JUNTA DE ANDALUCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE UNA OFICINA TÉCNICA DE SOPORTE A LA ADECUACIÓN AL REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCION DE DATOS Y AL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Índice de contenido

1. Introducción....3
2. Antecedentes....3
3. Objeto....5
4. Descripción del Servicio ofrecido....5
4.1. Catálogo Mínimo de Servicios....6
4.2. Soporte a la adecuación al RGPD....6
4.3. Soporte a la adecuación al ENS....9
4.4. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)....11
4.5. Equipo de Proyecto....11
5. Fases del Proyecto....13
5.1. Fase de Puesta a Punto de la Oficina....13
5.2. Fase de Servicio de la Oficina....13
5.3. Fase de Devolución del Servicio....13
6. Marco del servicio....15
6.1. Organización de los trabajos, funciones y responsabilidades....15
6.2. Seguimiento del proyecto....16
6.3. Documentación del proyecto....16
6.4. Adecuación y capacitación del equipo técnico....18
6.5. Formación contínua....18
6.6. Horario de la prestación del servicio....18
6.7. Lugar de trabajo....18
7. Condiciones generales....19
7.1. Medios materiales....19
7.2. Información de base....19
7.3. Desplazamientos....20
7.4. Propiedad intelectual de los trabajos....20
7.5. Seguridad de la información....20
7.6. Transferencia de conocimiento....21

1. Introducción

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación de los servicios necesarios para una OFICINA TÉCNICA DE SOPORTE PARA LA ADECUACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA AL REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCION DE DATOS Y AL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.

El mismo está orientado a describir los objetivos a cubrir, establecer las condiciones que regirán la contratación y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos. Asimismo pretende enmarcar los aspectos organizativos y los diferentes servicios.

La empresa licitadora deberá realizar todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento aportando las soluciones más adecuadas a las necesidades y requerimientos expresados.

Los servicios demandados en este pliego tienen la consideración de mínimo exigible. Ciertos aspectos serán objeto de especial valoración según las condiciones que se describen en el pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante PCAP).

2. Antecedentes

El 25 de mayo de 2016 entró en vigor a nivel europeo el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en adelante RGPD, el cual sustituirá a la actual normativa vigente y es de obligado cumplimiento a partir dell 25 de mayo de 2018.

De igual manera, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos estableció el Esquema Nacional de Seguridad que, aprobado mediante Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, tiene por objeto determinar la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en su ámbito de aplicación y estará constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.

Posteriormente, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge el Esquema Nacional de Seguridad en su artículo 156 apartado 2 en similares términos. En 2015 se publicó la modificación del Esquema Nacional de Seguridad a través del Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, establece que los sistemas de información de las administraciones públicas de deberán adecuarse al ENS en un plazo de veinticuatro meses, fecha que se cumplió el pasado 5 de noviembre de 2017).

La Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática ha venido cumpliendo con las sucesivas reglamentaciones a nivel de protección de datos y seguridad de la información que han existido durante muchos años, entre ellas la LORTAD, Ley Orgánica 5/1992, de 29 de Octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, derogada por la LPOD, Ley

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 3 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Asimismo, desde hace tiempo la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática ha venido desarrollando diversos trabajos para la adecuación al ENS y al RGPD, a diferentes niveles :

a) Nivel Normativo

- Orden de Creación del Comité de Seguridad TIC y Política de Seguridad.

b) Nivel Organizativo

- Cumplimiento de Obligaciones con la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos).
- Nombramiento del Delegado de Protección de Datos.
- Nombramiento de los Responsables de los Tratamientos de Datos Personales.
- Nombramiento del Responsable de Seguridad y la Unidad de Seguridad TIC.
- Registro de Tratamiento de Datos Personales
- Otras acciones para la adecuación al RGPD
- Otras acciones para la adecuación al ENS

c) Nivel Tecnológico

- Medidas técnicas en el Área de Desarrollo.
- Medidas técnicas en el Área de Sistemas y Explotación.
- Medidas técnicas en la Oficina de Calidad de Desarrollo.
- Acciones de difusión en materia de seguridad informática, protección de datos, etc.

Desde el 25 de Mayo de 2018, el RGPD es de obligado cumplimiento. Asimismo, el RD 951/2015 de 23 de Octubre establece que los sistemas deberán adecuarse al ENS en un plazo de veinticuatro meses (5 de noviembre de 2017). Por tanto, se hace necesario disponer de una Oficina Técnica de Soporte para la adecuación de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática de la Junta de Andalucía al Reglamento Europeo de Protección de Datos y al Esquema Nacional de Seguridad.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 4 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3. Objeto

El objeto de esta contratación es la puesta en funcionamiento de la Oficina Técnica de Soporte para la adecuación de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática de la Junta de Andalucía al Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Este soporte debe ser entendido a los siguientes niveles :

- Soporte Jurídico y Técnico a los órganos administrativos de la Consejería, como responsables de los tratamientos de datos de carácter personal en el ámbito de sus competencias y al Delegado de Protección de Datos de la Consejería.
- Soporte Jurídico y Técnico al Responsable de Seguridad TIC y la Unidad de Seguridad TIC de la Consejería,

El servicio objeto del presente contrato deberá desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías y herramientas definidas e implantadas en la Junta de Andalucía en cuanto a metodología de gestión de proyectos, arquitectura tecnológica y seguridad.

4. Descripción del Servicio ofrecido

La Oficina Técnica de Soporte para la adecuación de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática de la Junta de Andalucía al Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) cumplirá con las siguientes características :

- Catálogo Mínimo de Servicios.
  - Soporte a la adecuación del RGPD (apartado 4.2)
  - Soporte a la adecuación del ENS (apartado 4.3)
- Equipo de Proyecto

El equipo humano aportado por la empresa atenderá las **peticiones de soporte** que la Dirección del Proyecto aportada por la CPALMD, o personas habilitadas por la propia Direccion, abran al Equipo de Proyecto.

La atención de las peticiones de soporte será realizada según los requisitos que la propia Dirección de Proyecto determine, que en principio serán los siguientes :

- Canal de comunicación de peticiones de soportes
- Sistema para el seguimiento de las peticiones de soporte

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 5 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Niveles de prioridad en la ejecución
- Gestión de la documentacion asociada al soporte, incluyendo manuales, documentación técnica, material de formación y divulgacion.
- Transferencia de conocimiento a personas que la Dirección determine.

Estos requisitos podrán ser cambiados y ser efectivos mediante comunicación al Equipo de Proyecto durante la ejecución del mismo.

4.1. Catálogo Mínimo de Servicios

Las empresas ofertantes deberán de presentar un Catálogo de Servicios mínimo en los términos que se presentan en los siguientes puntos 4.2. y 4.3.

4.2. Soporte a la adecuación al RGPD.

La Oficina Técnica de Soporte proporcionará el correspondiente soporte jurídico-técnico para la adecuación al RGPD :

- A los órganos administrativos de la Consejería, como responsables de los tratamientos de datos de carácter personal en el ámbito de sus competencias
- Al Delegado de Protección de Datos de la Consejería.

Dicho soporte jurídico-técnico al DPD será establecido como mínimo en las funciones que se señalan como propias a esta figura en el artículo 39 del RGPD. Por tanto, la Oficina Técnica de Soporte a la Adecuación al RGPD y al ENS deberá soportar como mínimo el siguiente catálogo de servicios jurídico-técnicos :

Soporte jurídico y técnico a los órganos administrativos de la Consejería, como responsables de los tratamientos de datos de carácter personal en el ámbito de sus competencias **y al Delegado de Protección de Datos de la Consejería.**			
Código	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Resolución
SJ01	**Información y asesoramiento a los responsables de los tratamientos, encargados de los tratamientos, al DPD** y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y demás normativa de protección de datos aplicable.	1 día	2 días
SJ02	Soporte al **cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD,** de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados	1 día	2 días

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 6 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	miembros y de las políticas de los responsables y de los encargados de los tratamientos tratamiento en materia de protección de datos personales.		
SJ03	Asesoramiento sobre la configuración del **Registro de Actividades de Tratamiento,** bases jurídicas de los tratamientos y categorías especiales de datos.	1 día	2 días
SJ04	Soporte y asesoramiento sobre la adecuación de los **consentimientos de los interesados en aquellos tratamientos y operaciones que cuya base jurídica sea el consentimiento del interesado.**	1 día	2 días
SJ05	Realización o revisión de **análisis de riesgos** de los tratamientos de datos de carácter personal y emisión de **informes** de análisis de riesgos y **propuesta de medidas de seguridad** a adoptar.	1 día	2 días
SJ06	Realización o revisión de **evaluaciones de impacto** de tratamientos de datos de carácter personal que la requieran y emisión de informes de evaluación de impacto y propuesta de medidas a adoptar.	1 día	4 días
SJ07	Soporte a la labor de **asesoramiento** que sea solicitada al **DPD acerca de la evaluación de impacto** y **análisis de riesgos**, relativa a la protección de datos	1 día	2 días
SJ08	Soporte al diseño y a la ejecución del **plan de formación y concienciación** en la materia de responsables, encargados y personal que participa en las operaciones de tratamiento de datos personales y de sus acciones de formación y concienciación.	1 día	2 días
SJ09	Soporte y asesoramiento sobre la **adaptación de contratos, convenios, subvenciones y otros instrumentos** presentes y futuros a las obligaciones impuestas por el RGPD y demás normativa de protección de datos.	1 día	2 días
SJ10	Soporte y asesoramiento a la obligación de **notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control y a los interesados** a que se refieren los artículos 33 y 34 del RGPD	1 día	1 día
SJ11	Soporte y asesoramiento en el cumplimiento del **deber de informar** y de las obligaciones respecto al ejercicio de **derechos**	1 día	2 días

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 7 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	de los interesados a los que se refiere el capítulo III del RGPD		
SJ12	Soporte y asesoramiento sobre **transferencias internacionales de datos,** de existir en este ámbito, y realización de análisis de riesgos y emisión de informes de análisis de riesgos y un propuesta de medidas de a adoptar.	1 día	2 días
SJ13	Asesoramiento sobre las diferentes **asignaciones de responsabilidades.**	1 día	2 días
SJ14	Soporte a la labor de **supervisión de las auditorías** correspondientes si las hubiere	1 día	2 días
SJ15	Soporte a la **cooperación con la autoridad de control (AEPD)**	1 día	2 días
SJ16	Soporte a la **labor de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento**, incluida la consulta previa a que se refiere el artículo 36 del RGPD	1 día	2 días
SJ17	Soporte a la **labor de realizar consultas pertinentes a la autoridad de control,** en su caso, sobre cualquier otro asunto.	1 día	2 días
SJ18	Soporte a acciones en el ámbito de la privacidad a la "Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información de la Unión" (conocida como **directiva NIS**)	1 día	2 días
S19	Soporte a la **nueva Ley Orgánica de Protección de Datos del Estado**.	1 día	2 días

Para ello, el equipo debe tener al menos conocimiento demostrable sobre las siguientes normativas y áreas de conocimiento :

- Reglamento (UE) 679/2016. Reglamento General de Protección de Datos
- Esquema Nacional de Seguridad. RD 3/2010 de 8 de Enero, que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Normativa vigente en cuanto a Protección de Datos y Seguridad de la Información, tanto a nivel europeo, nacional y de la propia Junta de Andalucía (entre otras el Decreto 70/2017)
- Instrucciones de la propia Consejería de Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática de la Junta de Andalucía.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 8 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Asesoramiento juridico para realizar análisis de riesgos en relación con los tratamientos de datos personales que realizan.
- Asesoramiento jurídico para realizar evaluación de impacto sobre los sistemas, productos o servicios a los derechos y libertades de las personas .

4.3. Soporte a la adecuación al ENS

La Oficina Técnica de Soporte proporcionará el soporte juridico-técnico necesario :

- A la figura del Responsable de Seguridad Informática de la Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática, en adelante RSI, que establece el ENS,
- A la propia Unidad de Seguridad TIC de la Consejería

Dicho soporte jurídico y tecnológico al RSI será establecido como mínimo en el desempeño de las funciones que se señalan como propias a esta figura en el ENS, y en el Decreto 70/2017 de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía.

En el Decreto 70/2017, de 6 de junio, por el que se modifica el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía, se indican todas las funciones propias del responsable del área de Seguridad Informática TIC, las funciones del comité de Seguridad TIC y las funciones de la Unidad de Seguridad TIC, en los artículos 7.3, 11.1 y 11.2 respectivamente. Por tanto, la Oficina Técnica de Soporte a la Adecuación al RGPD y al ENS deberá ofrecer el soporte adecuado al RSI, al menos en los siguientes servicios :

Soporte jurídico y técnico al Responsable de Seguridad TIC y a la Unidad de Seguridad TIC de la Consejería.			
Código	Descripción	Tiempo máx. de Respuesta	Tiempo máx. de Resolución
ST01	Soporte a las labores de asesoramiento e información al Comité de Seguridad TIC de la Consejería, así como a las de seguimiento de la ejecución de las decisiones y acuerdos adoptados por éste	1 día	2 días
ST02	Soporte al diseño, ejecución y seguimiento de programas de actuación, en especial el Plan Director de Seguridad de la Consejería.	1 día	5 días
ST03	Soporte al diseño, ejecución y seguimiento de proyectos de desarrollo normativo que afecten a la seguridad TIC de la Consejería.	1 día	2 días

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 9 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ST04	Soporte a seguimiento de auditorías de obligado cumplimiento.	1 día	2 días
ST05	Soporte a seguimiento de plan de acción para la adecuación al RGPD	1 día	2 días
ST06	Soporte a seguimiento de plan de acción para la adecuación al ENS	1 día	2 días
ST07	Soporte a la definición, implantación y mantenimiento de los controles de carácter organizativo para la protección de los datos, aplicaciones y sistemas.	1 día	2 días
ST08	Soporte a la realización y al mantenimiento de los análisis de riesgos de la Consejería.	1 día	2 días
ST09	Soporte a la supervisión sistemática de los controles de carácter procedimental, operacional y medidas técnicas de protección de los datos, aplicaciones y sistemas de la Consejería.	1 día	2 días
ST10	Soporte a la definición y supervisión de los criterios y requisitos técnicos de seguridad aplicados en las distintas fases del ciclo de vida de los soportes, sistemas y aplicaciones de la Consejería por parte de los Servicios responsables de la prestación de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.	1 día	2 días
ST11	Soporte a la coordinación de la Unidad de Seguridad TIC con la Oficina de Calidad de Desarrollo, durante el ciclo de vida de nuevos sistemas de información o evolutivos de los existentes, especialmente, a la hora de evaluar aspectos de seguridad y de detectar y notificar posibles riesgos a los centros directivos responsables de la información y del servicio.	1 día	2 días
ST12	Soporte a la definición y ejecución de los programas formativos y de concienciación relacionados con buenas prácticas de seguridad TIC en el ámbito de la Consejería.	1 día	2 días
ST13	Soporte a la coordinación, dirección y seguimiento de la actividad en materia de seguridad TIC de las entidades vinculadas o dependientes de la Consejería.	1 día	2 días
ST14	Soporte a la aplicación de los criterios y directrices de gestión de la seguridad TIC emanadas de la Unidad de Seguridad TIC Corporativa.	1 día	2 días
ST15	Soporte a la acciones encomendadas al RSI por el órgano directivo	1 día	2 días

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 10 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	de la Consejería del que dependa funcional u orgánicamente.		
ST16	Soporte a la coordinación de la Unidad de Seguridad TIC con el Delegado de Protección de Datos de la Consejería.	1 día	2 días
SJ17	Soporte a acciones en el ámbito de la privacidad a la "Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información de la Unión" (conocida como **directiva NIS**)	1 día	2 días
S18	Soporte a la **nueva Ley Orgánica de Protección de Datos del Estado**.	1 día	2 días

4.4. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)

Se incluirá una herramienta o conjunto de herramientas que proporcionen un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) que cumpla con los siguientes requisitos obligatorios :

- Gestión de riesgos y vulnerabilidades
- Registro de incidencias de seguridad
- Conformidad con el ENS.
- Conformidad con el RGPD
- Conformidad con ISO 27001
- PILAR o Integrable con PILAR

Todas las peticiones de soporte que afecten al SGSI deberán ser incorporadas al mismo.

La empresa licitadora se encargará de la aportación de las licencias si fueran necesarias durante el periodo de ejecución del contrato, así como de la instalación, mantenimiento y traspaso de conocimiento necesario.

4.5. Equipo de Proyecto

El equipo proporcionado por la empresa adjudicataria estará formado por unos perfiles y número de

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 11 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

miembros que deberán ajustarse como mínimo a los indicados en la siguiente tabla:

Perfil técnico base	**Número de recursos**	**Número de horas por perfil/año**
Consultor jurídico RGPD	1	1800
Consultor seguridad ENS	1	1800

Todos los miembros del equipo reportarán directamente a la Dirección del Proyecto, que será el Jefe del Servicio de Informática o persona en quien delegue. Su servicio será presencial el 100% del tiempo de duración del contrato.

El equipo base deberá estar plenamente incorporado al inicio del contrato y durante la vigencia del mismo deben ser los relacionados en la oferta de la empresa adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Notificación del cambio con al menos 15 días de antelación.
- Justificación por escrito, de forma detallada y suficientemente explicativa del motivo del cambio. Se presentará al Responsable del Contrato.
- Presentación de posibles candidatos para el perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el Responsable del Contrato del candidato propuesto.

Tras el análisis del informe, se autorizará si así se considera y con las condiciones o limitaciones que se consideren convenientes. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al desarrollo del servicio debido a sustituciones de los componentes del equipo base, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento, sin coste adicional para la Consejería, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 15 días.

Queda establecido que la gestión del Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria es de su única responsabilidad. No obstante, la empresa adjudicataria deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del equipo de trabajo que ejecuta los servicios en todos los entornos, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de calidad del servicio, imagen así como la dedicación adicional de personal de CPALMD que una rotación inadecuada lleva asociada

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 12 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5. Fases del Proyecto

El proyecto se desarrollará de acuerdo a las siguientes fases:

- Fases de Puesto a Punto de la Oficina
- Fases de Servicio de la Oficina.
- Fases de Devolución del Servicio.

5.1. Fase de Puesta a Punto de la Oficina.

Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará la puesta a punto de la Oficina de Soporte para la adecuación de la Consejería al RGPD y al ENS. Para ello, deberá acometer como mínimo las siguientes acciones, sin perjuicio de que sean propuestas otras acciones por parte de dicha empresa que eleven el aseguramiento de la calidad de los servicios prestados :

- Presentación y Validación del Equipo por parte del Director de Proyecto, del Delegado de Protección de Datos y del Responsable de la Seguridad de la Información.
- Coordinación con el DPD para determinar el estado actual para la adecuación al RGPD.
- Coordinación con el RSI para determinar el estado actual para la adecuación al ENS.
- Elaboración de un Plan Borrador de Adecuación al RGPD y ENS.
- Gestión Documental asociada al proyecto.
- Otras acciones técnicas y organizativas para la puesta a punto de la Oficina.

Esta fase tendrá una duración máxima de cuatro semanas.

5.2. Fase de Servicio de la Oficina.

Durante esta fase y hasta la terminación del contrato, la Oficina atenderá el soporte solicitado en los téminos de soporte descritos en los puntos 4.2 y 4.3. de este Pliego de Prescripciones Técnicas. A partir de ese momento, la empresa adjudicataria deberá responder con la máxima eficacia e involucración , de acuerdo a lo establecido en los términos descritos.

5.3. Fase de Devolución del Servicio

Esta fase consiste en el conjunto de tareas que se prestan como última fase de ejecución y que tienen por objeto permitir que la CPALMD o futuras empresas adjudicatarias de servicios similares se inicien y familiaricen plenamente, con la antelación necesaria, en las infraestructuras, tecnologías y trabajos técnicos requeridos, garantizándose de esta forma una transición segura en la prestación de los servicios, manteniendo los niveles de calidad y eficacia necesarios.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 13 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La fase de devolución tendrá una duración máxima de 2 meses. La extensión exacta de la misma será expresada y comunicada a la empresa adjudicataria por el Responsable del Contrato y se podrá ejecutar en paralelo con el inicio de los trabajos de otras empresas adjudicatarias de servicios similares.

Durante esta fase, adicionalmente a la devolución del servicio, la ejecución de los trabajos seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria, aplicándose las mismas condiciones que las descritas en la fase anterior.

Las funciones a realizar en la fase de devolución son las siguientes:

- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete en todo momento a facilitar a las personas que designe la Dirección del Proyecto, 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.

- La empresa adjudicataria del presente contrato tendrá la obligación de asumir la fase de devolución, siendo objeto de esta fase la prestación de los servicios que aseguren la continuidad de los trabajos, así como la transferencia de conocimientos en los citados servicios a los técnicos de la CPALMD o a quien ésta designe.

- La empresa adjudicataria diseñará un Plan de Devolución del Servicio que será gestionado a lo largo del Proyecto (y que debe estar disponible para la validación por parte de CPALMD al menos un mes antes del inicio de esta fase) , por lo que en los procesos de gestión de cambios que se implanten, deberán controlar que los cambios que afectan a este Plan son actualizados en el mismo. El Plan de Devolución, deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del Servicio por parte de la empresa adjudicataria, cuando se produzca la terminación de la relación contractual. Por tanto, este Plan deberá incluir:

    - Acercamiento general.

    - Planificación detallada, incluyendo un documento tipo “Project” con detalle de hitos, calendario de ejecución, responsables, interdependencias, camino crítico, etc.

    - Roles y responsabilidades de la CPALMD y de la empresa adjudicataria durante la ejecución del Plan.

    - Organización del equipo de transición (de la CPALMD y de la empresa adjudicataria).

    - Requerimientos de recursos o soporte de la CPALMD durante la ejecución del Plan.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 14 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Descripción de cómo se hará la transferencia de cada servicio, incluyendo la transferencia de conocimiento.
- Análisis de Riesgos de la transferencia de los servicios.

6. Marco del servicio

6.1. Organización de los trabajos, funciones y responsabilidades

El trabajo se organizará bajo la forma de proyecto. La empresa adjudicataria debe entregar una primera planificación, que se irá actualizando a medida que transcurra el tiempo, acomodándose a las circunstancias propias del proyecto.

En dicha planificación deberá recoger todos los aspectos relativos a la efectiva implantación del soporte con indicación de aquellas actuaciones que deberán ser realizadas por la Consejería y/o la empresa adjudicataria, con indicación expresa de responsables e interlocutores, para asegurar en los plazos fijados todos los aspectos relacionados con el proyecto. Asimismo, deberá figurar la composición del equipo de trabajo que realizará cada uno de los trabajos.

Es un objetivo prioritario de la Consejería asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto estableciéndose, por tanto, una organización específica para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga asignada una o varias personas para su realización y cumplimiento.

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

- **Dirección de Proyecto o Responsable del Contrato**: Será una persona perteneciente a la Consejería. Sus funciones y responsabilidades serán las siguientes, además de las incluidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:
    - Supervisión, control y aprobación de los trabajos realizados.
    - Suministrar información adicional que la empresa adjudicataria pudiera requerir.
    - Asegurar el cumplimiento de lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas.
    - Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales.
    - Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la empresa adjudicataria.
    - Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.
    - Determinar los procedimientos, formatos y herramientas a utilizar.
    - Aprobar el calendario de actuación, teniendo en cuenta que se disminuirán en lo posible los perjuicios que las tareas de soporte técnico puedan causar a los usuarios, buscando siempre la continuidad de los servicios. Por este motivo las actuaciones

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 15 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

podrán realizarse fuera del horario laboral, según indicaciones del Responsable del Servicio.

- En su caso, podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la CPALMD y designar los recursos humanos que estime necesarios para la correcta supervisión de la prestación de los servicios objeto del contrato

- **Equipo de Trabajo**: equipo humano necesario para la ejecución de las tareas asociadas al contrato, de adecuada cualificación y con el nivel de dedicación necesario para cada uno de los ámbitos tecnológicos descritos anteriormente.

6.2. Seguimiento del proyecto

El seguimiento del proyecto se llevará a cabo mediante reuniones de seguimiento de periodicidad al menos mensual. En dichas reuniones se analizarán al menos:

1. El estado de ejecución de los proyectos en marcha.
2. El estado del cumplimiento de los ANS.
3. Análisis de la incidencias ocurridas durante el periodo analizado.
4. Estudio de las horas de trabajo incurridas en el último periodo.
5. Cualquier otro aspecto relativo a la evolución del contrato.

Para llevar a cabo la certificación de los trabajos realizados, adicionalmente al control de las horas incurridas, se prestará especial atención al cumplimiento del nivel de servicio estipulado.

6.3. Documentación del proyecto

Durante la ejecución del contrato, la empresa elaborará los informes de seguimiento del servicio, estado de evolución de los proyectos y cumplimiento de los ANS con periodicidad mensual. Los datos se extraerán de los cuadros de mando generados por la empresa, que reflejarán métricas, informes y estadísticas sobre la prestación del servicio, permitiendo evaluar el mismo (volumetría de trabajo realizado, evolución de los proyectos, disponibilidad de los servicios, etc.), así como determinar el grado de cumplimiento de los ANS. Deben reflejarse distintos niveles de granularidad, de forma que se puedan obtener datos de seguimiento y cumplimiento tanto a nivel global como particularizando por tipos de incidencia o petición, tareas, equipo técnico, técnico específico, etc.

Cada fase descrita en el apartado “5. Fases del proyecto” requiere la entrega de la documentación indicada a continuación.

Fase de Puesta a Punto

- Plan de proyecto de acuerdo con la metodología establecida. La propuesta inicial de plan de proyecto se presentará en la reunión inicial del proyecto.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 16 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Primera revisión del catálogo de servicios a partir del presentado en el sobre 2, incluyendo la descripción detallada de los mismos y definición de los ANS asociados. Debe entregarse dentro de las cuatro primeras semanas de prestación del servicio.
- Plan Borrador de Adecuación de la Consejería al RGPD y al ENS.
- Puesta a punto del SGSI (si estuviera incluido en la oferta)
- Actas de las reuniones

Fase de pleno servicio

- Elaboración de Informes de seguimiento del nivel de servicio ofrecido a todas las peticiones de soporte.
- Actas de las reuniones
- Desarrollo y mantenimiento de la documentación de soporte para la gestión del conocimiento asociado al proyecto :
- Informe de seguimiento final del proyecto, que se presentará en la reunión de cierre del proyecto, habiéndose remitido con dos semanas de antelación al Responsable del Contrato.

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad exclusiva de la Consejería , sin que la empresa pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Consejería, que la daría en su caso previa petición formal y escrita del contratista con expresión del fin.

Todo lo indicado en el presente pliego en relación con la documentación se deberá cumplir, no sólo para las entregas iniciales, sino también para cualquier actualización o cambio no previsto de la normativa vigente o instrucción interna que afecte a la Consjería.

Además, todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización (Orden del día de la Reunión), donde se indiquen los temas a tratar en la misma y tras la realización de la reunión, se presentará el Acta de la Reunión, donde se incluirán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a los que se han llegado en la reunión.

Los formatos a utilizar y metodología a seguir, estarán de acuerdo a los estándares marcados por el Responsable del Contrato..

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se debe comprometer a facilitar a la persona responsable del contrato, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse a lo largo del servicio.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 17 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.4. Adecuación y capacitación del equipo técnico

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la adecuación y capacitación de los recursos asignados a los servicios descritos en los puntos 4.2 y 4.3.

La Consejería se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los integrantes del equipo que se encuentren formando parte del equipo de trabajo por razones justificadas. La empresa adjudicataria se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación por escrito de la Consejería.

6.5. Formación contínua

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a mantener el nivel de conocimientos y cualificación de todos los miembros del equipo de trabajo durante el período de ejecución del contrato, mediante la formación continua en lo ámbitos normativos y técnicos que afecten a los servicios.

6.6. Horario de la prestación del servicio

El servicio prestado tendrá una cobertura en horario de 8:00 a 15:00 y no se admitirán conversiones de horas en base a prestación de servicio en remoto.

La empresa licitador se encargará semanalmente de reportat a la Dirección del Proyecto la información sobre las horas incurridas por el equipo de proyecto en el formato indicado por la Dirección de Proyecto.

6.7. Lugar de trabajo

El equipo de trabajo realizará sus tareas en las propias dependencias que determine la Dirección del Proyecto. En cualquier caso, la Dirección del Proyecto se reserva el derecho a cambiar el lugar de trabajo si así lo aconsejaran razones de eficacia y eficiencia, por lo que se podrá requerir la presencia en las oficinas de la Consejería en Sevilla, de cualquiera de los técnicos de la empresa adjudicataria, en cualquier momento, bastando para ello una notificación con 24 horas de antelación, no existiendo limitación alguna en la duración del período en el que dicha presencia sea requerida.

La empresa adjudicataria deberá concertar o acreditar que disponen de un seguro de responsabilidad ad civil que cubra todas sus posibles responsabilidades ante la Administración derivadas de la ejecución del contrato. Asimismo deberá constituir un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños en los bienes públicos que se ocupen o que se utilicen.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 18 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7. Condiciones generales

A continuación se detallan las condiciones generales que regirán la realización de los trabajos.

7.1. Medios materiales

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, serán aportados por la Dirección de Proyecto exceptuando :

- Equipos informáticos
- Teléfonos móviles
- 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 CPALMD para el acceso a las aplicaciones corporativas necesarias para el desarrollo del contrato.

La Dirección de Proyecto, con la ayuda del **Responsable de Seguridad TIC de la CPALMD,** facilitará la adecuación de los medios aportados por la empresa a las normas de seguridad de la CPALMD.

Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de la CPALMD 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 CPALMD.

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.

7.2. Información de base

La Dirección del Proyecto facilitará facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta 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.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 19 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.3. Desplazamientos

Para la correcta ejecución de las labores encomendadas, se podrán convocar reuniones fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio. La empresa adjudicataria costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

7.4. Propiedad intelectual 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 la empresa adjudicataria autora material de los trabajos.

La empresa adjudicataria 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.

7.5. 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 CPALMD.

En cumplimiento con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre,por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en el artículo 18 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información.

En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los más idóneos.

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 20 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.6. Transferencia de conocimiento

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería 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.

EL JEFE DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA

Fdo.: Antonio Márquez Arbizu

ANTONIO MARQUEZ ARBIZU		05/07/2018	PÁGINA 21 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwRbCi74e8j7RL6Dp3ZG5R3PhZ3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	