



AURRERA!

Nº 73

septiembre 2020

Boletín divulgativo de Innovación y Nuevas Tecnologías

Publicado por el Gabinete Tecnológico

Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación

ÍNDICE

▲ PETIC

2020-2024

Pág. 2

▲ Portal de peticiones

ServiceNow

Pág. 6

Alboan

▲ Traductor

neuronal jurídico
administrativo

Pág. 10

Contraportada

▲ Libro Blanco de la ciberseguridad en Euskadi

▲ Grace Murray

Hopper, la
abuela del
COBOL

Pág. 12

Las primeras páginas de este boletín Aurrera están dedicadas en esta ocasión al nuevo «Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación» (PETIC). Se trata de un Plan ambicioso tanto por las partes que intervienen, ya que abarca todo el sector público vasco (Departamentos y Organismos Autónomos, Entidades Públicas de Derecho Privado, Sociedades Públicas...), como por su alcance (incluirá el análisis de la estructura organizativa TIC, el Catálogo de servicios TIC actual, el Mapa de procesos TIC, las Metodologías de gestión y desarrollo de proyectos, Infraestructuras y comunicaciones...) A lo largo del artículo, repasaremos su origen y el contexto en el que surge, así como otros aspectos directamente relacionados con él, como pueden ser: el nuevo Decreto 36/2020, la comisión CETIC...

En el segundo tema, os presentamos «ServiceNow», una plataforma que va a permitir centralizar todas las peticiones que los Departamentos y Organismos Autónomos realicen a EJIIE. Si bien a día de hoy sólo están implantadas las «Solicitudes de telefonía IP», el objetivo es ir ampliando esa lista con todos los servicios ofrecidos por BATERA.

Si hace unos meses os presentábamos el traductor neuronal «Itzuli», en esta ocasión (en la sección «Alboan») os presentamos una evolución del mismo pero enfocada al dominio específico del lenguaje jurídico administrativo, estamos hablando del «traductor neuronal jurídico administrativo». Hablaremos también de la utilidad que se acaba de implantar y que permite traducir documentos completos, así como del «plugin» desarrollado para ser usado en la herramienta SDL-TRADOS.

En el apartado «Al Cierre», os informamos del documento que recientemente ha publicado el Centro Vasco de Ciberseguridad (BCSC) y que lleva por título «Libro Blanco de la ciberseguridad en Euskadi». Este documento resume la situación en la que se encuentra a día de hoy el mercado de la ciberseguridad en Euskadi.

Para acabar, en la contraportada (y dentro de la sección «Protagonistas») tendremos la ocasión de conocer a **Grace Murray Hopper**, una mujer que dedicó su vida a la informática y que en 1952 desarrolló el primer compilador de la historia y que, gracias a sus aportaciones, es considerada hoy en día como la «abuela del COBOL».

PETIC 2020-2024



El nuevo «Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación» acaba de dar sus primeros pasos. Este Plan establecerá las directrices a seguir por parte del sector público vasco en el ámbito TIC para el periodo 2020-2024.



¹ **Decreto 36/2020:** para conocer el contenido completo de este decreto, podéis consultar el «Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi», publicado en el BOPV N° 51, el 13 de marzo de 2020.

«Corrección de errores del Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi»

[BOPV N° 93, lunes, 18 de mayo de 2020]

En 2014, el Gobierno Vasco se planteó la opción de diseñar el **Modelo de Gobernanza** de las Infraestructuras y Comunicaciones del Sector Público Vasco para los próximos años. El documento elaborado determinaba la necesidad de evolucionar hacia un modelo convergente, donde todas las funciones TI estuvieran centralizadas bajo un mismo organismo.

ANTECEDENTES

Tras ese primer paso, se inició un proceso de convergencia que se ha ido materializando a lo largo de los últimos años, con diversas actuaciones en varios ámbitos.

Gracias a esas iniciativas, se han generado sinergias a la hora de prestar distintos servicios y se ha mejorado la eficiencia económica. Las cuatro principales áreas en las que se ha trabajado han sido: Infraestructuras de CPD, Comunicaciones, Puesto de Trabajo y Servicios Corporativos unificados (ICPS).

Más recientemente, se ha publicado también el **Decreto 36/2020**¹, gracias al cual se pretende impulsar una política común y convergente en materia TIC, coherente y alineada con la estrategia y objetivos globales del Gobierno Vasco, estableciendo para ello mecanismos organizativos coordinados, eficaces y sostenibles para servir a todas las entidades que integran el sector público vasco.



En este nuevo decreto se recogen todas las disposiciones relativas a la planificación estratégica, que serán concretadas a través del



Reunión de constitución de la Comisión Estratégica TIC (CETIC), celebrada el pasado 2 de julio.

De izq. a dcha.: Xabier Arrieta Goiri (Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación) y Nerea López-Urribarri (Viceconsejera de Administración y Servicios Generales)

Plan Estratégico TIC (abreviadamente PETIC) para el conjunto del sector público de Euskadi. Se regula, además, la estructura orgánica y funcional del modelo de gestión TIC, conformándose como un elemento básico de funcionamiento del modelo la nueva Comisión Estratégica para las Tecnologías de la Información y la Comunicación (**CETIC**). En el mismo Decreto se regula también el régimen de gestión de los bienes y servicios TIC, en el cual se recogen aspectos relativos a la gestión de los bienes, infraestructuras tecnológicas y servicios TIC.

Así mismo, se incluyen los agentes implicados en la gobernanza de las TIC en este nuevo modelo son:

- ▲ La CETIC, como autoridad principal de la que emana la estrategia TIC a seguir
- ▲ La Dirección TIC, para el apoyo a las decisiones y necesidades de la CETIC
- ▲ EJIE, como proveedor de los servicios TIC
- ▲ La Administración General de Euskadi (Departamentos del Gobierno Vasco)
- ▲ la Administración Institucional de Euskadi (Organismos Autónomos y Entidades Públicas de Derecho Privado) y
- ▲ el resto de Sociedades Públicas, Fundaciones y Consorcios del Sector Público vasco

En definitiva, el Decreto 36/2020 persigue una gestión de las tecnologías de la información y la comunicación eficiente, sostenible, coordinada y coherente con las necesidades de Euskadi, promoviendo la **transparencia**, la **colaboración** y la **racionalización** en el **gasto**, respetando los principios que deben presidir toda actuación pública.



Por otra parte, el Decreto es respetuoso con las singularidades de los sistemas de información y telecomunicaciones de los servicios TI propios de las entidades del sector público vasco, en concreto, Osakidetza, Departamento de Interior y Administración de Justicia.

En este contexto, surge la necesidad de

elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación para el periodo 2020-2024 (también denominado PETIC).

«El PETIC establecerá las directrices a seguir por parte del sector público vasco en el ámbito TIC para el periodo 2020-2024»

Para elaborar dicho plan, la DTIC ha lanzado recientemente un nuevo expediente titulado: *«Asistencia Técnica y Consultoría para la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco»*².

La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes tareas:

- Evaluar el Plan General de Convergencia y elaborar un informe de situación y cumplimiento de objetivos considerando todas las dimensiones del mismo: Alineamiento estratégico, Estructura organizativa TIC, Catálogo de servicios TIC, Mapa de procesos TIC, Metodologías de gestión y desarrollo de proyectos, Mapa de Sistemas y Aplicaciones e Infraestructuras y Comunicaciones
- Realizar un análisis comparativo externo (mejores prácticas) a nivel estatal e internacional de otros planes digitales, así como de las nuevas tecnologías emergentes y su impacto
- Realizar el diagnóstico de la situación actual a través de la metodología DAFO para identificar y priorizar las iniciativas a corto plazo, estableciendo los hitos para su cumplimiento
- Elaborar el PETIC 2020-2024, identificando y analizando las necesidades de las entidades que componen el sector público vasco para definir la función TIC,



² **PETIC**: podéis consultar el contenido completo del expediente en la web de contratación del Gobierno Vasco.

Pliego de Prescripciones Técnicas del expediente KM/2020/050 «Asistencia técnica y consultoría para la elaboración del PETIC 2020-2024».



3 Plan de Gestión del Cambio:

hoy en día, muchos proyectos fracasan porque no disponen de un buen plan para gestionar el cambio.

A la hora de abordar un proyecto hay que tener en cuenta muchos aspectos (directos e indirectos) y, para ello, diseñar un Plan de Gestión del Cambio nos ayudará a ordenar todas esos aspectos.

Este tipo de planes incluyen 4 grandes apartados:

1. Plan de liderazgo
2. Plan de comunicación
3. Plan de formación
4. Plan de motivación

Para saber todo lo que implica un Plan de Gestión del Cambio, podéis consultar el artículo «Saber gestionar (bien) el cambio», publicado en el boletín Aurrera nº 30 (junio de 2008).

en términos de mejora de la eficiencia, considerando para ello el modelo ICPS del proceso de convergencia TIC (BATERA).

- Elaborar un cuadro de mando de indicadores de permita controlar, monitorizar, realizar el seguimiento y valorar los beneficios de la futura implantación del PETIC 2020-2024.
- Diseñar el Plan de implantación identificando las fases, líneas de trabajo,

actuaciones críticas, condicionantes o vinculaciones, calendario, recursos requeridos y evaluación de impacto.

- Definir un plan de comunicación y gestión del cambio³ que facilite la implantación del nuevo modelo, estableciendo para ello las estrategias de comunicación y difusión, formación, liderazgo y motivación.

Tras analizar las distintas ofertas presentadas, la Dirección de Tecnologías de la Información

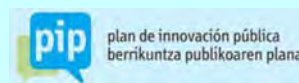
Antecedentes

Repasamos a continuación algunos de los Planes que durante los últimos años han definido las directrices del Gobierno Vasco en materia TIC:

- ✓ PIT 2000-2003 (Plan de Informática y Telecomunicaciones): sus líneas estratégicas recogían la voluntad de hacer de las Nuevas Tecnologías un instrumento esencial en las relaciones con la Administración, centrándose en la Mejora de la Gestión Interna, las Infraestructuras Tecnológicas, la Administración Electrónica y la Organización.
- ✓ PEESI 2002-2005 (Plan Euskadi en la Sociedad de la Información): su objetivo era adaptar la sociedad vasca a la nueva era digital, favoreciendo el cambio cultural y poniendo las nuevas tecnologías al servicio de todas las personas, para lograr una mayor calidad de vida y equilibrio social.
- ✓ PIT 2003-2005 (Plan de Informática y Telecomunicaciones): se focalizó en mejorar y ampliar los servicios ofrecidos por la Administración General del País Vasco a través de Internet, homogeneizando las interacciones en el Portal de servicios, ofreciendo un acceso multicanal y estableciendo una estrategia común para la teletramitación.
- ✓ PEAGE 2004-2006 (Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos):

este plan permitió disponer de un Modelo de Presencia en Internet global en www.euskadi.net, y desarrollar toda la base normativa y tecnológica para la incorporación de servicios *on-line*.

- ✓ PIT 2006-2009 (Plan de Informática y Telecomunicaciones): su objetivo era asentar y mejorar la infraestructura tecnológica para la Administración Electrónica, posibilitando que los Departamentos del Gobierno ofreciesen sus servicios a la ciudadanía y empresas de forma telemática, y fomentando la **interoperabilidad** con otras Administraciones.
- ✓ PIP 2010-2013 (Plan de Innovación Pública): su objetivo era potenciar la digitalización de los servicios, de la interoperabilidad y de la adaptación normativa vigente.
- ✓ PIP 2014-2016 (Plan de Innovación Pública): su objetivo era lograr el pleno desarrollo de la Administración electrónica vasca.
- ✓ Plan de Convergencia 2016: Acuerdo de Consejo de Gobierno del 21 de junio de 2016 por el que se aprueba el «Plan General de actuación en materia de Convergencia».
- ✓ PEGIP 2020 (Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública): entre sus objetivos estaba la implantación y despliegue de la administración electrónica, así como completar la oferta de servicios electrónicos y promover su uso entre la ciudadanía.



y la Comunicación (DTIC)⁴ ha adjudicado recientemente a la empresa Deloitte Consulting S.L.U. la Asistencia Técnica y Consultoría para elaborar el PETIC 2020-2024.



ELABORACIÓN DEL PLAN

Este proyecto tiene como misión el análisis de las áreas de actuación definidas en el Plan General de Convergencia, la revisión y definición de estándares y ámbitos de infraestructura, y el rol a desempeñar por todos los agentes con responsabilidad asociada a la gestión de las TIC. Asimismo, deberán identificarse y analizarse las **necesidades futuras** de las entidades que componen el sector público de la CAE, y así configurar adecuadamente el **Catálogo de Servicios Batera** con todos los servicios que puedan ser demandados a EJJIE por parte de las entidades de dicho sector público.

La empresa adjudicataria, en este caso Deloitte, deberá realizar las tareas indicadas en un **plazo máximo de 4 meses**.

Asimismo, se creará un órgano que se encargará del control, dirección, **seguimiento** y toma de decisiones sobre los avances del proyecto.

La **metodología** para recabar la información y las necesidades futuras de las distintas entidades que componen el sector público vasco, incluye cuestionarios on-line, entrevistas y talleres de trabajo.

A la hora de definir el modelo TIC futuro, y para recabar toda la información que es necesaria para elaborar el PETIC, se tiene previsto crear diferentes Grupos de Trabajo, que estarían relacionados con las siguientes áreas temáticas:

1. Estructura organizativa TIC, y comunicación y gestión del cambio
2. Catálogo de servicios TIC
3. Mapa de procesos TIC
4. Metodologías de gestión y desarrollo de proyectos, y mapa de sistemas y aplicaciones
5. Infraestructuras y comunicaciones
6. Seguridad y riesgos

Dado el alcance del nuevo Plan, es importante contar con la participación de todas las personas responsables o relacionadas con el ámbito TIC del sector público vasco. Para dinamizar los distintos Grupos de Trabajo, que finalmente se creen, se tiene previsto también desarrollar un plan de gestión del cambio que facilite la participación de todas aquellas personas relacionadas con el ámbito TIC en el sector público vasco.

Por el bien de todos/as, esperamos contar con vuestra participación y colaboración. □



4 Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación:

(anteriormente, Dirección de Informática y Telecomunicaciones [DIT]), es el órgano gestor administrativo de las TIC.

Entre sus funciones están las siguientes:

- ▲ Apoyar a la Comisión Estratégica TIC
- ▲ Elaborar la proposición de Plan Estratégico TIC
- ▲ Recabar las necesidades de las diferentes partes y realizar su seguimiento y evaluación continuos
- ▲ Recabar de los departamentos y entidades los servicios TIC utilizados para su clasificación según su oportunidad de convergencia
- ▲ Aprobar un acuerdo de estandarización de bienes y servicios TIC
- ▲ Proponer el Encargo para la gestión y prestación unificada de los servicios TIC recurrentes

Para más información, podéis consultar el Decreto 36/2020, de 10 de marzo.

Portal de peticiones ServiceNow



Dentro del proceso de mejora y unificación de los servicios emprendido por el Gobierno Vasco, donde se identificaron las necesidades de renovación de infraestructuras tecnológicas, surgió el proyecto BATERA⁵, definido como un proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).



⁵ **BATERA:** para más información, podéis consultar el artículo «Proceso de convergencia TIC: Iniciativa BATERA», publicado en el suplemento del boletín Aurrera nº 53 (octubre 2015).

⁶ **Telefonía IP:** Protocolo de telefonía por Internet, es un término utilizado para describir las tecnologías que usan el protocolo IP para el intercambio de voz.

Para más información, podéis consultar el artículo titulado «Voz sobre IP», publicado en el boletín Aurrera nº 6 (diciembre de 2001), así como el artículo «Migración de la telefonía de los Centros Educativos a VoIP» (boletín Aurrera nº 67, marzo 2019).

⁷ **IVR:** la respuesta de voz interactiva o IVR (del inglés «Interactive Voice Response») consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con una persona a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como «sí», «no» u otras. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

[Fuente: Wikipedia]

Para la gestión de todos estos servicios convergidos, se ha creado el llamado «Portal de Usuario IT BATERA», soportado en la plataforma de ServiceNow. Mediante este Portal, los Departamentos y Organismos Autónomos clientes de BATERA pueden realizar, entre otras gestiones, peticiones relacionadas con los servicios que se ofrecen actualmente, interactuar con los grupos de soporte o hacer un seguimiento del estado de los servicios de negocio e infraestructura que gestiona BATERA a los cuales están suscritos los usuarios/as.

«BATERA: se trata de la unificación de todos los servicios relacionados con la Información y la Comunicación de todos los Departamentos, Organismos Autónomos y EEPDP»

ANTECEDENTES

Dentro del proyecto BATERA una de las primeras acciones que se llevó a cabo consistió en la migración a tecnología IP de la telefonía convencional de la Red Corporativa Administrativa. Este nuevo sistema (denominado Telefonía IP o VoIP⁶) ofrece, entre otras, prestaciones las siguientes:

- Realizar llamadas entre las sedes del Gobierno
- Realizar llamadas a otras entidades

adheridas a BATERA sin salir a red pública (Red Corporativa, Educación y otros organismos como URA, Eustat...)

- Marcación con 6 dígitos, donde el primer número identifica a la entidad a la que queremos llamar (el Gobierno Vasco tiene asignado el «1», Educación el «2», etc.)
- Realizar llamadas al exterior (salida a red pública unificada en BATERA)
- Establecer un «Contact Center» para gestión de llamadas (con agentes y supervisores)
- Configurar sistemas de respuesta interactivos (IVR⁷)
- Gestionar llamadas mediante un puesto de operador/a
- Grabar llamadas
- Configurar buzones de voz
- Tener acceso a información del uso de la plataforma: actividad de extensiones y tarificación
- Integración con la plataforma de comunicaciones unificadas de *Microsoft Skype For Business*

A la hora de diseñar todas estas prestaciones se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Máxima interoperabilidad con la tecnología que ya se dispone y la que se pueda tener a futuro
- Solución basada en estándares que garanticen la continuidad y sostenibilidad
- Facilidad de uso
- Alta disponibilidad
- Servicio prestado desde 2 CPDs en

configuración activo-pasivo

- Posibilidad de establecer sedes con «supervivencia» (opción de hacer llamadas por conexión alternativa en caso de caída de la conexión principal de la Sede)
- Enlaces de operador redundados
- Configuración «*multitenant*»⁸: la cual permite crear una plataforma de VoIP independiente para cada entidad
- Escalabilidad, dejando el servicio preparado para crecer según la demanda

De esta forma, y según la tipología de las necesidades detectadas se estableció el servicio de telefonía, es decir, la realización de llamadas dentro de la propia entidad BATERA, entre entidades BATERA y con el exterior de la entidad. A raíz de ello, para realizar las llamadas se identificaron 2 tipos de extensiones:

- Básica: tiene las prestaciones habituales de telefonía, entre otras, transferencias, desvíos, retención, grupos de salto y captura o funcionalidad Jefe/a-Secretario/a
- Avanzada: incluye, además, la opción «supervivencia»

Y para cada tipo de extensión se pueden incluir las prestaciones adicionales de:

- Buzón de voz (incluye operadora personal automática)
- Grabación de llamadas

Una vez definidas todas estas posibilidades se ha puesto en marcha la plataforma unificada de gestión y operación ServiceNow.

SERVICE NOW

Dentro de la implementación realizada de ServiceNow para los servicios de la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco y Entes integrados en ella, se han distinguido tres tipos de roles:

1. Rol para solicitudes **con coste**. Será utilizado por aquellas personas a las que el Departamento, Organismo Autónomo o

Ente Público de Derecho Privado (EPDP) haya designado como responsable para gestionar servicios que suponen coste.

2. Rol para solicitudes **sin coste**. Será utilizado por aquellas personas responsables de definir o configurar cómo se pueden utilizar los recursos ya aprobados.
3. Rol de **validadores**. Utilizado por las personas gestoras de los servicios encargados a BATERA.



VISIÓN GENERAL

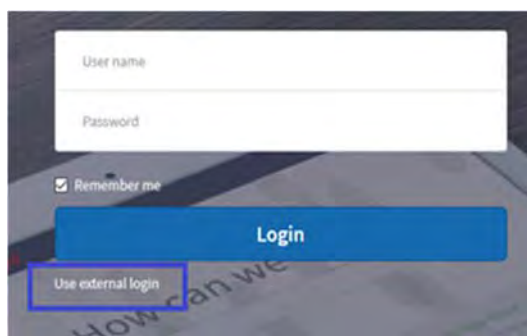
El portal es accesible desde el siguiente enlace:

<https://itbatera.service-now.com/sp>

En la pantalla inicial tendremos que seleccionar el «*Use external login*» para poder usar la cuenta de gobierno, es decir, entraremos con la misma cuenta que usamos para acceder al ordenador corporativo.

El portal se divide en tres zonas:

- I. Una cabecera superior desde la que podemos acceder a las diferentes funcionalidades



⁸ **Multitenant**: es un término que define la arquitectura de software en la cual una sola instancia de una aplicación se ejecuta en un servidor y sirve a múltiples clientes u organizaciones. Este modelo se diferencia de las arquitecturas con múltiples instancias donde cada organización o cliente tiene su propia instancia instalada de la aplicación. Con este sistema, la aplicación puede particionar virtualmente sus datos y su configuración para que cada cliente tenga una instancia adaptada a sus necesidades. Se considera que esta tecnología como un factor clave del paradigma de computación en la nube.

Si bien la implementación de este tipo de arquitecturas es más compleja, este sistema permite intercambiar y compartir los recursos y los costos de la aplicación. Otro aspecto importante a tener en cuenta es la seguridad de los datos, ya que los usuarios de una instancia no pueden acceder a los datos de otra instancia.

[Fuente: Wikipedia]

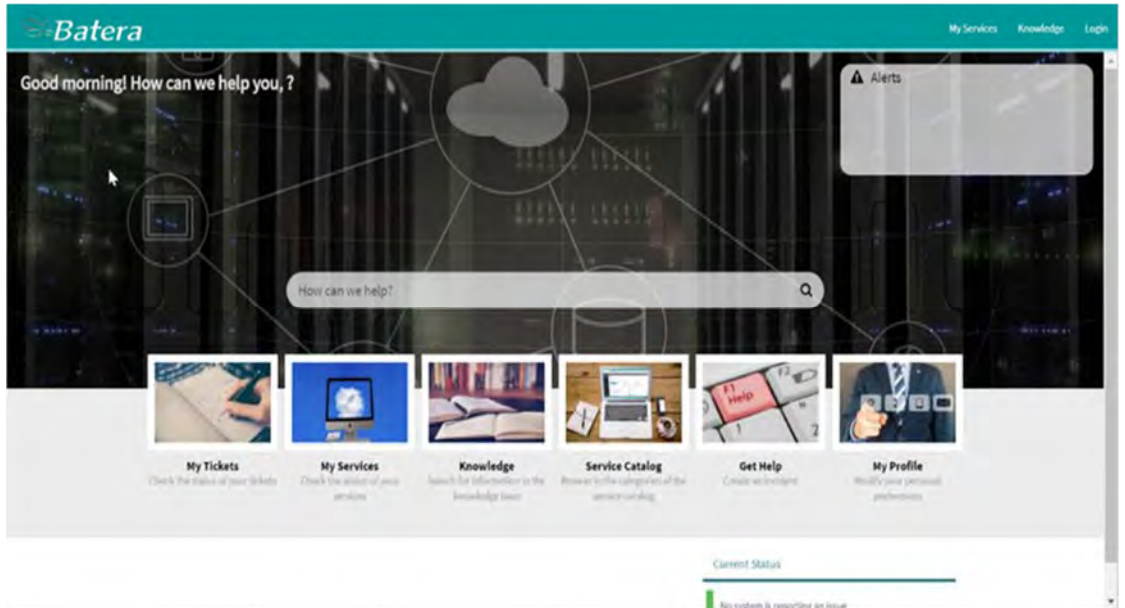


9 **EEPPDP:**

Las Entidades Públicas de Derecho Privado son un tipo de organismo público perteneciente a la Administración (General o Autónoma), que tiene personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio, así como autonomía de gestión.

En el caso de la Administración vasca, algunos ejemplos son:

- ▲ Osakidetza
- ▲ SPRI
- ▲ Etxepare
- ▲ ETS
- ▲ URA
- ▲ EITB
- ▲ ...

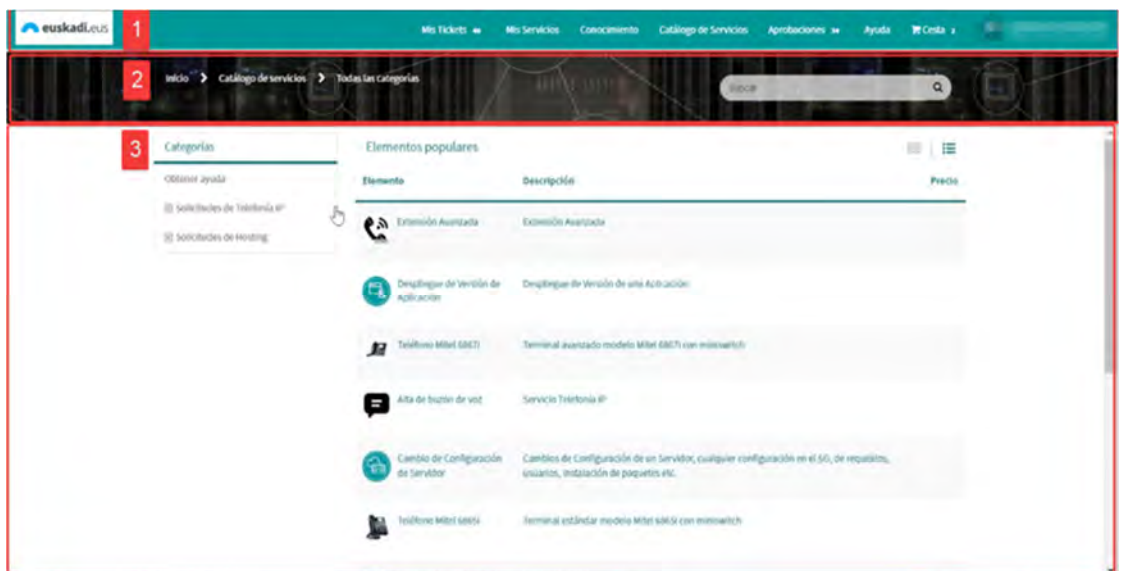


2. Una barra de navegación que indica la opción de menú en el que se encuentra la persona usuaria, y adicionalmente permite volver a la página de inicio o saltar a cualquier otra página del portal mediante el campo de búsqueda
3. Una zona de visualización del contenido de cada funcionalidad, donde veremos información relevante de cada uno de los accesos de la cabecera superior.

FUNCIONALIDADES

Algunas de las funcionalidades más destacas de la nueva plataforma son las siguientes:

- Mis Tickets: acceso a todos los registros para los que la persona usuaria tenga visibilidad, como por ejemplo las peticiones realizadas por el propio usuario/a
- Mis Servicios: panel de seguimiento de todos los servicios y elementos de la infraestructura a los que esté suscrita la persona usuaria (ya sea de forma directa o por la ubicación o Departamento, Organismo Autónomo o EEPPDP⁹ al que pertenezca)
- Conocimiento: recopilación de artículos informativos o que puedan ayudar a la persona usuaria a resolver problemas a la



hora de desempeñar sus funciones.

- Catálogo de Servicios: desde este panel pueden solicitarse todos aquellos servicios que se hayan habilitado para la persona usuaria, la cantidad de servicios que se muestren estará relacionada con la suscripción a servicios de BATERA del Departamento, Organismo Autónomo o Entidad Pública de Derecho Privado de esa persona.

«Si bien en el Portal ServiceNow actualmente sólo están incluidas las “Solicitudes de telefonía IP”, en breve se irán implementando todos los servicios ofrecidos por BATERA»

- Aprobaciones: para aquellas personas usuarias a las que se les haya asignado el papel de aprobador en cualquiera de los procesos BATERA, tendrán visible este panel para gestionar sus aprobaciones.
- Ayuda: esta opción dará acceso a las peticiones para solicitar ayuda o abrir reclamaciones al soporte de la plataforma, la presencia de unas u otras peticiones dependerá del protocolo que se haya

establecido en cada caso para realizar este tipo de acciones.

- Cesta: contendrá las peticiones de servicio que no se hayan remitido directamente a la plataforma, sino que se haya indicado que se añadan a la cesta. Esta cesta podrá ser editada en cualquier momento y remitida cuando se considere oportuno.
- Menú de usuario/a: da acceso a perfil de usuario para realizar las configuraciones que se estimen oportunas, adicionalmente permite cerrar la sesión de la persona usuaria actual. En caso de que la persona no se haya autenticado aun, en lugar de este menú, aparecerá el enlace a la página de acceso a la plataforma.




CONSEJO

En referencia a las peticiones sobre terminales y extensiones, y con el objeto de facilitar la tramitación de la petición correspondiente, se recomienda **NO solicitar por separado terminales telefónicos y las extensiones**, ya que existen unas solicitudes de puestos de trabajo, donde se irá preguntando a la persona usuaria por el terminal apropiado y la extensión con las características necesarias según el tipo de puesto de trabajo.



CATALOGO DE SERVICIOS

Si bien por ahora dentro del Portal ServiceNow sólo están implantadas las «Solicitudes de telefonía IP», el objetivo es ir ampliando la lista con todos los servicios ofrecidos por BATERA (y según el perfil del usuario/a verá unas subcategorías u otras). Por lo que, en breve, estarán disponibles los referidos a los servicios de Videoconferencia y Grabación y aquellos relacionados con las Comunicaciones Móviles (así como las Herramientas de Colaboración, Correo, Hosting de Aplicaciones, Identidades y Accesos, «ServiceDesk», etc.) 





ALBOAN

Traductor neuronal jurídico administrativo

¹**TMX:** es un lenguaje que cumple las especificaciones XML, y cuyo propósito es proporcionar un estándar para el intercambio de las memorias de traducción.

²**XLIFF:** («XML Localization Interchange File Format») es un formato basado en XML creado para estandarizar los sistemas de traducción. OASIS («Organization for the Advancement of Structured Information Standards»). Organización para el Avance de Estándares de Información Estructurada)

En el número 70 del boletín Aurrera (diciembre 2019) se presentó el lanzamiento del traductor neuronal euskera-castellano-euskara, «Itzuli», basado en inteligencia artificial.

Paralelamente y fruto de la colaboración (y también gracias a las lecciones aprendidas) entre la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, el Departamento de Cultura y Política Lingüística, EJIE e IVAP, y la empresa Vicomtech, se puso en marcha el proyecto para el entrenamiento de otro traductor neuronal para el dominio específico del **lenguaje jurídico administrativo**, basándose en la misma tecnología que la emplea para Itzuli.

Aunque conceptualmente ambos traductores funcionan de igual manera, este último se entrenó con un corpus específico del lenguaje jurídico administrativo haciendo uso de las memorias de traducción del Servicio Oficial de Traducción del IVAP (IZO).

Las memorias de traducción en formato TMX¹, contienen segmentos de pares de idiomas que han sido, o previamente alineados, o se han generado a través de programas de ayuda a la traducción (TAO). Estas herramientas de ayuda a la traducción se han utilizado en el IVAP desde la década de los años 90 y fundamentalmente la técnica consiste en almacenar traducciones, realizadas manualmente y validadas por personal traductor guardándolas en frases (técnicamente llamados segmentos) para reutilizarlas posteriormente en la traducción de textos similares por reglas estadísticas y

matemáticas.

Aprovechando esas memorias almacenadas durante años, se procedió a extraer las memorias de traducción e incorporar aquellos segmentos, que por el tipo de lenguaje específico y referencias normativas, podrían ayudar a un entrenamiento del traductor neuronal específico para las Administraciones Públicas (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, Memorias de traducción que contienen las publicaciones en el Boletín Oficial del Estado realizadas en Euskera...), las cuales se encuentran actualmente publicadas de forma abierta en Open Data Euskadi). El número aproximado de segmentos fue de 10 millones.



Dado que el público objetivo de este nuevo traductor neuronal iba a ser el personal de las Administraciones Públicas de la CAE, se decidió instalar el mismo en «euskalsarea», la red interadministrativa de las Administraciones Públicas de Euskadi, por lo que sólo está accesible para aquellas personas que estén conectadas a esta red.

```
<tu ccreationdate="20191023T162126Z" ccreationid="IVAP- IZO" changedate="20191023T162126Z" changeid="IVAP- IZO" lastusedate="20191023T162126Z">
  <prop type="x-Context">122543, 122543</prop>
  <prop type="x-Origin">IVAP- IZO</prop>
  <prop type="x-ConfirmationLevel">Translated</prop>
  <prop type="x-La/Lp_bertsoa(zz)_izena">SingleString</prop>
  <tuv xml:lang="es-ES">
    <seg>La esfera jurídica de derechos de los ciudadanos frente a la actuación de las Administraciones Públicas se encuentra protegida a través de una serie de instrumentos tanto de carácter reactivo, entre los que destaca el sistema de recursos administrativos o el control realizado por jueces y tribunales, como preventivo, a través del procedimiento administrativo, que es la expresión clara de que la Administración Pública actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, como reza el artículo 103 de la Constitución.</seg>
  </tuv>
  <tuv xml:lang="eu-ES">
    <seg>Herritarrek administrazio publikoaren jarduketaren aurrean dituzten eskubideen esparru juridikoak babesten duten tresnetan, batzuk erreaktiboak dira, eta haien artean aipagarrienak administrazioarekiko errekurtsioen sistema eta epaile eta auzitegien kontrol-lana; beste batzuk, berriz, prebentiboak dira, administrazio-prozedura erkidearen bitartekoak, zeinak argi erakusten baitu Administrazio Publikoak osotara legetaren eta suenbidetaren mende jarduten duela, Konstituzioaren 103. artikulua dioen bezala.</seg>
  </tuv>
</tu>
```

Ejemplo de un segmento de una memoria TMX con dos segmentos de pares de idiomas



Las primeras pruebas se realizaron a finales de 2019 y en febrero de 2020 se puso en producción. En la página web del IVAP, se pueden consultar las recomendaciones de uso, sobre cómo debe ser el texto original, sintaxis...

Así mismo y dentro de este proyecto, se ha desarrollado un *plugin* para SDL-TRADOS, que es la herramienta de ayuda a la traducción que se usa en el IVAP, para que desde la propia herramienta se pueda realizar la consulta al traductor neuronal sin necesidad de salir de ella.

En septiembre de 2020 también se acaba de poner a disposición de las personas usuarias una utilidad para **traducir documentos completos** (en los formatos Word, ODT y XLIFF²). En este caso, el documento se sube al servidor, en él se realiza la traducción respetando las etiquetas (negritas, formato, tipo de letra...), después el sistema vuelve a poner dichas etiquetas en donde corresponde del idioma de destino, se devuelve el documento ya maquetado a la persona usuaria y se borra del sistema. [Nota: es importante recalcar que **la aplicación no guarda ningún dato** de ese documento, ya que el sistema sólo realiza la traducción]

ASPECTOS TÉCNICOS

Dado que el traductor neuronal requiere de **tarjetas gráficas** (GPU) para tener un buen rendimiento, y dado que hace un año en EJIE no se disponía de estos recursos, se decidió arrancar el servicio desplegándolo en la nube. Un aspecto a destacar es que los centros de datos (EJIE), a día de hoy, son virtuales por lo que ha sido necesario realizar un enfoque de los recursos gráficos en ese entorno. En esencia se han adquirido tarjetas gráficas Nvidia V100 que disponen de 32GB de memoria y se ha conseguido

«trocearlas» (4GB) para que pueda ser utilizado cada trozo de tarjeta en cada caja que engloba el servicio de Itzuli. De esta forma se consigue que una tarjeta muy potente y cara pueda ser utilizada por múltiples cajas.

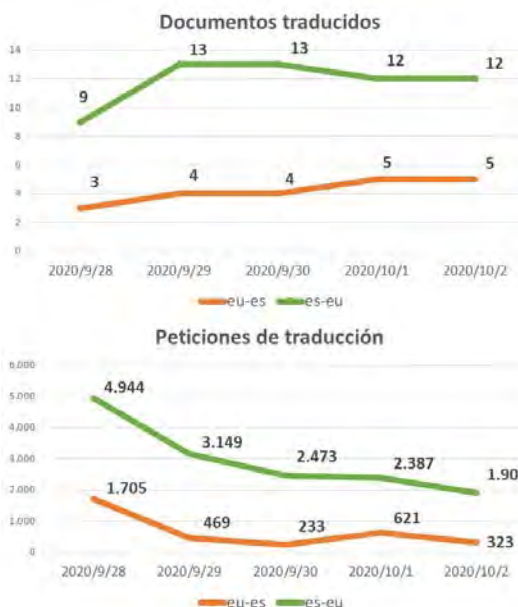
En cuanto al enfoque de soluciones industrializables en cajas se ha utilizado una solución comercial de Red Hat (Openshift) que aporta un despliegue local de Kubernetes³ con herramientas de gestión y soporte. Itzuli hace uso de los siguientes recursos:

- Lenguaje generalista (internet – ciudadanía)
 - ✓ 3 cajas (pods) para traducción es->eu
 - ✓ 2 cajas (pods) para traducción eu->es
 - ✓ 1 caja (pod) para cada par de traducción fr->eu, eu->fr, en->eu y eu->en
- Lenguaje jurídico-administrativo
 - ✓ 1 caja (pod) para traducción es->eu
 - ✓ 1 caja (pod) para traducción eu->es

³ **Kubernetes:** es un sistema de código libre para la automatización del despliegue, ajuste de escala y manejo de aplicaciones en contenedores que fue originalmente diseñado por Google.

ESTADÍSTICAS

En cuanto al uso, las estadísticas de la última semana demuestran la buena acogida que ha tenido esta nueva herramienta.



Web del traductor administrativo:
<https://www.ivap.euskadi.eus/traductor-automatiko-neuronal/z16-a2izo/es/>

AL CIERRE

Libro Blanco de la ciberseguridad en Euskadi

El Centro Vasco de Ciberseguridad (BCSC) ha publicado recientemente una nueva edición del «Libro Blanco de la Ciberseguridad en Euskadi». Este documento tiene como objetivo resumir la situación en la que se encuentra el mercado de la ciberseguridad en Euskadi. En esta 2ª edición se han catalogado 153 agentes, con 125 empresas privadas, de las cuales 29 son *startups*. Como grandes conclusiones, indicar que desde la perspectiva socio económica, a la ya conocida dinámica de continuos cambios de los riesgos digitales y la manera de explotarlos (ciberataques), en 2020 se les ha unido la crisis del Covid-19, que va a condicionar a futuro la manera en que las organizaciones abordarán sus procesos de protección, donde el teletrabajo y la utilización de servicios de la nube crecerán exponencialmente.

Por otro lado, en el sector empresarial siguen produciéndose grandes cambios: en 2018, por ejemplo, se fusionaron S2Isec y Nextel, en 2019 Wise Security Global reorganizó sus negocios y LKS Next adquirió una parte de Secure&IT, y 2020 se inició con la fusión de Ibermática e ITS Security, así como la adquisición de Panda Security por la compañía americana WatchGuard. En 2019, el BCSC analizó también la situación del ecosistema vasco de la ciberseguridad para conocer dónde se estaba en relación a otros *hubs* globales. Y como resultado de ello, se ha elaborado el «Plan Estratégico para el Desarrollo de un Hub de Ciberseguridad Industrial en Euskadi».



Más información en:

<https://www.basquecybersecurity.eus>

PROTAGONISTAS

Grace Murray Hopper, la abuela del COBOL

June Grace Murray Hopper (Nueva York, 9 de diciembre de 1906 - Condado de Arlington, 1 de enero de 1992) fue una científica de la computación y militar estadounidense.

Hopper estudió en varias escuelas privadas para mujeres, y en 1924 ingresó en el Vassar College de Nueva York, donde estudió matemáticas y física, graduándose con honores en 1928. Continuó sus estudios en Yale, donde se doctoró en matemática en 1934.



Fue pionera en el mundo de las ciencias de la computación, ya que popularizó la idea de una máquina

independiente de los lenguajes de programación, lo que derivó posteriormente en el desarrollo del COBOL, un lenguaje de programación que todavía se usa. En 1952, desarrolló el **primer compilador** de la historia, el A-0, y en 1957 realizó el primer compilador para procesamiento de datos que usaba órdenes en inglés, el B-0 (*FLOW-MATIC*), utilizado para el cálculo de nóminas. Tras su experiencia con FLOW-MATIC, Hopper pensó que podía crearse un lenguaje de programación que usara órdenes en inglés. Con esta idea sentó las bases para **desarrollar el COBOL**, y dos años después se creó el comité que diseñó este lenguaje. Aunque Hopper no tuvo un papel principal en su desarrollo, su influencia fue tan grande que ha pasado a la historia de la informática como su creadora. Tanto es así que se la conoce con el sobrenombre de «*abuela COBOL*». Al final de su carrera profesional participó en los comités de estandarización de los lenguajes de programación COBOL y FORTRAN.



Más información en:

https://es.wikipedia.org/wiki/Grace_Murray_Hopper

