PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA MISIÓN COMERCIAL INVERSA DE COMPRADORES NACIONALES CON MOTIVO DE LA VII EDICIÓN DE LA FERIA ANDALUCÍA SABOR, INTERNATIONAL FINE FOOD EXHIBITION, A CELEBRAR EN SEVILLA DEL 23 AL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2019. EXPT: CONTR 127881

1.- OBJETO DEL PLIEGO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de la prestación de servicios para la Misión Comercial Inversa de Compradores Nacionales y de los servicios necesarios para la gestión de los desplazamientos y la estancia de los compradores nacionales con motivo de la VII edición de la Feria ANDALUCÍA SABOR, INTERNATIONAL FINE FOOD EXHIBITION:

Los trabajos objeto de este contrato consistirán en:

- Captación de Compradores para la participación en la Misión Comercial Inversa Nacional.
- Servicio de agenda virtual para la gestión personalizada de reuniones entre compradores y empresas.
- Gestión, reserva y coordinación de las solicitudes de Trasporte, Alojamiento y Traslados de la expedición de compradores participantes en la Misión Comercial Nacional.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

La prestación de servicios consistirá en la ejecución de los trabajos descritos a continuación:

2.1.- CAPTACIÓN DE COMPRADORES

2.1.1.- INTRODUCCIÓN

La empresa adjudicataria realizará las trabajos necesarios para prestación de servicio mediante personal con la cualificación y experiencia profesional específica de consultoría en comercio especializado en el sector agroalimentario y en servicios de eventos de promoción nacional para abordar con éxito las acciones y tareas principales. Para ello, la empresa deberá responsabilizarse de la búsqueda, selección y contacto con los responsables de compra de alimentos de las principales cadenas de distribución nacionales, PYMES, medianas superficies y sector HORECA, según el perfil establecido, con el objetivo de conseguir su compromiso de participación activa en la Misión Comercial Nacional.

Los encuentros comerciales de la Misión Comercial se desarrollarán los días 23 de septiembre (mañana y tarde), 24 de septiembre (mañana y tarde) y 25 de septiembre (sólo mañana)

2.1.2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

- Establecimiento de contactos comerciales por parte de la empresa adjudicataria con cadenas de

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 1 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

la gran distribución, con el mayor número posible de pequeñas y medianas empresas de distribución de ámbito local, regional y nacional, así como con las empresas de otros canales de distribución del sector agroalimentario facilitadas por AGAPA, encaminadas a lograr su presencia en la Misión Comercial.

- Captación para la participación en la Misión Comercial Nacional de un mínimo de:
  - 8 de las principales empresas de la gran distribución.
  - 25 pequeñas y medianas empresas de distribución, tanto nacionales, como autonómicas y locales.

- Valoración de compradores interesados en los productos de las empresas expositoras de la feria (las características de los compradores serán definidas por AGAPA). Evaluación del perfil, información, seguimiento, asesoramiento personalizado, coordinación de logística (desplazamientos y estancias) y elaboración de agenda.

- Asistencia en contenidos, consultoría y elaboración de una propuesta de desarrollo de la actividad para los días de celebración.

- Asistencia y apoyo a los compradores nacionales que asistan a la Misión Comercial, independientemente de que el contacto sea propio o a propuesta de AGAPA. Envío de información sobre la feria, expositores, condiciones de participación en la Misión, herramienta de agenda virtual, información sobre la logística de alojamiento y traslados y agendas de reuniones, así como refuerzo al equipo responsable de la Misión Comercial, según se establezca en las reuniones previas al evento, para el correcto desarrollo del mismo.

- Adquisición de compromiso por parte de los compradores de que respeten un mínimo de 10 entrevistas con las empresas participantes en la Misión Comercial, atendiendo a las indicaciones de la Agencia.

- Elaboración de informes periódicos antes de la celebración de la feria, con la frecuencia que se acuerde con el equipo responsable de la Misión, detallando estatus, resultados alcanzados y previsiones para la feria.

- Apoyo in situ durante el desarrollo de la Misión. Servicio de acompañamiento a los compradores nacionales, supervisión y control de cumplimiento de agendas y tiempos de reuniones, apoyo para cerrar nuevas reuniones según disponibilidad, resolución de dudas a compradores y expositores, así como de posibles incidencias.

2.2.- AGENDA VIRTUAL

2.2.1.- INTRODUCCIÓN

La empresa adjudicataria prestará el servicio de mantenimiento, revisión y mejora de la actual agenda

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 2 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

virtual de Andalucía Sabor. La agenda virtual es una herramienta web diseñada de forma personalizada para la organización y optimización los encuentros comerciales que se desarrollen durante la feria entre las empresas agroalimentarias y pesqueras y los compradores nacionales e internacionales. La agenda virtual permite la gestión y cierre de reuniones, tanto de forma previa al evento como de las que puedan surgir durante el mismo.

A. Descripción tecnológica

- La agenda virtual de Andalucía Sabor es una herramienta web desarrollada a medida basada en PHP y MySQL sobre el framework Symfony 2, Bootstrap 3, HTML5, CSS3 y AngularJS.

- La herramienta está adecuada a dispositivos móviles y tablets tanto para la consulta de datos como para la propia gestión del usuario, atendiendo a principios de mobile first.

- El front se ajusta a criterios de accesibilidad desde cualquier dispositivo, para permitir que los contenidos se adapten al espacio en función del dispositivo usado: portátil, tablet o móvil. Se trata pues de una web responsive, con sistema compatible/viable a partir de la versión 10 de Internet Explorer y sin limitaciones para el resto de navegadores y sistemas operativos móviles.

- La agenda virtual se aloja en un servidor con PHP y Mysql 5 con las siguientes capacidades:
    - KVM OpenStack
    - SLA 99,99%
    - 1 vCore
    - 2,4 GHz
    - 6 GB RAM
    - 25 GB
    - High Availability (Ceph)
    - Linux Ubuntu

B. Descripción funcional

La herramienta contempla 4 tipos de usuarios, que cuenta con diferentes funcionalidades. A continuación se describen las principales:

USUARIO EXPOSITOR /EMPRESA:

- Correo interno.
- Consulta de información de compradores por empresas, países y sectores.
- Gestión de reuniones (opción de solicitar y cancelar reuniones).
- Consulta de horarios disponibles en agenda de compradores.
- Consulta e impresión de su agenda completa y por día (con información sobre estatus, hora, lugar de la reuniones, empresa compradora y sector).

USUARIO COMPRADOR:

- Correo interno.

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 3 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Consulta de información de los expositores por empresas y sectores.
- Gestión de reuniones (opción de solicitar y cancelar reuniones).
- Consulta de horarios disponibles en agenda de expositores.
- Consulta e impresión de su agenda completa y por día (con información sobre estatus, hora, lugar de las reuniones, empresa expositora y sector).

USUARIO ADMINISTRADOR 1:

- Correo interno.
- Agenda de expositores: visualización y gestión de la reuniones solicitadas por cada expositor con información de su estado.
- Agenda de compradores: visualización y gestión de las reuniones solicitadas por cada comprador con información de su estado.
- Distribución de reuniones y espacios para compradores nacionales y expositores durante la celebración de los encuentros comerciales.
- Panel de administración: incluye funcionalidades como alta, baja y modificación de usuarios, gestión de franjas horarias de reuniones y de descansos, establecimiento de nº máximo de reuniones para cada tipo de usuario, generación, modificación y envío de claves de acceso a la herramienta y consulta y exportación de datos y estadísticas de la agenda.
- Visualización de los usuarios que han solicitado y/o cancelado reuniones.
- Consulta e impresión de agendas completas y por día de compradores y expositores (con información sobre estatus, hora, lugar de las reuniones, empresa y sector).

USUARIO ADMINISTRADOR 2:

- Correo interno.
- Agenda de compradores internacionales: visualización y gestión de la reuniones solicitadas a cada comprador con información detallada de su estado.
- Distribución de reuniones y espacios para compradores internacionales y expositores durante la celebración de los encuentros comerciales.
- Panel de administración: incluye funcionalidades como alta, baja y modificación de usuarios.
- Visualización de los usuarios que han solicitado y/o cancelado reuniones.
- Consulta e impresión de agendas completas y por día de compradores internacionales y expositores (con información sobre estatus, hora, lugar de las reuniones, empresa y sector).

2.2.2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere el mantenimiento, la revisión y mejora en algunas funcionalidades y prestaciones de la agenda disponible actualmente para conseguir una herramienta más actual y potente, así como el servicio de soporte técnico para la misma.

- La agenda virtual deberá estar operativa con todos los servicios en funcionamiento al menos desde el 2 de septiembre hasta la finalización del evento.

- La herramienta tendrá una gestión amigable y transparente y deberá estar enlazada en la

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 4 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

página web de Andalucía Sabor.

- El diseño de la agenda se mantendrá en la línea de los diseños de la presente edición de Andalucía Sabor, tanto de imagen como de contenido para inserción de logos, información de participantes, envío de mails, etc.

- La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas que garanticen un servicio completo de asistencia en consultoría y resolución de incidencias técnicas.

- Desarrollo de un formulario on-line para dar de alta a los usuarios de la agenda que se mantendrá activo hasta el inicio de la feria y en el que se incluirá un apartado de preguntas frecuentes para facilitar la asimilación de contenidos y la solución de problemas técnicos.

- Introducción de usuarios en la plataforma, con posibilidad de visualizar y modificar sus datos y distinguiendo entre las distintas categorías de participantes.

- Exposición de la información generalizada y de interés de los participantes con clara distinción entre compradores y expositores.

- Envío de mailing con instrucciones de uso o avisos a los usuarios de la agenda.

- Elaboración de un manual de uso que estará a disposición de los usuarios de la agenda de forma accesible.

- Consulta y exportación sencilla de datos estadísticos sobre nº de reuniones totales y por usuario. Envío a AGAPA de informes e información a tiempo real de los encuentros.

- Las tareas principales de actualización deberán ser acometidas por la empresa adjudicataria con carácter inmediato en el caso de cambios menores y para modificaciones o actualizaciones mayores, no deberán superarse las 48 horas a partir de que sean notificadas por AGAPA.

- El servicio de soporte técnico está disponible hasta un mes después de la finalización del evento (31 octubre de 2019).

- AGAPA deberá tener acceso en todo momento al panel de administración de la agenda virtual, al menos 4 meses antes del comienzo de la feria.

Asimismo se acometerán las siguientes mejoras no contempladas anteriormente:

- Mejora del proceso de envío de contraseñas de acceso a la agenda virtual para minimizar errores en la recepción de las mismas, así como detectar recepciones fallidas para mejorar la atención y solución de incidencias.

- Incluir opción de búsqueda y filtrado de las empresas participantes mediante palabras claves, países o sectores. Se incluirán algunos campos en inglés como los sectores para que se pueda visualizar en este idioma en el buscador de empresas de la web.

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 5 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Configurar la opción de bloqueo en las franjas horarias de las agendas de los compradores en las que ya se ha solicitado cita pero aún no se han confirmado para evitar la duplicidad de citas a la misma hora.

- Habilitar la opción de que vendedores de la misma empresa expositora puedan concertar reuniones con distintos compradores a la misma hora.

- Puesta en funcionamiento de aplicación móvil para la agenda virtual que estará disponible para descargar, de manera gratuita, en los teléfonos con sistema operativo Android y en los móviles que funcionen con el sistema operativo iOS de Apple.

AGAPA facilitará a las empresas licitadoras que lo soliciten, las claves de acceso a la agenda virtual de Andalucía Sabor para que dispongan de información adicional de cara a la presentación de su oferta. Para ello, dichas empresas deberán contactar con AGAPA a través del correo electrónico de la técnico de referencia que se indica al final del presente pliego.

Igualmente la empresa adjudicataria tendrá acceso a todos los archivos del proyecto de la agenda virtual a través de un repositorio on-line protegido con contraseña.

2.3.- AGENCIA DE VIAJES

2.3.1.- INTRODUCCIÓN

La prestación de servicios consistirá en la gestión, reserva y coordinación de las solicitudes de transporte, alojamiento y traslados de la expedición de compradores participantes en la Misión Comercial Inversa Nacional de la feria Andalucía Sabor.

Para ello, la empresa adjudicataria será la responsable de contactar y coordinarse con cada una de las personas autorizadas por AGAPA, para atender sus necesidades específicas de desplazamientos y alojamiento, en relación con su participación en la Misión. Los datos de contacto de dicho grupo de personas, serán facilitados por AGAPA a la empresa adjudicataria. Una vez propuesto el plan de viaje de cada comprador se deberá solicitar aprobación del mismo a AGAPA. La empresa adjudicataria asumirá los gastos relativos al transporte, alojamiento y traslado de todo el personal finalmente confirmado.

2.3.2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- TRANSPORTE: Gestión de reserva del transporte, incluyendo la emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes al comprador participante en la Misión Comercial Nacional (en adelante usuario directo) previamente al inicio del viaje, en los siguientes términos:

  - Viaje de ida y vuelta entre el punto de origen y el lugar de celebración de la Misión/hotel, mediante avión, tren o vehículo particular (abono de kilometraje) de forma que se garantice el

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 6 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

desplazamiento de la forma más cómoda y económica posible.

- La empresa adjudicataria facilitará al usuario directo información sobre los horarios, las rutas y la disponibilidad en los medios de transporte más idóneos para el viaje solicitado. Para ello, elaborará una propuesta personalizada con diferentes opciones de desplazamiento para cada asistente.
- Con carácter general, el viaje se realizará en trayectos directos (sin escalas) y en clase turista, salvo que AGAPA autorice expresamente una clase superior.
- La empresa adjudicataria ofrecerá en todos los casos la tarifa más ventajosa (incluidas tarifas "low cost"), en función del viaje solicitado y según las necesidades de cambio o anulación de los billetes que se determinen desde AGAPA. Igualmente, deberá aplicar los descuentos o condiciones especiales propias de las empresas transportistas para los viajes profesionales a Ferias Comerciales, salvo que la aplicación de alguna oferta propia resulte más ventajosa y teniendo en cuenta que no es viable una contraprestación por parte de AGAPA. En el caso del transporte por tren, será obligatorio que se garantice la posibilidad de cambio o anulación del billete directamente en las oficinas de RENFE por los propios viajeros. Las personas que viajen por medios propios tendrán derecho al reembolso del kilometraje de ida y vuelta entre su domicilio particular y la sede de la Misión/hotel, calculando el reembolso a razón de 0,19 euros/Km.
- La entrega de la documentación necesaria para la realización de cada viaje, será entregada al usuario directo en el punto indicado por el mismo en el momento de confirmar la reserva, por los medios que estime oportunos la empresa adjudicataria

- ALOJAMIENTO: Gestión de reserva del alojamiento en establecimiento hotelero, incluyendo la modificación, anulación en su caso y entrega de bono de hotel al usuario directo previamente al inicio del viaje, en los siguientes términos:

  - Alojamiento en habitación doble uso individual (DUI) en régimen de alojamiento y desayuno (AD), incluidos servicios complementarios como reserva de parking (previa autorización expresa de AGAPA), en función de la participación del asistente en la Misión y las características del viaje.
  - Las reservas de las habitaciones deberán ser gestionadas en establecimientos de categoría no inferior a 4 estrellas en régimen de alojamiento y desayuno, localizados en Sevilla capital y a una distancia próxima a la Estación de Trenes de Santa Justa (<2 km) y con vía de acceso al Aeropuerto de Sevilla, así como buena conexión con el centro histórico de la ciudad. Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una selección de, al menos, tres establecimientos hoteleros ofertados al mismo precio unitario, que cumplan dichos requisitos, para la posterior selección de uno de ellos por parte de AGAPA.
  - Toda la expedición de compradores participantes en la Misión deberán alojarse en el mismo hotel.
  - Condiciones del cupo inicial de habitaciones en el hotel seleccionado por AGAPA:
    - Fecha: desde el 22/09/2018 al 24/09/2018, ambas noches incluidas, con la siguiente previsión de pernoctaciones por noche:

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 7 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Fecha (Noche)	Nº Pernoctaciones
22/09/2018	7
23/09/2018	25
24/09/2018	15

- La entrega de la documentación necesaria para la estancia, será entregada al usuario directo en el punto indicado por el mismo en el momento de confirmar la reserva, por los medios que estime oportunos la empresa adjudicataria.

- TRASLADOS: Gestión de traslados privados (a demanda) desde los medios de transporte hasta el hotel/sede de la Misión el día de llegada y viceversa el día de salida, en función de los horarios previstos respectivamente, incluyendo la coordinación con el usuario directo previamente al inicio del viaje, en los siguientes términos:
  - Los traslados se realizarán entre los siguientes puntos:
    - Aeropuerto de San Pablo/Estación de trenes de Santa Justa.
    - Hotel sito en Sevilla capital (<1 km de la Estación de trenes de Santa Justa).
    - Palacio de Congresos de Sevilla FIBES I.
  - En función de la demanda podrán consistir en:
    - Traslados para grupos de 1 a 3 personas.
    - Traslados para grupos de 4 a 15 personas.

  Gestión del servicio de lanzadera (a disposición) para el desplazamiento de la expedición de compradores entre el hotel y el recinto ferial para la participación en la Misión Comercial, en los siguientes términos:
  - Este servicio deberá estar operativo entre las 9 y las 20 horas para las dos primeras jornadas y entre las 9 a 17:30 horas el último día de feria, con la siguiente previsión de horarios por trayecto:
    - Trayecto Hotel – Fibes: salidas a las 9:00 – 11:00 – 13:00* – 15:00* horas.
    - Trayecto Fibes – Hotel: salidas a las 14:00 – 16:00 – 17:30 – 19:30* horas.

      (*) Estos horarios sólo estarán disponibles los dos primeros días de Feria.
  - El servicio de lanzadera consistirá en traslados de grupos de más de 25 personas.

- SEGUROS: La empresa adjudicataria deberá disponer de las pólizas de seguros necesarias para llevar a cabo los servicios previstos en esta contratación, tales como, asistencia en viajes, seguros de accidentes de viajes, pérdida de equipaje, daños, robo, demora en la entrega de equipaje y responsabilidad civil.

- GESTIÓN GENERAL DEL SERVICIO: La empresa gestionará el servicio solicitado directamente con el usuario, bajo la dirección, coordinación y supervisión de AGAPA.

La entrega de los títulos de viaje (billetes de transporte, bonos de hotel, etc.) se realizará por medios

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 8 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

electrónicos y si esto no fuera posible, se entregarán en el lugar físico indicado por el usuario directo del servicio, sin coste económico alguno para el viajero y/o AGAPA. En la documentación a entregar, deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que pudieran surgir, indicando que los usuarios no deben abonar importe alguno. También deben figurar las coberturas de riesgo de los seguros incluidos, las condiciones e importe de las mismas, las exclusiones, así como el medio de gestión que en su caso corresponda.

3.- MEMORIA FINAL

MEMORIA FINAL: La empresa adjudicataria deberá entregar a AGAPA, en un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de finalización del evento, Memoria Final de todos los servicios realizados, así como un resumen de las incidencias y la resolución de las mismas, caso de existir.

4.- RECURSOS HUMANOS

La empresa **licitadora** deberá contar como mínimo con un equipo técnico compuesto por profesionales de los siguientes perfiles conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

Nº	Perfil	Años de experiencia mínimos en el perfil
1	Coordinador/a de la asistencia técnica con experiencia en gestión de eventos	Mínimo 5
1	Asesor/a con experiencia comercial en el sector agroalimentario nacional y en la captación de compradores y coordinación de agendas de negocios para la programación de citas en ferias comerciales de referencia	Mínimo 5
1	Desarrollador/a con experiencia en proyectos web	Mínimo 3
1	Diseñador/a UX con experiencia en trabajos con HTML5 y maquetación responsive	Mínimo 3
1	Responsable de sistemas y servidores	Mínimo 3
1	Técnico/a con experiencia en atención al cliente y gestión de reservas de viaje para grupos	Mínimo 3

La empresa adjudicataria, en los trabajos a llevar a cabo objeto del contrato, deberá ofrecer garantías de disponibilidad del personal que conforme el equipo, dando respuesta inmediata a los trabajos y servicios requeridos.

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 9 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

5.1.- PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos software y hardware 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 servicio solicitado 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.

5.2.- GARANTÍA

El adjudicatario deberá garantizar por un periodo no inferior a quince días, a contar desde la fecha de recepción definitiva de los mismos, los productos derivados de la presente contratación, obligándose a realizar durante dicho proceso todos los cambios, revisiones, ayuda necesaria para solventar las deficiencias detectadas sin coste adicional alguno.

En todo caso el adjudicatario es el responsable del correcto funcionamiento de las plataformas y sistemas desarrollados por su parte de acuerdo a lo indicado en los pliegos de esta contratación, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo.

Por tanto, ante cualquier tipo de problema o deficiencia detectado, el adjudicatario deberá analizar sus causas y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

5.3.- PERSONAL ADSCRITO A LOS TRABAJOS

El personal adscrito a los trabajos realizará su actividad con plena autonomía y dependerá exclusivamente de la persona contratista, quien tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes en su calidad de persona empresaria respecto a los mismos.

En todo caso el personal nunca podrá realizar actividad alguna que implique el ejercicio de funciones reservadas a los funcionarios públicos.

5.4.- MEDIOS MATERIALES

Los medios materiales que necesite el equipo de proyecto para el desarrollo de la actividad correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 10 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.5.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La empresa adjudicataria quedará obligada a gestionar el servicio solicitado con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos.

El horario estándar de prestación de servicio será el horario del adjudicatario, si bien los licitantes deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de proyecto cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan (resolución de incidencias críticas e imprevistos, cumplimiento de plazos de puesta en servicio, etc.)

Para ello, durante el periodo de vigencia del contrato, atenderá y dará servicio como mínimo de **lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas ininterrumpidamente, extendiéndose hasta las 18:00 horas un mes antes de la celebración del evento,** si bien, de nuevo, los licitantes deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de proyecto cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan. Además, ante cualquier eventualidad que surgiese a lo largo del desarrollo de los servicios, la empresa adjudicataria deberá proporcionar atención y asistencia al cliente **todos los días**, para lo que fuera del horario establecido, facilitará un **contacto para atender urgencias 24 horas de lunes a domingo**, a disposición del usuario directo y/o de AGAPA.

La realización de trabajos puntuales fuera del horario habitual no tendrá consideración especial a efectos del cómputo de horas o tarifa aplicables a las mismas.

5.6.- INFORMACIÓN DE BASE

La Junta de Andalucía, facilitará a la empresa adjudicataria la información de que disponga relacionada con el objeto del presente contrato.

El adjudicatario queda expresamente obligado 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.

5.7.- INTEROPERABILIDAD

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema en relación a los estándares y formatos que, derivados de la etapa de análisis, sean aplicables.

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

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 11 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

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

5.8.- ACCESIBILIDAD

Teniendo en cuenta la gran diversidad de usuarios finales que pueden hacer uso del Portal, el acceso y uso de las funcionalidades del mismo deberán ser lo más sencillo y accesible posible.

Neutralidad del navegador: Acceso al contenido a través de los principales navegadores del mercado, ya sean de licencia o de fuente abierta, y visualización en diferentes dispositivos siempre que la compatibilidad con los componentes corporativos lo permita y la relevancia del contenido lo sugiera.

Accesibilidad web: El sistema deberá mantener una accesibilidad acorde con lo descrito en el artículo 5 del Real Decreto 1494/2007, salvo en el supuesto reflejado en la disposición adicional quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), modificada por la Ley 56/2007, de 20 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (LISI) "En todo caso, las páginas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad".

5.9.- USO DE HERRAMIENTAS CORPORATIVAS E INFRAESTRUCTURAS TIC HORIZONTALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

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

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

@firma : La Plataforma Corporativa de Autenticación y Firma electrónica.

Notario: La Plataforma de Notario Electrónico y sello de tiempo.

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 12 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

@ries: El Registro Unificado de Entrada / Salida

Notific@: Prestador de Servicios de Notificación.

LDAP Corporativo para la identificación y autenticación de usuarios que se convertirá en el futuro Sistema de Gestión de Identidades.

Port@firma: Gestor de firma electrónica interna.

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

5.10.- DISPONIBILIDAD PÚBLICA 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, los distintos desarrollos realizados en el proyecto pasarán 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 su código fuente, así como la documentación asociada y la información adicional que se precise, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

Los desarrollos serán publicados en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que los mismos se suministrarán en formato de fichero auto-distribuible y auto-configurable, viniendo acompañado 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 permitan que funcionalmente pueda ser explotado por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

5.11.- SEGURIDAD TIC

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

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando la categoría de seguridad (BASICA, MEDIA, ALTA) que se defina para el sistema durante la etapa de análisis del mismo, 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.

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 13 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.11.- GESTIÓN DE USUARIOS

A. En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales), concretamente:

Los usuarios solo deberán tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones (artículo 91.1 Reglamento LOPD), como una medida de carácter básico.

El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización (artículo 93.2 Reglamento LOPD).

Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantice su confidencialidad e integridad.

B. En cualquier caso.

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

C. En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

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

5.12.- TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cualquier caso, el adjudicatario queda obligado al cumplimiento, en su totalidad, de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

El contratista se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato. Así mismo, cuando acceda a datos de carácter personal pertenecientes a un fichero de datos propiedad de la Administración se cumplirá la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, en particular la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales .

En este sentido cuando la prestación contratada conlleve el acceso a datos de carácter personal, no los

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 14 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

aplicará ni utilizará con otro fin distinto al que figura en el contrato, ni tampoco los comunicará, transmitirá ni cederá ni siquiera a efectos de su conservación a otras personas. Igualmente, deberá custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a la empresa.

Así mismo las personas proporcionadas por la empresa únicamente tratarán los datos conforme a las instrucciones que reciban y las medidas de seguridad, normas y procedimientos que en cada caso establezca la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, especialmente lo indicado en el artículo 12, y en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

El contratista se obliga a adoptar las medidas adecuadas y necesarias, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato, al objeto de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. De acuerdo con las características de los datos de carácter personal a los que accede, las medidas de seguridad que deberá adoptar serán las correspondientes al nivel establecido en el Documento de Seguridad de la Consejería y declarado ante la Agencia de Protección de Datos, de acuerdo con lo que a tal efecto dispone los artículos 12 LOPD y 4 del RMS. En caso de que la empresa, o las personas proporcionadas por la misma, tengan acceso a los sistemas informáticos de la Consejería y/o del IFAPA y AGAPA, deberán respetar la normativa elaborada al respecto y muy especialmente el Documento de Seguridad.

6.- DURACIÓN DE LOS TRABAJOS

El plazo de ejecución se extenderá desde la firma del contrato y concluirá el 31 de octubre de 2019, no existiendo posibilidad de prórroga.

7.- OTRAS CONSIDERACIONES

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo reuniones periódicas de coordinación con AGAPA para el seguimiento y planificación de los trabajos solicitados. Estas reuniones tendrán lugar semanalmente en los Servicios Centrales de AGAPA, al menos hasta el 31 octubre 2019.

En la ejecución de los trabajos objeto de presente contrato, habrá de tenerse en cuenta lo estipulado en el artículo 58 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, con respecto a la utilización de un uso no sexista del lenguaje y la transmisión de una imagen de igualdad entre hombres y mujeres.

Todos los trabajos requeridos en el presente pliego contemplarán las condiciones de accesibilidad universal y de diseño para todos.

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 15 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Para cualquier aclaración o duda respecto a los contenidos del presente Pliego de Prescripciones Técnicas pueden contactar con:

Laura Rivas Rodríguez, en el correo electrónico: **laura.rivas@juntadeandalucia.es**

LA SUBDIRECTORA TÉCNICA

Inmaculada Parrado Rivera

INMACULADA ENCARNACION PARRADO RIVERA		29/03/2019	PÁGINA 16 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwX5F4E50v49kG9NN06EkciA5Nk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	