conexión a los sistemas de GV sean eficaces.

En caso de que la empresa plantee la posibilidad de conectividad remota con el centro de procesos de datos para aquellas tareas que considere interés y de común acuerdo con la DGTIC, deberá tener una infraestructura suficiente para que la conexión a los sistemas de la GVA sean eficaces.

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el contratista deberá cumplir con los siguientes requerimientos relacionados con la seguridad de la infraestructura tecnológica del adjudicatario:

- **Acceso a recursos de la DGTIC.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que la DGTIC facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos deberán ser utilizadas únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de la DGTIC deberán hacerlo con el identificador facilitado por la DGTIC, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de la DGTIC.

- **Acceso a Redes.** El adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos afectados al servicio. El adjudicatario debe mantener ficheros de auditoria con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la DGTIC.

- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la GVA y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte sin previa autorización de la DGTIC. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.

- **Acceso Físico.** El local contará con acceso restringido, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los sistemas y las Herramientas de Gobierno de la DGTIC. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que la DGTIC pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede al local el personal convenientemente autorizado.



- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** La DGTIC marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada puesto de trabajo aportado por el adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. Se les aplicará la política de seguridad que la DGTIC convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la DGTIC es confiable.

- **Contingencia.** El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.

### 3. Derechos sobre el Hardware, sobre el Software e Infraestructuras de la Generalitat

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (repositorios, conectores, flujos, recursos, roles, etc) e infraestructuras que sean propiedad de la Generalitat, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones emanadas del contrato.

La información almacenada en las bases de datos así como el hardware utilizado para la gestión de las incidencias y de los propios servicios objeto del contrato, quedarán bajo propiedad y/o uso de la Generalitat.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de la ejecución del contrato (en particular las bases de datos de incidencias y soluciones), no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de la DGTIC. Asimismo, deberá contar con consentimiento expreso y escrito para realizar modificaciones de hardware, aplicativos o infraestructuras.

### 4. La provisión de la infraestructura necesaria:

- Será responsabilidad del adjudicatario, así como la instalación de software, su soporte y licenciamiento.
- La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de la DGTIC será comunicada al adjudicatario, que deberá adecuar su infraestructura para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- En caso de incidencias, problemas graves o intervenciones en cualquier plataforma que impidan la disponibilidad del servicio, y la conectividad remota, el personal del servicio deberá desplazarse a las dependencias de la DGTIC donde reside el problema si fuera necesario. Los costes de desplazamientos correrán a cargo del adjudicatario.
- El adjudicatario estará capacitado para atender los servicios a través de distintos canales de acceso: telefónico, correo electrónico, fax, web, videoconferencia, etc.
- A excepción de la infraestructura propia que la DGTIC tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y soporte de la infraestructura LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la DGTIC y llevar a cabo la prestación del servicio (cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y soporte.



#### 5.- Acceso a las herramientas corporativas de la DGTIC

La DGTIC establecerá el procedimiento para que el personal del adjudicatario que, por razones de prestación del servicio, necesite tener acceso tanto a las herramientas corporativas como a los sistemas y entornos gestionados por la DGTIC, pueda hacerlo. Será obligación de la empresa comunicar las altas y las bajas del mismo conforme a este procedimiento.

#### 6.- Formación al personal técnico asignado al proyecto

La empresa adjudicataria del contrato, en caso de tener que llevar a cabo cambios de técnicos a lo largo de la duración del contrato, se obliga a la transferencia completa del conocimiento con vistas a mantener la calidad y el correcto avance del proyecto. Dicha formación será sin cargo alguno para la DGTIC. La formación y experiencia de los nuevos técnicos será como mínimo la ofrecida en la oferta inicial para el técnico sustituido. Las tareas necesarias de adaptación al proyecto, al entorno de trabajo o la formación en productos y/o versiones debidos a las sustituciones serán por cuenta del adjudicatario. La comunicación de la sustitución de cualquier técnico de pertenencia al servicio deberá realizarse al menos con 15 días de antelación a que se haga efectivo el cambio.

### **36.- CALIDAD DEL SERVICIO**

Es función de la DGTIC ejercer, de una manera continuada, la inspección y vigilancia del servicio contratado. En el ámbito del aseguramiento de la calidad, el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades:

- Garantizar que el nivel de servicio es consistente, completo, correcto, cumple los requisitos y estándares satisface las necesidades de los usuarios.
- Asegurar que se han introducido medidas de calidad en los servicios entregados.
- Velar para que los procesos cumplan los estándares y requisitos de calidad, se que revisen, implemente ejecuten correctamente.
- Establecer mejoras en los procesos y servicios a partir de los indicadores recogidos.
- Asegurar que los problemas, defectos y riesgos son registrados, informados, resueltos y cerrados.
- Ejecutar la mitigación de riesgos para reducir al máximo los defectos y establecer acciones preventivas que mejoren los productos futuros y los servicios.

Dichas actividades serán revisadas y validadas, en todo momento, por la DGTIC.

El adjudicatario elaborará en el inicio de la prestación de los servicios de soporte de N2 y N3 y para los desarrollos correctivos y evolutivos el Plan de Calidad y Mejora Continua, que contiene las tareas que tiene previsto realizar para cumplir dicho objetivo. El Plan de Calidad y Mejora Continua será aprobado por el Comité de Dirección del Contrato. Una vez aprobado, el adjudicatario es el responsable de ejecutarlo en contenido y plazo. Cada vez que la DGTIC lo exija o cuando el adjudicatario lo considere conveniente, el Plan de Calidad y Mejora Continua será actualizado y sometido a una nueva aprobación en el siguiente comité.

El plan contendrá las métricas a recabar. Para cada métrica se establecerán umbrales sobre los cuales han de permanecer los indicadores, los hitos en los que se obtendrán las métricas y las acciones correctoras que se aplicarán si los valores obtenidos están fuera de los umbrales previstos. También se establecerán las auditorías a practicar y su contenido. Métricas y auditorías tendrán en cuenta, entre otras, las siguientes características:



- El conocimiento del servicio,
- La calidad de los entregables y productos,
- Lo ajustado de las estimaciones,
- La formación y experiencia de los equipos de trabajo,
- Las actividades preventivas frente a las reactivas,
- La satisfacción de las personas que solicitan los servicios.

### **Acuerdos de Nivel de Servicios para los servicios de soporte de Nivel 2 y Nivel 3**

Este punto desarrolla la relación contractual entre la DGTIC y el adjudicatario. El ANS se ha elaborado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- La definición de las actividades y funciones responsabilidad del adjudicatario del servicio.
- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio prestado, de manera que la DGTI pueda realizar una evaluación objetiva del servicio y que el adjudicatario tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación, y para la mejora de sus procesos y organización.
- El establecimiento de un modelo de minoraciones que relacione el nivel de prestación del servicio con la facturación de éste, minorando económicamente aquellas situaciones de prestación del servicio que se consideren deficientes.

A continuación se detallan los parámetros mínimos de calidad de los servicios a contemplar en los ANS definidos:

**Tiempo de respuesta de incidencias (TR)** El tiempo máximo que transcurre entre que el servicio de soporte del adjudicatario recibe una incidencia, petición o consulta hasta que un técnico llama al usuario final para intentar resolver la incidencia de manera telefónica o bien escala la misma si no fuera posible su resolución. Los objetivos de nivel de servicio se definen dependiendo de la criticidad de las mismas. El **objetivo** como punto de partida, es que un **95%** peticiones o consultas se respondan en los tiempos establecidos.

**Tiempo de resolución de incidencias (TS).** Tiempo máximo de resolución de una incidencia, petición o consulta comunicada y asignada al grupo resolutor. El intervalo de tiempo considerado es el comprendido entre la comunicación de una incidencia por un usuario o desde que es captada por las herramientas de gestión, hasta que dicha incidencia quede solucionada o es escalada. No se contemplarán los intervalos de tiempo en que la solución o el cierre de la misma no dependan del adjudicatario. Los objetivos de nivel de servicio se definen dependiendo de la criticidad de las mismas. El **objetivo** como punto de partida es que un **95%** de incidencias, peticiones o consultas se resuelvan en los tiempos establecidos.

Para los dos indicadores de calidad anteriores, se clasificarán las criticidades en:

**Criticidad alta (1):** Se considera con criticidad alta, los siguientes casos:



- Un sistema de criticidad alta no está en funcionamiento, inhabilitando al usuario en el desarrollo de sus funciones.
- La incidencia afecta a un buen número de usuarios, dificultando la operativa global del Departamento.
- La incidencia afecta un área crítica del Departamento, la operativa de la cual no se puede ver dificultada.

o **Criticidad media:** Se considera con criticidad media, los siguientes casos:

- Un sistema de criticidad media no está en funcionamiento, inhabilitando al usuario en el desarrollo de sus funciones.
- El rendimiento de un sistema de criticidad media o alta está degradado, dificultando la operativa del usuario.

o **Criticidad baja:** Se considera con criticidad baja, los siguientes casos:

- Un sistema de criticidad baja no está en funcionamiento o su rendimiento esta degradado, inhabilitando o dificultando al usuario el desarrollo de sus funciones.
- El rendimiento del sistema de cualquier criticidad está degradado, pero no dificulta su función de negocio.
- Hace falta una mejora de cierto sistema por necesidades del negocio.

Indicador	Tipo	Valor	Objetivo ANS
TR	Alta	30 min.	95%
	Media	1 h	95%
	Baja	1 h	95%
TS	Alta	4 h.	95%
	Media	8 h	95%
	Baja	12 h	95%

Los indicadores y valores anteriormente mencionados tienen carácter de mínimos. El licitador puede mejorarlos o añadir otros acuerdos que influyan positivamente en la calidad del servicio. En los informes de Seguimiento que deberán ser bimestrales, se detallarán las medidas del cumplimiento de los mismos, además de análisis e información complementaria.

**(1):** se considerarán de criticidad alta aquellas incidencias que afectan a una sede judicial, un juzgado, o a todos los juzgados, o a juzgados de guardia. Se estima que los casos de prioridad alta suponen aproximadamente un 1% de los casos registrados.

Los indicadores para la revisión del cumplimiento de los ANS se obtendrán de las herramientas de la DGTIC para el registro y seguimiento de las incidencias. De forma previa a la propuesta de minoración, se comunicará a la empresa adjudicataria junto con todos los incidentes que la conforman a efectos que pueda alegar. La Administración tendrá en cuenta dichas alegaciones a efectos de calcular la minoración definitiva.





### **Calendario y horario de aplicación a los ANS definidos**

Los indicadores TR y TS aplicables se computarán en horario de prestación de los servicios de soporte de Nivel 2 y Nivel3

### **Penalizaciones**

Los indicadores resumidos en el apartado anterior representan el nivel de servicio objetivo mínimo que se considera adecuado para desempeñar la prestación objeto de este servicio. Niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a minoraciones económicas de acuerdo a lo indicado en el apartado RÉGIMEN DE PENALIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO del ANEXO I al pliego de cláusulas administrativas particulares

### **Acuerdos de Nivel de Servicios para los servicios de desarrollos correctivos , evolutivos y adaptativos**

Dentro de este servicio, la DGTIC distingue la siguiente tipología de servicios y proyectos:

#### **Servicios No Planificables (en adelante SNP)**

Servicios que no suponen incremento de funcionalidad en el sistema de información, derivados del funcionamiento de la aplicación y que pueden conllevar actuaciones en el software, aportación de información, extracciones o actualizaciones de datos. No se considerarán SNP las incidencias que se den de alta directamente por el usuario final a través del CAU o cualquier otro medio y que serán atendidas con el servicio de Soporte Técnico N2 y N3 cuando se escalen al adjudicatario por otros grupos resolutores.

Cuando una incidencia abierta directamente por un usuario final implique una actuación en el software, se abrirá un SNP categorizándola en función de su complejidad.

#### **Proyectos de Adaptación Tecnológica.**

Actuaciones que se requieren para realizar las modificaciones necesarias para evitar la obsolescencia tecnológica de los componentes de base del sistema.

#### **Proyectos Evolutivos o Nuevos desarrollos.**

Concebidos para el desarrollo de nuevas funcionalidades que pueden dar lugar a una nueva versión de la aplicación

#### **Proyectos de Gestión del Conocimiento.**

Engloba las iniciativas que, al igual que los proyectos de desarrollo, se gestionan a través de una planificación con hitos prevalorados y comprometidos, pero cuya finalidad no es el desarrollo de software, sino la adquisición o el traspaso de conocimiento, y la creación o modificación de la documentación.

#### **Apoyo Técnico Planificado**

Labores planificadas de apoyo, que la DGTIC requiere expresamente, normalmente asociadas a implantaciones críticas de sistemas.



### Proyectos menores.

Concebidos inicialmente como pequeñas adaptaciones en las aplicaciones. Una petición se clasificará como 'Proyecto menor' si reúne los siguientes requisitos:

- Requiere rapidez en su ejecución (plazo de solución inferior a 10 días laborables).
- Normalmente el esfuerzo de ejecución por petición no va a superar las 50 horas.
- Supone una modificación de código poco significativa, al igual que el esfuerzo en diagnóstico de la solución.

### Análisis de propuestas de Proyectos.

Labores de gestión de la propuesta de un proyecto que incluyen todas las actividades necesarias para la toma de requisitos, valoración y estimación, y que concluyen en la confección de un documento de solución detallado previo a abordar un proyecto.

La fase de 'Gestión de la propuesta de un proyecto' es un subproceso establecido en la metodología gvLOGOS de uso obligado en el ámbito del contrato

Para los servicios de desarrollo correctivo y evolutivo se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio:

- CSV-RESSNP Porcentaje de servicios no planificables (SNP) resueltos en plazo y aceptados

Los servicios no planificables (SNP) tienen asignado un nivel de prioridad, que determinará el tiempo máximo de resolución por parte del adjudicatario.

Prioridad	Tiempo de Resolución Máximo
P1	<=4 h
P2	<=8 h
P3	<=16 horas
P4	<=40 horas

Para las incidencias, atención a usuarios, actualización y extracción de datos de nivel de prioridad 2, 3 y 4 serán, de cara al cómputo de los ANS y de la reducción, días y horario laborable. En el caso de nivel de prioridad 1, se considerarán, de cara al cómputo de los ANS y de la reducción, días naturales y horario extendido.

Para todas ellas, se considerará como comienzo del cómputo de tiempo de resolución:

- Si la notificación se realiza dentro del horario, laboral establecido para ese servicio/aplicación/herramienta, los plazos contarán desde la fecha/hora de su notificación.
- Las 8:00 de la mañana del siguiente día laborable, en cualquier otro caso.

Los criterios de la DGTIC para asignar criticidad a una intervención no planificable (resolución de incidencias, atención a usuarios, actualización de datos y extracción de datos) se indican a continuación:



<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
P1	La incidencia bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para soslayar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida del servicio. (Y) La aplicación o sistema bloqueado está catalogado como crítico
P2	La incidencia bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para soslayar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). (Y) Si bien la aplicación o sistema bloqueado no está clasificado en el catálogo de activos de la DGTIC como crítico, la incidencia afecta a un número considerable de usuarios.
P3	La incidencia bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para soslayar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales) (Y) La aplicación o el sistema bloqueado no está catalogado como crítico (Y) tanto el número de usuarios afectados como el número de centros afectados no es significativo. (o) ((La incidencia no bloquea la operativa específica del usuario) Y (La incidencia afecta a un número considerable de usuarios o de centros))
P4	La incidencia no bloquea la operativa específica del usuario y tanto el número de usuarios afectados, como el número de centros afectados no es significativo.

A efectos del establecimiento del nivel de criticidad, el sistema de información Just@cv se considera CRÍTICO y por lo tanto se aplica en nivel P1 de prioridad para el desarrollo de la actividad de la Oficina Judicial.

- CSV-ENTPRY Fecha comprometida de entrega en proyectos.

Cada proyecto tendrá asociada una fecha requerida de finalización que el proveedor debe cumplir. El indicador CSV-ENTPRY mide el grado de cumplimiento de las fechas requeridas por la DGTIC para ese tipo de proyecto. Se considerará la fecha de entrega como la fecha de la petición de despliegue en el entorno de preproducción, para aquellos tipos de proyectos que impliquen implantación en producción y siempre que hayan sido aceptados. Se medirá el % de proyectos del periodo entregados en fecha



sobre las peticiones aceptadas por la DGTIC en el periodo objeto de revisión, aplicándose penalidades si el % de proyectos de un tipo entregados en fecha del periodo a facturar es menor del 75%.

- CSV-RESPRY Tiempo de respuesta del diagnóstico en los proyectos.

Desde que la empresa es conocedora del proyecto hasta que la DGTIC tiene el asunto en el estado que le permite aprobar/denegar el proyecto, no pueden pasar más de 160h.

### **Penalizaciones**

Los indicadores resumidos en el apartado anterior representan el nivel de servicio objetivo mínimo que se considera adecuado para desempeñar la prestación objeto de este servicio. Niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a minoraciones económicas de acuerdo a lo indicado en el apartado RÉGIMEN DE PENALIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO del ANEXO I al pliego de cláusulas administrativas particulares

## **37.- ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO**

### **Organización de la Generalitat**

La dirección del contrato será asumida por el titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o por quien ésta designe para este cometido.

Los roles que aportará la Generalitat serán:

- **Responsable del Contrato**

Le corresponderá la interlocución de la DGTIC frente al adjudicatario y será el Jefe del Servicio de Informática de Justicia. Tendrá las funciones de seguimiento y control a efectos del desarrollo de lo previsto en el Pliego Técnico, quien estará asistido de los técnicos de la DGTIC que sean necesarios para el desarrollo de su función.

- **Responsable Funcional**

El titular de la Subdirección de Modernización de la Justicia de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, o en quién delege, será el responsable a los efectos de validación de los trabajos realizados según lo previsto en el Pliego Técnico, quien estará asistido de los técnicos que sean necesarios para el desarrollo de su función.

- **Responsable de Calidad**, persona designada por la DGTIC para asegurar la calidad de los trabajos realizados y controlar la de los productos obtenidos, en colaboración con su homólogo del adjudicatario.



### **Organización del adjudicatario**

Una vez firmado el contrato y previa a la reunión de lanzamiento , el adjudicatario designará a las personas que cumplan los siguientes roles:

- **Jefe de Proyecto**, persona designada por el proveedor que gestionará todos los aspectos de los servicios prestados incluidos los relativos a calidad y responsable de la interlocución contractual y administrativa, así como de la dirección del proyecto con capacidad decisoria en las reuniones de seguimiento periódicas establecidas
- **Responsable de calidad**, persona designada por el adjudicatario como responsable de calidad de los trabajos realizados. Sus funciones serán:
  - Asegurar la calidad de los trabajos realizados
  - Controlar la calidad de los productos obtenidos.
  - Supervisar la elaboración del Plan de Calidad y Mejora Continua.
  - Proponer actualizaciones a dicho plan y trasladar al mismo las decisiones de los comités.
  - Asegurar que las acciones correctoras se lleven a cabo.

### **Comité de Dirección**

Compuesto por los integrantes de la Dirección del Proyecto de la Generalitat , entre los que deberán figurar necesariamente el Responsable del Contrato y el Responsable Funcional, y el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario.

Este Comité será el responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos, informando de la actividad y elevando a los órganos superiores cuantas propuestas estime convenientes para una mejor ejecución de los trabajos. Para ello, se mantendrán reuniones con la periodicidad que se determine, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la validación de las programaciones de actividades realizadas, la adecuación de los trabajos realizados a los requerimientos generales y funcionales descritos en estos pliegos, entre otras. Las reglas de funcionamiento del Comité se concretarán al inicio de los trabajos de implantación del proyecto.

Reuniones:

- De forma extraordinaria, las reuniones que se estimen necesarias
- De forma preestablecida, se formalizarán tres tipos de reuniones:
  - Reunión de Lanzamiento del Contrato,
  - Seguimiento del Contrato y
  - Reunión de Cierre del Contrato.

### **Comité de Seguimiento**

Compuesto por el responsable del contrato y el responsable funcional y por el jefe de proyecto o en quienes delegen, y el responsable de calidad tanto de la Generalitat como del adjudicatario.

Durante las fases a análisis, diseño, desarrollo e implantación formará parte del comité de seguimiento el responsable de la PMO.



Este Comité se encargará de llevar a cabo el control y seguimiento global del proyecto, mediante las tareas de coordinación y supervisión de los trabajos que estime necesarias y la evaluación de los informes de seguimiento elaborados por la empresa adjudicataria a tal efecto.

Se mantendrán las reuniones de trabajo necesarias con los responsables de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia y los responsables de la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana para obtener toda la información necesaria para la correcta ejecución de los trabajos.

El Comité de Seguimiento se reunirá bimestralmente, pero se establecerán reuniones del Comité de Seguimiento siempre que se crea necesario para el seguimiento, control y evaluación, tanto del proceso de implantación, como del funcionamiento posterior y de los servicios de mantenimiento y desarrollo evolutivo. Dichas reuniones no supondrán coste alguno para la Generalitat.

La empresa adjudicataria deberá realizar acta de todas las reuniones, con el objeto de reflejar en ellas lo tratado y acordado en dichas reuniones.

Todos los comités y reuniones definidos en este proceso de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de la DGTIC, o en la ubicación que la DGTIC determine.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la DGTIC la documentación que se tratará en el comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por la DGTIC, en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité.
- La DGTIC chequeará la validez de la documentación en contenido y forma, y podrá solicitar al adjudicatario cambios en la documentación en cualquier momento.
- Además de los asistentes necesarios, se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del comité.

## **PMO-Just@: OFICINA DE GESTION DEL PROYECTO Just@cv**

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**



## Sumario

<b>I.- ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO</b> .....	<b>3</b>
1.- INTRODUCCION.....	3
2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	3
3.- FASES Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	5
Seguimiento y control.....	5
Auditorías y Validación.....	6
4.- PLAN DE PROYECTO Y PLAN DE CALIDAD.....	6
5.- ALCANCE DEL SERVICIO.....	7
Configuración y elaboración de informes en las herramientas de gestión.....	7
Captura de la información de avance de los proyectos.....	8
Confección de indicadores e informes periódicos y ad hoc.....	8
Soporte a las tareas y funciones de los órganos del Plan.....	9
Gestión de riesgos.....	9
Gestión de la documentación del Plan.....	9
Transferencia del conocimiento.....	9
6.- PERIODO DE EJECUCIÓN.....	11
<b>II.- GESTION DE LA CALIDAD</b> .....	<b>12</b>
7.- MODELO DE GOBERNANZA.....	12
8.- FASES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	12
Fase de transición (1 meses).....	13
Fase de transformación.....	14
Fase de pleno servicio y mejora continua.....	14
Fase de devolución del servicio (2 meses).....	14
9.- ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.....	15
Organización de la Generalitat.....	15
Responsable del Contrato.....	15
Organización del adjudicatario y adscripción de medios personales.....	15
Comité de Dirección.....	17
Comité de Seguimiento.....	18
Horario del servicio y lugar de realización de los trabajos.....	19
10.- CALIDAD DEL SERVICIO.....	20
Acuerdos de nivel de servicio (ANS) y reducciones.....	20
Calidad de proceso.....	21
Calidad de producto.....	21
Penalizaciones.....	22
34.- ESTANDARES TIC DE LA GENERALITAT.....	23
Configuración del servicio.....	23
Requisitos de seguridad.....	25
Puestos de trabajo.....	26
Comunicaciones.....	26
Confidencialidad.....	26
Seguridad y acceso a información personal.....	26
35.- INTEGRACION CON LOS SERVICIOS DE LA DGTIC.....	27





## I.- ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO

### 1.- INTRODUCCION

El Proyecto Just@cv impulsado por la Conselleria de Justicia tiene por objeto el desarrollo de un Sistema de Gestión Procesal con todas sus funcionalidades asociadas, como un sistema de información integral, que sustituya de manera paulatina al actual sistema Cicerone y extienda las funcionalidades y prestaciones a los niveles exigibles en la actualidad, siguiendo las directrices de modularidad y escalabilidad, y con previsión de futuro, dando respuesta a las necesidades del pleno establecimiento de una Administración Judicial Electrónica.

El sistema Just@cv debe entenderse como el conjunto de módulos y funcionalidades al servicio de la Administración de Justicia para la gestión de los procedimientos judiciales por parte de los juzgados y tribunales, tomando en consideración las condiciones y requisitos definidos en la Ley 18/2011, de 5 de julio, su normativa derivada, así como el ordenamiento legal vigente en materia procesal y demás normas técnicas aplicables, teniendo que acometer los siguientes objetivos principales:

- Conseguir que la Administración de Justicia sea capaz de prestar un servicio público eficiente a través de un sistema unificado, y una de ventanilla única establecida en una sede judicial electrónica.
- Mejorar el funcionamiento y metodología de trabajo que se lleva a cabo dentro de las oficinas judiciales y demás unidades implicadas y al servicio de la Administración de Justicia.

Un proyecto de estas características, con un plazo de ejecución de 4 años, tiene una alta complejidad no sólo técnica, sino también de gestión. Y no sólo para comprobar el ritmo de los desarrollos técnicos y posibles desviaciones, sino también para gestionar toda la documentación que se genere durante su ejecución, comprobar que se ajusta a la calidad establecida, gestionar las facturaciones, minoraciones y penalidades, coordinar equipos de trabajo, aprovisionar recursos y un largo etcétera de otras actuaciones propias de la ejecución de grandes proyectos.

Así pues, para realizar estas funciones de seguimiento, gestión y control del proyecto [Just@cv](#) es necesario contar con un equipo multidisciplinar especializado con dedicación exclusiva que además vele por que la calidad de los productos exigidos al adjudicatario se cumpla en todo momento.

Es decir, es necesario la creación de una Oficina de Gestión de Proyecto o PMO (Project Management Office) que se encargue de estas funciones y mantenga informada a la DGTIC sobre el desarrollo del proyecto.

### 2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo de la contratación es constituir una Oficina de Gestión del Proyecto Just@cv, PMO-Just@cv, que realice el seguimiento y control de la ejecución de todos los proyectos-subproyectos asociados a la ejecución del Proyecto Just@cv en todas sus fases, para mantener informada a la DGTIC sobre el grado de avance o desviación del mismo.

La [PMO-Just@cv](#), durante el desarrollo de los trabajos que le son propios, se adecuará en todo momento a la metodología GV-Logos (<http://www.dgtic.gva.es/va/metodologia-gvlogos>) y herramientas de gestión disponibles en la DGTIC.

Las principales tareas a desarrollar son las siguientes:

- Seguimiento y Control del avance del Proyecto Just@cv, de la consecución de los hitos asociado al desarrollo e implantación, desviación de plazos y objetivos, planes de formación..., y en



general todas las tareas para conocer el grado de adecuación o desviación entre la planificación y la ejecución del proyecto

- Identificar los riesgos, detectar y prevenir posibles desviaciones de la planificación del Proyecto Just@cv
- Realización de los diferentes informes periódicos de seguimiento del Proyecto Just@cv , tanto parciales como globales, proporcionando una visión global del grado de cumplimiento y desviación de la planificación prevista.
- Asistencia a las reuniones de los grupos de trabajo que se formen en el Proyecto Just@cv .
- Revisión y control de la documentación funcional y técnica que los distintos grupos de trabajo y equipo técnicos elaboren durante el desarrollo del Proyecto Just@cv .
- Seguimiento y Control de que los desarrollos del Proyecto Just@cv se adecúan a los estándares de la DGTIC
- Elaboración de los cuadros de mando que permita a la dirección el seguimiento continuo de la evolución del Proyecto Just@cv , mediante las herramientas estándares de la DGTIC, elaborando los indicadores de seguimiento y control que se precisen al efecto
- Seguimiento de las fases definidas en el Proyecto Just@cv , en particular las fases de Análisis, Diseño, Desarrollo, Despliegue, Formación a usuarios y Plan de comunicación, así como de cualquier otra fase o subfase que por su importancia necesite un seguimiento y control de su desarrollo.
- Auditoría para la aprobación de la implantación del nuevo sistema en producción
  - ✓ Verificación funcional del sistema
  - ✓ Verificación técnica del sistema
  - ✓ Plan de comunicación formal
  - ✓ Plan de formación y seguimiento asociado
  - ✓ Migración de datos y documentos
- Participar como miembro del del comité de seguimiento de [Justa@cv](#)



### 3.- FASES Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

El proyecto se estructura en dos grandes líneas de actuación:

1. Seguimiento y control del desarrollo del proyecto Just@cv
2. Auditorías y Validación del sistema de información Just@cv en el entorno de preproducción y previa a su puesta en el entorno de producción

#### **Seguimiento y control**

El proyecto Just@cv se estructura en las siguientes fases y subfases:

- F1: Análisis y Diseño
  - F1.1: Lanzamiento
  - F1.2 : Análisis
  - F1.2 : Diseño
- F2: Desarrollo
  - F2.1: Desarrollo y despliegue en el entorno de desarrollo
  - F2.2: Despliegue en el entorno de preproducción
  - F2.3: Modelización de la tramitación y de las plantillas de documentos de las jurisdicciones civil y penal.
  - F2.4: Modelización de la tramitación y de las plantillas de documentos de las jurisdicciones social y contencioso-administrativo.
- F3. Despliegue e Implantación
  - F3.1: Entorno de producción. Preparación del despliegue e implantación
  - F3.2: Curso de formación on-line
  - F3.3: Piloto de civil y penal
  - F3.4: Despliegue completo de civil y penal
  - F3.5: Piloto de social y contencioso
  - F3.6: Despliegue completo social y contencioso
- F4: Seguimiento y Monitorización. Entrega del sistema

Desde el inicio de la fase de Despliegue e Implantación y hasta la finalización del contrato, el Proyecto Just@cv incluye los servicios de Soporte de N2 , Soporte de N3 y Desarrollos evolutivos y adaptativos.

El objeto de [PMO-Just@cv](#) es realizar el seguimiento y control de cada una de las fases anteriores para conocer su grado de avance y desviación conforme a la planificación prevista.



## **Auditorías y Validación**

En el entorno de preproducción se realizará las pruebas de validación del sistema y una auditoria de seguridad con especial detalle en los siguientes aspectos:

1. Superación de los juegos de pruebas que avalen la adecuación funcional del sistema
2. Optimización técnica en lo relativo al rendimiento de bases de datos, servidores de aplicaciones, tráfico de red, puesto de cliente, etc.. que redunden en tiempos de respuesta adecuados para el trabajo diario. Se aportarán los informes que avalen la optimización de cada entorno para el número de usuarios y procesos esperados en cada entorno.
3. Superación de las pruebas de estrés pertinentes antes de la puesta en producción del sistema.
4. Validación del proceso de Migración de Datos
5. Test de intrusión en coordinación con el Centro de Seguridad TIC de la Comunitat Valenciana, CSIRT-CV.
6. Análisis de vulnerabilidades
7. Auditoría de código fuente

En el entorno de producción, y con objeto de avalar la viabilidad de la implantación del sistema, se volverá a ejecutar el plan de pruebas y se verificarán las medidas de seguridad implementadas. Además, previa al inicio de las Fases "Piloto Civil y Penal" y "Piloto Contencioso- Administrativo y Social" se verificarán :

1. Correcta ejecución del Plan de Comunicación a usuarios
2. Correcta planificación y difusión de la formación a usuarios

El objetivo final de la auditoría y las pruebas de validación es la certificación de la existencia de los controles pertinentes sobre los puntos anteriores y que se estén aplicando y funcionando de manera eficaz.

De igual modo, de forma previa a las siguientes implantaciones en los anteriores ordenes Jurisdiccionales en los distintos partidos judiciales, se procederá a emitir un informe que acredite:

1. Correcta ejecución del Plan de Comunicación a usuarios
2. Correcta planificación y difusión de la formación a usuarios

## **4.- PLAN DE PROYECTO Y PLAN DE CALIDAD**

El proceso de ejecución o desarrollo del Proyecto Just@cv debe ser objeto de adecuado control para conocer su grado de concordancia entre lo planificado y lo efectivamente realizado:

- Aseguramiento de que toda la información del plan y de cada proyecto se ha incorporado a la herramienta de gestión y se actualiza diariamente.
- Grado de avance del plan y de cada uno de sus proyectos.
- Verificación del cumplimiento de objetivos.
- Seguimiento y control de entregables.



- Identificación de problemas y propuesta de acciones correctivas.

Las tareas de seguimiento o control y de evaluación del avance de ejecución deben apoyarse en ciertos elementos esenciales definidos en el Plan de Proyecto PMO-Just@cv:

1. Un sistema de indicadores.
2. Un sistema de informes.
3. Una definición clara y homogénea de condiciones de recepción y aceptación de entregables, entendiendo por tales tanto los productos de los proyectos (componentes de la Administración Electrónica, aplicaciones, etc.), como los documentos correspondientes a los hitos de plan y de proyectos.
4. Una herramienta de gestión en la que poder registrar la información de avance de proyectos y actividades planificadas, y de la que extraer los datos para los informes de avance y gestión del plan.
5. Un sistema de previsión y evaluación de riesgos, tales como incumplimientos, arrastres de alcance, defectos de desarrollo, retrasos, sobrecostes, etc., que pueda prevenir y, en su caso, remediar o paliar los daños mediante los oportunos planes de contingencia.
6. Un sistema debidamente estructurado de documentación atinente al plan y su desarrollo.

La definición completa Plan de Proyecto y el Plan de calidad Asociado se realizará durante la fase de transición del servicio, debiendo recoger como mínimo los puntos anteriores.

## **5.- ALCANCE DEL SERVICIO**

El alcance funcional de los servicios a prestar por el adjudicatario incluyen las siguientes tareas dentro del ámbito del Proyecto PMO-Just@cv.

El adjudicatario asumirá el seguimiento y control global de las actuaciones y proyectos derivados del Just@cv, y será responsabilidad del adjudicatario la recopilación de los datos necesarios para llevar a cabo esta gestión, mediante las siguientes tareas:

### **Configuración y elaboración de informes en las herramientas de gestión**

El adjudicatario realizará las tareas de seguimiento de los proyectos mediante el uso de herramientas standards de la DGTIC. Se trata de herramientas de gestión de proyectos, business intelligence (BI) y gestión de conocimiento. Actualmente, la previsión es utilizar para:

- Gestión de proyectos: PPM
- Gestión del conocimiento: Confluence
- Infraestructura de BI: Pentaho Data Integration (kettle) para extracción, transformación y carga desde sistemas origen; Oracle 11g como gestor de base de datos del Datawarehouse corporativo de la DGTIC; IBM Cognos Analytics, Birt Analytics y TM1 para visualización de la información en cuadros de mando.

Las herramientas serán configuradas y se elaborarán los informes de seguimiento necesarios de manera que, a partir de la información cargada en ellas, emitan aquellos informes que se determinen en el Plan



de Proyecto PMO-Just@cv para posibilitar el seguimiento del avance del Plan, con la granularidad suficiente para poder hacer seguimiento global del estado de ejecución de Just@cv

### **Captura de la información de avance de los proyectos**

El adjudicatario deberá hacer seguimiento y revisión, con la periodicidad necesaria de cada uno de los proyectos del proyecto Just@cv, cargando en la herramienta toda aquella información necesaria para poder gestionar los indicadores que permitan hacer su seguimiento y control, conforme a los establecido en el Plan de proyecto PMO-Just@cv.

### **Confección de indicadores e informes periódicos y ad hoc**

Seguimiento y “reporting” del proceso de desarrollo del Plan de Proyecto PMO-Just@cv que se sustanciará en al menos las actividades siguientes:

- Supervisión y control de hitos y plazos en las distintas Fases de Just@cv. Seguimiento del desarrollo de los proyectos y revisiones técnicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de lo planificado y asesoramiento sobre decisiones correctivas o preventivas. Propuesta de acciones correctivas ante las desviaciones.
- Verificación de coherencia de los resultados de Just@cv con respecto de su planificación con sujeción a estándares de calidad y funcionalidad.
- Como cierre de cada subproyecto de Just@cv, el adjudicatario deberá reunirse con los interlocutores de los Departamentos para recabar información sobre el resultado de los trabajos y documentarlos debidamente, realizando también la revisión y control de los entregables del proyecto.
- Comunicación continua con la Dirección de PMO-Just@cv por la parte de la Generalitat.
- Al menos con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria confeccionará un Informe de Progreso, que deberá incluir detalle del avance del Plan, seguimiento de cada uno de los proyectos identificados en el Plan, actuaciones realizadas durante el período, incidencias detectadas y la solución que se ha dado a las mismas, desviaciones producidas respecto a la planificación y medidas adoptadas o propuestas para corregirlas.

Asimismo, se incluirá el cronograma actualizado de las actuaciones previstas para el mes siguiente.

- El informe de actividad para cada período de facturación (bimestral). Este informe podrá solicitarse con una periodicidad mayor a la del período de facturación. El informe de actividad estará destinado al control y seguimiento de todas las actividades realizadas por la empresa de forma que pueda ser evaluado por la Dirección del Proyecto PMO-Just@cv, a quien corresponderá la valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato.

El informe de actividad del período deberá contener como mínimo:

- Resumen ejecutivo de la ejecución de PMO-Just@cv.



- Resumen ejecutivo del seguimiento y control del Proyecto Just@cv
- Riesgos y desviaciones detectadas en Just@cv y acciones correctoras propuestas
- Relación detallada de los servicios prestados en el período
- Indicadores de seguimiento para la visión estratégica del estado de Just@cv

La definición completa del catálogo de informes y su periodicidad se realizará durante la fase de transición del servicio, debiendo recoger como mínimo los informes indicados anteriormente. Al finalizar esta fase el adjudicatario deberá entregar el catálogo definido a la DGTIC para su validación. La revisión de este catálogo se realizará continuamente durante la ejecución del contrato, pudiendo ser necesaria su ampliación y nivel de detalle, si la Dirección Técnica lo considera conveniente.

### **Soporte a las tareas y funciones de los órganos del Plan**

El adjudicatario dará asistencia a Dirección de PMO-Just@cv por la parte de la Generalitat en las sesiones de trabajo con los responsables de los proyectos pertenecientes a Just@cv en los relativos a, entre otra, las siguientes funciones:

- Confección de los órdenes del día.
- Convocatoria.
- Acondicionamiento tecnológico de la sesión.
- Documentación y confección de presentaciones.
- Notas y actas.
- Gestión de la documentación producida.

### **Gestión de riesgos**

El adjudicatario dará servicio a la Dirección de PMO-Just@cv por la parte de la Generalitat en su visión de los los riesgos potenciales de Just@cv (retrasos, defectos funcionales o técnicos, incumplimientos, etc.) que puedan surgir durante su ejecución, proponiendo las medidas correctoras adecuadas .

### **Gestión de la documentación del Plan**

Con objeto de centralizar todos los entregables del servicio PMO-Just@cv, se dispondrá de un repositorio en Confluence a estos efectos.

El adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizado el repositorio con toda la información del proyecto, bajo las directrices de marcadas por la DGTIC están orientadas al uso de Confluence. Estas directrices se revisarán llegado el momento de definición de la herramienta.

### **Transferencia del conocimiento**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar a los responsables designados por la Dirección del Plan toda la información y documentación que éstos



soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas. Los trabajos objeto del presente contrato deberán ser convenientemente documentados y la documentación entregada en formato digital.





## 6.- PERIODO DE EJECUCIÓN

El proyecto PMO-Just@cv tiene una duración de 36 meses, iniciándose el cómputo desde la fecha de la formalización del contrato que deberá coincidir con la fecha de inicio del Proyecto Just@cv ,acorde con la siguiente planificación de fases:

		Oficina de Seguimiento del Proyecto Just@cv																																		
mes id		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Seguimiento y control proyecto Just@cv		[Yellow bar]																																		
Auditorías y Validación		[Yellow bar]													[Yellow bar]																					

Del mismo modo, el proyecto finalizará al finalizar la Fase de Seguimiento y Monitorización del proyecto Just@cv.



## II.- GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 7.- MODELO DE GOBERNANZA

El modelo de gobernanza define las funciones y responsabilidades del proveedor y de la Generalitat en un marco de actuación común, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes. Dicho modelo permitirá acordar el contenido y nivel de la prestación de los servicios, así como el seguimiento de la prestación real en los aspectos estratégicos, contractuales, tácticos y operativos.

El adjudicatario puede ampliar, mejorar y detallar, partiendo de las directrices aquí marcadas, la organización propuesta y el esquema específico de la relación con la Generalitat, así como los mecanismos de control propios de cada servicio. El equipo de trabajo de los proveedores tendrá que disponer del dimensionado, la formación y los medios adecuados para desarrollar las tareas asignadas.

La relación entre la Generalitat y el adjudicatario cumplirá los siguientes requisitos:

- Coordinación y responsabilidad global del proyecto.
- Interlocución centralizada y definida.
- Impacto mínimo en la actividad de los profesionales de la Generalitat.
- Actitud proactiva, tanto de los responsables como de los técnicos adjudicatarios.
- Optimización de recursos y procedimientos.
- Calidad en la entrega de los servicios.
- Garantía de continuidad de los servicios.
- Cumplimiento de los ANS, adaptación a las necesidades y a la evolución del servicio.
- Revisión de reducciones asociadas a incumplimientos de los ANS vigentes.
- Apoyo a nuevos proyectos como verdadero socio tecnológico de la Generalitat.

La interlocución y seguimiento del proyecto en aspectos contractuales, seguimiento de ANS, revisión de reducciones etc., correrá a cargo de la DGTIC.

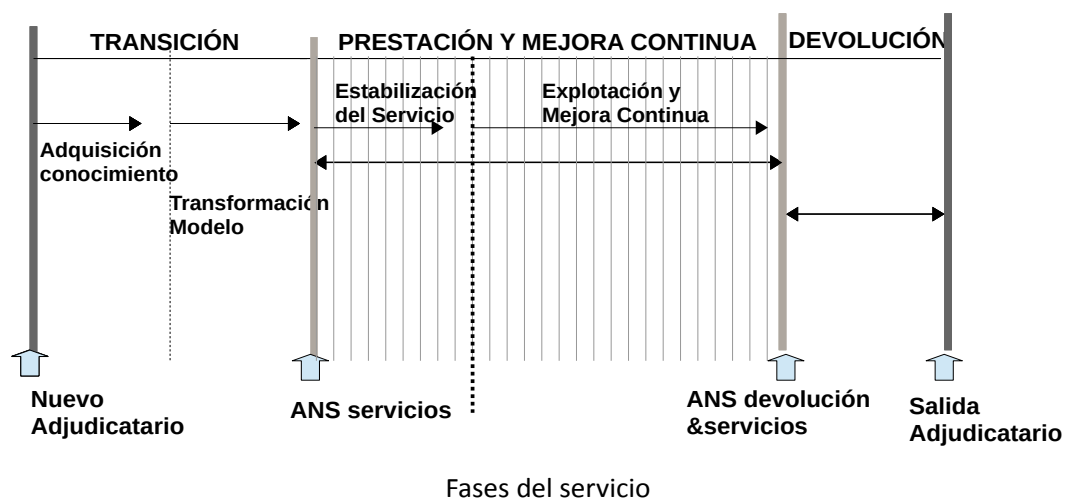
El seguimiento periódico del servicio en los aspectos operacionales, tecnológicos, proyectos, planificación, etc., se llevará a cabo en los comités establecidos.

### 8.- FASES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Se establecen diferentes fases de prestación del servicio, que se corresponden con actividades estratégicas y de organización de los equipos de trabajo, adquisición de conocimientos, mejora del servicio, etc.

Para la prestación del servicio se consideran las siguientes fases:

- **Fase 1: Transición del servicio.**
  - F1.1: Adquisición de conocimiento.
  - F1.2: Transformación al nuevo modelo.
- **Fase 2: Prestación del servicio y mejora continua.**
  - F2.1: Estabilización del servicio.
  - F2.2: Explotación y mejora continua.
- **Fase 3: Devolución del servicio.**



### **Fase de transición (1 meses)**

La fase de transición, abarca desde la formalización del contrato y el momento de aplicación de los ANS acordados para la prestación del servicio.

Desde el comienzo de esta fase, el nuevo adjudicatario empieza a prestar el servicio por sus propios medios, aunque los ANS del servicio no sean de aplicación.

El licitador deberá presentar un plan que garantice la adquisición del conocimiento y la transformación del servicio, minimizando los riesgos asociados a esta fase, así como la duración de la misma.

El plan de transición tendrá que cumplir con los siguientes principios:

- No excederá, en ningún caso, el plazo máximo de 2 meses desde la formalización del contrato.
- Garantizará que no habrá ninguna interrupción del servicio y que se realizará una adquisición de conocimiento y transformación adecuada.

Para este periodo de transición, el licitador tendrá que describir aspectos tales como: actividades, planificación, equipo de trabajo (roles y responsabilidades), metodología para el traspaso del conocimiento, entregables y, en general, cualquier aspecto que se considere necesario para un adecuado traspaso del conocimiento

En esta primera fase se entregará al adjudicatario toda la documentación disponible y, en base a ésta, realizará las siguientes actividades:

- Plan de Proyecto.
- Análisis del entorno.
- Identificación del equipo de trabajo. Roles y responsabilidades.
- Análisis de riesgos y plan de mitigación.
- Plan de calidad del proyecto y mejora continua. Evaluación de resultados y propuestas de mejora.
- Definición del sistema de indicadores
- Requerimientos y plan de implantación de los cuadros de mando, en su caso
- Requerimientos y plan de implantación de la herramienta de gestión.
- Estructura de documentación atinente al plan y su desarrollo.



En esta primera fase se determinará el modelo de gestión entre la Generalitat y el adjudicatario.

Al final de esta fase se validarán los entregables que certifiquen la ejecución de las anteriores actividades. La no realización reiterada de dichas actividades puede llevar a la rescisión del contrato.

### **Fase de transformación**

El periodo de transformación acabará adaptando todos los servicios al nuevo modelo.

En esta fase se realizarán las siguientes actividades:

- Flujos de comunicación entre equipos definidos.
- Procedimiento de obtención y carga de información de los proyectos.
- Implantación y configuración de la herramienta de gestión de proyectos.
- Procedimiento de obtención de métricas para el sistema de indicadores definido.
- Implantación de las herramientas de gestión de indicadores., informes, cuadros de mando
- Requerimientos y definición de informes.
- Ajuste de los ANS entre pliego y oferta.

### **Fase de pleno servicio y mejora continua**

Finalizada la fase de transición, continuará la fase de pleno servicio y mejora continua, en la que se llevarán a cabo los planes definidos y las mejoras identificadas. La empresa adjudicataria se compromete a mantener actualizados estos planes, así como a la revisión y ampliación continua de las entregas realizadas, en función de las necesidades identificadas a lo largo de esta fase.

En esta fase de prestación entran en vigor los ANS ajustados en las fases anteriores.

### **Fase de devolución del servicio (2 meses)**

El licitador incluirá un plan de devolución del servicio, que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas por cada una de las partes en relación con la devolución, y que incluya los términos y condiciones en que se realizarán.

En caso de cese o finalización del contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de los servicios objeto del contrato, teniendo que realizar en paralelo los trabajos de devolución con los de prestación del servicio, sin coste adicional para la Generalitat.

El plan de devolución tendrá que cumplir, como mínimo, los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución será de 2 meses.
- Incluirá la metodología de transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación y, como mínimo, describirá:
- El acceso al hardware, el software, la información, la documentación y otro material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio.



- El adjudicatario tendrá que ofrecer toda la ayuda en la transferencia a la Generalitat, o a terceras partes nombradas por ésta.
- Durante el periodo de devolución del servicio, el adjudicatario tiene que cumplir los ANS. El plan de devolución no tiene que causar ninguna discontinuidad en el servicio.

## 9.- ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

### Organización de la Generalitat

La dirección del contrato será asumida por el titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o por quien ésta designe para este cometido.

La Dirección del Proyecto por parte de la Generalitat estará compuesta por :

- **Responsable del Contrato**

Le corresponderá la interlocución de la DGTIC frente al adjudicatario y será el Jefe del Servicio de Informática de Justicia. Tendrá las funciones de seguimiento y control a efectos del desarrollo de lo previsto en el Pliego Técnico, quien estará asistido de los técnicos de la DGTIC que sean necesarios para el desarrollo de su función.

- **Director técnico del proyecto**, persona designada por la DGTIC para el seguimiento diario del proyecto.
- **Técnico de Calidad**, persona designada por la DGTIC para asegurar la calidad de los trabajos realizados y controlar la de los productos obtenidos, en colaboración con su homólogo del adjudicatario.

### Organización del adjudicatario y adscripción de medios personales

Una vez firmado el contrato y previa a la reunión de lanzamiento , el adjudicatario designará a las personas que cumplan los siguientes roles:

- Jefe/a Proyecto PMO-Just@cv
- Técnico Funcional
- Técnico TIC
- Técnico de Calidad
- Auditor Informático

PERFILES	EQUIPO BASE (Adscripción de Medios)	Dedicación
Jefe/a Proyecto <a href="mailto:PMO-Just@cv">PMO-Just@cv</a>	1	100,00%
Técnico Funcional	1	50,00%



Técnico TIC	1	100,00%
Técnico de Calidad	1	100,00%
Auditor Informático	1	20,00%
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	

#### Descripción de los perfiles del Equipo :

**A) Jefe/a del Proyecto PMO-Just@cv** (actuará como el coordinador del servicio por parte de la empresa):

Es la persona interlocutora del adjudicatario frente a los órganos de control y dirección de proyecto **PMO-Just@cv** en el ámbito del contrato, con responsabilidad y capacidad decisoria.

##### **Experiencia Previa y conocimientos requeridos.**

- Haber realizado tareas de jefatura y dirección de grandes proyectos de implantación de sistemas de información
- Al menos 5 años de experiencia demostrada como Jefe de Proyectos informáticos.

**Formación Académica** Titulación Universitaria MECES 3 (Máster Universitario, Ingeniería superior, Licenciatura o equivalente) o alternativamente Titulación Universitaria MECES 2 (Diplomado, grado o equivalente) complementada con 3 años adicionales a los 5 años de experiencia demostrada como jefe de Proyectos informáticos

#### **B) TECNICO FUNCIONAL**

Es el responsable del adjudicatario en el ámbito del conocimiento funcional de todos los módulos que conforman el sistema **Just@cv**.

##### **Experiencia Previa y conocimientos requeridos.**

- Debe contar con un mínimo de 5 años de experiencia demostrada en el ámbito del Derecho
- Al menos 3 años de experiencia en proyectos de relacionados con la gestión procesal en el ámbito de la Administración de Justicia.

**Formación Académica** : Titulación Universitaria MECES 3 (Máster Universitario, Ingeniería superior, Licenciatura o equivalente) en áreas de conocimiento relacionadas con el Derecho

#### **C) TECNICO TIC**



Es el responsable del adjudicatario en el ámbito del conocimiento TIC de todos los módulos que conforman el sistema **Just@cv**.

#### **Experiencia Previa**

- Al menos 5 años de experiencia demostrada como Analista de Sistemas de Información en el entorno tecnológico del Proyecto Just@cv

**Formación Académica** : Titulación Universitaria MECES 3 (Máster Universitario, Ingeniería superior, Licenciatura o equivalente) en áreas de conocimiento relacionadas con las TIC o alternativamente Titulación Universitaria MECES 2 (Diplomado, grado o equivalente) en áreas de conocimiento relacionadas con las TIC complementada con 3 años adicionales a los 5 años de experiencia demostrada como Analista de Sistemas de Información

### **E) TECNICO DE CALIDAD**

Es el responsable del adjudicatario en el ámbito de la calidad y gestión del conocimiento del sistema **Just@cv**.

#### **Experiencia Previa**

- Responsabilidad de QA (quality assurance), mínimo 3 año.
- Gestión de proyectos informáticos, mínimo 3 años
- Implantación de buenas practicas de Calidad, mínimo 2 años

**Formación Académica** : Titulación Universitaria MECES 3 (Máster Universitario, Ingeniería superior, Licenciatura o equivalente) en áreas de conocimiento relacionadas con las TIC o alternativamente Titulación Universitaria MECES 2 (Diplomado, grado o equivalente) en áreas de conocimiento relacionadas con las TIC complementada con 3 años adicionales a los 3 años de experiencia demostrada como responsable de QA

-

### **E) AUDITOR INFORMATICO**

Es el responsable del adjudicatario en el ámbito del especializado de las Auditorías Informáticas.

#### **Experiencia Previa**

- Al menos 4 años de experiencia demostrada como Auditor Informático

**Formación Académica** : Titulación Universitaria MECES 3 (Máster Universitario, Ingeniería superior, Licenciatura o equivalente) en áreas de conocimiento relacionadas con las TIC o alternativamente Titulación Universitaria MECES 2 (Diplomado, grado o equivalente) en áreas de conocimiento relacionadas con las TIC complementada con 3 años adicionales a los 4 años de experiencia demostrada como Auditor

### **Comité de Dirección**

Compuesto por los integrantes de la Dirección del Proyecto de la Generalitat , entre los que deberán figurar necesariamente el Responsable del Contrato y el Director Técnico del Proyecto, y el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario.

Este Comité será el responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos, informando de la actividad y elevando a los órganos superiores cuantas propuestas estime convenientes para una mejor ejecución de los trabajos. Para ello, se mantendrán reuniones con la periodicidad que se determine, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la



validación de las programaciones de actividades realizadas, la adecuación de los trabajos realizados a los requerimientos generales y funcionales descritos en estos pliegos, entre otras. Las reglas de funcionamiento del Comité se concretarán al inicio de los trabajos de implantación del proyecto.

Reuniones:

- De forma extraordinaria, las reuniones que se estimen necesarias
- De forma preestablecida, se formalizarán tres tipos de reuniones:
  - Reunión de Lanzamiento del Contrato,
  - Seguimiento del Contrato y
  - Reunión de Cierre del Contrato.

### **Comité de Seguimiento**

Compuesto por el el Director Técnico del Proyecto y técnico de calidad por parte de la Generalitat, y el jefe de proyecto y el técnico de calidad por parte de la empresa,

Este Comité se encargará de llevar a cabo el control y seguimiento global del proyecto, mediante las tareas de coordinación y supervisión de los trabajos que estime necesarias y la evaluación de los informes de seguimiento elaborados por la empresa adjudicataria a tal efecto.

Se mantendrán las reuniones de trabajo necesarias con los responsables de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia y los responsables de la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana para obtener toda la información necesaria para la correcta ejecución de los trabajos.

El Comité de Seguimiento se reunirá bimestralmente, pero se establecerán reuniones del Comité de Seguimiento siempre que se crea necesario para el seguimiento, control y evaluación, tanto del proceso de implantación, como del funcionamiento posterior y de los servicios de mantenimiento y desarrollo evolutivo. Dichas reuniones no supondrán coste alguno para la Generalitat.

La empresa adjudicataria deberá realizar acta de todas las reuniones, con el objeto de reflejar en ellas lo tratado y acordado en dichas reuniones.

Todos los comités y reuniones definidos en este proceso de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de la DGTIC, o en la ubicación que la DGTIC determine.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la DGTIC la documentación que se tratará en el comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por la DGTIC, en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité.
- La DGTIC chequeará la validez de la documentación en contenido y forma, y podrá solicitar al adjudicatario cambios en la documentación en cualquier momento.
- Además de los asistentes necesarios, se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del comité.





### **Horario del servicio y lugar de realización de los trabajos**

Con carácter general, el adjudicatario prestará sus servicios desde sus instalaciones, salvo que la naturaleza del trabajo a realizar (y por el período de tiempo estrictamente necesario), y previa autorización de la DGTIC, requiera o aconseje la actividad en instalaciones de la Generalitat. En este supuesto, el personal de la empresa contratista utilizará distintivos que identifiquen esta circunstancia.

Para estos casos, la DGTIC facilitará los locales donde se ubicarán los técnicos objeto del presente contrato, pudiendo ser tanto las sedes de los órganos judiciales como en la propia DGTIC, debiéndose trasladarse los técnicos cuando el servicio lo requiera.

También extraordinariamente se podrá requerir al adjudicatario la presencia de personal especializado en cualquiera de las sedes judiciales ante la realización de actos especialmente relevantes.

Para el personal ubicado en dichas dependencias serán de aplicación las normas vigentes en la sede, y estarán localizables telefónicamente en horario de oficina de la sede donde se ubiquen.

El personal técnico del adjudicatario adecuará su disponibilidad a los horarios de trabajo del personal de la Administración de Justicia o de la Administración de la Generalitat con los que tenga que relacionarse para el desarrollo de su actividad, y en especial en aquellas actividades que requieran una presencia in situ (análisis, formación , ...)



## 10.- CALIDAD DEL SERVICIO

Es función de la DGTIC ejercer, de una manera continuada, la inspección y vigilancia del servicio contratado. En el ámbito del aseguramiento de la calidad, el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades:

- Garantizar que el nivel de servicio es consistente, completo, correcto, cumple los requisitos y estándares satisface las necesidades de los usuarios.
- Asegurar que se han introducido medidas de calidad en los servicios entregados.
- Velar para que los procesos cumplan los estándares y requisitos de calidad, se que revisen, implemente ejecuten correctamente.
- Establecer mejoras en los procesos y servicios a partir de los indicadores recogidos.
- Asegurar que los problemas, defectos y riesgos son registrados, informados, resueltos y cerrados.
- Ejecutar la mitigación de riesgos para reducir al máximo los defectos y establecer acciones preventivas que mejoren los productos futuros y los servicios.

Dichas actividades serán revisadas y validadas, en todo momento, por la DGTIC.

El adjudicatario elaborará el Plan de Calidad y Mejora Continua que será aprobado por el Comité de Dirección del Contrato. Una vez aprobado, el adjudicatario es el responsable de ejecutarlo en contenido y plazo. Cada vez que la DGTIC lo exija o cuando el adjudicatario lo considere conveniente, el Plan de Calidad y Mejora Continua será actualizado y sometido a una nueva aprobación en el siguiente comité.

El plan contendrá las métricas a recabar. Para cada métrica se establecerán umbrales sobre los cuales han de permanecer los indicadores, los hitos en los que se obtendrán las métricas y las acciones correctoras que se aplicarán si los valores obtenidos están fuera de los umbrales previstos. También se establecerán las auditorías a practicar y su contenido. Métricas y auditorías tendrán en cuenta, entre otras, las siguientes características:

- El conocimiento del servicio,
- La calidad de los entregables y productos,
- Lo ajustado de las estimaciones,
- La formación y experiencia de los equipos de trabajo,
- Las actividades preventivas frente a las reactivas,
- La satisfacción de las personas que solicitan los servicios.

Dichas actividades serán revisadas y validadas, en todo momento, por la DGTIC.

### **Acuerdos de nivel de servicio (ANS) y reducciones**

Se define en este apartado los parámetros iniciales del servicio que el proveedor está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad de los servicios prestados. Estos parámetros son computables para el cálculo de reducciones en la facturación.

Todos los indicadores se medirán con carácter temporal acorde con el período de facturación, salvo donde se indique expresamente otra frecuencia de medición. La DGTIC podrá aumentar la frecuencia de



esta medición en períodos concretos para confirmar con mayor detalle que se cumple con la calidad del servicio acordada.

En todos los indicadores que se describen a continuación, el total de reducciones se calculará como el sumatorio de las reducciones individuales incurridas.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se dividen en tres categorías según su objeto:

### **Calidad de proceso**

#### **CPC-EJESEG: Incumplimientos en la ejecución de los comités o reuniones de seguimiento**

La adjudicataria incurrirá en incumplimiento motivado por:

- Documentación no disponible en el plazo fijado, o con contenido y calidad diferente a la requerida por la metodología gvLogos.
- Incomparecencia del proveedor a las reuniones convocadas sin justificación previa y aprobación de cambio de fecha por parte de la DGTIC.

Porcentaje de reducción: 2%

Cálculo de la reducción:

Reducción\_CPC-EJESEG (Euros) = Importe base \*  $\sum$  (% reducción por incumplimiento en la ejecución de las reuniones de seguimiento)

### **Calidad de producto**

#### **CPD-DOCSYC: Calidad de los datos y documentación asociados al Seguimiento y Control**

Dentro del proyecto es fundamental para la DGTIC contar con la información de ejecución de los planes debidamente actualizada, así como con la documentación e informes necesarios para los órganos de gestión del proyecto. Para medir el cumplimiento de este indicador, la DGTIC evaluará, por cada reunión realizada con estos comités, la siguiente lista de comprobación:

Preparación de la reunión:

- Nº de veces que se rechaza el informe de situación por información imprecisa o incompleta >1.  
Reducción: 1%
- Incumplimiento en la entrega del informe de situación definitivo al menos 72 horas antes de la reunión. Reducción: 2%

Ejecución de la reunión:

- Grado de avance de los Planes. Proyectos no actualizados al 100% en la herramienta de gestión.  
Reducción: 2%
- Informe sistema de indicadores. Información y seguimiento actualizados al 100%  
Reducción: 2%



Cierre de la reunión:

- Nº de veces que se rechaza el informe de situación por información imprecisa o incompleta >1.  
Reducción: 1%
- Incumplimiento en la entrega del acta de la reunión en las 48 horas siguientes de la celebración de la misma.  
Reducción: 2%

Reducción\_CPD-DOCSYC (Euros) = Importe base \*  $\sum$  (% reducción por incumplimiento correspondiente a cada reunión)

### **Penalizaciones**

Los indicadores resumidos en el apartado anterior representan el nivel de servicio objetivo mínimo que se considera adecuado para desempeñar la prestación objeto de este servicio. Niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a minoraciones económicas de acuerdo a lo indicado en este pliego y en el apartado RÉGIMEN DE PENALIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO del ANEXO I al pliego de cláusulas administrativas particulares



### 34.- ESTANDARES TIC DE LA GENERALITAT

#### Configuración del servicio

Las condiciones de prestación del servicio de la DGTIC están basadas básicamente en el cumplimiento de lo establecido en los apartados *Fases y Alcance de los Servicios a prestar* y *Calidad del Servicio* del presente PPT.

Adicionalmente serán de aplicación las siguientes condiciones técnicas durante la ejecución del contrato:

1. Transferencia Tecnológica y documentación. Durante la ejecución de los trabajos, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar al equipo de trabajo de la DGTIC la información y documentación que éste solicite relativas al objeto del contrato. El adjudicatario se compromete a entregar en soporte electrónico de toda la documentación generada.
2. Obligación de sometimiento a las herramientas que la DGTIC proporcione, para el aseguramiento de la calidad de la prestación del servicio, que supondrá el registro de la actividad de la prestación del servicio en tales herramientas (incidencias, peticiones de servicios, proyectos...). La DGTIC no tendrá en cuenta ninguna actividad que no quede reflejada en las mismas. Si no estuvieran operativas dichas herramientas, no supondrá que el servicio deje de prestarse, sino que la DGTIC habilitará otros mecanismos adicionales para el control del aseguramiento.

Las herramientas básicas corporativas son las siguientes:

Herramienta	Utilizada para
JIRA	Gestión demanda; gestión de contratos y facturación; control de ANS; Gestión de servicios: incidencias, peticiones...
HP Project & Portfolio Management (HP-PPM)	Gestión de proyectos
Confluence	Trabajo colaborativo; repositorio de documentación; BD conocimiento
Subversión	Gestión de repositorios software y documentación asociada
Jenkins / Nexus	Entregas y despliegues software
CAST / SONAR	Control calidad software
Qlikview / Jira- EazyBI	Gestión de contratos y facturación
GVATIC	Portal de acceso a los servicios de la DGTIC
CATI; CESTA	Componentes de la CMDB

Para el cumplimiento de dicha obligación la empresa contratista deberá seguir la metodología gvLOGOS en la gestión del proyectos y los subproyectos que deriven, además de las buenas prácticas que marca ITIL. La empresa deberá tener una infraestructura suficiente para que la conexión a los sistemas de GV sean eficaces.

En caso de que la empresa plantee la posibilidad de conectividad remota con el centro de procesos de datos para aquellas tareas que considere interés y de común acuerdo con la DGTIC, deberá tener una infraestructura suficiente para que la conexión a los sistemas de la GVA sean eficaces.

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el contratista deberá cumplir con los siguientes requerimientos relacionados con la seguridad de la infraestructura tecnológica del adjudicatario:

- **Acceso a recursos de la DGTIC**. Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que la DGTIC facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos deberán ser utilizadas únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de la DGTIC deberán hacerlo con el



identificador facilitado por la DGTIC, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de la DGTIC.

- **Acceso a Redes.** El adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos afectados al servicio. El adjudicatario debe mantener ficheros de auditoria con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la DGTIC.

- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la GVA y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte sin previa autorización de la DGTIC. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.

- **Acceso Físico.** El local contará con acceso restringido, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los sistemas y las Herramientas de Gobierno de la DGTIC. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que la DGTIC pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede al local el personal convenientemente autorizado.

- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** La DGTIC marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada puesto de trabajo aportado por el adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. Se les aplicará la política de seguridad que la DGTIC convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la DGTIC es confiable.

- **Contingencia.** El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.

### 3. Derechos sobre el Hardware, sobre el Software e Infraestructuras de la Generalitat

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (repositorios, conectores, flujos, recursos, roles, etc) e infraestructuras que sean propiedad de la Generalitat, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones emanadas del contrato.

La información almacenada en las bases de datos así como el hardware utilizado para la gestión de las incidencias y de los propios servicios objeto del contrato, quedarán bajo propiedad y/o uso de la Generalitat.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de la ejecución del contrato (en particular las bases de datos de incidencias y soluciones), no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de la DGTIC. Asimismo, deberá contar con consentimiento expreso y escrito para realizar modificaciones de hardware, aplicativos o infraestructuras.

### 4. La provisión de la infraestructura necesaria:

- Será responsabilidad del adjudicatario, así como la instalación de software, su soporte y licenciamiento.
- La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de la DGTIC será comunicada al adjudicatario, que deberá adecuar su infraestructura para garantizar la



continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- En caso de incidencias, problemas graves o intervenciones en cualquier plataforma que impidan la disponibilidad del servicio, y la conectividad remota, el personal del servicio deberá desplazarse a las dependencias de la DGTIC donde reside el problema si fuera necesario. Los costes de desplazamientos correrán a cargo del adjudicatario.
- El adjudicatario estará capacitado para atender los servicios a través de distintos canales de acceso: telefónico, correo electrónico, fax, web, videoconferencia, etc.
- A excepción de la infraestructura propia que la DGTIC tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y soporte de la infraestructura LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la DGTIC y llevar a cabo la prestación del servicio (cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y soporte.

#### 5.- Acceso a las herramientas corporativas de la DGTIC

La DGTIC establecerá el procedimiento para que el personal del adjudicatario que, por razones de prestación del servicio, necesite tener acceso tanto a las herramientas corporativas como a los sistemas y entornos gestionados por la DGTIC, pueda hacerlo. Será obligación de la empresa comunicar las altas y las bajas del mismo conforme a este procedimiento.

#### 6.- Formación al personal técnico asignado al proyecto

La empresa adjudicataria del contrato, en caso de tener que llevar a cabo cambios de técnicos a lo largo de la duración del contrato, se obliga a la transferencia completa del conocimiento con vistas a mantener la calidad y el correcto avance del proyecto. Dicha formación será sin cargo alguno para la DGTIC. La formación y experiencia de los nuevos técnicos será como mínimo la ofrecida en la oferta inicial para el técnico sustituido. Las tareas necesarias de adaptación al proyecto, al entorno de trabajo o la formación en productos y/o versiones debidos a las sustituciones serán por cuenta del adjudicatario. La comunicación de la sustitución de cualquier técnico de pertenencia al servicio deberá realizarse al menos con 15 días de antelación a que se haga efectivo el cambio.

#### **Requisitos de seguridad**

Serán de aplicación los procedimientos generales de seguridad y control establecidos por la DGTIC para el acceso a los servidores de datos y aplicaciones. Toda consulta con las bases de datos corporativas deberá realizarse mediante consulta a procedimientos almacenados de bases de datos y envío de objetos entre la base de datos y la aplicación. Estas comunicaciones nunca se realizarán mediante sentencias SQL directas a la base de datos.

Para mantener la privacidad de la información, las tablas de datos sólo deben ser accesibles a través del sistema gestor de la base de datos, estableciéndose los mecanismos adecuados para restringir los accesos y copias de tablas por procedimientos no definidos en la aplicación.

En cualquier caso deberán tenerse en cuenta el siguiente grupo de medidas:

- Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios. El responsable del sistema podrá configurar y administrar en cualquier momento los citados mecanismos.



- Medidas orientadas a garantizar la confidencialidad de la información frente a accesos no autorizados.

Se utilizará el servicio de control de transacciones que proporcione el gestor de la base de datos para la recuperación de errores, producidos por fallos externos a la lógica de la aplicación.

### **Puestos de trabajo**

Para acceder a los entornos de la Administración de Justicia desde las oficinas del adjudicatario el adjudicatario deberá establecer un túnel SSL con un servidor de túneles que Generalitat dispondrá a este efecto. La identificación será obligatoriamente por certificado digital de la ACCV o DNI electrónico.

La provisión de la infraestructura necesaria en los locales del adjudicatario para la prestación del servicio será responsabilidad del adjudicatario, así como la instalación de software, su soporte y licenciamiento.

La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de la DGTI será comunicada al adjudicatario, que deberá adecuar su infraestructura para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **Comunicaciones**

El adjudicatario debe disponer en su sede de una conexión a Internet con caudal suficiente, según el número de conexiones concurrentes y el tipo de protocolos que usen para ejecutar el servicio.

A excepción de la infraestructura propia que la DGTI tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y soporte de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la DGTI y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y soporte.

### **Confidencialidad**

Toda la documentación e información a la que el adjudicatario pueda tener acceso, como consecuencia de la ejecución del contrato, será confidencial y no se podrá hacer uso de ella salvo permiso escrito de la Dirección General de Justicia, bajo referencia a las obligaciones de confidencialidad que expresamente se establecen en el artículo 140, apartado 2 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Los contratistas y la Dirección General de Justicia actuarán en sus relaciones recíprocas de buena fe y se prestarán mutuamente toda su colaboración para la ejecución del contrato.

### **Seguridad y acceso a información personal**

La empresa adjudicataria está obligada expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

El Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria no está autorizado a acceder a ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal propiedad de la Administración de Justicia de la Comunitat Valenciana que se encuentren en sus sistemas, a no ser que sea desde los propios locales de los órganos judiciales, cuando así le sea requerido y previa autorización de la Dirección General de Justicia.





Igualmente, en estos casos, el adjudicatario se compromete a mantener el secreto profesional respecto de los datos personales objeto de tratamiento, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de los servicios prestados, no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por la Dirección General de Justicia como responsable del fichero. Esta obligación subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.

En el supuesto de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento, destine los datos a finalidad distinta a la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las instrucciones fijadas en el presente contrato, será también considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiese incurrido el adjudicatario.

El adjudicatario, una vez cumplida la responsabilidad contractual, se compromete a devolver a la Dirección General de Justicia los datos objeto del tratamiento, soportes o documentos en que éstos consten, así como a destruir aquellos según instrucciones del responsable del tratamiento.

Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas o equipos no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal de las obligaciones señaladas y de las derivadas de la normativa especificada, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

### **35.- INTEGRACION CON LOS SERVICIOS DE LA DGTIC**

El personal del adjudicatario deberá adquirir conocimientos específicos del entorno y estar permanentemente actualizado en su conocimiento sobre actuaciones y procedimientos que se estén aplicando o se vayan a producir sobre las infraestructuras y servicios.

Así pues, el adjudicatario deberá participar en todos los procesos TIC implantados en la DGTIC entre otros en los de Gestión de Incidencias, Problemas, Cambios y Configuración, así como la Gestión de Versiones y la Documentación Técnica de los sistemas

Para la operativa de todos los procesos se utilizarán necesariamente las herramientas de la plataforma de gestión de servicios de la DGTIC y se seguirán los procedimientos e indicaciones definidas para su utilización.