Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA

CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE DE SISTEMA BASE Y FUNCIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA AGENCIA DE OBRA PÚBLICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

EXPEDIENTE: GAA0083PAT0

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE

1 OBJETO

2 EL CONSULTOR

3 DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

4 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

5 CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

1 OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto definir el alcance de los servicios de asistencia técnica para el mantenimiento Funcional y Soporte de Sistema Base del entorno SAP implantado en la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía (En lo sucesivo AOPJA.) de acuerdo con el alcance descrito en el punto 4 del presente documento.

2 EL CONSULTOR

El licitador que resulte adjudicatario del contrato de asistencia, recibe la denominación de Consultor Adjudicatario o más abreviadamente Consultor.

El Consultor se responsabilizará, enteramente de la exactitud de los trabajos y del cumplimiento y formalización de todas las relaciones contractuales relacionadas en este Pliego.

El Consultor adoptará las medidas necesarias para que durante la ejecución de los trabajos encomendados, quede asegurada la protección de la información referente a terceros siendo de su total responsabilidad las indemnizaciones por los daños y perjuicios que a éstos puedan ocasionarse como consecuencia de la mala utilización de aquellos, si a tenor de las disposiciones y leyes vigentes incurriese en culpabilidad.

3 DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS DE CONSULTORÍA TÉCNICA Y ASISTENCIA

El Gerente de los trabajos de asistencia, en adelante Gerente del Contrato, será el técnico que resulte nombrado por parte de la AOPJA a tal efecto.

El Gerente del Contrato desempeñará funciones de inspección técnica, administrativa y económica, estableciendo los criterios y líneas generales de la actuación del Consultor, a fin de que los trabajos sirvan de la mejor forma a los intereses y objetos perseguidos por la AOPJA.

Durante el desarrollo de los trabajos de consultoría y asistencia, todas las relaciones directas del Consultor con la AOPJA. se desarrollarán a través del Gerente del Contrato, de no expresarse en otro sentido el presente pliego

.

4 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El proyecto de Mantenimiento y Soporte tendrá una duración estimada de un año o hasta agotar el importe contratado, se prevé su inicio en el mes de Octubre de 2018 y su finalización en el mes de Septiembre de 2019. Incluirá servicios de asistencia técnica directa sobre nuestros sistemas ya sea de forma presencial o a través de comunicaciones en cada uno de ámbitos especificados, así como un servicio de atención telefónica. Se detallan a continuación los servicios solicitados.

El objetivo del presente contrato responde a las necesidades de soporte en los siguientes ámbitos:

- **Soporte de Administración de sistemas de SAP**. Que implica el mantenimiento de cada uno de los sistemas que constituyen el "landscape" de sistemas SAP en el ámbito de sistema Base de SAP (ECC, Netweaver, Portal), Actualización de las plataformas Netweaver a sus ultimas versiones, Mantenimiento de bases de datos ORACLE, gestión de parches de los distintos sistemas, revisiones periódicas y atención inmediata a incidencias críticas de explotación. Se incluirán aquellos servicios que estén relacionados con la herramienta Solution Manager e implementación de acciones correctivas identificadas mediante alertas Early Watch. Se requiere una **dedicación estimada de un Administración de sistemas SAP de un total de 300 horas anuales para la totalidad del proyecto, con un importe estimado de 9.900,00 € más IVA.**

- **Soporte de Administración de Bases de Datos Oracle**. Que implica la administración de las bases de datos ORACLE de sistemas externos integrados con SAP de cada uno de los sistemas implantados Base de Datos Producción, Base de Datos Desarrollo, Base de Datos Standby. El servicio tareas de administración, incluyendo las intervenciones de mantenimiento y actualización de los parches necesarios de base de datos. Se requiere una **dedicación estimada de un Administración de Base de Datos Oracle, de un total de 240 horas anuales para la totalidad del proyecto, con un importe estimado de 7.920,00 € más IVA.**

- **Servicio de Análisis Programación ABAP.** Prestación de Asistencia técnica especializada de análisis programación en entorno ABAP IV de manera remota o presencial en las instalaciones de AOPJA, con una **dedicación estimada de un Analista programador de un total de 750 horas anuales para la totalidad del proyecto, con un importe estimado de 21.750,00 € más IVA.**

- **Servicio de Análisis Programación SAP Netweaver.** Prestación de Asistencia técnica especializada de análisis programación en entorno JAVA / SAP Netweaver de manera remota o presencial en las instalaciones de AOPJA, con una **dedicación estimada de un Analista programador de un total de 900 horas anuales para la totalidad del proyecto, con un importe estimado de 27.000,00 € más IVA.**

- **Soporte Funcional de Sistemas SAP**. Que engloba los módulos **del área financiera FI, TR AM, CO, Gestión de Compras MM, Gestión de expedientes RMS-PS / FM, Gestión de proyectos PS, Gestión de Recursos Humanos HR.** Las consultas funcionales de los usuarios se canalizarán, en general, a través del departamento de Sistemas de Información aunque en virtud de la naturaleza de las mismas, podrán realizarse, en su caso, de forma directa a través de los usuarios de cada área específica. Tanto **en el ámbito de Recursos Humanos (HR) como del módulo financiero (FI), se requiere un mantenimiento integral** de cualesquiera actualización normativa o legal de aplicación, así como de su implicación en la actualización general del sistema, aportando por parte del Consultor, los trabajos necesarios de coordinación de los especialistas implicados, tanto a nivel funcional como de base. Para este servicio se deberá considerar una **dedicación estimada de un total de 960 horas anuales para la totalidad del proyecto, para la realización de las tareas de Soporte Funcional de Sistemas SAP, con un importe estimado de 38.400,00 € más IVA.**

- Adicionalmente se considera necesaria la **dedicación estimada de un total de 90 horas anuales para la totalidad del proyecto de jefatura de proyecto** por parte del proveedor para la realización de las **labores de coordinación del equipo de trabajo asignado al proyecto, con un importe estimado de 4.023,00 € más IVA.**

En caso de necesidad, podrá superarse el monto de horas de asistencia ofertadas de cada tipología de servicio, en tal caso se facturarán en función de la tarifa ofertada disminuyendo proporcionalmente la disponibilidad total de horas del resto de servicios. sin superar en ningún caso, el importe total contratado.

En el ámbito de la administración de sistemas y administración de Bases de Datos, **deberá prestarse especial atención a la definición de un Servicio de Asistencia Correctiva Urgente, que consistirá en un servicio de soporte frente a incidencias críticas de explotación que impliquen indisponibilidad total del servicio productivo**. El proveedor deberá proponer un **procedimiento específico de asistencia urgente para la recuperación del servicio** en estos casos, **con indicación de los compromisos de plazos máximos de respuesta, en particular cuando la incidencia se produzca fuera del horario laboral**.

El proveedor debe plantear el modelo de gestión de la asistencia que considere más adecuado, mediante el uso de de herramientas de gestión de incidencias, comités de seguimiento técnico, control y contabilización de las horas de servicios requeridas, proponiendo los mecanismos de transferencia de conocimientos al personal técnico de la AOPJA. Todo lo cual será valorado para la determinación de la puntuación técnica de la oferta.

El conjunto de los servicios deberán adecuarse por parte del licitador al periodo de duración estimado del proyecto inicialmente establecido en un total de 12 meses, conforme a un calendario detallado de recursos.

5 CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Información necesaria para la realización de los trabajos.

La AOPJA, facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información sea necesaria para la realización de los trabajos y relacionada con las materias objeto del mismo. Toda la información que se proporcione será considerada confidencial y no podrá ser utilizada en ningún caso, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de la AOPJA

Propiedad de los Trabajos.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la AOPJA La empresa podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de la AOPJA.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos software elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán

propiedad de la AOPJA, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la AOPJA. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas desarrolladas al amparo de esta contratación corresponden únicamente a la AOPJA.

Uso de Herramientas Corporativas e Infraestructuras TIC horizontales de la Junta de Andalucía.

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.

Con independencia de lo descrito en cada uno de los bloques funcionales, se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía. Igualmente todo el Sistema deberá estar preparado para soportar firma electrónica, es decir, no sólo debe estar preparado para admitir la documentación o información, sino además, debe permitir que toda la tramitación se pueda hacer por medios electrónicos. Para ello se deberán utilizar, si se fuese necesario, entre otras las citadas infraestructuras software, entre otras:

- @firma : Plataforma Corporativa de Firma electrónica.
- Notario: Plataforma de Notario Electrónico y sellado de tiempo.
- @ries: Registro de Entrada / Salida de Documentación.
- Notific@: Prestador de Servicios de Notificación.
- LDAP Corporativo para la identificación y autenticación de usuarios.
- Port@firmas: Gestor de firma electrónica.

Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.

Confidencialidad de la Información.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la AOPJA.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la AOPJA, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley

Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la AOPJA en el momento en que ésta lo solicite.

Metodología:

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

Seguridad.

El personal de la empresa adjudicataria realizará los trabajos bajo las medidas de seguridad, normas y procedimientos que determine específicamente la AOPJA para el desarrollo del presente trabajo y con carácter general los establecidos en la Política de Seguridad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la AOPJA.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad BÁSICA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Interoperabilidad.

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el

ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema.

El sistema permitirá la gestión de los formatos de documentos abiertos recogidos en la resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares.

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

El sistema dispondrá de los medios necesarios para su integración con "Central de Información".

Gestión de Usuarios y Control de accesos.

En el caso de desarrollo de sistemas que realicen el tratamiento de datos personales. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Ley 15/1999 de Protección de Datos Personales y Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba su reglamento de desarrollo), concretamente:

- Los usuarios solo deberán tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones (artículo 91.1 Reglamento LOPD), como una medida de carácter básico.
- El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización (artículo 93.2 Reglamento LOPD).
- Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantice su confidencialidad e integridad.

En cualquier caso, en virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe

derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,....) se deberán respetar las directrices que la AOPJA elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta de Andalucía haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

Conformidad con MADEJA.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (marco de desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en éste. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la dirección de proyecto. La versión actual de madeja estará disponible en la dirección http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/ donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

Organización de los Trabajos.

El Área de Organización y Sistemas de Información de la AOPJA y la empresa adjudicataria elaborarán conjuntamente un programa de trabajo para el desarrollo de los trabajos donde se planifiquen las tareas a realizar en el marco del contrato, que se adecuará a su desarrollo.

Aceptación Final y Documentación.

Una vez finalizados los trabajos y previamente a la aceptación final de los mismos, la empresa deberá suministrar un parte detallado de las actividades realizadas donde se describan, de manera resumida, las principales actividades realizadas y la situación final de los servicios desarrollados.

Formato de la Documentación.

Toda la documentación generada será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser complementada en otros formatos, con el consentimiento expreso de la AOPJA.

Lugar de Realización.

Los trabajos asociados al contrato se llevarán a cabo en las instalaciones de la sede de los Servicios Centrales de la AOPJA ubicados en la Calle Pablo Picasso 6, 41018 Sevilla. En circunstancias excepcionales que requieran acceso físico directo a los sistemas en explotación los trabajos podrán llevarse a cabo en las instalaciones del CPD de la Junta de Andalucía, gestionado por Sandetel ubicado en C/ Tarfia s/n, 41012 Sevilla.

Francisco Javier Mesa Pizzano
Jefe de Organización y Sistemas de Información.
Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía.