Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACÍON ARMONIZADA POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN A EMPRESAS DEL SECTOR TIC ANDALUZ SOBRE INSTRUMENTOS DE AYUDA Y FINANCIACIÓN PÚBLICA

(EXPDTE. 19-00074)

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/44

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 4
2 OBJETO 4
3 INFORMACIÓN DE CONTEXTO 5
3.1 Servicio de información de Instrumentos de Ayuda y Financiación Pública: 5
3.2 Servicio de alertas personalizadas 8
3.3 Mapa e itinerarios de ayudas e instrumentos de financiación pública para las pymes TIC andaluzas. 9
4 ALCANCE DE LOS TRABAJOS Y TAREAS A REALIZAR 11
4.1 Fase 1: Arranque 11
4.2 Fase 2: Operativa diaria de la Oficina 12
5 ENTREGABLES 15
5.1 Plan de trabajo definitivo 16
5.2 Informes de seguimiento 16
6 CONDICIONES GENERALES 18
6.1 Organización de los trabajos 18
6.2 Jefe de proyecto 19
6.3 Equipo de prestación del servicio 20
6.4 Responsable del contrato 21
6.5 Recursos materiales 21
6.6 Calendario de los trabajos 21
6.7 Lugar de realización 22
6.8 Cualificación técnica del equipo de trabajo propuesto 22
6.9 Seguimiento de los trabajos 22
6.10 Plan de calidad 23
6.11 Interoperabilidad 23
6.12 Disponibilidad pública del software 24
6.13 Propiedad intelectual de los trabajos 24
6.14 Seguridad 25
6.15 Gestión de usuarios y control de accesos 25
6.16 Metodología de desarrollo y aseguramiento de la calidad del software 26
6.17 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios. Garantía. 27
6.18 Mantenimiento correctivo 27
6.19 Arquitectura de los desarrollos con tecnología web 28
6.20 Accesibilidad web 28

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/44

6.21 Integración de sistemas corporativos de la Junta de Andalucía 28
6.22 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) 28
6.23 Confidencialidad de la información 29
6.24 Aclaración de ofertas 30
6.25 Formato de presentación de ofertas 31
7 ANEXO I. INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA OFICINA DE AYUDAS 32
8 ANEXO II. CORREO CON ALERTAS PERSONALIZADAS PARA CADA ENTIDAD REGISTRADA 35
9 ANEXO III. FUENTES DE AYUDAS E INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN PUBLICA 36
10 ANEXO IV. ORDENES DE TRABAJO: 40
11 ANEXO V. EJEMPLO DE ITINERARIO 41

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/44

1 ANTECEDENTES

La Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad ha puesto en marcha la **Estrategia de Impulso del Sector TIC Andalucía 2020 (Estrategia TIC 2020),** cuya finalidad es contribuir al desarrollo de un sector TIC andaluz consolidado y competitivo, significativo en la economía regional, y que actúe como elemento generador de innovación y de competitividad para el resto de sectores productivos de la economía regional.

Establecer mecanismos efectivos de coordinación entre los agentes públicos involucrados, tratando de obtener una visión integral de la actuación de la Junta de Andalucía en relación al Sector TIC, y contribuir a maximizar el aprovechamiento que el conjunto de las empresas del Sector TIC hacen de los instrumentos públicos de apoyo, potenciando así el papel tractor y dinamizador de la Administración Pública andaluza en lo relativo al sector andaluz de las TIC forma parte de los principios en los que se fundamenta la **Estrategia de Impulso del Sector TIC Andalucía 2020.**

En un contexto como el actual, está comprobado que uno de los principales problemas a los que se enfrentan las empresas andaluzas es la dificultad de acceso a los recursos financieros necesarios para la gestación y posterior desarrollo de sus proyectos empresariales. Por ello, es de vital importancia facilitar a las empresas el conocimiento de todos los mecanismos de financiación existentes a través de programas públicos de incentivos dirigidos a la creación, desarrollo, consolidación, o expansión de proyectos empresariales.

Por ello, y vista su utilidad en este sentido, se ha decidido seguir ofreciendo los servicios ofrecidos por la **Oficina de Información a Empresas del Sector TIC andaluz sobre Instrumentos de Ayuda y Financiación Pública,** cuya web es https://www.tic2020.andaluciaesdigital.es/oficinadeayudas. Ésta ofrece información a las empresas andaluzas del Sector TIC sobre los instrumentos de ayuda y financiación pública disponibles a nivel regional, nacional y europeo.

2 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. de un conjunto de servicios para el mantenimiento de la actividad de la Oficina de Información a Empresas del Sector TIC andaluz sobre Instrumentos de Ayuda y Financiación Pública (en adelante la Oficina).

En este documento se describen los servicios y objetivos a cubrir, los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos, se enmarcan los aspectos organizativos que regirán el servicio a prestar y las condiciones generales de realización de los trabajos descritos. Todos los requisitos indicados regirán complementariamente con los fijados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares asociado, y serán concretados y desarrollados durante la realización de los trabajos por el responsable del contrato de SANDETEL.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/44

3 INFORMACIÓN DE CONTEXTO

La información de contexto se especifica en los siguientes apartados. En los anexos I, II, III y IV se ofrece información adicional de detalle.

Actualmente la Oficina ofrece una serie de servicios, todos ellos gratuitos, que son los que se relacionan en los apartados siguientes, y lo hace mediante dos modalidades de prestación de servicios: *sin registro,* y *bajo registro*, ofreciendo diferentes prestaciones en función del modelo, para lo cual hace uso de un registro de usuarios concebido a tal fin, y cuyo resumen se describe en la imagen siguiente:

Figura 1: Servicios ofrecidos por la Oficina de Ayudas

3.1 Servicio de información de Instrumentos de Ayuda y Financiación Pública:

El servicio de información de instrumentos de ayuda y financiación pública es accesible para las empresas TIC andaluzas desde la web https://www.tic2020.andaluciaesdigital.es/oficinadeayudas[1], y presenta un diseño de tipo *"responsive"*, contemplando formatos de presentación para móvil, tableta, portátil y sobremesa, habiéndose diseñado el servicio para soportar un mínimo de 100 usuarios simultáneos con unos tiempos de respuesta adecuados.

[1] Esta web forma parte de "Andalucía es Digital" http://www.andaluciaesdigital.es/

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/44

El servicio que se ofrece a las empresas del sector andaluz de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) consiste en **información agrupada y actualizada sobre instrumentos de ayuda y financiación pública que puedan resultar de interés para las empresas TIC**.

Para poder prestar dicho servicio, la Oficina de Ayudas dispone de una completa base de datos que se actualiza diariamente; y que, entre otros criterios, clasifica las ayudas de la siguiente forma:

- Por área de interés: en función de su finalidad, las ayudas se clasifican en tres áreas de interés: "Estructura y Crecimiento", "Gestión de proyectos de I+D+i" e "Internacionalización".
- Por ámbito: dependiendo de la naturaleza de la entidad gestora de las ayudas, éstas se clasifican en ámbito "Regional", "Nacional" o "Europeo".

Adicionalmente, a fecha de redacción de estos pliegos se está creando una nueva área de interés llamada "Transformación Digital". Los trabajos que se están llevando a cabo también suponen reclasificar las ayudas de "Estructura y Crecimiento" en la base de datos para identificar las que pertenecen a "Transformación Digital" y revisar fuentes, programas y organismos para identificar y añadir a la base de datos las ayudas que pertenecen a "Transformación Digital". También se creará una nueva instancia (Fremium2) en el que solo aparezca el buscador, con un nuevo banner, y por defecto solo aparezcan ayudas de "Transformación Digital".

Para poder acceder a la información de estas ayudas el sistema dispone de un servicio web, que permite a los usuarios del sistema la realización de búsquedas específicas atendiendo a una serie de campos prestablecidos.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/44

Figura 2: Interfaz web de búsqueda de información

A partir de los resultados de la búsqueda, el sistema ofrece información de las ayudas localizadas, con diferente nivel de detalle dependiendo de que el usuario esté accediendo sin registrarse previamente (modalidad "freemium"), o habiéndose registrado previamente (modalidad "premium").

A continuación, se facilita información sobre la operativa de los dos tipos de usuarios:

I. Usuarios registrados (premium)

En esta modalidad de servicio, un usuario puede acceder al listado de todas las ayudas disponibles, incluyendo la ficha descriptiva con la información detallada de cualquier ayuda de la base de datos.

- Registro: la primera vez que una empresa accede, ha de registrarse y sus datos serán almacenados en una base de datos alojada en servidores de la Junta de Andalucía. URL: https://www.tic2020.andaluciaesdigital.es/registro-entidades
- Acceso *premium* al servicio de ayudas: desde "Andalucía es Digital", y previa identificación utilizando "logín" y "password" en https://portalempresas-tic2020.andaluciaesdigital.es/ se redirige al usuario a una web con los servicios disponibles para las empresas. El servicio de autenticación utiliza una arquitectura "single-sign-on", pues a futuro está previsto incorporar nuevos servicios.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/44

- Filtros de búsqueda personalizados: los usuarios registrados tienen la posibilidad de crear y guardar filtros de búsqueda de ayudas adaptados a sus necesidades.

II. Usuarios no registrados (freemium)

En esta modalidad de servicio, un usuario puede acceder al listado de todas las ayudas, pero sólo puede acceder a las fichas descriptivas de las ayudas de ámbito regional.

- Acceso al servicio de ayudas: desde "Andalucía es Digital" se accede a la URL https://portalempresas-tic2020.andaluciaesdigital.es/oficina-ayudas/freemium que consiste en un buscador de ayudas e incentivos públicos que no requiere registro, y cuya finalidad es mostrar a potenciales interesados las funcionalidades (limitadas) de la Oficina de Ayudas antes de que decida registrase.

Este servicio, en cualquiera de sus dos modalidades, ha de estar disponible de forma continua y con un nivel de calidad de servicio que garantice que cualquier incidencia surgida en horario 12x5, es atendida y resuelta en menos de cuatro horas.

Adicionalmente toda la información relevante generada por la empresa durante la consulta de incentivos e instrumentos de financiación es almacenada en una base de datos. Esta base de datos es consultada por los técnicos de SANDETEL de forma periódica a través de un API que devuelve ficheros con información de los indicadores en formato JSON.

3.2 Servicio de alertas personalizadas

Se trata de un servicio que se ofrece tan sólo a las empresas registradas en la base de datos de la Junta de Andalucía, por el cual reciben de forma periódica un email maquetado con información de ayudas que se personaliza en base a su perfil. La periodicidad del envío es configurable (semanal, quincenal o mensual), enviándose actualmente con carácter mensual y de forma automática.

Las características de este servicio son:

- El envío periódico se realiza desde un email corporativo de la Junta de Andalucía.
- Los emails informativos ofrecen a cada empresa la relación de los incentivos e instrumentos de financiación pública que mejor se ajustan a su perfil y preferencias, especificadas durante el proceso de registro. Con el fin de ampliar la información facilitada en el email, se ofrece un link para cada ayuda que tras autenticar al usuario (verificación de identidad vía single-sign-on) lo dirige, si es preciso, a la página "login" (proceso de autorización) para poder visualizar la ficha de la ayuda en un navegador. Estos emails incluyen una opción que permite a la empresa que lo recibe darse de baja de este servicio.
- Las ayudas que se envían son personalizadas para cada empresa en función del perfil de registro y una ayuda sólo se envía una vez a la empresa. En futuros envíos ya no se vuelven a enviar.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/44

- Las ayudas ofrecidas por el email a la empresa y la posible consulta de las mismas son recogidas en una base de datos. Esta base de datos es consultable por los técnicos de SANDETEL a través de un API para acceder a los datos de los indicadores en formato JSON.

3.3 Mapa e itinerarios de ayudas e instrumentos de financiación pública para las pymes TIC andaluzas.

Son documentos que se generan semestralmente y tienen por objetivo poder orientar a las pymes hacia aquellos incentivos e instrumentos de financiación pública que mejor se adaptan a su perfil, en función de su grado de madurez e intereses.

Matriz itinerarios de ayudas PYMEs TIC					PROGRAMAS DE FINANCIACIÓN		
					I+D+i	INTERNACIONALIZACIÓN	ESTRUCTURA Y CRECIMIENTO
nº	Área de financiación	Modelo	Criterios	Descripción			
1	INTERNACIONALIZACIÓN	A	La empresa cuenta con presencia internacional (mediante filiales, delegaciones, etc...) en al menos 1 mercado internacional y se persigue la apertura e implantanción en otros mercados				
		B	Empresa que es exportadora regular de productos y/o servicios en mercados internacionales y requiere de apoyo para la implantación exterior				
		C	Empresa que cuenta con exportaciones puntuales y requiere de apoyo para su salida a los mercados internacionales				
		D	Empresa que no cuenta con exportaciones puntuales y no ha realizado operaciones de comercio exterior, y requiere de apoyo para su salida a los mercados internacionales				
		E	Empresa no interesada en ayudas a la internacionalización ni a operaciones de comercio exterior				
2	GESTIÓN DE PROYECTOS DE I+D+i	A	La empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayuda para el desarrollo de proyectos de I+D+i de ámbito europeo				
		B	La empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i en el ámbito nacional				
		C	La empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i en el ámbito regional				
		D	La empresa no ha participado y gestionado convocatorias de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i pero estaría interesada en desarrollar proyectos				
		E	La empresa no interesada en ayudas a I+D				
3	ESTRUCTURA Y CRECIMIENTO	A	La empresa tiene centros de producción a nivel nacional y quiere impulsar la creación y puesta en marcha de otros en el territorio nacional				
		B	La empresa tiene centros de producción a nivel regional/local y quiere ampliar el número de ellos				
		C	La empresa tiene centros de producción a nivel nacional/regional/local y requiere del apoyo para la contratación de personal cualificado				
		D	La empresa quiere abrir su primer centro de producción				
		E	La empresa no está interesada en ampliar su estructura				

Figura 3: Ejemplo ilustrativo sin completar del mapa de incentivos e instrumentos de financiación pública

El mapa de incentivos e instrumentos de financiación pública (regionales, nacionales y europeas) es una matriz que cruza los incentivos e instrumentos de financiación pública que mejor se ajusten a una pyme TIC, en función de su grado de madurez (ver figura 3) y del área de financiación específica a que corresponda (I+D+i, Internacionalización y Estructura & Crecimiento).

De cara a la elaboración de dicho mapa, se tienen en cuenta la descripción de los diferentes niveles de madurez que se han establecido previamente para cada una de las áreas de financiación consideradas, y que son las recogidas en la figura 4.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/44

Área de financiación	Grado Madurez	Criterios
INTERNACIONALIZACIÓN	A	La empresa cuenta con presencia internacional (mediante filiales, delegaciones, etc…) en al menos 1 mercado internacional y se persigue la apertura e implantanción en otros mercados
	B	Empresa que es exportadora regular de productos y/o servicios en mercados internacionales y requiere de apoyo para la implantación exterior
	C	Empresa que cuenta con exportaciones puntuales y requiere de apoyo para su salida a los mercados internacionales
	D	Empresa que no cuenta con exportaciones puntuales y no ha realizado operaciones de comercio exterior, y requiere de apoyo para su salida a los mercados internacionales
	E	Empresa no interesada en ayudas a la internacionalización ni a operaciones de comercio exterior
GESTIÓN DE PROYECTOS DE I+D+i	A	La empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayuda para el desarrollo de proyectos de I+D+i de ámbito europeo
	B	La empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i en el ámbito nacional
	C	La empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i en el ámbito regional
	D	La empresa no ha participado y gestionado convocatorias de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i pero estaría interesada en desarrollar proyectos
	E	La empresa no interesada en ayudas a I+D
ESTRUCTURA Y CRECIMIENTO	A	La empresa tiene centros de producción a nivel nacional y quiere impulsar la creación y puesta en marcha de otros en el territorio nacional
	B	La empresa tiene centros de producción a nivel regional/local y quiere ampliar el número de ellos
	C	La empresa tiene centros de producción a nivel nacional/regional/local y requiere del apoyo para la contratación de personal cualificado
	D	La empresa quiere abrir su primer centro de producción
	E	La empresa no está interesada en ampliar su estructura

Figura 4: Áreas de financiación y modelos de madurez de las empresas

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/44

Una vez definido el mapa de incentivos e instrumentos de financiación pública con todas las ayudas e instrumentos de financiación pública que aplican a cada una de los 12 casos posibles (4 grados de madurez x 3 áreas financiación), se elaboran los documentos con los itinerarios de ayudas públicas para cada una de las categorías. Estos documentos se actualizan semestralmente.

Los itinerarios son documentos en formato pdf que pueden descargar los usuarios previo registro, con un diseño atractivo y maquetado profesional. Estos documentos contienen información principalmente visual (infografías, dibujos, tablas, esquemas, etc.) sobre los incentivos e instrumentos de financiación pública de aplicación a cada caso y redirigen (URL) a la Oficina de Información a Empresas del Sector TIC andaluz sobre Instrumentos de Ayuda y Financiación Pública para acceder a la información de detalle de un incentivo concreto o un instrumento de financiación pública.

4 ALCANCE DE LOS TRABAJOS Y TAREAS A REALIZAR

4.1 Fase 1: Arranque

Esta fase tendrá una duración de 1 mes y abarcará las siguientes tareas:

1. Actualización de la base de datos de ayudas[2], incorporando las ayudas de reciente aparición y eliminando las obsoletas, tarea que deberá estar ejecutada en los primeros 15 días de trabajo. Revisión de los enlaces externos que contienen la información de las diferentes ayudas activas para verificar que funcionan correctamente.
2. Revisión y actualización del mapa de ayudas e instrumentos de financiación públicas para las pymes TIC andaluzas.
3. Elaboración de los documentos con los itinerarios de ayudas e instrumentos de financiación pública de acuerdo a lo indicado en apartados precedentes. Estos documentos deben entregarse con maquetado profesional en formato tanto editable como pdf.
4. Análisis del software y propuesta de nuevos evolutivos (adicionales a los presentados en la oferta). Los evolutivos han de incluir: título, descripción detallada, descomposición en tareas, esfuerzo en horas de cada uno de los perfiles necesarios por tarea, coste económico del evolutivo y días laborables de trabajo para su entrega. Estas propuestas en caso de ser aprobadas por SANDETEL se ejecutarán en la Fase 2 en base a ordenes de trabajo (servicios a demanda).
5. Revisión de todo el software y documentación asociada para poder acometer los servicios de soporte y mantenimiento conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
6. Añadir a la web de registro de usuarios nuevos checkbox y textos para que los nuevos usuarios autoricen a la Junta de Andalucía a enviarles información relacionada con la Estrategia TIC2020 y con los servicios ofrecidos a empresas por la Junta de Andalucía más allá de la Oficina de Ayudas acorde a los requisitos de la LOPD. También se debe articular un mecanismo para que los usuarios ya registrados puedan autorizar a la Junta de Andalucía a enviarles este tipo de información.

[2] A fecha de redacción de los pliegos la base de datos contiene 154 ayudas.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/44

Para dar por finalizada esta fase se requerirá que SANDETEL verifique que todos los puntos han sido acometidos.

Todas estas tareas una vez validadas por SANDETEL se facturarán al precio fijo especificado en la oferta del adjudicatario para la fase 1.

Entregables:

- E.1.1: Relación de incentivos e instrumentos de ayuda incluidos en la base de datos a la fecha de puesta en producción de la base de datos.
- E.1.2: Mapa de incentivos e instrumentos de financiación pública para las pymes TIC andaluzas.
- E.1.3: Documentos con los itinerarios de ayuda e instrumentos de financiación pública.
- E.1.4: Propuesta de nuevos evolutivos.
- E.1.5: Procedimientos de soporte propuestos por el adjudicatario acordes a los ANS
- E.1.6: Entrega de la nueva funcionalidad solicitada para la web de registro (ejecutables, código fuente, instrucciones de instalación y testeo, etc.).
- E.1.7: Actas de reuniones.

4.2 Fase 2: Operativa diaria de la Oficina

La operativa a partir del mes dos, contempla dos bloques claramente diferenciados:

a) <u>Servicios recurrentes, que se facturarán mediante subscripción mensual acorde a la oferta realizada por el adjudicatario (todos los meses se facturará el mismo importe):</u>

1. Revisión diaria de todas las fuentes de información contempladas, para identificar nuevos incentivos e instrumentos de financiación disponibles para el sector TIC andaluz, así como de las tareas necesarias para la correcta prestación de los servicios.
   Para poder ofrecer el servicio de información, independiente de la modalidad de prestación, es necesario llevar a cabo los trabajos de actualización de la base de datos de incentivos e instrumentos de financiación: esta tarea consiste en actualizar la base de datos con los nuevos incentivos e instrumentos que se vayan lanzando desde las distintas entidades públicas (y dando de baja aquellas cuya fecha límite de presentación de solicitudes se haya superado). El tiempo máximo permitido desde que se publique una nueva ayuda pública, hasta que ésta aparezca disponible para las empresas TIC en la Oficina de Ayudas es de 6 días laborables.
2. Revisión mensual de los enlaces externos que contienen la información de las diferentes ayudas para verificar que funcionan correctamente.
3. Extracción mensual de los datos de registro de las entidades registradas en la base de datos. Esta información se presentará en formato hoja de cálculo. No será necesario generarla en el caso de no haberse producido nuevas incorporaciones a la Oficina.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/44

4. Responder en tiempo y forma a las incidencias que se detecten por parte de SANDETEL en la operativa del servicio, conforme a los ANS.
5. Actualización semestral del mapa de incentivos e instrumentos de financiación pública y de los documentos de itinerarios de ayuda. Los itinerarios de ayudas deben entregarse con un maquetado con acabado profesional en formato editable y pdf.
6. Soporte correctivo derivado de la actualización de software o de desarrollos evolutivos que provoquen un incorrecto funcionamiento de funcionalidades en producción de la Oficina (se utilizara una herramienta de tickets (HGP), aunque estas tareas no consumirán el importe económico destinado a los servicios que se facturarán bajo demanda en base a ordenes de trabajo).
7. Soporte por email a posibles dudas, problemas o aclaraciones que envíen las empresas sobre el uso y funcionamiento de los servicios ofrecidos. Estos emails se han de responder en un máximo de 3 días laborales.
8. Resolución de incidencias de usuarios: El contratista formará parte de una segunda línea de actuación que atenderá y resolverá las consultas e incidencias tecnológicas que SANDETEL no pueda solventar.

b) Servicios a demanda, que se facturarán en base a ordenes de trabajo:

De manera adicional a lo contemplado anteriormente, se establecerá en el PCAP un importe máximo para los servicios bajo demanda, que permitan aportar flexibilidad en los contenidos ofrecidos por la Oficina. Estas tareas se ejecutarán en base a órdenes de trabajo que deberán ser solicitadas y aprobadas por SANDETEL y se podrán utilizar para temas de soporte, mantenimientos evolutivos o para mejorar los contenidos ofrecidos por la Oficina.

Algunos ejemplos de las tareas que se podrían solicitar bajo demanda son:

1. Añadir un nuevo campo a la base de datos de ayudas. Esto implica actualizar este nuevo campo para las ayudas activas que se encuentren en la base de datos.
2. Incorporar a la base de datos de ayudas una nueva fuente de ayuda no identificada previamente. Esto implica que la base de datos debe incorporar todas las ayudas ofrecidas por la nueva fuente.
3. Modificar un criterio de filtrado del buscador. Por modificar un criterio de filtrado se entiende modificar un campo existente del buscador, ya sea añadiendo más opciones o modificando las existentes. Esto implica identificar las ayudas que cumplan el nuevo criterio, realizar modificaciones en la base de datos y modificar manuales.
4. Añadir un nuevo campo de filtrado del buscador. Esto implica identificar las ayudas que cumplan el nuevo criterio, realizar modificaciones en la base de datos, modificar manuales y modificar el diseño de la aplicación para que incluya un nuevo campo en el buscador y en los filtros.
5. Incorporar a la base de datos un "Open Call[3]" de un proyecto financiado por fondos europeos.
6. Actualizar un itinerario de ayudas (nivel de madurez) antes de los seis meses.
7. Soporte correctivo para nuevos fallos detectados que no estén cubiertos por la garantía.

[3] Un ejemplo de "Open Call" es el proyecto Innowwide de la UE (https://innowwide.eu/)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/44

8. Servicios relacionados con el mantenimiento evolutivo de los SSII de la Oficina: toma de requisitos, análisis funcional y técnico, diseño gráfico y desarrollo de nuevos servicios y funcionalidades.
9. Servicios de consultoría UX/UI, que permitan la mejora de la usabilidad de determinados procesos clave dentro de los servicios ofrecidos.
10. Análisis y desarrollo de un plan de analítica web: es necesario medir cómo los usuarios llegan a nuestros servicios, qué aspectos del proceso son los más complejos, etc., y analizar estas mediciones para tomar decisiones que nos ayuden a seguir optimizando nuestros Sistemas.
11. Mejoras en la usabilidad. Los Sistemas deben facilitar la información de manera atractiva, sencilla y ordenada para los usuarios.
12. Optimización SEO.
13. Mejoras "responsive".
14. Asesoramiento y análisis en las tecnologías empleadas para los distintos Sistemas de Información. Es necesario analizar qué tecnologías son las más adecuadas para las distintas herramientas teniendo en cuenta los requerimientos actuales y las futuras necesidades que surjan durante la evolución del proyecto, buscando siempre la eficiencia y la robustez de los sistemas.
15. Actualización de los manuales en caso de introducirse mejoras, nuevas funcionalidades o cambios en el funcionamiento del aplicativo.

Para estas peticiones se utilizará un sistema de tickets (HGP) proporcionado por SANDETEL. Las propuestas de estimación de órdenes de trabajo, se realizarán a demanda de SANDETEL, en función de las órdenes de trabajo solicitadas y a través de la herramienta HGP. Estas peticiones deberán ser analizadas por el adjudicatario para cuantificar el esfuerzo en horas necesario de los perfiles ofertados. Este esfuerzo en horas también se deberá traducir en el ticket a un importe económico resultado de multiplicar las horas de cada uno de los perfiles por el coste hora ofertado.

En el caso de solicitarse evolutivos o nuevas funcionalidades la solución al ticket debe incluir: ejecutables, código fuente, instrucciones de instalación y testeo, etc. Estas tareas se podrán facturar una vez el evolutivo o la nueva funcionalidad esté funcionando de forma correcta en el entorno de producción (PRO).

Así mismo, SANDETEL podrá requerir al contratista la realización de otros trabajos no previstos inicialmente, pero que se consideren necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, siempre dentro del marco de los trabajos establecido en este PPT, y en función de la disponibilidad del servicio prestado por el contratista.

Entregables:

- E.2.1: Informes de seguimiento conforme se describe en el apartado 5.2, e información sobre la actividad global de los servicios prestados por la Oficina, que incluirá el detalle del presupuesto ejecutado de los servicios bajo demanda en el periodo, los resultados de la revisión mensual de los enlaces externos, las incidencias reportadas, las actuaciones de soporte correctivo, número de emails recibidos y respondidos, número de incidencias a usuarios recibidas y resueltas, etc (Periodicidad mensual).
- E.2.2: Actualización del mapa de incentivos e instrumentos de financiación pública para las pymes TIC andaluzas (semestralmente).

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/44

- E.2.3: Actualización de los documentos de itinerarios de ayuda (semestralmente).
- E.2.4: Copia de la base de datos de incentivos e instrumentos de financiación actualizada a fecha de finalización del contrato (a entregar al finalizar contrato).
- E2.5: Datos de registro de las entidades registradas en la base de datos en formato hoja de cálculo (periodicidad mensual).
- E.2.6: Entrega de los desarrollos realizados (ejecutables, código fuente, instrucciones de instalación y testeo, etc.).
- E.2.7: Actas de reuniones.

5 ENTREGABLES

Los entregables mínimos exigidos en el marco del proyecto son los que se indican en los subapartados anteriores.

Aun no estando específicamente detallados, se consideran también entregables y como tales deben ser puestos a disposición del responsable del contrato si se requieren, todos aquellos archivos no definitivos o parciales de cualquier tipo elaborados por el adjudicatario y que hayan contribuido directa o indirectamente a los entregables principales. Todos los archivos se entregarán en el formato editable que indique el responsable del contrato.

El código fuente, manuales de despliegue e instalación, manuales de administración o cualquier tipo de documentación técnica directamente relacionada con los trabajos desarrollados deberá ser entregado a petición de la dirección de los trabajos de SANDETEL S.A.

Igualmente deberán ser puestos a disposición del responsable del contrato aquellos documentos, informes, archivos, estudios, base de datos, etc. de carácter externo al proyecto y que hayan contribuido de alguna manera a la realización de los entregables del mismo. La imposibilidad de entrega de cualquiera de estos archivos deberá ser justificada convenientemente por el adjudicatario y aceptada por SANDETEL.

Los entregables que impliquen la entrega de nuevos evolutivos del software deberán venir acompañados de la siguiente documentación cuando proceda, sin perjuicio de la exigida adicionalmente por MADEJA, MÉTRICA, SCRUM u otras normas de obligado cumplimiento en el proyecto:

- Especificación funcional de requisitos.
- Diseños técnicos.
- Informes de conceptualización de diseño y funcional.
- Planes de pruebas unitarias, de integración y de rendimiento.
- Análisis de usabilidad y experiencia de usuario.
- Documentación técnica de instalación y configuración, incluyendo los requisitos mínimos hardware y softwares necesarios para la instalación y correcto funcionamiento.
- Manuales de usuario, de despliegue y de administración.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/44

- Código fuente completo de los desarrollos software realizados, y sus correspondientes binarios compilados, con las instrucciones precisas para reconstruir un entorno de desarrollo completamente funcional.

5.1 Plan de trabajo definitivo

El adjudicatario deberá presentar al responsable del contrato el plan de trabajo definitivo como máximo 5 días hábiles tras la firma del contrato para su aceptación expresa. Dicho plan deberá contener al menos:

- Cronograma de los trabajos asociados al contrato.
- Definición de indicadores de avance y resultado del presente servicio (indicadores de proyecto).
- Definición de hitos principales, plazos, entregables y recursos humanos asociados a cada uno de ellos.
- Organización, responsabilidades y dedicaciones del equipo de trabajo.

5.2 Informes de seguimiento

El adjudicatario presentará con periodicidad mensual un reporte de seguimiento que incluirá una relación de tareas realizadas y el detalle de los recursos asignados para la realización de dichas tareas. Este informe contendrá un resumen de los indicadores recogidos por la aplicación y que como mínimo incluirá:

Respecto a la base de datos:

- **Fuentes** de información de ayudas / incentivos:
  - Número total
  - Listado de fuentes y URL de las mismas
- **Programas** de ayudas / incentivos contemplados en base de datos:
  - Número total
  - Abiertos
- **Ayudas / incentivos** en base de datos, clasificadas por su ámbito (regional, nacional, europeo). Tendrá disposición en tabla, conforme al ejemplo adjunto:

AYUDAS / INCENTIVOS en BDD	Regionales	Nacionales	Europeos
Abiertos	17	5	7
Pendientes	11	1	0
Cerrados	12	3	2
Actualizados el último mes	12	2	3
Añadidos el último mes	11	1	2
Total en base de datos	40	9	9

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/44

- Listado de las nuevas ayudas incluidas en el último mes.
- Listado de ayudas dadas de baja en el último mes.
- Listado de las ayudas identificadas y que todavía no se han actualizado en la base de datos.
- Listado de las 10 ayudas más consultadas en el mes con indicación del ámbito, nombre de la ayuda, URL a la base de datos, número de visitas a la ficha de la base de datos y fecha de cierre de la ayuda.

Respecto a clics realizados en ayudas:

- Desde el buscador web:
  - Por usuarios totales
    - En el último mes
    - Acumulado total
  - Por usuarios no registrados
    - En el último mes
    - Acumulado total
  - Por usuarios registrados
    - En el último mes
    - Acumulado total
- Desde email de alertas personalizadas:
  - En el último mes
  - Acumulado total
- Desde los itinerarios:
  - En el último mes
  - Acumulado total

Respecto a correos electrónicos:

- Número de correos de soporte recibidos/respondidos en el último período
- Número de correos de alertas personalizadas enviados en el último periodo
- Número total de correos de alertas personalizadas enviados
- Número de correos de alertas personalizadas enviados sin ayudas
- Número de correos de alertas personalizadas devueltos
- Número de correos de alertas personalizadas sin abrir
- Número medio de ayudas enviadas por empresa

Respecto a la web:

- Número de enlaces a ayudas actualizados (revisión mensual de enlaces externos contenidos en las fichas de ayudas).
- Número de visitas web de usuarios no registrados
- Número de visitas web de usuarios registrados
- Tiempo de medio de visita de usuarios no registrados
- Tiempo de medio de visita de usuarios registrados

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/44

Otros:

- Importe consumido por los servicios que se facturan bajo demanda con indicación de horas consumidas por perfil.
- Resumen de las ordenes de trabajo solicitadas con indicación de su estado.
- Análisis estratégico de los resultados que muestran los indicadores. Análisis de tendencias, identificación de problemas, propuestas de mejoras y recomendaciones, etc.

Adicionalmente se mantendrá una reunión quincenal con SANDETEL para hacer el seguimiento de los trabajos de la fase 1, que pasará a ser mensual a partir de la fase 2.

6 CONDICIONES GENERALES

6.1 Organización de los trabajos

El adjudicatario designará un "jefe de proyecto" y aportará los recursos humanos y materiales necesarios, propios o ajenos, para la adecuada prestación de cada servicio.

En el caso de que la empresa adjudicataria haya de recurrir a terceros para proporcionar las prestaciones exigidas, sólo aquella ejercerá como interlocutora y responsable ante el adjudicador, sin que las actuaciones de terceros puedan servir de justificación para el incumplimiento de los requisitos.

Por parte de SANDETEL se establecerá un "responsable del contrato" que ejercerá las funciones de inspección, control y seguimiento de las actividades objeto del contrato.

La ejecución de las tareas previstas correspondientes a las fases 1 y 2 se ejecutarán acorde a la planificación de los trabajos realizada por el adjudicatario y que deberá entregar durante los primeros 5 días hábiles desde el inicio de los trabajos. Esta planificación deberá garantizar el cumplimiento de los ANS especificados en el pliego.

La prestación de los servicios bajo demanda se hará en base a órdenes de trabajo (en adelante OTs). Éstas describirán los evolutivos o servicios solicitados de la manera más detallada posible y serán creadas por SANDETEL a través de la herramienta de gestión de tickets (HGP). Estas OTs se organizarán por versiones que abarcarán las necesidades a abordar, de forma aproximada, en el siguiente mes o dos meses, con objeto de que el contratista pueda organizar convenientemente la prestación.

El contratista deberá proponer en los dos días siguientes a la creación de la OT, la estimación de las horas de trabajo que supondrían los servicios descritos en la OT y el tiempo estimado para ofrecer la solución. Una vez aceptada dicha propuesta por SANDETEL, se procedería a la ejecución de los trabajos por parte del equipo de trabajo en los términos acordados. Esta prestación del servicio se realizará, salvo que SANDETEL S.A. indique lo contrario, de lunes a viernes en horario de mañana y tarde.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/44

Es responsabilidad de la empresa contratista impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo SANDETEL del todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias, permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del contratista, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

De ahí que, independientemente de la naturaleza de la causa (períodos vacacionales, enfermedad, baja laboral, etc.), en caso de que el equipo de trabajo propuesto no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicho equipo por uno de idéntica preparación, así como a comunicar dicha sustitución con al menos 15 días de antelación.

Correrán por cuenta de la empresa adjudicataria los medios materiales que necesite el equipo del proyecto (PC, Teléfono Móvil, Material Fungible...) y los gastos derivados de los desplazamientos derivados de la asistencia del equipo de trabajo a las reuniones de seguimiento u otros actos de carácter ordinario que determine el responsable de los trabajos designado por SANDETEL.

Los inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo debidos a las sustituciones de miembros del equipo deberán subsanarse mediante períodos de solapamiento, sin coste adicional para SANDETEL S.A. durante el tiempo que se estime necesario. Si ello no fuera posible, las horas de trabajo equivalentes a las dos primeras semanas de trabajo del miembro sustituto no serán facturables.

6.2 Jefe de proyecto

Esta figura será desempeñada por la persona designada en la oferta por el adjudicatario. Su responsabilidad básica será asegurar la prestación de los servicios indicados en este pliego de prescripciones técnicas. El jefe de proyecto designado será interlocutor único entre su organización y el responsable del contrato.

En el caso de que el PCAP permita recurrir a terceros para proporcionar las prestaciones exigidas, el jefe de proyecto actuará como interlocutor y responsable ante el adjudicador, sin que las actuaciones de terceros puedan servir de justificación para el incumplimiento de los requisitos.

Entre sus responsabilidades estarán:

- Dirigir, representar y coordinar el equipo de trabajo que está prestando los servicios.
- Atender las solicitudes de realización de servicios remitidas por el responsable del contrato.
- Organizar la prestación del servicio de acuerdo con las solicitudes de realización de servicios remitidas por el responsable del contrato.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el responsable del contrato en lo referente a la ejecución de los trabajos.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/44

- Proponer al responsable del contrato las modificaciones que estime necesarias como consecuencia de incidencias surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y de la documentación producida.
- Garantizar que la prestación de los servicios se realiza en los plazos demandados por el responsable del contrato.
- Presentar al responsable del contrato, para su aprobación, los resultados de la realización del servicio.
- Asistir a las reuniones que se convoquen relacionadas con las actividades desarrolladas por el presente contrato.

El jefe de proyecto asignado deberá tener los conocimientos técnicos y la experiencia profesional necesarios para desarrollar con éxito sus responsabilidades.

El jefe de proyecto tendrá que estar disponible y localizable para el responsable del contrato a través de teléfono fijo directo, teléfono móvil y correo electrónico, en horario de 9:00 a 15:00h y de 16:00 a 18:00h de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00h los viernes.

El adjudicatario tendrá que comunicar al responsable del contrato, con una antelación mínima de quince días naturales, cualquier acontecimiento planificable que pueda afectar a la disponibilidad del jefe de proyecto. De igual manera, cualquier indisponibilidad no planificada del jefe de proyecto debe ser comunicada dentro de las doce horas siguientes a que acontezca. En cualquier caso, esta indisponibilidad obligará al adjudicatario a designar un sustituto temporal en un plazo máximo de cinco días, que deberá tener un perfil profesional igual o superior al que se ofertó. Dicho cambio deberá ser autorizado por SANDETEL. En caso de no producirse la sustitución en estas condiciones, podrá optarse por la resolución del contrato por parte de SANDETEL sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

6.3 Equipo de prestación del servicio

El equipo estará formado por los técnicos y el personal que la empresa adjudicataria aporte para la prestación del servicio. El equipo mínimo exigido es el que aparece en los anexos del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares de la presente contratación.

Este equipo será dirigido por el jefe de proyecto, quien determinará sus competencias y funciones con vistas a conseguir tanto los objetivos fijados en este pliego como aquellos ofertados.

Si el contratista procediera al cambio puntual de alguno de los miembros del equipo, lo deberá informar por escrito con al menos quince días de antelación, exponiendo de forma detallada y suficiente las razones del cambio respecto a la oferta presentada. La calidad del servicio prestado no podrá verse mermada en ningún caso por el cambio. La sustitución se ajustará en todo caso a los requerimientos técnicos establecidos en los pliegos de la contratación.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/44

Los inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo debidos a las sustituciones de miembros del equipo deberán subsanarse mediante períodos de solapamiento, sin coste adicional para SANDETEL durante el tiempo que se estime necesario.

6.4 Responsable del contrato

Esta figura será desempeñada por la persona o personas que designe SANDETEL. Ostentará la facultad de inspección, control y seguimiento de las actividades objeto del contrato, que deberán contar con la aprobación previa de esta figura. Sus funciones son:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y del nivel de calidad del servicio.
- Comunicar las solicitudes de realización de servicios al jefe de proyecto.
- Especificar el formato y los plazos de la documentación a entregar.
- Coordinar, dirigir y supervisar la efectiva prestación de los servicios.
- Solicitar periódicamente información sobre el grado de avance y las incidencias del servicio.
- Decidir sobre las propuestas realizadas por el jefe de proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Elevar queja formal al contratista en los casos en los que identifique que algunos de los servicios no satisfacen los objetivos de calidad previstos, a fin de que este ejecute las acciones correctoras oportunas que deberán ser informadas por escrito en un plazo no superior a tres días hábiles.
- Evaluar y aprobar los resultados de la prestación del servicio.
- Comunicar los incumplimientos de la prestación de los servicios.
- Realizar la aceptación de cada una de las verificaciones, pudiendo estimar la resolución del contrato en caso de que el servicio recibido no cumpliese con los requisitos de calidad.

6.5 Recursos materiales

Todos los recursos materiales necesarios para la prestación del servicio (instalaciones, equipamiento, programas informáticos, vehículos, gastos derivados del transporte, etc.) así como sus gastos asociados serán proporcionados por el adjudicatario sin coste adicional.

6.6 Calendario de los trabajos

El calendario previsto para la prestación comprenderá desde el inicio de los trabajos, dentro de los 15 días siguientes a la firma del contrato, y tendrá una duración máxima de **12 meses, siendo prorrogables estos servicios otros 12 meses como máximo**.

Se establece un plazo correspondiente a los primeros 15 días del contrato durante el cual SANDETEL facilitará al adjudicatario la documentación y código fuente correspondientes a los Sistemas de Información de la Oficina, y éste los desplegará en el entorno de desarrollo (DES) que será responsabilidad del

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/44

adjudicatario. Las horas dedicadas a esta primera toma de contacto con el sistema corresponden a la fase 1 y estarían incluidos dentro del precio ofertado para esta fase.

6.7 Lugar de realización

Los trabajos se realizarán en las oficinas del contratista, salvo que excepcionalmente y por el tiempo mínimo imprescindible, fuera necesario realizar actuaciones puntuales en las dependencias de SANDETEL por razón de acceso a los servidores de SANDETEL, consulta o utilización de material o documentación obrante en esta, sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.

Del mismo modo, el contratista se comprometerá a asistir a las diferentes reuniones que sean requeridas por el responsable del contrato en SANDETEL, independientemente de que estas reuniones se celebren en SANDETEL o en otras instalaciones, sin que ello suponga ningún incremento en la facturación de los servicios prestados.

6.8 Cualificación técnica del equipo de trabajo propuesto

La empresa adjudicataria deberá garantizar la puesta a disposición del proyecto de todo el personal cualificado necesario para el cumplimiento de sus responsabilidades derivadas de la presente contratación, así como para la correcta ejecución de todas las tareas aquí desglosadas. Así mismo, deberá garantizar la asistencia de todo personal necesario para dar respuesta a las necesidades que puedan surgir durante el desarrollo de los diferentes trabajos. Todos los costes derivados del trabajo de dicho personal tanto en sus sedes de trabajo como en otros lugares que exija la correcta ejecución de los trabajos, así como los traslados necesarios, serán asumidos por la empresa adjudicataria.

En ese sentido, la empresa deberá garantizar la adecuada cualificación técnica y dedicación mínima de los perfiles exigidos para la prestación de los servicios, según las condiciones de solvencia técnica o profesional exigidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

6.9 Seguimiento de los trabajos

El contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, en los términos del artículo 311 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/44

La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se precisará en el estudio organizativo del servicio, que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Le corresponderán a SANDETEL los poderes de verificación y control de la contrata establecidos en el Ley 9/2017, de 8 de noviembre, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

6.10 Plan de calidad

6.10.1 Reuniones de seguimiento y control

Se celebrarán reuniones de seguimiento y control de la prestación del servicio a demanda, según las necesidades del responsable del contrato. Si así lo requiriera el mismo, el equipo del adjudicatario levantará acta de las citadas reuniones.

6.10.2 Indicadores

El grado de avance y el resultado del servicio serán medidos mediante indicadores de proyecto propuestos por el adjudicatario, así como por otros parámetros de seguimiento que defina el responsable del contrato durante la vida del mismo.

6.10.3 Control de los entregables

Una vez presentados los entregables por el adjudicatario, estos deberán ser revisados y validados por el responsable del contrato. En caso de ser necesario por no cumplir los requisitos establecidos y/o no alcanzar la calidad necesaria, el adjudicatario deberá hacer las modificaciones sobre los entregables que el responsable del contrato determine, siempre en el marco de los trabajos contratados.

De acuerdo con el plan de facturación, una vez validados todos los entregables asociados a una factura por el responsable del contrato, el proveedor procederá a presentar la misma.

6.10.4 Gestión de incidencias y no conformidades

En caso de incumplimiento de plazos o insatisfacción con el servicio recibido, se procederá a documentar la incidencia, notificando la misma al proveedor, y se aplicaran las penalidades establecidas a tal efecto en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

El incumplimiento sistemático o la incorrecta resolución de incidencias o no conformidades podría ser causa de resolución del contrato de forma unilateral por SANDETEL sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

6.11 Interoperabilidad

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/44

Las ofertas garantizaran 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. 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.

El sistema implantara los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Publicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

6.12 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, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía. De esta obligación quedarán exentos todos aquellos componentes, productos y herramientas que, no habiéndose producido como consecuencia de la ejecución del contrato, estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial que no permitan la libre distribución o el acceso al código fuente.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada, además, junto con el software, 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 este software pueda fácilmente ser usable.

Las empresas que quieran estudiar el software cuyo mantenimiento se desea contratar, podrán revisarlo en las instalaciones de SANDETEL. Para ello deben enviar un email a licitaciones.SANDETEL@juntadeandalucia.es con una antelación mínima de 5 días laborales a la fecha de cierre de presentación de ofertas, solicitando una cita para revisar el software.

6.13 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 el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciara expresamente a cualquier derecho que sobre los

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/44

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.

La presente clausula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

6.14 Seguridad

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, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

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

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en 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 (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

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.ccncert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL S. A. en materia de Seguridad TIC.

6.15 Gestión de usuarios y control de accesos

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 (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/44

en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

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, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, 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, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

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.

6.16 Metodología de desarrollo y aseguramiento de la calidad del software

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

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

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en estos.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/44

6.17 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios. Garantía.

La persona responsable del contrato, nombrada por SANDETEL para la supervisión del contrato, procederá a la recepción y aceptación de los servicios objeto de contratación. Para dicha recepción y aceptación, el contratista o contratistas estarán obligados a prestar satisfactoriamente los servicios de asistencia técnica descritos, cumpliendo los requerimientos establecidos en este pliego.

Cuando existan disconformidades con la prestación de servicios, el responsable del contrato de SANDETEL, emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al contratista para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto. No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de servicios de asistencia técnica.

La reiteración continuada de disconformidades, o la falta de corrección de las mismas, así como el incumplimiento continuado de los niveles de servicio, a juicio del responsable del contrato de SANDETEL, podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL, sin que el contratista pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

En cuanto a la garantía, el contratista deberá proporcionar durante el periodo de garantía los servicios de atención y soporte de todas las incidencias que se produzcan sobre el sistema, con suficiente capacidad de soporte y atención por diferentes medios (correo electrónico, teléfono, Centro de Atención Telefónica a Usuarios en su caso, web, etc.).

6.18 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo incluye la resolución de incidencias detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema, previamente testeado y puesto en producción, y que requieran la modificación/adaptación de alguna de las aplicaciones desarrolladas durante la presente contratación.

Una vez adjudicados los trabajos se establecerán los mecanismos de recopilación, análisis y clasificación de los posibles defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por la presente contratación. Además, el adjudicatario deberá tener en cuenta los ANS establecidos en la presente contratación y que se mencionan en el apartado ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Este mantenimiento correctivo llevará implícitas:

- Documentación de las consultas, incidencias, peticiones de cambio, y realización de las acciones encaminadas a su resolución. Así como la documentación y planificación asociada a dicha resolución.

- Mantenimiento de la documentación de usuario del sistema en caso necesario.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/44

6.19 Arquitectura de los desarrollos con tecnología web

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine el responsable del contrato, de común acuerdo con el jefe de proyecto, teniendo en cuenta su posible integración con otras herramientas de soporte a una arquitectura de tres capas. La interface de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado.

6.20 Accesibilidad web

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

6.21 Integración de sistemas corporativos de la Junta de Andalucía

Para cualquier trabajo de desarrollo se deberá tener 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.

Asimismo, se velará porque cualquier producto desarrollado pueda integrarse con la interfaz de interoperabilidad para contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS).

6.22 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

A continuación, se establecen los ANS requeridos para cubrir los servicios solicitados:

<u>ANS vinculados a incidencias</u>[4]

- Recepción de una incidencia y su catalogación, independientemente del medio por el que se produzca esta recepción. Como máximo, se fija un tiempo de dos horas en régimen 7x5 (de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas), para la recepción y catalogación de la incidencia.

[4] Se entiende por incidencia las que se pudieran dar en el software instalado actualmente una vez finalice el periodo de garantía.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/44

- Identificación de la incidencia en el ámbito del servicio que corresponda (incidencia en el registro, incidencia en el *login*, modificación de datos, etc.), e identificación de la causa que origina la misma. Esta identificación se deberá realizar en un tiempo máximo de cuatro horas laborables.

- Resolución de la incidencia.

  - Si es un problema no achacable a los sistemas (no requiere ningún desarrollo ni actualización del mismo), la incidencia deberá resolverse en el plazo máximo de 24 horas tras su identificación.

  - Si es un problema achacable a los sistemas (requiere algún tipo de desarrollo), los plazos de resolución se regirán según los ANS para la gestión del mantenimiento evolutivo del sistema. No obstante, se deberá informar al usuario para que conozca la situación actual en el plazo máximo de 4 horas tras su identificación. Una vez resuelta la incidencia técnica, se informará nuevamente al usuario para indicarle que su incidencia ha sido resuelta.

<u>ANS vinculados a mantenimientos evolutivos</u>

- Recepción de la petición y su catalogación, independientemente del medio por el que se produzca esta recepción. En un tiempo máximo de 2 días laborables la petición ha de ser cuantificada económicamente y temporalmente. Si el tiempo necesario para ofrecer la solución es superior a 10 días laborables la petición deberá dividirse en subtareas que no superen este tiempo y que han de ser cuantificadas económicamente y temporalmente.

- Los desarrollos evolutivos han de ser probados y validados en el entorno de DES por parte de proveedor antes de ser entregados para su testeo en PRE. El software que se entregue sin validar será devuelvo al proveedor junto con una sanción.

<u>ANS vinculados a actualización base de datos de ayudas e incentivos</u>

- El adjudicatario deberá monitorizar todas las fuentes de ayudas e incentivos públicos (de partida serían las contempladas en el Anexo III) y reflejar en la base de datos en un plazo máximo de 10 días laborables las nuevas ayudas que se publiquen.

6.23 Confidencialidad de la información

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos ejecutados o información proporcionada por SANDETEL en el contexto del mismo a personas o entidades ajenas al proyecto sin el consentimiento por escrito de la empresa. El contratista, si así se lo exigiere SANDETEL, vendrá obligado a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido si así le fuera exigido.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/44

El personal del contratista tendrá acceso a información y documentación electrónica de uso exclusivo por personal de SANDETEL, por lo que deberán suscribir un documento de confidencialidad y sigilo en el que se comprometa a la no divulgación de ningún tipo de información no autorizada.

Quedará totalmente prohibida la realización de copias no autorizadas por SANDETEL S.A. de archivos en soportes físicos que abandonen las instalaciones de ésta.

La empresa adjudicataria deberá establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

La empresa adjudicataria, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del presente 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 994/1999, de 11 de junio, que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal" para datos de carácter personal. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Cualquier incumplimiento de estos supuestos supondrá la resolución inmediata del contrato y la toma, por parte de SANDETEL, de las medidas legales oportunas.

6.24 Aclaración de ofertas

SANDETEL podrá requerir a los oferentes para que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas presentadas. Para ello en las ofertas deberán indicar nombre y teléfono o fax de contacto de la o las personas habilitadas para realizar las aclaraciones. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo puede ser considerada la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

Si tras la solicitud de aclaraciones quedasen aspectos indefinidos, tales como la duración y extensión de los trabajos, proyectos o formación presentados como méritos personales o de la empresa, la valoración de los mismos podrá ser nula.

Así mismo, si SANDETEL lo considerase oportuno, podrá requerir a todos o a algunos de los ofertantes seleccionados que realicen ante ella una presentación general de su oferta. En este caso, los ofertantes recibirán la citación a través de la persona habilitada con un plazo no inferior a tres días naturales a la realización de la misma, que se realizará en el lugar y condiciones recogidas en la citación. El contenido de la presentación será en todo caso aclaratorio y no podrán introducirse en dicha presentación variaciones de los contenidos ya ofertados.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	30/44

6.25 Formato de presentación de ofertas

Sin menoscabo de la documentación requerida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los ofertantes deberán presentar en los plazos expuestos una oferta donde se incluya un estudio organizativo del servicio que comprenda la metodología de los trabajos y los manuales de procedimiento para la prestación del servicio.

Las ofertas se presentarán tanto en formato papel, como en formato electrónico (en cualquiera de los siguientes formatos: "pdf" y/o "odt").

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/44

7 ANEXO I. INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA OFICINA DE AYUDAS

Las principales funcionalidades de la Oficina de Información a Empresas del Sector TIC andaluz sobre Instrumentos de Ayuda y Financiación Pública son los siguientes:

1. Registro de entidades TIC andaluzas: https://portalempresas-tic2020.andaluciaesdigital.es/solicitud-de-registro
2. Buscador de información sobre incentivos e instrumentos de financiación pública para el Sector TIC andaluz a nivel regional, nacional e internacional bajo registro. https://portalempresas-tic2020.andaluciaesdigital.es/
3. Buscador de información sobre incentivos e instrumentos de financiación pública para el Sector TIC andaluz a nivel regional, nacional e internacional (modalidad Freemium con funcionalidad limitada): https://portalempresas-tic2020.andaluciaesdigital.es/oficina-ayudas/freemium
4. Información de detalle de las ayudas: https://portalempresas-tic2020.andaluciaesdigital.es/oficina-ayudas/freemium/ayudas/1708_035 (ejemplo de ficha de ayudas en la modalidad Freemium)
5. Envío de alertas personalizadas por email a las entidades registradas con los incentivos e instrumentos de financiación pública que mejor se ajusten a su perfil.
6. Descarga de dosieres informativos con ayudas clasificadas por área de interés y nivel de madurez para usuarios registrados.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/44

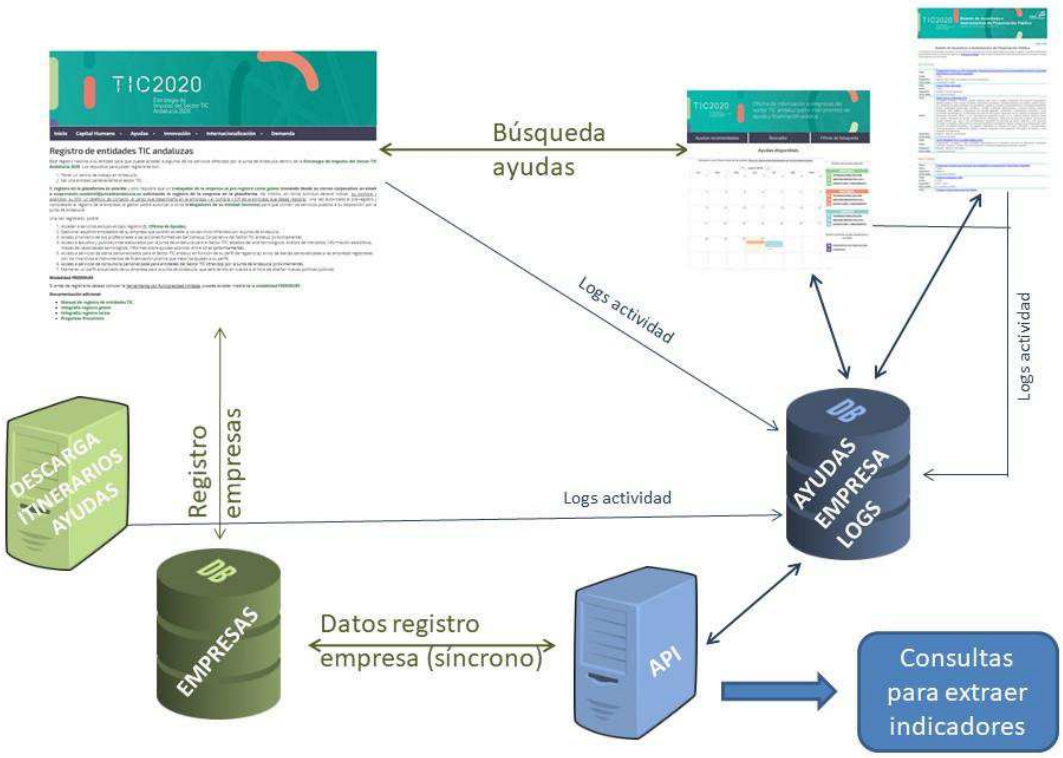

Figura 5: Representación gráfica del servicio de información.

Más información sobre los servicios comentados anteriormente está disponible en:

- Manual de registro de entidades TIC: https://www.tic2020.andaluciaesdigital.es/documents/410346/0/Manual+uso+registro+entidades+TIC/c32ffea4-d60e-4152-bc67-ec7e19368e57
- Infografía del proceso de registro del rol "gestor": https://www.tic2020.andaluciaesdigital.es/documents/410346/0/Infografia_rol_gestor.pdf
- Infografía del proceso de registro del rol "lector": https://www.tic2020.andaluciaesdigital.es/documents/410346/0/Infografia_rol_lector.pdf
- Manual de uso del servicio: https://www.tic2020.andaluciaesdigital.es/documents/410346/0/Manual+de+uso+del+servicio+v4.pdf
- Vídeo tutorial: https://www.youtube.com/watch?v=ZtoEjRbdKGI&feature=youtu.be

Para conocer en más detalle las diferentes funcionalidades de la Oficina, todas las entidades interesadas en presentar una oferta podrán registrase en la Oficina para tener acceso a los servicios que se ofrecen.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/44

Todo el software se ejecuta en servidores de SANDETEL, donde existen tres entornos:

1. Desarrollo (DES): este entorno es mantenido por SANDETEL y gestionado por el proveedor, y está a disposición de este último para realizar los trabajos de desarrollo y pruebas.
2. Preproducción (PRE): entorno mantenido y gestionado por SANDETEL en el que se realizan las pruebas de cliente por parte de SANDETEL de los nuevos entregables de software antes de cargarlos en el entorno de Producción. En caso de necesidad el proveedor deberá desplazarse a las instalaciones de SANDETEL para analizar problemas surgidos en PRE que no sea posible reproducir en DES.
3. Producción (PRO): entorno mantenido y gestionado por SANDETEL que ofrece el servicio final a los usuarios.

El acceso al entorno de desarrollo se puede realizar por medio de VPN (requiere certificado digital), aunque en algunos casos se podrá solicitar la presencia física del equipo del adjudicatario en las instalaciones físicas de SANDETEL.

El acceso a los entornos de PRE y PRO, con carácter general, no está permitido al proveedor, siendo SANDETEL quien, siguiendo el manual de instalación adjunto al software, instala o actualiza el software y realiza las pruebas de cliente.

La Web de Ayudas a fecha de redacción de estos pliegos es un desarrollo Java empleando el framework Spring con la herramienta de desarrollo Maven 4+, sobre una base de datos MySQL 5+ mostrado sobre un interfaz responsivo basado en Bootstrap y JQuery. La aplicación se integra con un servidor de autenticación CAS externo a la aplicación, mediante una API Rest basada en el protocolo Auth 2.0. También hace uso de otras tecnologías, entre las que cabe destacar *Apache Tiles* en la capa de presentación y *Apache Freemarker* para el uso de plantillas en el servicio de mailing.

El servicio de registro, por su parte, es también una aplicación Java desarrollada con Maven, sobre una base de datos Oracle en el gestor de contenidos Liferay.

Las versiones de software en los servidores a fecha de redacción de estos pliegos son:

- BD: Oracle 11.2.0.4 y MySQL 5.1.73
- Autenticación: CAS 4.0.0
- Liferay: 6.2.5
- Apache Tomcat: 7.0.85
- Java: 1.7.0_51
- S.O.: Red Hat Enterprise Linux Server release 6.8 (“Santiago”)

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/44

8 ANEXO II. CORREO CON ALERTAS PERSONALIZADAS PARA CADA ENTIDAD REGISTRADA

Un ejemplo de las alertas que se reciben por email es la siguiente:

TIC2020 — Estrategia de Impulso del Sector TIC Andalucía 2020

Boletín de Incentivos e Instrumentos de Financiación Pública
Oficina de Información Sector TIC

Andalucía se mueve con Europa

Marzo 2019

Boletín de Incentivos e Instrumentos de Financiación Pública

A continuación le presentamos la relación de los incentivos e instrumentos de financiación pública que mejor se ajustan a su perfil y preferencias, especificadas durante el proceso de registro en Andalucía es Digital. Puede ampliar la información sobre estos instrumentos haciendo clic sobre el link dispuesto en cada ayuda.

REGIONAL

Título:	Programa de Fomento a la I+D+i Internacional - Subvenciones para la promoción de la investigación industrial, el desarrollo experimental y la innovación empresarial
Sector:	Todos;
Organismo:	Agencia Idea - Progr. de Fomento a la I+D+i Internacional
Fecha límite:	30-09-2020 11:59:00
Título:	Extenda Ferias Individuales
Sector:	Todos;
Organismo:	Extenda - Ferias Individuales
Fecha límite:	31-12-2019 23:59:00

NACIONAL

Título:	Proyectos Estratégicos CIEN
Sector:	Todos;
Organismo:	CDTI - I+D+i
Fecha límite:	31-12-2019 23:59:00

EUROPEO

Título:	Interreg SUDOE
Sector:	Todos;
Organismo:	Comisión Europea - InterReg
Fecha límite:	29-03-2019 12:00:00
Título:	Premio EIC Horizon por "Blockchains para el bien social"
Sector:	Todos;
Organismo:	Comisión europea - Horizonte 2020
Fecha límite:	03-09-2019 17:00:00
Título:	ICT-10-2019-2020: Tecnologia robotica
Sector:	Todos;
Organismo:	Comisión europea - Horizonte 2020
Fecha límite:	28-03-2019 17:00:00
Título:	ICT-09-2019-2020: Robótica en áreas de aplicación
Sector:	Todos;
Organismo:	Comisión europea - Horizonte 2020
Fecha límite:	28-03-2019 17:00:00

UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Si desea darse de baja del servicio, pinche aquí.

Figura 6: Ejemplo de correo de alertas personalizadas.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	35/44

9 ANEXO III. FUENTES DE AYUDAS E INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN PUBLICA

Cómo mínimo, se deben monitorizar las siguientes fuentes de ayudas para identificar y publicar en la Oficina ayudas o incentivos que puedan ser solicitadas por entidades pertenecientes al sector TIC andaluz en los ámbitos de la I+D+i, la internacionalización y la estructura & crecimiento. Adicionalmente se deben monitorizar de estas mismas fuentes las ayudas o incentivos destinados a la transformación digital de cualquier sector de la economía andaluza.

1. CEED Tech (aceleradora FIWARE)
2. Celtic-Plus: Eureka Clúster
3. Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI).
4. Comité Eureka
5. Consejo Andaluz de Cámaras
6. Corporación Tecnológica de Andalucía.
7. CreatiFI (aceleradora FIWARE)
8. DIVA
9. Empresa Nacional de Innovación (ENISA).
10. España Exportación e Inversiones (ICEX).
11. European Pioneers(aceleradora FIWARE)
12. FABulous (aceleradora FIWARE)
13. FI-ADOPT (aceleradora FIWARE)
14. FI-C3 (aceleradora FIWARE)
15. FICHe (aceleradora FIWARE)
16. FInish (aceleradora FIWARE)
17. Finodex (aceleradora FIWARE)
18. FRACTALS (aceleradora FIWARE)
19. Frontier Cities2 - Comisión Europea
20. INCENSe (aceleradora FIWARE)
21. INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad)
22. Junta de Andalucía - Agencia IDEA
23. Junta de Andalucía - C. Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad
24. Junta de Andalucía - C. Empleo, Formación y Trabajo autónomo
25. Junta de Andalucía - C. Educación y Deporte
26. Junta de Andalucía - C. de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local
27. Junta de Andalucía – Extenda.
28. Líneas ICO
29. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades
30. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (CERSA).
31. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (SGIPYME)
32. Ministerio Industria, Comercio y Turismo (Industria y PYME) - EOI
33. Ministerio Industria, Comercio y Turismo (Industria y PYME)
34. Ministerio Industria, Comercio y Turismo (Sociedad de la Información y Agenda Digital).
35. Oficina Española de Patentes y Marcas

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	36/44

36. Programa Conectar Europa.
37. Programa COSME.
38. Programa de aceleración liderado por ISDI y Accelerance - Comisión Europea
39. Programa H2020.
40. Programa InterReg.
41. RED.ES
42. SmartAgriFood (aceleradora FIWARE)
43. SOUL-FI (aceleradora FIWARE)
44. SpeedUP! (aceleradora FIWARE)
45. Venture Invercaria
46. Cámaras de España
47. Cámaras de Andalucía
48. Cámara de Ayamonte
49. Cámara de Huelva
50. Cámara de Sevilla
51. Cámara de Jerez
52. Cámara de Cádiz
53. Cámara del Campo de Gibraltar
54. Cámara de Córdoba
55. Cámara de Málaga
56. Cámara de Linares
57. Cámara de Andújar
58. Cámara de Granada
59. Cámara de Motril
60. Cámara de Almería

Puede que los nombres de algunos organismos (Consejerías, Ministerios, etc.) cambien con el tiempo debido a la redistribución de competencias entre los mismos.

Los programas u organismos pertenecientes a las fuentes anteriores y que a fecha de redacción de los pliegos se encuentran en la base de datos de la Oficina son los siguientes:

1. Agencia Idea - Financiación Reembolsable
2. Agencia Idea - Progr. de Apoyo a la I+D+i Empresarial
3. Agencia Idea - Progr. de Fomento a la I+D+i Internacional
4. Agencia Idea - Progr. de Liderazgo en Innovación Abierta, Estratégica y Singular
5. Agencia Idea - Progr. Incentivos Desarr. Indus., mejora Competit., Transf. Dig. y Creación Empleo
6. CDTI - ERA-NET
7. CDTI - ESA
8. CDTI - EUREKA
9. CDTI - Financiación de empresas innovadoras y de base tecnológica
10. CDTI - I+D+i
11. CDTI - IBEROEKA

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	37/44

12. CDTI - Programas bilaterales
13. Celtic-Plus: Eureka Clúster - Programa Celtic-Plus
14. Comisión europea - Conectar Europa
15. Comisión europea - Eureka-Eurostars
16. Comisión europea - Horizonte 2020
17. Comisión Europea - Horizonte 2020 - Programa Ecsel
18. Comisión Europea - Instrumento Europeo de Vecindad
19. Comisión Europea - InterReg
20. Comisión Europea - Programa de aceleración etventure-startup-hub
21. Comisión Europea - Programa de aceleración Fractals
22. Comisión Europea - Programa de aceleración Frontier Cities
23. Comisión europea - Programa de aceleración IMPACT
24. Consejo Andaluz de Cámaras - Actuaciones de promoción internacional
25. Corporación Tecnológica de Andalucía - Financiación CTA
26. DIVA
27. Extenda - Progr. de Profesionales Internacionales
28. Extenda - Ferias Individuales
29. Extenda - Fondos Reembolsables
30. Extenda - Misiones comerciales
31. Extenda - Proyectos Individuales Red Exterior
32. Extenda - Servicios de asesoramiento
33. ICEX
34. JdA - CCIU - Ayudas para la realización de proyectos de I+D+i por parte de los equipos de investigación de las universidades
35. JdA - CCIU - Progr. de Apoyo a la Promoción y el Des. de la Economía Social para el Empleo
36. JdA - CCIU - Subvenciones al trabajo autónomo
37. JdA - CEC - Subvenciones para PRL
38. JdA - CEFTA - Incentivos a la contratación
39. JdA - CEEC - Subvenciones a la extensión de la cobertura de redes de banda ancha de nueva generación
40. JdA - CEEC - Subvención para la modernización y aumento de la competitividad de las pymes comerciales
41. JdA - CTyD - Subvenciones al fomento de los servicios turísticos y creación de nuevos productos: modalidades Pymetur y Emprentur
42. JdA - CTyD - Subvenciones dirigidas a favorecer la recualificación de los destinos turísticos maduros del litoral andaluz mediante el desarrollo de la Economía Digital
43. Líneas ENISA
44. Líneas ICO
45. MINCOTUR - INCIBE
46. MINCOTUR - Industria y Pyme
47. MINCOTUR - SGIPYME
48. MINCOTUR - Sociedad de la Información y Agenda Digital
49. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades
50. MINCOTUR - CERSA

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	38/44

51. MINCOTUR - Industria y Pyme - Fundación EOI
52. Oficina española de Patentes y Marcas
53. Red.es
54. Venture Invercaria

Se hace notar que a fecha de redacción de estos pliegos todavía algunos programas están asociados a denominaciones antiguas de organismos que han cambiado fruto de las recientes elecciones y que se espera se actualicen en los próximos meses.

Código:	7GTMZ052APPZOEdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	39/44

10 ANEXO IV. ORDENES DE TRABAJO:

A continuación, se presenta un ejemplo del formulario para solicitar una nueva orden de trabajo utilizando la herramienta HGP

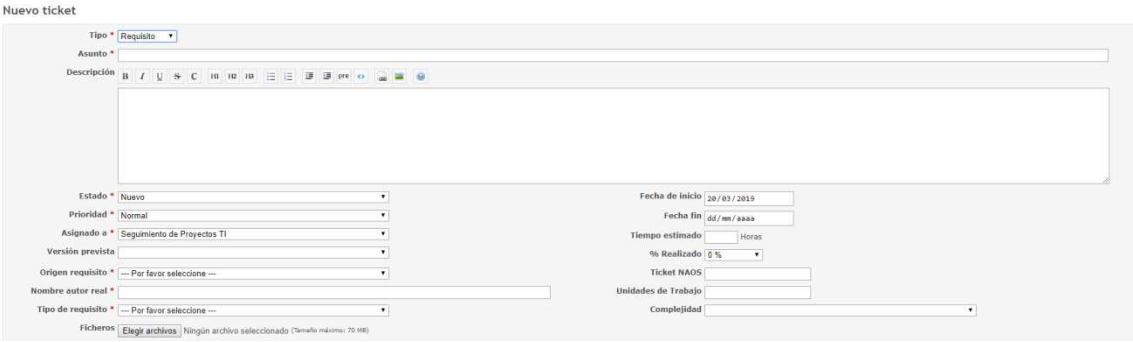

Figura 7: Ejemplo de formulario de Orden de Trabajo.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	40/44

11 ANEXO V. EJEMPLO DE ITINERARIO

Estos itinerarios son elaborados por el adjudicatario y se entregan maquetados en formato pdf y también en formato editable. Las ayudas llevan URL embebidos que permiten acceder a las fichas de ayudas de la Oficina o a búsquedas específicas de la Oficina.

El resto de itinerarios pueden ser consultados registrándose en la Oficina.

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	41/44

TIC2020

Estrategia de
Impulso del Sector TIC
Andalucía 2020

Andalucía
se mueve con Europa

Niveles para el proceso de Gestión de Proyectos de I+D+i

Para poder orientar a su empresa TIC hacia aquellos incentivos e instrumentos de financiación pública que mejor se adapten a su perfil, se ha establecido un sistema de grados de madurez en base a sus intereses en **GESTIÓN DE PROYECTOS DE I+D+i**. Estos niveles son:

VALORAR

Hasta el momento su empresa no ha participado ni gestionado convocatorias de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i pero estaría interesada en desarrollar proyectos.

MOVILIZAR

Su empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i en el ámbito regional.

PROGRESAR

Su empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayudas para el desarrollo de proyectos de I+D+i en el ámbito nacional.

FORTALECER

Su empresa ha participado y gestionado al menos una convocatoria de ayuda para el desarrollo de proyectos de I+D+i de ámbito europeo.

SU EMPRESA SE ENCUENTRA EN EL GRADO DE MADUREZ "FORTALECER"

El contenido de este documento presenta un conjunto de incentivos e instrumentos de financiación que le permitirán afianzar su posición.

Los contenidos de este documento son resúmenes de las ayudas e incentivos publicadas por diferentes organismos y entidades, que podrían desactualizarse tras su publicación o presentar pequeñas discrepancias con los contenidos originales. La Junta de Andalucía informa que no asume ninguna responsabilidad por el contenido o informaciones erróneos que puedan aparecer y recomienda siempre la consulta de las fuentes originales de las ayudas o incentivos.

http://lajunta.es/tic2020

Diciembre 2018

UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	42/44

GESTIÓN DE PROYECTOS DE I+D+i

VALORAR MOVILIZAR PROGRESAR FORTALECER

A continuación le presentamos algunos instrumentos de financiación (abiertos o de apertura en los próximos meses) que le permitirán desarrollar proyectos de I+D+i de ámbito nacional e internacional, individuales y consorciados. Para ver la lista completa de ayudas que aplican a su perfil, puede hacer clic sobre el enlace **+Ayudas**, que le mostrará las ayudas abiertas en el área de I+D+i asociadas a su grado de madurez y el ámbito geográfico correspondiente.

Programa de Apoyo a la I+D+i Empresarial - Subvenciones para la promoción de la investigación industrial, el desarrollo experimental y la innovación empresarial

Subvención

Subvenciones 15%-55% a fondo perdido.

Proyectos individuales o en cooperación y plurianuales de investigación industrial y desarrollo experimental.

Empresas.

Agencia IDEA

Más info **aquí**

Programa de Fomento a la I+D+i Internacional - Subvenciones para la promoción de la investigación industrial, el desarrollo experimental y la innovación empresarial

Subvención

Subvenciones 25-75%.

Asistencia técnica para presentar propuesta europea, o financiación parte andaluza de Eranets, JPI, JTI, Eureka, Iberoeka.

Empresas, CCTT y CIT, AIEs y fundaciones.

Agencia IDEA

Más info **aquí**

+ Ayudas regionales

Horizonte Pyme 2018

Subvención

La cuantía máxima destinada a financiar esta convocatoria es de 3,7 M€, en subvención.

Financiar un estudio de viabilidad (técnico y comercial) que incluya un plan de negocio de un proyecto innovador.

PYMES que, habiéndose presentado a la Fase I del Instrumento Pyme del programa H2020, han obtenido 13 o más puntos, pero no han podido ser financiadas.

Más info **aquí**

Proyectos de Cooperación tecnológica internacional

Financiación mixta

Ayuda Parcialmente Reembolsable, cobertura financiera hasta el 75%-85%. TNR según tipo de proyecto y beneficiario. TR en 10 años.

Fomentar la cooperación tecnológica con entidades de otros países o capacitar a empresas españolas para mejorar su participación en programas internacionales plurianuales.

Empresa/s española/s con acuerdo conjunto de colaboración con las empresas extranjeras participantes en el proyecto. Mínimo por empresa de 175.000 €

CDTI

Más info **aquí**

Innvolucra - Ayudas a la Preparación de Propuestas Comunitarias (APC)

Crédito

Créditos a tipo de interés fijo (Euribor a un año, establecido en el momento de la aprobación de la ayuda) de entre 12.000 € y 50.000 €.

Fomentar la participación de empresas españolas Acciones de Investigación e Innovación, Acciones de Innovación y Acciones del Instrumento PYME en fase II

Empresas. Régimen de mínimis. Máximo 2 incentivos por empresa.

CDTI

Más info **aquí**

Línea directa de innovación

Crédito

Ayuda reembolsable a tipo de interés bonificado (75%-85%) del presupuesto (fondos CDTI - FEDER). Anticipo 25% de la ayuda concedida (hasta 300.000 €) sin garantías adicionales, o hasta 50%-75% con avales.

Proyectos de innovación tecnológica que incorporen y adapten tecnologías, apliquen diseño industrial e ingeniería de producto y proceso o apliquen un método de producción o suministro nuevo o mejorado.

Empresas. Presupuesto mínimo financiable: 175.000 €. Ayudas en régimen de mínimis.

Más info **aquí**

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	43/44

GESTIÓN DE PROYECTOS DE I+D+i

VALORAR MOVILIZAR PROGRESAR FORTALECER

Proyectos Estratégicos CIEN

Financiación mixta

En cada convocatoria se detallarán las características (composición de consorcio, gastos elegibles, etc.) y la modalidad de financiación de los consorcios.

Financia grandes proyectos de investigación industrial y de desarrollo experimental, desarrollados en colaboración efectiva por agrupaciones empresariales y OI y con potencial proyección internacional.

Cada consorcio debe estar constituido por un mínimo de tres y un máximo de ocho empresas; al menos dos de ellas deberán ser autónomas, y al menos una de ellas tendrá consideración de PYME

CDTI

Más info **aquí**

+ Ayudas nacionales

Eureka

Financiación mixta

Cada país asume la financiación de sus entidades participantes. Eureka avala los proyectos aprobados mediante un "sello de calidad" que los hace acreedores de una financiación pública en diversas convocatorias con diversas condiciones.

Iniciativa intergubernamental de apoyo a la I+D+i cooperativa en el ámbito europeo de impulso a las empresas europeas para la realización de proyectos tecnológicos, orientados al desarrollo de productos, procesos y/o servicios.

Empresas.

CDTI

Más info **aquí**

Iberoeka

Financiación mixta

Los participantes son libres de utilizar su propio criterio para formular, desarrollar y financiar proyectos de I+D+i de acuerdo con sus necesidades.

Instrumento de apoyo a la cooperación tecnológica empresarial en Iberoamérica.

Empresas.

CDTI

Más info **aquí**

EIC-SMEInst-2018-2020-Phase-1: Instrumento PYME fase 1

Subvención

Subvención de 50.000 € a fondo perdido y 3 días de asesoramiento.

Realizar el estudio de viablidad de empresas que tengan previsto crecer, desarrollarse y lograr su internacionalizaciónque enfocando el proyecto a la oportunidad de negocio, posicionándose frente a tus competidores y con un plan para su comercialización exitosa.

Micro, pequeña y mediana empresa. Se centra en las empresas que proponen conceptos, productos y servicios innovadores TIC que apliquen nuevos conjuntos de normas, valores y modelos que, en última instancia, creen nuevos mercados o revolucionen los mercados existentes.

Comisión Europea

Más info **aquí**

EIC-SMEInst-2018-2020-Phase-2: Instrumento PYME fase 2

Subvención

Subvención de hasta el 75% de costes financiables.

Desarrollar el proyecto aprobado en la Fase I, mediante investigación, desarrollo y demostración, así como la replicación comercial.

Micro, pequeña y mediana empresa. Se centra en las empresas que proponen conceptos, productos y servicios innovadores TIC que apliquen nuevos conjuntos de normas, valores y modelos que, en última instancia, creen nuevos mercados o revolucionen los mercados existentes.

Comisión Europea

Más info **aquí**

DT-ICT-07-2018-2019: Plataformas de fabricación digital para fábricas inteligentes conectadas - Acción de Innovación

Subvención

Incentivos para el desarrollo del proyecto. Según proyecto y presupuesto presentado.

Desarrollar proyectos y tecnologías que supongan avances en las plataformas de fabricación digital orientados a que los datos de la planta de producción y la red de suministro sean fácilmente accesibles.

Empresas de los estados miembros.

Comisión Europea

Más info **aquí**

+ Ayudas europeas

Código:	7GTMZ052APPZ0EdxjYCuyK3zeuqxEe	Fecha	06/05/2019
Firmado Por	FERNANDO GABRIEL CORNELLO SANCHEZ		
	ISIDORO ROMERO GONZÁLEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	44/44