JUNTA DE ANDALUCIA

Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública

Dirección General de Política Digital

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DEL ENDEUDAMIENTO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

INDICE

1. INTRODUCCIÓN....3
2. OBJETO....3
3. ENFOQUE Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS....6
3.1. Servicio de mantenimiento....6
3.1.1. Mantenimiento correctivo....6
3.1.2. Mantenimiento adaptativo....6
3.1.3. Mantenimiento perfectivo....7
3.2. Servicio de soporte:....7
4. MODELO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO....8
5. DESARROLLO DEL PROYECTO....9
6. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS....11
6.1. Funciones y responsabilidades....11
7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS....14
7.1. Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS)....14
7.2. Clasificación de incidencias....15
8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN....16
8.1. Garantía de los trabajos....16
8.2. Transferencia tecnológica y del conocimiento....16
8.3. Documentación de los trabajos....17
8.4. Medios materiales....17
8.5. Lugar de realización....18
8.6. Información de base....18
8.7. Aceptación de los trabajos....18
8.8. Horario de atención....19
8.9. Herramienta de gestión del servicio y de atención a personas usuarias....19
8.10. Metodología....19
8.11. Clausula liberación del software....20
8.12. Interoperabilidad....21
8.13. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas....21
8.14. Desarrollo web....22
8.15. Productos....22
8.16. Conformidad con MADEJA....22
8.17. Metodologías Ágiles....22
9. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD....23
9.1. Propiedad intelectual de los trabajos....23
9.2. Seguridad....23
9.3. Confidencialidad de la información....24

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 2 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. INTRODUCCIÓN

La Consejería de Hacienda y Administración Pública dispone del Sistema de Información para la gestión integral del endeudamiento en la Administración de la Junta de Andalucía

Se trata del sistema Alkanzi@-TAYA, que está integrado por las aplicaciones TAYA TESORERÍA y TESORERÍA.NET. Estas aplicaciones son de un ámbito funcional muy concreto (gestión del endeudamiento), por lo que requerían de un conocimiento altamente especializado por parte de la empresa que lo desarrollara. Esta circunstancia justificó, en su día, la elección de la adquisición de un software licenciado ya existente.

Se requiere disponer de los servicios de soporte y mantenimiento correctivo, adaptativo y perfectivo del sistema Alkanzi@-TAYA.

Las aplicaciones TAYA TESORERÍA y TESORERÍA.NET son propiedad exclusiva de la la empresa TESORERÍA, ANÁLISIS Y APLICACIONES, S.A. (TAYA) , no resultando planteable la sustitución del actual sistema de gestión del endeudamiento en la Administración de la Junta de Andalucía por otro alternativo, toda vez que ello implicaría un coste muy elevado así como la realización de tareas de formación, migración de datos desde el actual sistema, etc. que lo hacen inviable en la práctica.

2. OBJETO

La Gestión del endeudamiento de Junta de Andalucía se realiza actualmente en el sistema Alkanzi@-TAYA, que se integra con el sistema GIRO permitiendo la contabilización de los movimientos financieros derivados de la deuda, así como la incorporación de los datos de los documentos contables emitidos al sistema Alk@nzía-TAYA.

Las funcionalidades que proporciona este sistema Alkanzi@-TAYA son las siguientes:

- Base de datos y tratamiento de la información sobre endeudamiento de Junta de Andalucía.
    1. Mantenimiento de los datos sobre las operaciones de endeudamiento grabadas en el sistema, e incorporación de nuevas operaciones formalizadas, debiendo realizarse las adaptaciones precisas que garanticen que la información del sistema Alk@nzía-TAYA refleja las condiciones pactadas contractualmente por Junta de Andalucía, así como que la aplicación calcula adecuadamente los parámetros de coste de las operaciones.
    2. Análisis y tratamiento de la información contenida en la Base de Datos que permita la obtención de información estructurada por entidades, instrumentos o programas de emisión.
    3. Revisión de los cuadros de amortización de los contratos introducidos a través de la conexión con los datos del mercado del Banco de España.
    4. Análisis, diseño, creación si es necesario, y mantenimiento de herramientas para la Gestión de la

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 3 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Deuda. Se incluye:

- El mantenimiento y mejora de los informes ya desarrollados sobre situación mensual del endeudamiento, situación del Programa de Pagarés (y sistema de subastas), calendarios de vencimientos, y situación de créditos de tesorería.
- Culminación de la herramienta para la obtención de la Cuenta de la Deuda Pública.
- Mantenimiento de las herramientas para la obtención de información relativa a coste de operaciones e intereses devengados.
- Obtención de informes de proyección sobre pagos de intereses y vencimientos de amortización.

- Interconexión del sistema Alk@nzía-TAYA con GIRO que permite la contabilización de los movimientos financieros derivados del endeudamiento de Junta de Andalucía:

  1. La integración del sistema Alk@nzía-TAYA con GIRO permite la confección, emisión y remisión a GIRO de las propuestas de documentos contables relativas a los movimientos presupuestarios (en sus distintas fases), y extrapresupuestarios derivados de la gestión del endeudamiento.
  2. Además permite realizar la extracción de la información relativa a los documentos contables de GIRO, y conexión con las operaciones de endeudamiento grabadas en el sistema Alk@nzía-TAYA.

Los módulos que actualmente tiene instalados el sistema Alkanzi@-TAYA y que permiten la gestión del endeudamiento y la interconexión con GIRO son los siguientes:

- TAyA Decisiones Largo Plazo: para la gestión de las operaciones financieras a más largo plazo.
- TAyA XLA: para la integración con Office de la aplicación y obtención de informes personalizados.
- TAyA Mercados Financieros: para la integración automática de los datos de mercado de la WEB del Banco Central Europeo.
- Generador de Informes: para la consulta multidimensional de la información y generación de informes.

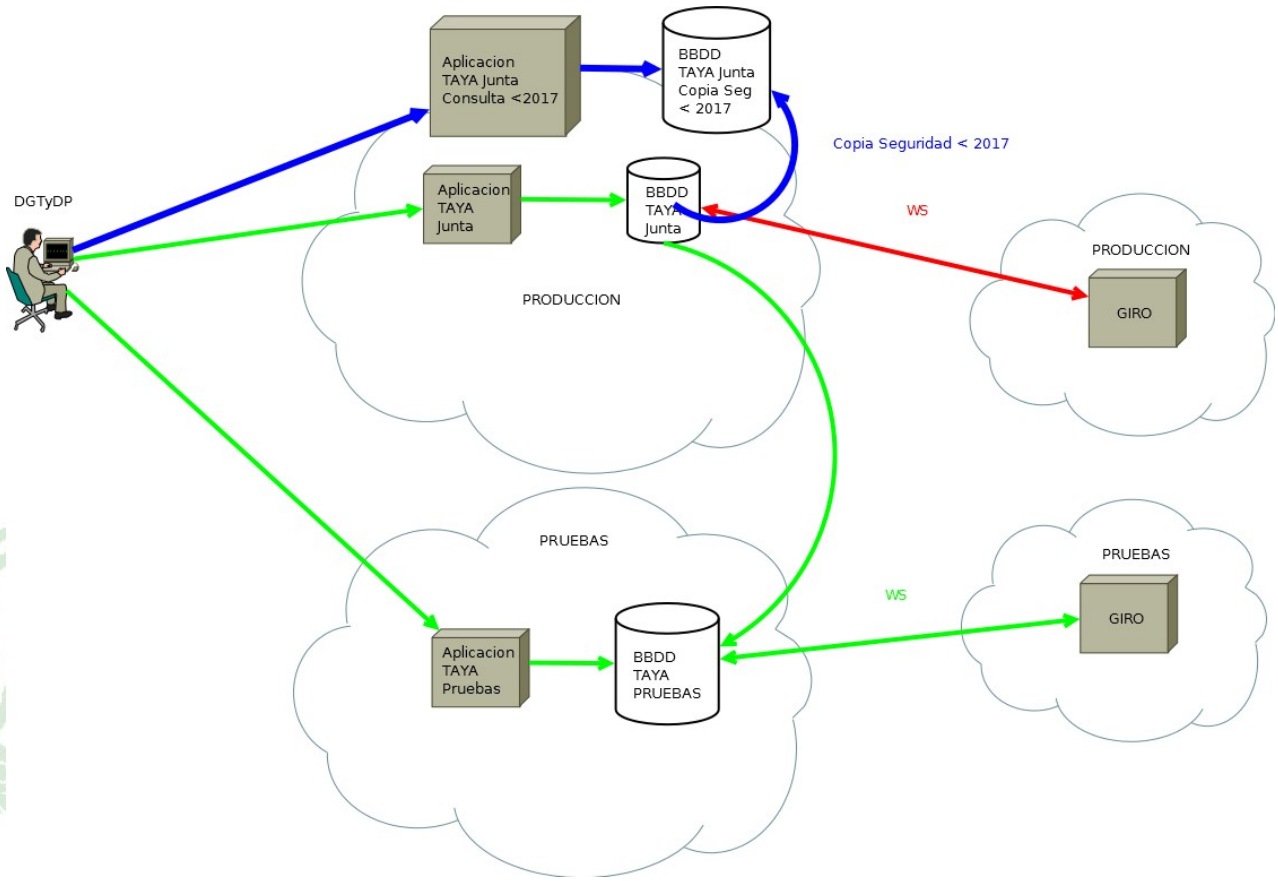
El **objeto** del contrato es proporcionar los **servicios de Soporte y de Mantenimiento correctivo, adaptativo y perfectivo del Sistema de Gestión del Endeudamiento de la Junta de Andalucía (Alkanzi@-TAYA)**, que pretende fomentar la excelencia administrativa facilitando la aplicación de las "mejores prácticas" relativas a la gestión, el control y la administración de la tesorería

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 4 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

y el endeudamiento con la finalidad de maximizar el valor a aportar por la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública. El presente documento está orientado a describir los objetivos a cubrir y los requisitos técnicos generales y específicos para la realización de los trabajos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión integral del Endeudamiento que la hagan adaptarse a los cambios tanto tecnológicos como legislativos y de toda índole, así como garantizar una adecuada atención y soporte a sus usuarios.

El sistema Alkanzi@-TAYA dispone actualmente de un entorno de producción y de un entorno de pruebas, que permite realizar las pruebas necesarias en los sistemas para la correcta aplicación de los mantenimientos que se vayan realizando, incluyendo los cambios en la integración con el Sistema GIRO. Adicionalmente, se realizó una depuración de la Base de Datos, pasando la información y datos histórico a otra Base de Datos para conseguir mayor agilidad y eficiencia del sistema. En el seguiente esquema se presentan los entornos disponibles del Sistema Alkanzi@-TAYA:



Desde esta perspectiva estratégica, se pueden resumir los resultados a alcanzar en los siguientes:

- Gestión eficiente de la liquidez
- Optimización de los recursos financieros
- Optimización de los procesos administrativos
- Diagnóstico y control permanente

Para conseguir los objetivos previamente definidos, la aplicación del Endeudamiento debe proporcionar funcionalidades específicas que permiten simplificar y automatizar gran parte de los procesos.

3. ENFOQUE Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

3.1. Servicio de mantenimiento

Con el objetivo de mejorar el rendimiento y la eficiencia del desarrollo y, por ende, alargar la vida útil del Software, el adjudicatario del presente contrato deberá garantizar la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo y perfectivo del sistema Alkanzi@-TAYA, de todos sus componentes y módulos sotware.

3.1.1. Mantenimiento correctivo

Hace referencia a los cambios precisos para corregir errores de productos software.

Este servicio incluirá los trabajos de desarrollo que permitan solucionar aquellas incidencias que se detecten en los distintos componentes del sistema Alkanzi@-TAYA que produzcan un mal funcionamiento del sistema, en cualquiera de sus módulos o integraciones para lograr la resolución definitiva de estos errores por medio del desarrollo correspondiente o de una nueva versión que lo solucione.

3.1.2. Mantenimiento adaptativo

Hace referencia a las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera.

Este servicio incluirá, en el ámbito del sistema Alkanzi@-TAYA, los trabajos de desarrollo y configuración que permitan realizar la adaptación de los sistemas ante cambios en los entornos tecnológicos, cambios funcionales o cambios normativos/legislativos en materia de seguridad o interoperabilidad, u otra materia que requiera una adaptación del sistema y no hubiera sido prevista a priori.

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 6 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.1.3. Mantenimiento perfectivo

Hace referencia a la mejora de la calidad interna de los componentes del sistema en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema, optimización del rendimiento, eficiencia, mejora de la usabilidad, etc. sin perjuicio de que es obligación del contratista entregar el sistema debidamente optimizado y con la calidad necesaria.

Este servicio incluirá, en el ámbito del sistema Alkanzi@-TAYA, los trabajos de desarrollo y configuración que permitan la mejora de la calidad interna de todos los productos desarrollados por el proyecto.

3.2. Servicio de soporte:

El adjudicatario del presente contrato deberá garantizar la prestación del servicio de soporte que se detalla a continuación, resolviendo las problemáticas que a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y a la Dirección General de Política Digital le puedan surgir en relación con la integración, gestión, operación o explotación del sistema.

Además, y frente a las personas usuarias del sistema Alkanzi@-TAYA, que no son otros que la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública, el adjudicatario actuará como un cuarto nivel en la prestación de servicios, correspondiendo los niveles uno y dos de soporte y mantenimiento a la Dirección General de Política Digital, y el nivel 3 al área funcional de la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública actuando dichos niveles como un primer filtro de las incidencias y peticiones surgidas a raíz de la utilización del sistema.

El servicio de soporte cubrirá la prestación de asistencia y soporte técnico con el objetivo de la resolución de problemas, dudas y consultas referidas a la gestión, implantación, uso, funcionamiento, integración y configuración de los componentes y subsistemas de Alkanzi@-TAYA. Este soporte se prestará comúnmente de forma remota, y tendrá fundamentalmente una naturaleza reactiva.

En el caso de que las incidencias reportadas menoscaben de forma parcial o total los servicios que se ofrezcan, el adjudicatario prestador del servicio deberá intentar facilitar una solución de emergencia, mientras se genera la correspondiente actuación de mantenimiento destinada a subsanar el problema de forma definitiva.

Como parte de este soporte reactivo, así como para la respuesta a consultas realizadas, el adjudicatario encargado de la prestación del servicio abarcará al menos las siguientes tareas:

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 7 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Análisis de la incidencia / consulta.
- Transferencia del conocimiento técnico para la resolución de la incidencia / consulta.
- Asistencia en la identificación y reproducción del problema.
- Búsqueda de posibles soluciones alternativas.
- Asistencia en las pruebas de la solución propuesta .
- Implantación en los entornos del proyecto, hasta el de producción, de la solución acordada.
- Información reactiva relativa a consultas que la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública o Dirección General de Política Digital puedan plantear.

- También se incluye en el servicio de soporte el apoyo técnico necesario para el análisis y explotación de datos, y en el desarrollo y la implantación de las nuevas herramientas, no sólo del área del endeudamiento, sino de la explotación del conjunto de la información económico-financiera, se requiere:
    - Analizar e interpretar los datos que haya que incorporar a los cubos que componen el sistema de explotación de datos y revisión de los requerimientos funcionales correspondientes.
    - Realización de informes y consultas de dichos datos, destinados a su distribución o para análisis periódicos de la información.
    - Apoyo en el tratamiento contable de los expedientes de endeudamiento y su interconexión con el Sistema GIRO.
    - Identificar y analizar nuevos requisitos o necesidades de información que surjan.

El servicio de soporte será prestado de forma continua e ilimitada a lo largo de toda la vida del proyecto, de tal forma que se deberán atender todas las peticiones de este soporte realizadas a través del CEIS (centro de Información y Servicio) o por la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública o la Dirección del Proyecto de la Dirección General de Política Digital, que será la encargada de filtrar las peticiones.

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 8 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4. MODELO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El Modelo de ejecución del servicio se basa en las siguientes etapas de prestación del mismo que cubrirán la totalidad del contrato:

- Etapa de Prestación del Servicio
  - Fase de Transición (1 mes): Tras una primera toma de contacto en la que se definen los interlocutores y se presenta la planificación para esta etapa, se inicia la evaluación de las herramientas y recursos puestos a disposición del adjudicatario por parte de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, y el adjudicatario adquiere el conocimiento mínimo necesario para ejecutar la prestación con garantías de calidad. Asimismo, se revisan los ANS del modelo y sus características, y se elaboran los planes necesarios para la ejecución del mismo.

    La duración de esta etapa será de un máximo de 1 mes y en esta etapa no serán de aplicación los ANS.
  - Fase de Pleno Servicio (23 meses): En esta fase se realiza la prestación del servicio, siendo aplicables penalidades por incumplimiento de los ANS. Durante esta etapa se incluirán los procesos y actividades necesarios para la ejecución y mejora del servicio y se elaborará, entre otros el Plan de Devolución del Servicio.

    La duración de esta etapa será la fijada en el contrato.
- Fase de Devolución del Servicio (1 mes) El objetivo de esta etapa es preparar la conclusión del Servicio y efectuar la devolución organizada al personal de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de forma que no se desestabilice la organización por el impacto del cambio. Se ejecuta en paralelo al tramo final de la Fase de Pleno Servicio, con una duración de 1 mes.

5. DESARROLLO DEL PROYECTO

Corresponde a la Consejería de Hacienda y Administración Pública, y concretamente a la Dirección General de Política Digital, la dirección de los trabajos y la supervisión de los mismos, realizando las funciones genéricas siguientes:

- Planificar, Coordinar y Supervisar la realización y desarrollo de los trabajos
  - Resolver incidencias que pudieran surgir en el curso del desarrollo normal de los trabajos contratados
  - Aprobar los contenidos de los trabajos

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 9 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Velar por el nivel de calidad de los trabajos
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones previamente estipuladas
- Aprobar los resultados y documentos finales de la realización de los trabajos
- Realizar las certificaciones parciales a que hubiera lugar, según se expresa más adelante
- Coordinar las entrevistas entre empleados públicos en el rol de usuarios y técnicos involucrados en el Proyecto
- Establecer los mecanismos directos de control y certificación de los aspectos de recursos involucrados, plazos de ejecución, calidad, etc., incluidos en la correspondiente orden de trabajo

Para ello, la Dirección General de Política Digital designará a una Dirección Técnica del proyecto que podrá delegar su representación, que no sus funciones, por causas justificadas, en una persona de sus respectivos equipos. Asimismo, podrá incorporar durante la prestación del servicio, las personas que estimen necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Por otro lado, la empresa adjudicataria deberá nombrar una persona como Responsable o Jefe de Proyecto, con el cometido específico de velar para que las relaciones contractuales (facturación, certificaciones de los trabajos, otros) se conduzcan por los cauces adecuados, además de las funciones que se especifican en el apartado 6.1 del presente pliego.

Para controlar los esfuerzos dedicados al proyecto, el jefe de proyecto del adjudicatario imputará las unidades de trabajo que se dedican a cada una de sus subtareas en las que se divida.

El adjudicatario deberá definir, en coordinación con la Dirección del Proyecto y de acuerdo a su propuesta, un Plan de Proyecto que incluya al menos los siguientes elementos:

- Definición del Proyecto: alcance y objetivos.
- Cronograma del proyecto.
- Personas y recursos tecnológicos involucrados en el proyecto.
- Fases, hitos y entregas del proyecto.
- Definición de los órganos unipersonales y colegiados del proyecto (modelo organizativo).

Una vez elaborado este Plan de Proyecto, y tras su aprobación, tendrá, a todos los efectos, carácter contractual en cuanto a plazos y acciones a emprender.

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 10 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Las tareas de mantenimiento correctivo no tendrán coste para la Dirección General de Política Digital ya tengan lugar durante la duración del contrato como en el periodo de garantía.

Es de gran importancia el permanente contacto entre el equipo del adjudicatario y la Dirección del Proyecto, que marcará las pautas a seguir, con vistas a realizar las labores de control, coordinación, supervisión y seguimiento de los trabajos.

6. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

6.1. Funciones y responsabilidades

Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados, por lo que las ofertas presentadas deberán incluir una descripción de la metodología y los mecanismos organizativos internos que el adjudicatario está dispuesto a implantar para la prestación del servicio con el fin de asegurar la correcta ejecución de los trabajos, en los plazos estipulados en el programa de trabajo, la coordinación interna, la resolución de los problemas que pudieran surgir durante el desarrollo de los trabajos y la calidad del producto final entregado, así como los mecanismos y herramientas de interlocución con la Dirección General de Política Digital que garanticen por un lado las aclaraciones que pudieran ser solicitadas por esta Dirección, y por otro, el que se mantenga por parte del adjudicatario permanentemente informada a esta Dirección del desarrollo de los trabajos, de los problemas surgidos, y de sus soluciones. Esto es, que la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

Será necesario que en esta organización específica prevista para el desarrollo del proyecto cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Así pues, se establecen en este apartado, de forma más concreta, las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto, sin perjuicio que el adjudicatario quiera ofertar otras figuras y órganos adicionales para asegurar la calidad de los trabajos y conseguir una mejor prestación del servicio:

- Dirección del Proyecto.
- Jefatura del Proyecto.
- Equipo de proyecto.

Las funciones y responsabilidades de estas figuras y órganos serán:

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 11 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Dirección Técnica de Proyecto

Será una persona designada por la Dirección General de Política Digital, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa o planificación de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Participar y coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por la Jefatura del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto de la Jefatura de Proyecto como del equipo del Proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Una vez aprobada por el Dirección del Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, la Jefatura de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa de la Dirección del Proyecto.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Jefatura del Proyecto

Es una persona aportada por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 12 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.

- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Comunicar a la Dirección Técnica del Proyecto cualquier riesgo identificado en las planificaciones.
- Servir de interlocutor con otros equipos de trabajo y de coordinación de los mismos cuando tengan que intervenir en actividades planificadas.
- Informar periódicamente a la Dirección Técnico del Proyecto sobre el estado del servicio, avance de trabajos en curso, cumplimiento de hitos y riesgos en el cumplimiento de los hitos planificados.
- Informar a la Dirección Técnica del Proyecto sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo, las cuales no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa de la Dirección del Proyecto.
- Proponer al Responsable del Servicio el redimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con la demanda de servicios existente en cada momento.

Equipo de Proyecto

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por una Jefatura del Proyecto y de cuantas personas técnicas de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije y garantizando los niveles de servicio acordados.

El adjudicatario será responsable de la organización y ejecución de las actividades de formación continua de los miembros del equipo de trabajo que sean necesarias para la prestación de un servicio de calidad, sin que dichas actividades supongan cargos económicos adicionales para la Dirección General de Política Digital.

Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a sus personas técnicas de todo el

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 13 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Proyecto a tales efectos, la información y documentación que éstas 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 para resolverlos.

Mecanismos de medición del sistema:

Se dispondrá de un mecanismo de medición del sistema lo más afinado posible. Para ello se realizará el seguimiento y gestión de las tareas en las que se dividan los trabajos, siguiendo la metodología que a tal efecto se defina.

La medición distinguirá las dedicaciones a los diferentes tipos de trabajo, con identificación de las tareas y módulos funcionales afectados. Se pormenorizarán las dedicaciones a:

- Mantenimiento correctivo.
- Mantenimiento adaptativo.
- Mantenimiento perfectivo.
- Correcciones puntuales de datos.
- Extracción de datos.
- Tareas de soporte.
- Atención a usuarios.

Igualmente el método de medición permitirá distinguir las dedicaciones a cada tipo de tarea (dirección de proyectos, análisis, programación, grabación, etcétera.), estimando el coste del ciclo completo de la tarea y una vez acabada ésta se justificarán las posibles desviaciones sobre el planteamiento original.

El método de estimación de los costes de las tareas se establecerá al inicio del proyecto y será un método de medición consensuado por la empresa y la Consejería.

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 14 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

7.1. Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS)

La realización de las tareas objeto del presente contrato deberá llevarse a cabo bajo un enfoque de Servicio, fundamentado en un Catálogo de Servicios, y con sujeción a los niveles de calidad establecidos en los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Para la realización de los trabajos asociados a las distintas categorías de servicios que forman parte de la presente contratación, se establecen los siguientes niveles de servicios mínimos:

Peticiones de servicio de mantenimiento correctivo:

Criticidad	Tiempo de primera respuesta	% de aceptación	Tiempo de resolución
Bloqueante	1 hora	90	8 horas
Grave	4 horas	90	14 horas
Leve	6 horas	90	24 horas

Peticiones de servicio de mantenimiento perfectivo o adaptativo, de soporte, de formación y transferencia de conocimiento:

Servicio	Tiempo de primera respuesta	% de aceptación	Tiempo de resolución
Mantenimientos perfectivo o adaptativo	8 horas	90	Mejor intento
Soporte	8 horas	90	Mejor intento
Formación y transferencia de conocimiento	16 horas	90	Mejor intento

La resolución asociada a peticiones de servicio que están marcadas como mejor intento, deben ser planificadas entre el adjudicatario y la Dirección del Proyecto. El detalle de dicha planificación se producirá en un plazo no superior a una semana.

7.2. Clasificación de incidencias

A fin de establecer prioridades en el soporte técnico y poder establecer rápidamente un Tiempo de Resolución óptimo, se considerarán como norma general tres tipos de incidencias: Leves, graves y

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 15 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

bloqueantes.

Para la determinación de la prioridad de las peticiones de servicio se atenderá al grado de severidad de la petición (impacto que pueda tener sobre el funcionamiento de un servicio en producción, interrupción del servicio sobre el que se base un proceso básico para un organismo o sistema integrado, etc.), al orden de recepción de las mismas, y a los requisitos de la petición asociados a cada servicio (complejidad, tiempo necesario para ser satisfecha, recursos del proyecto necesarios para acometer, la petición, coordinación con otras actuaciones ya planificadas, etc.).

A continuación se establece la base del criterio para la determinación de la prioridad de las peticiones de servicio:

- Bloqueantes: Aquellas que provoquen que la plataforma no responda a ninguna operación o que ningún usuario del sistema pueda ejecutar de forma correcta alguna operación. También se considerarán incidencias bloqueantes aquellas que afecten a alguna operación especialmente crítica o relevante que deba realizarse con urgencia.
- Graves: Aquellas que provoquen que la plataforma no responda a alguna operación, o que algún usuario del sistema no pueda ejecutar de forma correcta alguna operación o que causen la presentación inconsistente de cualquier tipo de información en cualquiera de las interfaces del sistema para cualquier usuario del sistema
- Leves: El resto de incidencias.

En el caso de que coexistan varias peticiones de servicio sin resolver, el adjudicatario realizará una propuesta de priorización acompañada de un cronograma de trabajo, orientado a dar respuesta a todas ellas, que deberá ser aprobada por la Dirección Técnica del proyecto.

8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

8.1. Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar por el plazo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (12 meses) los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción total de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período, sin coste añadido alguno para la Consejería de Hacienda y Administración Pública, los cambios necesarios para solventar, a solicitud de la Consejería, todas las deficiencias, omisiones y/o errores detectados que sean imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones del Sistema, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 16 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego, y se establece un período de garantía adicional de 3 meses que empieza a contar a partir de la puesta en producción de la solución a dichos fallos.

8.2. Transferencia tecnológica y del conocimiento

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería de Hacienda y Administración Pública a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de cómo y cuando se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

8.3. Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que sea necesaria para la obtención de los objetivos de este Pliego, y para el mantenimiento posterior del sistema por parte de la Consejería de Hacienda y Administración Pública. A tal efecto, queda facultada la Dirección del Proyecto para aprobar las modificaciones al formato y al contenido de la documentación. La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva la Consejería sin que la empresa que resulte adjudicataria del presente contrato pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitar a terceros sin la expresa autorización de Consejería que la daría en su caso previa petición formal de la citada empresa y con expresión del fin.

Toda la documentación se entregará, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte magnético que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos. Para la identificación de los elementos se utilizarán convenciones de numeración y denominación, de forma que se asegure que todos los documentos tengan referencias únicas.

La entrega de la documentación se realizará en tiempo, de manera que permita la revisión de contenido y forma necesaria para la recepción de los productos, subsistemas o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado al Proyecto por parte de la Consejería. Toda la documentación ha de estar disponible, entre otros, en formatos ofimáticos privativos y de fuentes abiertas.

La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación del Proyecto a lo largo del mismo, pudiendo efectuar las actualizaciones en soporte digital con las herramientas utilizadas en el Proyecto. En caso de utilizar herramientas distintas, se incluirán en la propuesta todas las licencias necesarias para el mantenimiento de la documentación. La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio. Cada documento tendrá señalado el tiempo máximo de

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 17 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

validez, y deberá identificar el número de versión del mismo. La documentación será clara, concisa, precisa y mantenible de forma que permita cumplir, dependiendo del tipo de documento, las funciones para las que ha sido diseñada.

8.4. Medios materiales

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

8.5. Lugar de realización

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa contratada. Se realizarán, excepcionalmente, en las dependencias de la Consejería, aquellos que requieran la presencia de personas en la misma o el uso de recursos físicos sensibles que no son aconsejables acceder a ellos por medios telemáticos, o aquellos que, por petición de la Dirección Técnica del proyecto y para la óptima realización del proyecto, deban desarrollarse, ya sea en las dependencias de la Dirección General de Política Digital, situada actualmente en C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana, 41092, Sevilla, o de alguna Consejería o Entidad Instrumental de la Junta de Andalucía

La conexiones telemáticas entre la empresa contratada y la Consejería se harán con las condiciones técnicas y administrativas que ésta determine.

La empresa adjudicataria aportará los medios precisos en cuanto a conectividad para la realización de actuaciones en el sistema desde sus instalaciones. El adjudicatario utilizará sus propias licencias de uso de las herramientas de desarrollo necesarias para el proyecto, así como de herramientas auxiliares y utilidades que pudiera necesitar y proporcionará la formación que el equipo de trabajo pudiera necesitar.

Los desplazamientos para la realización de trabajos fuera de las dependencias del adjudicatario serán bajo demanda y planificados en la medida posible con suficiente antelación. No obstante será necesario contemplar desplazamientos no planificados para lo que el proveedor deberá especificar en su oferta el tiempo de desplazamiento y disponibilidad asegurada.

Todos los gastos de dieta y desplazamientos, tanto programados como no programados,deberán considerarse incluidos en la oferta presentada

8.6. Información de base

La Junta de Andalucía facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información necesite relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione no podrá ser utilizada en futuros trabajos, ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de la Junta de Andalucía.

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 18 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.7. Aceptación de los trabajos.

Para efectuar la aceptación final de los trabajos del proyecto, la Junta de Andalucía efectuará las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del presente documento ya sea sobre las instalaciones realizadas o sobre los desarrollos acometidos. Así mismo, se dará el visto bueno a la realización de la formación, una vez finalizada ésta.

8.8. Horario de atención

El horario de prestación de servicio y en el que se contabilizan los tiempos de resolución es de 8:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 19:00 de lunes a jueves. Los viernes aplicará el horario de 8:00 a 15:00 horas. Todo ello sin perjuicio de que puedan prestarse servicios en horarios extraordinarios fuera de este horario indicado, cuando los trabajos lo requieran, y previa autorización de la Dirección Técnica del proyecto.

8.9. Herramienta de gestión del servicio y de atención a personas usuarias

La empresa proveedora de los servicios utilizará el software de gestión del servicio que le indique la Dirección General de Política Digital para el almacenamiento y gestión de los datos necesarios para el seguimiento del Servicio. A su vez, y puesto que dentro del mecanismo de prestación de servicios a personas usuarias del Sistema Alk@anzia-Taya desempeñará el rol de cuarto nivel o soporte de desarrollador, también deberá acceder a la herramienta de service desk o de atención a personas usuarias que le facilite la Dirección General de Política Digital para atender aquellas incidencias o peticiones de servicio que le sean escaladas procedentes de los niveles 1 o 2 de atención de servicio. El acceso de las personas técnicas del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por la Dirección Técnica del Proyecto. El modo de acceso de este personal será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzca durante la ejecución del contrato.

Actualmente, en CHAP se está usando NAOS como el service desk de CEIS. En caso de que se produjera una evolución o cambio de estas herramientas de gestión del servicio y service desk, la empresa proveedora realizará los trabajos necesarios para adaptarse a esta evolución o cambio, en caso de ser necesario, sin que ésto suponga un coste adicional para la Dirección General de Política Digital.

En el caso de que la empresa adjudicataria ya disponga de una herramienta en funcionamiento para la gestión de las solicitudes de servicios, no se obligará a la empresa adjudicataria a usar la herramienta propuesta por la Dirección General de Política Digital, siendo en este caso obligatorio que la empresa adjudicataria mande a la Dirección Técnica, de forma mensual, un informe con el listado de las incidencias tramitadas durante ese periodo, con todos los campos y detalles disponibles para poder realizar un correcto seguimiento de los servicios prestados. La Dirección General de Política Digital podrá solicitar a la empresa que aporte mas detalle de aquellas incicencias que en el informe no

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 19 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

queden claras o que requieran un análisis más profundo.

8.10. Metodología

Todos los servicios a realizar y los productos que habrán de obtenerse como materialización de estos servicios se adaptarán, en la medida de lo posible, a lo especificado en la "Biblioteca de Infraestructuras de Tecnología de la Información" ITIL (IT Infraestructure Library) como conjunto de buenas prácticas para la gestión de los servicios de soporte.

Por otro lado, en las actividades de mantenimiento, en términos generales los productos obtenidos son los referidos en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA versión 3. Asi, los trabajos a realizar se adaptarán a esta metodología en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interfaz "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3. El Director del Proyecto, a propuesta del Jefe de Proyecto, deberá especificar en la planificación de cada trabajo los productos correspondientes a cada fase, módulo, actividad y tarea, adaptándolos del esquema general de METRICA V3 y a las características específicas del proyecto.

Las entidades y otros elementos, así como toda la documentación que corresponda a cada producto se entregará atendiendo a las normas internas sobre documentación existente en el proyecto.

8.11. Clausula liberación del software

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, el Sistema de Información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 20 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8.12. Interoperabilidad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

En la realización de los trabajos se tendrá en consideración el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero.

8.13. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga 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. Para ello el adjudicatario, tendrá que contemplar de forma preferente la utilización entre otras de las siguientes infraestructuras software:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Notario: La Plataforma de Notario Electrónico y sello de tiempo.
- @ries: El Registro Unificado de Entrada / Salida
- Notific@: Prestador de Servicios de Notificación.
- GUIA / LDAP Corporativo para la identificación y autenticación de usuarios que constituye el Sistema de Gestión de Identidades.
- Port@firma: Gestor de firma electrónica interna.
    - PLATINA: Plataforma de interoperabilidad.
    - Etc.

Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 21 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.

8.14. Desarrollo web

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine la Dirección del Proyecto, de común acuerdo con la jefatura del Proyecto, teniendo en cuenta su posible integración con otras herramientas de soporte a una arquitectura de tres capas. El interface de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado. Para ello dicho interface se construirá siguiendo el estándar xhtml 1.0 o superior. Igualmente, deberán respetarse las normas de accesibilidad wai-aa, así como las directrices de accesibilidad de la web establecidas en la normativa de la Junta de Andalucía y en las directivas europeas, al menos en la parte pública de la web.

8.15. Productos

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados, informes o procedimientos desarrollados para la realización del mismo, se adecuarán en la medida de lo posible, a lo especificado en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA Versión 3.

8.16. 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.

8.17. Metodologías Ágiles

De forma complementaria, también se considerarán de interés la utilización de otras metodologías y estándares de gran difusión y utilización en la industria, entre los que cabe destacar PMBOK, SCRUM, metodologías ágiles, etc. u otras que faciliten conseguir los objetivos marcados.

En todo caso, será el Director del Proyecto, con la asistencia de los distintos directores técnicos y de los comités definidos, quien decidirá en cada momento y solicitud, el marco metodológico más adecuado para la prestación de los servicios.

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 22 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

9.1. Propiedad intelectual de los trabajos

La empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de explotación de la plataforma y aplicaciones informáticas y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Junta de Andalucía, con exclusividad y a todos los efectos. Así pues, la propiedad intelectual de los estudios y documentos, así como de los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato corresponderá a la Junta de Andalucía, quien podrá ejercer el derecho de explotación de los trabajos desarrollados en los términos que fija la Orden de 21 de febrero de 2005 sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Agencias Administrativas, es decir que 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 y por escrito de la Junta de Andalucía, siempre que se respete la legislación patrimonial, previa incorporación, en su caso, al Inventario General de Bienes y Servicio. Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

Como valor añadido a la solución ofertada, se considerará la disponibilidad para la Consejería de Hacienda y Administración Pública del código fuente de los productos.

9.2. Seguridad

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía. Ademá, 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

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 23 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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.

El personal de la empresa adjudicataria realizará los trabajos bajo las medidas de seguridad, normas y procedimientos que determine la Dirección del Proyecto.

9.3. Confidencialidad de la información

La Junta de Andalucía, facilitará a la empresa contratada la información de que disponga relacionada con las tareas encomendadas objeto del presente contrato.

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Junta de Andalucía.

Los licitadores aportarán una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Asimismo, ambas partes firmarán el Acuerdo de Confidencialidad según el modelo que figura a tal efecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige este Concurso.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento, en su totalidad, de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, o a la normativa que la sustituya, así como al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, y al 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.

LA JEFA DE SERVICIO DE SISTEMAS CORPORATIVOS ECONÓMICO-FINANCIEROS

Mercedes Benítez Sánchez-Cid

C/.Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955061501 Fax: 955065445
Correo-e: dgpoliticadigital.chap@juntadeandalucia.es

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		23/07/2018	PÁGINA 24 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGwF8CH67ABnT29p94wEqKeP6m7Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	