JUNTA DE ANDALUCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL

Servicio de Soporte a la producción de los Sistemas de Información del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática

Índice de contenidos

1. Introducción....4
1.1. Antecedentes....4
2. Contenido de los Trabajos....5
2.1. Objeto de los Trabajos....5
2.2. Descripción Funcional....5
2.3. Alcance Organizativo....7
2.4. Requisitos Técnicos Específicos....7
2.5. Gestión del Cambio....7
2.6. Entornos....7
3. Metodología....8
3.1. ITIL....8
3.1.1. Gestión de Incidencias....8
3.1.2. Gestión de Problemas....8
3.1.3. Gestión de la Configuración....8
3.1.4. Gestión de Cambios....9
3.1.5. Gestión de Versiones....9
3.1.6. Gestión de Niveles de Servicio....9
3.1.7. Gestión Financiera....9
3.1.8. Gestión de la Capacidad....9
3.1.9. Gestión de la Continuidad del Servicio....9
3.1.10. Gestión de la Disponibilidad....9
3.1.11. Gestión de la Seguridad....9
3.2. Productos....10
3.3. Gestión de la Calidad....10
3.4. Seguridad....10
4. Organización....10
4.1. Funciones y Responsabilidades....10
Control y Seguimiento....13
4.3. Medición de los Trabajos....13
4.4. Acuerdo de Nivel de Servicio....14
4.4.1. Tipos de Servicios y Métricas....14
4.4.2. Lugar de Realización del Servicio....14
4.4.3. Normas y Procedimientos....14
4.4.4. Priorización de Peticiones....14
4.4.5. Revisión del ANS....15
4.4.6. Software de Gestión del Servicio....15

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 2 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.4.7 Inicio y Finalización del Servicio....15
5. Condiciones Generales de Realización....16
5.1. Medios Materiales....16
5.2. Disponibilidad del Servicio....17
5.3. Propiedad intelectual del Resultado de los Trabajos....17
5.4. Información de Base....17
5.5. Uso de Herramientas Corporativas e Infraestructuras TIC horizontales de la JA....18
5.6. Tratamiento DCP....18
5.7. Seguridad de la Información....18
5.8. Aceptación y Certificaciones....18
5.9. Presentación de las ofertas....18
5.10. Transferencia Tecnológica....19
5.11. Valoración económica....19
5.12. Plazo de ejecución....19
5.13. Garantía....19

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 3 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. Introducción

1.1. Antecedentes

El Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, en adelante BOJA, es el diario oficial de la Junta de Andalucía donde se publican las leyes, disposiciones, actos, anuncios, y textos de cualquier clase, que de acuerdo con el ordenamiento jurídico y en virtud de los principios constitucionales de publicidad de las normas y de seguridad jurídica deben ser objeto de publicación oficial.

La publicación del Decreto 68/2012, de 20 de marzo, de Ordenación del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (http://juntadeandalucia.es/boja/2012/68/1.html) hizo posible que el BOJA se publicase en formato digital en la sede electrónica del BOJA (http://www.juntadeandalucia.es/eboja), con plena validez jurídica, desde el 10 de mayo de 2012, garantizándose el acceso universal y gratuito a su contenido a través de redes abiertas de telecomunicaciones.

En la actualidad existen múltiples herramientas y sistemas de información que cubren todo el proceso de publicación de los boletines y, en concreto, son varios y diversos los servicios TIC que se ofrecen a la ciudadanía en relación con el BOJA, entre los que se encuentran sistemas que ya están en producción, como Remisión Electrónica (RE), SIBOJA y DMP, así como nuevos sistemas que están actualmente en desarrollo como SEDEBOJA y TREBOL.

El Servicio de Publicaciones y BOJA, adscrito a la Secretaría General Técnica de esta Consejería, es el responsable funcional de dichos servicios TIC mientras que el Servicio de Informática de la Consejería es el responsable del buen funcionamiento de los mismos.

Estos servicios TIC necesitan estar constantemente gestionados de forma que se encuentren en un estado óptimo de funcionamiento, para aquellos sistemas que ya están en producción, o de avance, para aquellos sistemas que están en desarrollo, y así evitar que la producción del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía se vea afectada.

El presente documento es el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) para la contratación de un servicio para la producción de los sistemas de información del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

El documento adopta expresamente un estilo abierto y expositivo en la expresión de las necesidades a las que debe responder el servicio objeto de este contrato, a fin de posibilitar que los potenciales ofertantes puedan realizar sus mejores ofertas y aportar las soluciones más adecuadas a las necesidades expresadas.

Las condiciones descritas en este pliego constituyen, pues, el marco que se considera más adecuado para la obtención del objeto del presente contrato. Sin embargo, si el oferente cree conveniente la introducción de modificaciones en alguna de ellas, siempre y cuando pueda justificarse en aras a la consecuencia de un mejor resultado, tiene capacidad de hacerlo. En este caso, será necesario hacer constar explícitamente aquellas especificaciones que sean cubiertas con soluciones distintas a las

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 4 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

requeridas, justificando razonadamente el cambio introducido y proporcionando información detallada sobre las ventajas de la utilización de la solución que se propone.

2. Contenido de los Trabajos

2.1. Objeto de los Trabajos

Los servicios que deberá prestar la empresa adjudicataria serán de asistencia, tanto al Servicio de Publicaciones y BOJA como al Servicio de Informática de esta Consejería, en el ámbito de gestión técnica y de proyectos en los sistemas de información que dispone la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática para la producción del BOJA. El análisis de posibilidades y capacidades, la revisión del "estado del arte", la actualización de piezas y componentes hardware y software, la integración de componentes, la aplicación de mejores prácticas y todo aquello que revierta en la utilización óptima de estos sistemas de información forman parte de las tareas a realizar en el ámbito de este proyecto.

Como complemento a los trabajos referenciados en el párrafo anterior, se desea contratar una bolsa de un mínimo de 400 horas, a consumir durante el plazo de ejecución del contrato, para la realización de tareas de asesoramiento en documentación, adaptación metodológica e integración con herramientas de business inteligence (BI). Se valorará el aumento del número de horas adicionales ofertadas para estas tareas conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El objetivo final de este servicio es tener la infraestructura TIC de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática en grado de servicio óptimo, contribuyendo así a un incremento de la productividad, capacidad, rendimiento y eficacia de la misma.

2.2. Descripción Funcional

Las tareas a realizar en el ámbito de la gestión técnica y de proyectos serán las siguientes:

- Gestionar la evolución de los sistemas de información actuales del BOJA (RE, SIBOJA y DMP) así como el desarrollo y puesta en marcha de los sistemas en desarrollo (SEDEBOJA y TREBOL).
- Establecer y mantener un marco de trabajo para la administración de los proyectos de desarrollo, en el ámbito estos sistemas de información, alineado con el marco general para la gestión de proyectos de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática y con el marco específico para proyectos de desarrollo de aplicaciones de la Junta de Andalucía (MADEJA).
- Establecer en cada sistema un enfoque de gestión de proyectos que corresponda al tamaño, complejidad y requisitos normativos (estándares, seguridad de la información, calidad, etc.), buenas prácticas, metodologías y leyes que son de aplicación a las TIC.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 5 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Acordar con los usuarios expertos los requisitos de los sistemas de información del BOJA.
- Establecer las responsabilidades, relaciones, autoridades y criterios de desempeño de los miembros de los equipos de desarrollo.
- Eliminar o minimizar los riesgos específicos asociados con los proyectos individuales por medio de un proceso sistemático de planificación, identificación, análisis, respuestas, monitorización y control de las áreas o eventos que tenga el potencial de ocasionar cambios no deseados.
- Planificar y organizar la formación de los usuarios de los sistemas de información del BOJA.
- Participar en el establecimiento de estrategias particulares del BOJA en cuanto a soporte físico y lógico.
- Participar en la instalación y tuning de productos relacionados con estos sistemas de información y con la explotación de los mismos.
- Realizar presentaciones de carácter técnico de productos aplicables a los sistemas de información del BOJA.
- Revisar la puesta a punto de los sistemas de información y de las herramientas que facilitan esta supervisión.
- Monitorizar los recursos y servicios para mantener el máximo grado de disponibilidad.
- Colaborar en la elaboración y mantenimiento de un plan de seguridad ante contingencias y así mismo el mantenimiento de las medidas de seguridad referentes al cumplimiento de la LOPD y del Reglamento.
- Participar en las tareas de diseño, implantación y seguimiento de la integración de los Sistemas de Información que se definan como críticos en el Centro de Respaldo de la Junta de Andalucía.
- Colaborar en la implantación de cualquier elemento relativo a la infraestructura de administración electrónica existente en la Junta de Andalucía y que aplique a los sistemas de información del BOJA.

Las tareas a realizar en el ámbito de la bolsa de 400 horas exigidas en al apartado 2.1, serán las siguientes:

- Asesoramiento en la organización, estructura y ordenamiento de la documentación asociada a los sistemas de información del BOJA.
- Estudio del grado de adecuación de la gestión de proyectos a PMBOK y recomendaciones de convergencia.
- Análisis de los sistemas BI de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática y recomendaciones para la integración de los sistemas de información del BOJA.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 6 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.3. Alcance Organizativo

En el servicio que se pretende contratar están implicados el Servicio de Informática y el Servicio de Publicaciones y BOJA de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática.

2.4. Requisitos Técnicos Específicos

Tanto RE y SIBOJA, como DMP utilizan el siguiente entorno tecnológico:

- Sistema Gestor de Bases de Datos Oracle Database 10g Enterprise Edition - 64bit Production sobre Solaris 9 y Red Hat Enterprise Linux 5.
- Oracle Forms & Reports Server 10g sobre Solaris 9
- Oracle Application Server (AS) 10g sobre Solaris 9 y Red Hat Enterprise Linux 5
- Oracle Text 10g sobre Solaris 9.
- Java (SIBOJA – remisión electrónica de disposiciones).
- Como servidores web y de aplicaciones, la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática utiliza también Apache, Jboss y Tomcat.

Por su parte SEDEBOJA y TREBOL, utilizan el siguiente entorno:

- Sistema Gestor de Base de Datos Oracle 12.2 sobre Solaris 11.3 y Red Hat Linux 7.
- Oracle WebLogic Server 12.2
- Oracle Fusion Middleware 12.2
- Oracle WebCenter Content 12.2
- Tomcat 8.5
- Java JDK 1.8

Estos productos y versiones de productos, podrían verse modificados a raíz de las actualizaciones tecnológicas que se considere oportuno realizar por parte del Servicio de Informática.

2.5. Gestión del Cambio

Se considera incluido en este proyecto aquellos otros aspectos de gestión del cambio que sean necesarios para favorecer el éxito del proyecto: Planes de Comunicación externa o interna, Jornadas de Difusión, etc.

2.6. Entornos

En la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática existen tres entornos para los sistemas de información que deberá gestionar la empresa adjudicataria: desarrollo, pre-

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 7 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

producción y producción siendo estos entornos objeto de los trabajos a realizar. Se trata de entornos con las mismas tecnologías ya indicadas.

3. Metodología

3.1. ITIL

La metodología a usar en este proyecto será, en la medida de lo posible, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL, IT Infraestructure Library). A continuación, se detallan los procesos de esta metodología que se consideran incluidos en los trabajos.

3.1.1. Gestión de Incidencias

La Gestión de Incidencias tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.

3.1.2. Gestión de Problemas

Las funciones principales de la Gestión de Problemas son:

- Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI.
- Determinar posibles soluciones a las mismas.
- Proponer las peticiones de cambio necesarias para restablecer la calidad del servicio.
- Realizar Revisiones Post Implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.

3.1.3. Gestión de la Configuración

Las cuatro principales funciones de la Gestión de la Configuración pueden resumirse en:

- Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración.
- Proporcionar información precisa sobre la configuración TI a todos los diferentes procesos de gestión.
- Interactuar con las Gestiones de Incidencias, Problemas, Cambios y Versiones de manera que estas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas, realizar los cambios necesarios para su resolución y mantener actualizada en todo momento la CMDB.
- Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada en la Base de Datos de Configuración para subsanar discrepancias.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 8 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.1.4. Gestión de Cambios

El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

3.1.5. Gestión de Versiones

La Gestión de Versiones es la encargada de la implementación y control de calidad de todo el software y hardware instalado en el entorno de producción.

3.1.6. Gestión de Niveles de Servicio

La Gestión de Niveles de Servicio debe velar por la calidad de los servicios TI alineando la tecnología con los procesos y todo ello a unos costes razonables.

3.1.7. Gestión Financiera

El principal objetivo de la Gestión Financiera es el de evaluar y controlar los costes asociados a los servicios TI de forma que se ofrezca un servicio de calidad con un uso eficiente de los recursos TI necesarios.

3.1.8. Gestión de la Capacidad

La Gestión de la Capacidad es la encargada de que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada.

3.1.9. Gestión de la Continuidad del Servicio

La Gestión de la Continuidad del Servicio se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios TI, debido causas de fuerza mayor, tenga consecuencias graves para los procesos soportados.

3.1.10. Gestión de la Disponibilidad

La Gestión de la Disponibilidad es responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que éstos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS's y todo ello a un coste razonable.

3.1.11. Gestión de la Seguridad

La Gestión de la Seguridad debe velar por que la información sea correcta y completa, esté siempre a disposición de quien la precise y sea utilizada sólo por aquellos que tienen autorización para hacerlo.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 9 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.2. Productos

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán en la medida de lo posible, a lo especificado en la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL, IT Infraestructure Library) o, en su defecto a lo especificado en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA Versión 3.

3.3. Gestión de la Calidad

Los trabajos se desarrollarán conforme a los estándares, procedimientos u otras directrices establecidas por el Servicio de Informática de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática y de la Junta de Andalucía.

3.4. 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.

4. Organización

4.1. Funciones y Responsabilidades

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto.

Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

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

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Director de Proyecto
- Equipo de proyecto

Las funciones y responsabilidades serán:

<u>Director de Proyecto</u>

Será designado por la Consejería, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 10 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe 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 equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de 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 Director del Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Responsable de Equipo 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 del Director 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.

Equipo de Proyecto

1) Para las tareas a realizar en el ámbito de asistencia en gestión técnica y de proyectos, la empresa adjudicataria aportará un equipo mínimo de proyecto compuesto por un Responsable de Equipo, con una dedicación del 5% al proyecto, y dos técnicos con perfil de Gestor de Proyectos con dedicación completa al proyecto. Se valorarán el incremento en la dedicación del Responsable de Equipo y la incorporación de un recurso adicional de perfil Gestor de Proyectos según se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

   Perfil Responsable de Equipo

   Es aportado 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 poner en práctica las instrucciones del Director 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 al Director del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
   - Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
   - Presentar al Director del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 11 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Para el Responsable de Equipo se exige:

- Titulación de Ingeniero Superior en Informática, Grado en Informática o equivalente.
- 12 meses de experiencia acreditada en trabajos de parecida índole a los descritos en el apartado 2.2 del PPT y en alguno de los componentes tecnológicos descritos en el apartado 2.4 del PPT.
- Certificación PMP.

Perfil Gestor de Proyectos

Será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. Tendrá una adecuada cualificación y dedicación exclusiva al proyecto. Se entiende que un técnico tiene la adecuada cualificación cuando cumple con los siguientes requisitos:

- Titulación de Ingeniero Superior en Informática, Grado en Informática o equivalente.
- 60 meses de experiencia acreditada en trabajos de parecida índole a los descritos en el apartado 2.2 del PPT y en alguno de los componentes tecnológicos descritos en el apartado 2.4 del PPT. Se valorará como mejora el incremento de la experiencia acreditada para este perfil según se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- Certificación PMP o, en su defecto, compromiso de la empresa adjudicataria de obtener dicha certificación en un plazo no superior a 12 meses desde la firma del contrato.

La justificación de estos requisitos se hará conforme se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2) Para las tareas a realizar en el ámbito de la bolsa de 400 horas exigidas en el apartado 2.1, la empresa adjudicataria aportará cuantos técnicos considere necesario y del perfil que considere adecuado para el desarrollo de los trabajos.

Dada la duración del contrato y la evolución permanente de la tecnología en el área que nos ocupa, será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener unos planes de formación permanente al personal que ofrezca para que pueda dar respuesta suficiente a los diferentes cambios tecnológicos que se pudieran plantear en el transcurso de este contrato.

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 12 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Director del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de similar currículo, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Control y Seguimiento

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Director del Proyecto.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del Director del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las Reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, el Director del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales.

4.3. Medición de los Trabajos

En cuanto a las tareas de asistencia técnica en gestión técnica y de proyectos, para realizar un seguimiento y gestión de las tareas en las cuales se divide el servicio será del máximo interés disponer de una medición del mismo lo más afinada posible que distinga las dedicaciones a los distintos tipos de trabajos que la componen. Igualmente, si se acometieran nuevos subproyectos en el marco de la presente contratación la empresa adjudicataria, al inicio de los trabajos, deberá estimar el coste del ciclo completo de la tarea y una vez acabada ésta justificar las posibles desviaciones sobre el planteamiento original. De esta forma al finalizar los trabajos se realizará una comparativa entre lo realmente medido y lo estimado. Al finalizar la ejecución de todos los trabajos esta información será proporcionada para que sirva de referencia a nuevas contrataciones.

En cuanto a las tareas a realizar en el ámbito de las 400 horas exigidas en el apartado 2.1, la empresa adjudicataria, al inicio de cada una de ellas, deberá estimar el coste (en número de horas a consumir de la bolsa) del ciclo completo de la tarea. Una vez aprobada la estimación por el Director del Proyecto, ésta se utilizará para deducir efectivamente de la bolsa el número de horas correspondiente, sin que una posible desviación (sea de saldo positivo o negativo) tenga efecto en este sentido. Una vez acabada la tarea se documentarán las posibles desviaciones con objeto de que sirva de referencia a nuevas tareas.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 13 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.4. Acuerdo de Nivel de Servicio

4.4.1. Tipos de Servicios y Métricas

El Servicio de Informática, junto con la empresa adjudicataria, definirá los indicadores que se van a usar para medir el servicio, así como los umbrales que se consideran aceptables para garantizar la calidad del servicio prestado.

4.4.2. Lugar de Realización del Servicio

Los trabajos se realizarán de forma habitual en las dependencias de la empresa adjudicataria. No obstante, cuando así lo requiera el Director del Proyecto, el equipo de trabajo deberá desplazarse a la sede central y/o la sede de la Carretera de Isla Menor (sede del BOJA) de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática en Sevilla. Por necesidades técnicas, es posible que haya que realizar trabajos "in situ" en cualquiera de las otras sedes de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática en la ciudad de Sevilla.

4.4.3. Normas y Procedimientos

- Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea la naturaleza del cambio no implicarán revisión del ANS o justificación para su incumplimiento.
- Las incidencias o peticiones se considerarán como resueltas a partir de su subida a producción (o entrega al equipo externo al ANS encargado de su subida) y siempre que se haya producido la actualización o generación de documentación correspondiente.
- No serán contabilizados a efectos de ANS los errores o retrasos que se produzcan en los sistemas producto de mal funcionamiento de componentes no sujetos al ámbito de responsabilidad del proveedor.
- La empresa adjudicataria no será responsable de los retrasos producidos por falta de información a suministrar por los usuarios y/o Director del Proyecto y dichos retrasos no serán computados en las métricas del ANS.

4.4.4. Priorización de Peticiones

Para la determinación de la prioridad de las incidencias, consultas y modificaciones se tendrán en cuenta dos vectores:

a) Importancia para el usuario de la petición de servicio (dato proporcionado por el propio usuario)

b) Nivel de severidad para el funcionamiento del organismo.

La prioridad asignada a una incidencia quedaría determinada por la combinación de ambos vectores.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 14 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.4.5. Revisión del ANS

El Acuerdo de Nivel de Servicio establecido podrá ser revisado a petición de alguna de las partes con objeto de mejorar su funcionamiento (inclusión o eliminación de métricas, cambios en valores objetivo, etc.). En cualquier caso, para la aprobación de dichos cambios será preciso contar con el acuerdo de ambas partes.

4.4.6. Software de Gestión del Servicio

La empresa adjudicataria utilizará la herramienta informática que tenga actualmente implantada la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática para el almacenamiento de los datos necesarios para el seguimiento del Servicio. Así mismo será suya la responsabilidad de almacenar la información necesaria para la medición de los mismos. En cualquier caso, el Director del Proyecto, o en quien éste delegue, tendrá acceso a dicha herramienta para verificar en su caso el correcto almacenamiento de la información.

4.4.7 Inicio y Finalización del Servicio

Antes de la puesta en funcionamiento del ANS se llevará a cabo un periodo de transición de 2 meses, siendo voluntad de la Junta de Andalucía acortar este período en la medida de lo posible. Como una de las actividades de este periodo, se definirán los indicadores que se van a usar para medir el servicio, así como los umbrales que se consideran aceptables para garantizar la calidad del servicio prestado. Durante este período se procederá a la ejecución de un plan de transición. En estas tareas participarán tanto recursos del proveedor como de la Junta de Andalucía o el anterior proveedor, con un nivel de conocimiento adecuado de los sistemas en cuestión.

El objetivo fundamental es la transferencia del servicio, conocimiento técnico y modelo operativo al proveedor. Será un período de preparación de la implantación del ANS, en base al conjunto de requerimientos expuestos en la licitación: capacidad, dimensionamiento de equipos, infraestructuras, herramientas y seguimiento del ANS.

El proveedor desarrollará un Plan de Transición detallado a lo largo de las 2 primeras semanas tras la firma del contrato, en el que se identifiquen todas las actividades que se deben llevar a cabo, las fechas de inicio y fin de cada actividad de transición, la distribución de responsabilidades de las partes, criterios aplicables de aceptabilidad, y cualquier otro detalle pertinente. Este plan ha de ser aprobado por la Junta de Andalucía previo a su ejecución.

El proveedor tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a la Junta de Andalucía cuando termine el proceso de transición.

En caso de cese o finalización de contrato, el proveedor estará obligado, si lo solicita la Junta de Andalucía, a devolver el control de los sistemas objeto del servicio. Dicho traspaso se realizará en un plazo de 2 meses.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 15 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

planificación de todas estas actividades.

El proveedor asegurará que toda la documentación relativa al proyecto se encuentra actualizada a la finalización de los trabajos.

El proveedor deberá realizar el proceso de transición de salida, asegurando que se mantienen los servicios a la Junta de Andalucía durante el traspaso del control de servicios; y deberá colaborar activamente con la Junta de Andalucía y con el futuro proveedor durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

5. Condiciones Generales de Realización

5.1. Medios Materiales

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto correrán por cuenta de la empresa. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo de los trabajos y otros elementos como teléfonos móviles o las cuentas de correo electrónico necesarias para la comunicación entre los diferentes perfiles definidos en este documento. Cuando sea necesario, la empresa dispondrá de usuarios en el directorio corporativo de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática para el acceso a las aplicaciones corporativas necesarias para el desarrollo del contrato.

En el caso de que se establezca que, por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información, ciertos trabajos se deben llevar a cabo directamente en las instalaciones de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática, los medios materiales serán entregados a la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática para su adecuación a las normas de seguridad. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática sin el permiso y la supervisión previa del responsable del contrato (o en quien él delegue), para eliminar cualquier rastro de información que pueda ser usada en contra de los intereses de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática.

Para garantizar que los equipos informáticos usados por el personal de la empresa adjudicataria no ocasionan problemas de seguridad cuando se conecten a la red interna de datos, podrá crear una serie de equipos virtuales que serán los que los técnicos usarán para su desempeño diario, permitiendo a los equipos aportados por la empresa únicamente la conexión a dichos equipos virtuales, sin que se puedan conectar a ningún otro punto de la red interna o a Internet. En los equipos virtuales podrá instalarse software para el control de la actividad de los técnicos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una línea de comunicaciones con capacidad suficiente y con conexión a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía para poder prestar los servicios remotos. El coste de la conexión a la Red Corporativa correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Con objeto de posibilitar la prestación del servicio de disponibilidad remotamente y en las condiciones

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 16 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

técnicas óptimas, se obliga a la empresa adjudicataria a que el equipo de trabajo disponga de los medios técnicos adecuados para poder desarrollar de forma remota los trabajos: equipamiento hardware, software, comunicaciones, teléfonos móviles, etc.

5.2. Disponibilidad del Servicio

La disponibilidad mínima del Equipo de Trabajo propuesto para la realización del servicio deberá coincidir con el horario habitual de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática, es decir, de lunes a jueves de 8:00 a 20:00 y los viernes de 8:00 a 15:00 (salvo los períodos de jornada intensiva). No obstante, como mejora valorable, los licitantes podrán comprometerse a una total disponibilidad horaria del servicio (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan (ej. resolución de incidencias críticas, cumplimiento de los plazos de puesta en producción de nuevas funcionalidades, etc.). A tal efecto, al inicio de los trabajos, la empresa adjudicataria acordará con el Director del Proyecto el procedimiento para la atención de este tipo de incidencias.

La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas. Esta circunstancia ha de tener la aprobación previa del Director del Proyecto de la Consejería.

La empresa adjudicataria garantizará en todo momento la realización de la asistencia mediante el personal referido y, en su caso, mediante las sustituciones que fueran necesarias, especialmente en los períodos vacacionales, y que deberán ser propuestas y aceptadas por el director del proyecto.

5.3. Propiedad intelectual del Resultado de los Trabajos

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

5.4. Información de Base

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 17 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de Andalucía y 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.

5.5. Uso de Herramientas Corporativas e Infraestructuras TIC horizontales de la JA

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.

5.6. Tratamiento DCP

El adjudicatario, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Consejería, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, 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 y que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal". En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

5.7. Seguridad de la Información

En materia de seguridad de la información el desarrollo de los trabajos se ajustará a las medidas que le sean de aplicación según lo establecido en la norma ISO/IEC 27001:2005, al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, Esquema Nacional de Seguridad y a las recogidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática.

5.8. Aceptación y Certificaciones

Los trabajos realizados serán aceptados por el Director del Proyecto, que emitirá certificaciones parciales con carácter mensual.

5.9. Presentación de las ofertas

Las ofertas se presentarán conforme a lo especificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 18 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.10. Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el centro directivo 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 utilizados para resolverlos.

En función de las características del trabajo desarrollado durante la asistencia, el contratante podrá exigir a la empresa adjudicataria la formación relacionada con la asistencia objeto del presente contrato, dirigida al personal que la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática estime conveniente, siempre uy cuando dicho personal tenga relación con los trabajos desarrollados.

5.11. Valoración económica

El importe máximo de contratación se establece en 259.260,85 € (DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SESENTA EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS) IVA excluido.

5.12. Plazo de ejecución

Los trabajos se realizarán durante 24 meses desde la firma del contrato, pudiéndose prorrogar el contrato según la legislación vigente siempre que ambas partes estén de acuerdo.

5.13. Garantía

La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto del presente servicio tendrá una duración de DOCE MESES.

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la empresa adjudicataria si así lo solicita la persona responsable del contrato.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas, o que se descubran mediante pruebas u otros medios, así como la terminación de la documentación incompleta y subsanación de las que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 19 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa adjudicataria proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias. La respuesta ante una solicitud por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato se realizará, como máximo, en las siguientes 24 horas laborables.

Sevilla, 20 de junio de 2018

EL JEFE DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES Y BOJA

Fdo.: Enrique Encina Encina

ENRIQUE ENCINA ENCINA		22/06/2018	PÁGINA 20 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGwC5D715kkt9wpp5Ut6aMoOdk6I	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	