JUNTA DE ANDALUCIA
Consejería de Hacienda, Industria y Energía

Dirección General de Transformación Digital

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE NUEVOS DESARROLLOS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA UNIFICADO DE RECURSOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (SISTEMA SUR)

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

INDICE

1. INTRODUCCIÓN....4
2. SITUACIÓN ACTUAL:....5
2.1. Descripción funcional del sistema SUR....5
2.1.1. Gestión de Entidades Colaboradoras....6
2.1.2. Gestión de Expedientes y Circuitos Administrativos....6
2.1.3. Entrada/Salida Masiva....8
2.1.4. Control de Calidad de Documentos....8
2.1.5. Valoración de Bienes y Derechos....8
2.1.6. Herramienta de Liquidación....9
2.1.7. Seguimiento de Deuda....9
2.1.8. Recaudación Ejecutiva....9
2.1.9. Notificaciones....10
2.1.10. Tasa Fiscal sobre el Juego....10
2.1.11. Planes de Inspección....11
2.1.12. Contabilidad Auxiliar....11
2.1.13. Integración Órganos Gestores....11
2.1.14. Mantenimiento de General del Sistema....12
2.1.15. Área de Soporte....12
2.1.16. Oficina Virtual....13
2.2. Descripción funcional del análisis de Datos SUR....15
2.3. Entorno Tecnológico....16
2.4. Entornos de la aplicación....19
2.5. Interoperabilidad....19
2.6. Volumetría....22
3. OBJETO DEL CONTRATO....28
3.1. Servicios a prestar en ambos lotes....28
3.1.1. Servicio de desarrollo....28
3.1.2. Servicio de mantenimiento....28
3.1.3. Servicio de soporte....29
3.1.4. Servicio de formación y transferencia de conocimiento....30
3.1.5. Servicio de Implantación....31
3.2. Trabajos a realizar en el lote 1....31
3.3. Trabajos a realizar en el lote 2....32
3.4. Normativa de referencia....32
3.4.1. Normativa estatal....32
3.4.2. Normativa autonómica....33
3.4.3. Otra Normativa:....33
4. MODELO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO....34
5. DESARROLLO DEL PROYECTO....35
6. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS....36
6.1. Funciones y responsabilidades....36
6.2. Control y seguimiento del proyecto....39
6.3. Recepción de los servicios....41

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 2 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.4. Gestión de entregas y despliegues....41
6.5. Segregación de funciones....42
7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS....42
7.1. Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS)....42
7.2. Clasificación de incidencias....44
7.3. Órdenes de trabajo....45
8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN....46
8.1. Garantía de los trabajos....46
8.2. Transferencia tecnológica y del conocimiento....46
8.3. Documentación de los trabajos....47
8.4. Plan de formación....47
8.5. Plataforma de producción....47
8.6. Medios materiales....48
8.7. Lugar de realización....48
8.8. Obligaciones laborales, sociales y económicas de la persona contratista....48
8.9. Información de base....49
8.10. Aceptación de los trabajos....49
8.11. Horario de atención....49
8.12. Herramienta de gestión del servicio y de atención a personas usuarias....49
8.13. Tratamiento de datos personales....50
9. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD....50
9.1. Propiedad intelectual de los trabajos....50
9.2. Seguridad....51
9.3. Confidencialidad de la información....52
10. OTRAS CLAUSULAS DEL CONTRATO....52
10.1. Trazabilidad y auditoría....52
10.2. Escalabilidad y rendimiento....53
10.3. Adaptabilidad....53
10.4. Metodología....53
10.5. Interoperabilidad....54
10.6. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas....55
10.7. Desarrollo web....55
10.8. Productos....55
10.9. Conformidad con MADEJA....56
10.10. Metodologías Ágiles....56

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 3 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Transformación Digital, de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía , en virtud de lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, tiene atribuida la competencia de la coordinación y seguimiento de los planes, proyectos e iniciativas de transformación digital de la Administración Pública; la dirección, impulso y gestión de la estrategia digital de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz según el modelo unificado de estrategia digital y basada en principios de reutilización y ordenación racional del gasto público en tecnologías de la información y comunicación. Asimismo, tiene atribuida la competencia de la gestión organizativa, administrativa y presupuestaria de las contrataciones de bienes y servicios informáticos de carácter general, la elaboración de la relación de los bienes informáticos sometidos a adquisición centralizada, así como de los pliegos de prescripciones técnicas particulares de los mismos para los correspondientes sistemas de racionalización técnica de la contratación, y de los informes técnicos de valoración de los mismos.

El marco competencial de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía sirve de impulso a un proceso necesario de modernización en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación que permita alinear la infraestructura tecnológica actual y futura de la Consejería al citado marco. En este marco estratégico de actuación, la Consejería de Hacienda, Industria y Energía de la Junta de Andalucía, configura un modelo organizativo que conjuga los principios de eficacia, eficiencia, igualdad de trato entre mujeres y hombres y modernización del aparato administrativo, con la mejora continuada de la calidad de los servicios y la adopción de las nuevas tecnologías en orden a simplificar la gestión administrativa. Un proceso de transformación continua de la Administración Pública que se encuentra sustentado en la simplificación administrativa y la utilización intensiva de las nuevas tecnologías.

Por tanto, para garantizar dichos principios las Administraciones Públicas requieren de instrumentos que permitan tramitar los procedimientos administrativos de forma electrónica, relacionarse con la ciudadanía , sus entidades dependientes y otras administraciones públicas de igual forma, analizar el estado de las finanzas públicas y disponer de información en tiempo real sobre el grado de ejecución presupuestario.

Estando próxima la finalización del actual contrato "Contratación de servicios de nuevos desarrollos y soporte del Sistema Unificado de Recursos (Sistema SUR)" (SGT065/15TIC) y no existiendo en la Consejería de Hacienda, Industria y Energía los medios personales y materiales para su realización, la presente contratación obedece a la necesidad de nuevos desarrollos, mantenimiento y soporte del Sistema Unificado de Recursos (Sistema SUR) que permitan dar respuesta tanto a nuevos requisitos funcionales como a la adaptación y evolución de los ya existentes.

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 4 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2. SITUACIÓN ACTUAL:

2.1. Descripción funcional del sistema SUR

SUR es el sistema integrado de gestión, liquidación y recaudación de los tributos propios y cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Ofrece una gran flexibilidad y escalabilidad para adaptar la solución a cambios legales y a futuros requerimientos que soliciten las áreas funcionales del Sistema, convirtiéndose en una herramienta que contribuye a una Administración más ágil y más eficiente, incluso en procedimientos complejos para dar transparencia y garantías a la gestión.

El sistema SUR afecta a todo el conjunto de Órganos y Unidades Administrativas de la Junta de Andalucía con competencias en materia tributaria, de recaudación e ingresos:

- Centros Directivos y Secretarías Generales Provinciales de Hacienda, Industria y Energía
- Agencia Tributaria de Andalucía y sus Gerencias Provinciales
- Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario
- Órganos Gestores de Ingresos de la Junta de Andalucía y sus Entidades Instrumentales

Por otro lado, SUR también se relaciona con otro amplio conjunto de organismos y entidades para la recepción o suministro de información, dentro de las labores de gestión, recaudación e inspección de los tributos, entre los que cabe destacar: Agencia Estatal de Administración Tributaria, Diputaciones Provinciales, Entidades Financieras, Consejo General del Notariado, Registradores de la Propiedad, Correos, Dirección General de Tráfico, Dirección General del Catastro, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

También cabe mencionar que el sistema SUR intercambia información con otros sistemas informáticos de manera automática. Entre ellos pueden destacarse los siguientes:

- GIRO: Gestión Integrada de Recursos Organizativos de la Junta de Andalucía.
- PEE: Prueba de Entrega Electrónica de Correos.
- CAS: Sistema de entidades aseguradoras utilizado por el Servicio Andaluz de Salud de la Junta de Andalucía.
- SIGNO: Sistema Integrado de Gestión del Notariado del Consejo General del Notariado.
- CIRCE: Centro de Información y Red de Creación de Empresas del Ministerio de Industria, Energía y Turismo del Gobierno de España.
- SNE: Notificaciones Electrónicas Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

Los principales módulos funcionales que constituyen el sistema SUR son:

- Gestión de Entidades Colaboradoras
- Gestión de Expedientes y Circuitos Administrativos
- Entrada/Salida Masiva

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 5 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Control de Calidad de Documentos
- Valoración de Bienes y Derechos
- Herramienta de Liquidación
- Seguimiento de Deuda
- Recaudación Ejecutiva
- Notificaciones
- Tasa Fiscal sobre el Juego
- Planes de Inspección
- Contabilidad Auxiliar
- Análisis de Datos
- Integración Órganos Gestores
- Mantenimiento de General del Sistema
- Área de Soporte
- Oficina Virtual

Se describen a continuación las diferentes áreas funcionales de las que se compone el sistema SUR.

2.1.1. Gestión de Entidades Colaboradoras

El objetivo de este subsistema es el control de los ingresos a favor de la Junta de Andalucía, desde que se produce el mismo en las entidades financieras, por los distintos medios de pago que se admiten en la Junta de Andalucía, hasta que se aplica al presupuesto de ingresos.
También se efectúa el control de las entidades financieras, se realiza la gestión necesaria para que una entidad financiera sea Entidad Colaboradora de la Junta de Andalucía, se definen los periodos de envío de los ingresos y los convenios de colaboración.
Se controla la recepción de los documentos de ingreso agrupados en documentos resumen que detallan las transferencias recibidas, la recepción de la contabilización de las transferencias y el cuadre entre documentos resumen y transferencias.

2.1.2. Gestión de Expedientes y Circuitos Administrativos

Dentro del sistema SUR, los distintos tributos y procedimientos administrativos se gestionan utilizando la gestión de expedientes. Cada expediente será de un circuito en función del impuesto o procedimiento al que pertenece, y cada circuito tendrá la estructura de un diagrama de flujo con los trámites y decisiones según se diseñe.
Por tanto, este subsistema tiene dos aspectos independientes:

- El diseño de los circuitos.
    - El mantenimiento del tramitador de expedientes, que se encuentra integrado en la aplicación, y las diversas consultas y estadísticas generales a todos los circuitos.

A continuación se mencionan algunos de los circuitos implementados en la aplicación:

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 6 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Circuitos para la gestión de la presentación de autoliquidaciones:
  - Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados, incluyendo un circuito general y otro específico para transmisiones de vehículos.
  - Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
  - Impuestos ecológicos.

- Circuitos de tramitación de procedimientos de comprobación e investigación:
  - Procedimiento de control de presentación de declaraciones y autoliquidaciones.
  - Procedimiento de verificación de datos.
  - Procedimiento de comprobación de valor.
  - Procedimiento de comprobación limitada.
  - Procedimiento inspector.

- Circuitos de tramitación de procedimientos de naturaleza revisora:
  - Recursos de reposición.
  - Rectificación de autoliquidación.
  - Reclamaciones económico-administrativas.
  - Devolución de ingresos indebidos.

- Circuitos para tramitación de procedimientos sancionadores:
  - Procedimiento sancionador genérico.
  - Procedimiento sancionador en el ámbito de la inspección tributaria.

- Circuitos de gestión recaudatoria:
  - Solicitudes de aplazamiento de deudas.
  - Compensación de deudas.
  - Control de sujetos en situación concursal.

- Circuitos instrumentales:
  - Gestión de requerimientos.
  - Caucionales.
  - Notificaciones.
  - Peticiones de valoración.
  - Remisión de notificaciones por OOLL para publicación de anuncios en el TEU.
  - Gestión de NIFs provisionales.
  - Remisión de expedientes a otros centros.

- Circuitos para la gestión de depósitos y garantías:
  - Fianzas de Arrendamientos y Suministros.
  - Gestión de depósitos y consignaciones en la Caja de Depósitos.

- Otros circuitos:

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 7 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Solicitudes de prórroga del plazo de presentación de autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones.
- Tramitación de quejas y sugerencias por la Oficina de Defensa del Contribuyente.

2.1.3. Entrada/Salida Masiva

SUR se relaciona con organismos y entidades para la recepción o suministro de información, dentro de las labores de gestión, recaudación e inspección de los tributos.

Las recepciones más destacadas son:

- Información catastral: Semestralmente se recibe la información desde Catastro de los inmuebles urbanos y rústicos ubicados en la Comunidad Autónoma.
- Impuesto sobre el patrimonio
- Impuesto de actividades económicas
- Censo de contribuyentes: Se recibe desde la AEAT y también se comunican actualizaciones a dicho organismo.

Respecto al suministro de información se pueden destacar las siguientes:

- Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
- Impuesto de Sucesiones y Donaciones
- Información sobre Valoraciones realizadas
- Tasa fiscal sobre el Juego
- Devolución de intereses de Demora

2.1.4. Control de Calidad de Documentos

Este subsistema garantiza que la información que contiene los documentos que se incorporan al sistema tenga la calidad necesaria para integrarse en él y se encarga de la actualización de los mismos.

Consta de dos procesos:

- Validaciones: Realiza la comprobación de que los datos son correctos.
- Correspondencias: Efectúa las actualizaciones de los datos correspondientes.

Ambos procesos son de ejecución automática y diaria. Semanalmente se realiza otro proceso automático para recuperar todos los documentos que contengan algún error. Estos se someten de nuevo a los procesos de Validaciones y Correspondencias, por si se hubiera producido un cambio en el sistema que subsane dichos errores.

2.1.5. Valoración de Bienes y Derechos

Incluye las herramientas necesarias para la valoración de bienes de naturaleza urbana, rústica o de otra índole. Esta valoración de bienes, será usada principalmente dentro de los procedimientos de comprobación de valor.

Como apoyo a la valoración de bienes urbanos y rústicos, en el sistema se dispone de la información catastral de los bienes ubicados en la Comunidad Autónoma. Estas valoraciones se pueden realizar por distintos métodos, como pueden ser por valor mínimo a declarar o valoración por precios medios. El método de valor mínimo a declarar también es utilizado para la generación del informe vinculante de valoración.

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 8 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

También se efectúa la valoración de los medios de transporte usados, en relación a los impuestos de transmisiones patrimoniales y sucesiones y donaciones, a partir de la información que proporciona anualmente el Ministerio de Hacienda.
Por otro lado, también se da soporte a la anotación de valores de cualquier otro tipo de bienes, de manera que se incorpore al expediente desde el que se solicita la comprobación de valor.

2.1.6. Herramienta de Liquidación

La herramienta de liquidación es la encargada de la generación de las distintas liquidaciones que se efectúan en el sistema, independientemente del origen de esta. La herramienta parte de un conjunto de fórmulas definidas por el usuario, que permite su utilización para cualquier impuesto o casuística concreta.
También es la encargada de la generación de las propuestas de liquidación para aquellos impuestos que las requieren.

2.1.7. Seguimiento de Deuda

Realiza el seguimiento integral de las liquidaciones desde el momento en que se generan hasta que finaliza su gestión. Se encarga de reflejar todos los hechos o acciones (incidencias) que se producen en su tramitación, tanto en período voluntario como ejecutivo.

Las incidencias se pueden generar por varias vías:

- Mediante los programas gestores de trámites de los circuitos de expedientes.
- A través de módulos específicos: herramienta de liquidación, dictado de providencia de apremio...
- A partir del control de calidad de los ingresos de liquidación.
- A partir del tratamiento de los Resultados de Gestión de Cobro que provienen de los Agentes Recaudadores.
- Desde servicios web habilitados para la comunicación de incidencias de liquidaciones que se gestionan parcialmente fuera del sistema.
- Manualmente. Algunas incidencias de liquidación pueden ser introducidas de forma manual por el usuario del sistema.

2.1.8. Recaudación Ejecutiva

Se encarga de gestionar el cobro de las liquidaciones en vía ejecutiva, es decir, deudas que una vez finalizado el periodo voluntario de ingreso están aún pendientes de ingresar.
Diversos Entes Instrumentales que no utilizan SUR para la gestión de la recaudación del periodo voluntario de sus liquidaciones, si lo utilizan para el periodo ejecutivo. Por tanto, se efectúa una incorporación de liquidaciones externas a SUR como paso previo a la propia gestión, para todos aquellos organismos que lo necesiten.

La recaudación en periodo ejecutivo se efectúa principalmente mediante agentes recaudadores, que pueden ser las Diputaciones Provinciales para contribuyentes con domicilio fiscal en la Comunidad Autónoma, o la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). No obstante, existe la posibilidad de que la recaudación se realice por la Agencia Tributaria de Andalucía.

Las funciones principales del subsistema se pueden considerar:

- Incorporación de liquidaciones externas en periodo ejecutivo.

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 9 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Dictado de providencia de apremio.

Para las providencias de apremio con recaudación por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía:
- Notificación de providencias de apremio.
- Aplicación de los ingresos recaudados.

Para las providencias de apremio con recaudación por parte de las Diputaciones Provinciales y la AEAT:
- Clasificación y envío de liquidaciones apremiadas a los Agentes Recaudadores.
- Comunicación de incidencias al Agente Recaudador.
- Aplicación de los Resultados de gestión de cobro del Agente Recaudador.

También es el encargado de la generación del certificado de no ser deudor de la Hacienda Pública.

2.1.9. Notificaciones

Este subsistema se encarga de dirigir el procedimiento de notificación al contribuyente, y realizar su seguimiento y control. Las notificaciones se realizan sobre los distintos escritos de salida que genera SUR y que deben ser comunicados al contribuyente.

Desde mayo de 2018 se permiten notificaciones electrónicas en la Dirección Electrónica Habilitada (DEH), disponible tanto para las Gerencias Provinciales de ATRIAN como para las Oficinas Liquidadoras, ya que el sistema SUR se ha integrado con SNE (Notificaciones Electrónicas Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas).

Dentro del subsistema las funciones principales son:
- Gestión del domicilio de los contribuyentes.
- Selección del agente notificador a utilizar: si se va a realizar mediante medios electrónicos (Servicio de Notificaciones Electrónicas – Dirección Electrónica Habilitada) o mediante medios no electrónicos (Servicio de Correos, Agentes Tributarios, Agentes externos, etc.).
- Envío automatizado de notificaciones, y recepción automática de resultados y acuses de recibo.
- Publicación en BOE.
- Notificación por comparecencia.

A partir de la fecha de notificación al contribuyente, se calculan los distintos plazos que existen para los diferentes procedimientos administrativos.

2.1.10. Tasa Fiscal sobre el Juego

La tasa fiscal sobre el juego, es un tributo con un tratamiento diferenciado en SUR por ser una gestión con tratamiento masivo.

El subsistema abarca la gestión de la tasa de máquinas recreativas, bingos, casinos, apuestas, boletos, combinaciones aleatorias y rifas.
El objeto principal de este subsistema es la gestión de la tasa de máquinas recreativas. El censo de máquinas recreativas se encuentra en una aplicación de la que es responsable la Dirección General

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 10 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones locales y Juego, enviando la misma periódicamente las modificaciones a SUR para actualizar la información disponible. A partir de este censo se realiza la determinación de devengos y tasas correspondientes a cada una de las autorizaciones de máquinas, y que derivarán en la generación de liquidaciones mediante las que el contribuyente podrá satisfacer la tasa.
La gestión de la tasa fiscal sobre el juego, se apoya sobre el resto de subsistemas de la aplicación, para realizar la generación de liquidaciones, notificaciones, seguimiento de deuda y recaudación en periodo ejecutivo si fuera necesario.

2.1.11. Planes de Inspección

Este subsistema se encarga de la almacenar la definición de los planes anuales de inspección, desarrollar las actuaciones inspectoras y realizar los distintos cruces de datos que permitan la identificación de los expedientes a inspeccionar.
El primer paso que se realiza es la distribución de objetivos y definición de áreas y líneas de actuación dentro del Plan Anual de Inspección.
A partir de información obtenida de diversas fuentes (gestión del censo de fallecidos procedente de la AEAT, índices notariales procedentes del CGN...) se efectúa la selección de expedientes para ser inspeccionados, con los que comienza la actuación inspectora, que provocará una orden de carga en plan.
La actuación inspectora se gestiona a partir de un expediente propio, y podrá derivar en la generación de actas de inspección, ya sean con acuerdo, por conformidad o por disconformidad.
Sobre el plan anual de inspección, se realiza un control de objetivos, para verificar su cumplimiento.

2.1.12. Contabilidad Auxiliar

Este subsistema integra la contabilidad auxiliar detallada que se encuentra en el sistema con la contabilidad oficial de la Junta de Andalucía en el Sistema GIRO.
Para la integración con la contabilidad oficial existen procesos automáticos de intercambio de información con el sistema GIRO.

Además, este subsistema permite realizar el control y seguimiento de la contabilidad auxiliar, lo que es imprescindible en muchos casos desde el resto de subsistemas. Este control se efectúa utilizando diversas consultas o informes, como pueden ser:

- Consultas por documento de sus anotaciones contables.
- Consultas de seguimiento de los intercambios con la contabilidad oficial de la Junta de Andalucía.
- Cuenta de tributos cedidos.
- Saldos de cuentas extrapresupuestarias.

2.1.13. Integración Órganos Gestores

Este subsistema se encarga de dar acceso a los Órganos Gestores para la utilización de SUR como sistema que gestione la recaudación de sus liquidaciones.

Esta integración puede realizarse de dos formas:

- Accediendo a SUR con perfil de órganos gestores, de manera que se pueda utilizar la funcionalidad de la aplicación que necesiten.
- Mediante servicios web de generación de liquidaciones y comunicación de incidencias, de

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 11 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

manera que la gestión pueda ser realizada en sistemas propios del Órgano Gestor, pero se comuniquen las acciones realizadas a SUR, de manera que ambas aplicaciones estén sincronizadas.

Debe tenerse en cuenta que el Servicio Andaluz de Salud (SAS), por el volumen y particularidades de sus acciones, dispone de perfil propio e informes particularizados.

2.1.14. Mantenimiento de General del Sistema

Como se ha indicado, el sistema SUR tiene un elevado grado de parametrización. Esta parametrización se recoge principalmente en las tablas básicas del sistema, y este subsistema es el encargado del mantenimiento de dichas tablas.

Como información más relevante que se encuentra parametrizada, se puede hacer referencia a la encargada de estructurar los documentos. En el sistema, el almacenamiento de todos los documentos siempre responde a la estructura casilla-valor. De esta manera un documento será siempre de un modelo concreto y cada modelo tendrá un encasillado determinado, pero el almacenamiento será siempre en la misma tabla, ya que existirá un registro para cada casilla de cada documento, y en él se almacenará el valor de la casilla.
Por tanto una función de este subsistema es la parametrización del encasillado de cada versión de cada modelo, que es necesaria para cualquier modelo del sistema.

Por otro lado, para la confección de los documentos de salida (liquidaciones, escritos...) deben definirse también sus plantillas, que son las entidades que recogen la estructura y textos finales de los documentos, y que es totalmente parametrizable, sin necesidad de modificación de código ni de utilización de plantillas externas.

2.1.15. Área de Soporte

El área de soporte se encarga de la realización del mantenimiento de la base de datos, el control de seguridad de la aplicación y las preparación de las implantaciones que se lleven a cabo en el aplicativo.

Dentro del mantenimiento de base de datos se incluyen funciones como la creación y actualización de las distintas estructuras de base de datos (tablas, vistas, índices...) que requieren el resto de subsistemas, y la optimización de su funcionamiento.

En SUR la seguridad se gestiona en base a los perfiles, códigos territoriales y unidades administrativas de los usuarios. Cada usuario deberá tener al menos uno de ellos, pero podrá tener asignado varios:

- Perfil: Controla los módulos a los que tendrá acceso un usuario en la aplicación.
- Código territorial: Controla la información que puede consultar y/o modificar un usuario.
- Unidad Administrativa: Identifica las acciones que puede llevar a cabo un usuario.

También es del ámbito de este subsistema planificar, programar y controlar la gestión de entregas para que el servicio de Producción realice las distintas implantaciones en el sistema, de manera que sean coordinadas entre todos los equipos de trabajo.

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 12 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.1.16. Oficina Virtual

La oficina virtual posibilita el acercamiento del contribuyente mediante Internet a la gestión de los impuestos, y evita desplazamientos innecesarios a los contribuyentes para la realización de ciertos trámites.
El objetivo principal es impulsar la e-administración, de acuerdo con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, garantizando la integridad y calidad de la información.

Como funciones principales de la oficina virtual pueden considerarse las siguientes:

- Ayuda a la confección de autoliquidaciones, declaraciones y solicitudes.
- Presentación y pago telemático
- Obtención de certificados on-line
- Consultas de datos on-line

En relación a la ayuda a la confección, se encuentra actualmente implementadas las correspondientes a los siguientes modelos:

- Gestión de Tributos
  - Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados: Modelos 600, 610, 615, 621, 630, J21.
  - Sucesiones y Donaciones: Modelos 659(Solicitud de Prórroga), 660 (Declaración de Sucesiones), 650 y 651.
  - Tasa Fiscal sobre el Juego: Modelos 040, 043, 044 y 049
  - Impuestos Ecológicos: Modelos 700, 701, 702, 710, 711, 712, 720, 721, 722, 730, 731, 732.
  - Impuesto sobre las bolsas de plástico de un solo uso en Andalucía: Modelos 751 y 752
  - Canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de depuración de interés de la Comunidad Autónoma: Modelos 760, 761 y 762

- Modelos de Tesorería
  - Resguardos de Garantías: Modelo 803
  - Fianzas: Modelos 806, 807, 810.
  - Ingresos en Caja de Depósitos: Modelos 801, 802, 804, 805.
  - Ingresos Extrapresupuestarios: Modelo 095

- Actuaciones en representación de terceros: Modelos 230, 231, 232, 233.

- Solicitudes
  - Solicitud de devolución de ingresos: Modelo 255
  - Solicitud de recurso de reposición contra liquidación: Modelo 260
  - Solicitud de recurso de reposición contra providencia de apremio: Modelo 261
  - Solicitud de rectificación de autoliquidaciones: Modelo 262
  - Solicitud de suspensión automática del acto recurrido: Modelo 263
  - Solicitud presentación electrónica solicitudes y recursos: Modelo 264

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 13 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Tasas y Precios Públicos: Modelo 046

Los certificados que pueden obtenerse en la oficina virtual son los siguientes:

- Certificado de no ser deudor de la Hacienda Pública: Modelo C02
- Certificado de ingresos: Modelo C01.
- Certificado de declarante del Impuesto sobre el Patrimonio: Modelo C06.
- Informe vinculante de valoración de bienes inmuebles urbanos: Modelo I01.
- Expedición de etiquetas fiscales.
- Diligencia Certificada de Presentación ITPAJD: Modelo C10.
- Certificado de Situación Tributaria por Tasas Fiscales sobre el Juego: Modelo C12.
- Informe de Situación Fiscal de Autorizaciones de Explotación de Máquinas Recreativas: Modelo C13.

Entre las consultas on-line, cabe mencionar las siguientes:

- Consulta de Declaraciones de Patrimonio.
- Consulta de liquidaciones / deudas e impresión de documentos de pago.
- Consulta documento ingreso acumulativo de liquidaciones (Modelo 094) e impresión del mismo para su pago.
- Consulta de verificación de certificados telemáticos (código CSV).
- Consulta de justificantes de firma electrónica.
- Consulta al censo fiscal de máquinas recreativas.
- Consulta del valor mínimo a declarar en transmisiones de inmuebles.
- Consulta sobre valoración de Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana y Rústica.
- Consulta del valor de los medios de transporte usados.

El pago telemático de tributos, deudas o tasas puede realizarse de varias maneras:

- A través de la Plataforma Telemática de Pago. Se puede realizar mediante cargo en cuenta corriente (11 entidades financieras) o pago con tarjeta de crédito/débito. El pago con cargo en cuenta corriente implica la posesión de un certificado digital por parte del contribuyente.
- A través de empleado público en la plataforma de pago previa confección del tributo por parte del empleado público.
- Pago electrónico de tributos en la oficina virtual de algunas entidades financieras. Esta modalidad no implica la presentación del documento.

Dentro de la oficina virtual también existen otras plataformas, que prestan servicios complementarios:

- Plataforma de Firma Electrónica. Es una plataforma propia que se encarga de implementar la firma electrónica de documentos en el sistema, a partir de la definición de circuitos de firma y cargos para los distintos firmantes existentes en la aplicación.
- Plataforma de Tasas y Precios Públicos para la publicación en Internet, pago y presentación de cualquier tasa o precio Público (solicitudes y modelos 046) de Consejerías y Organismos.
    - Plataforma de gestión de declaraciones tributarias y otros modelos de ingreso. Proporciona un repositorio documental de declaraciones con funcionalidades como duplicar, borrar, consulta... Además se integra con el servicio de envío de fichas y escrituras notariales del CGN y la plataforma de pago. El acceso se realiza con un perfil adaptado al tipo de usuario y permite la

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 14 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

confección, firma, pago y presentación de documentos.

- Plataforma de Constitución Telemática de Garantías en la Caja de Depósitos. Implementa la custodia informatizada de las garantías, realiza la expedición de resguardos de depósito y tiene la posibilidad de integración mediante servicios web para Sociedades de Garantías Recíprocas e Instituciones Financieras.

Otros servicios que presta la oficina virtual son:

- Presentación del modelo 621 por lotes
- Registro Telemático Tributario.
- Petición de certificaciones para su recepción posterior por correo en su domicilio fiscal o para su recogida en la Gerencia Provincial que se indique.
- Envío y recepción de información telemática.

2.2. Descripción funcional del análisis de Datos SUR

Dentro del alcance del proyecto SUR se contempla la cobertura adecuada a las principales facetas de la modernización de la gestión pública que generan una ingente cantidad de información, gran parte de la cual tiene un carácter estratégico de cara a la toma de decisiones que marquen la dirección de las líneas operacionales de la Consejería. Para resolver esta problemática se proporcionan un conjunto de herramientas y base de datos que posibilitan:

- Reunir, depurar, transformar e integrar datos de distintos orígenes en información estructurada.
- Realización de los correspondientes procedimientos de extracción, transformación y carga de datos.
- Explotación (reporting, análisis...) de la información contenida en los repositorios de datos , así como su análisis y conversión en conocimiento que dé soporte a la toma de decisiones.

El entorno diseñado para la explotación del Análisis de Datos, o Inteligencia de Negocio, se caracteriza por atender a un diseño de una base de datos especializada en el almacenamiento de la información relativa a un área de negocio específica. Dispone de una estructura óptima de datos para analizar la información, al detalle, desde todas las perspectivas que afecten a los procesos de cada departamento, y así puede ser utilizada para la toma de decisiones. De esta manera la información contenida se puede estudiar tanto acumulada (forma natural de una estadística), como a nivel de detalle, según las características del estudio realizado.

La información se extrae del sistema origen en una carga inicial y tras ésta, se ejecutan periódicamente los procesos necesarios para su actualización. Sólo se carga la información necesaria para la realización de las base de datos diseñadas.

Las herramientas de análisis están pensadas para que el usuario pueda crear sus propios informes, pero para facilitar la tarea de análisis, se pueden preparar una serie de informes genéricos sugeridos por los usuarios expertos/responsables, desde los cuales el usuario final puede iniciar su estudio particular hasta obtener el informe deseado. Cada usuario dispone de un perfil asociado que define sus

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 15 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

accesos.

La periodicidad de las cargas depende del área y de las necesidades del usuario funcional. Son programadas o a demanda. En la actualidad, las principales bases de datos analíticas son:

Nombre	Origen Datos	Herramienta	Descripción
Ejecución Presupuestaria de Ingresos	SUR	Discoverer	Área de Negocio de movimientos contables para el seguimiento de la ejecución del presupuesto de ingresos
Histórico de Incidencias de Liquidaciones	SUR	Discoverer	Área analítica para el estudio temporal de las liquidaciones y todas sus incidencias asociadas
Documentos de Ingresos - Estado y Situación	SUR	Discoverer	Área de Negocio sobre el estado y situación de los documentos de ingresos por Centro Territorial
Autoliquidaciones	SUR	Discoverer	Áreas de Negocio de Autoliquidaciones por modelo
Liquidaciones	SUR	Discoverer	Áreas de Negocio de Liquidaciones por modelo
Expedientes	SUR	Discoverer	Áreas de Negocio de Expedientes por circuito
Canon del agua	SUR	Discoverer	Áreas de Negocio sobre el canon aplicable a los contratos de suministro de agua
Honorarios/Coste de la Recaudación	SUR	Discoverer	Áreas de Negocio sobre los Honorarios/Costes de la recaudación de los ingresos tanto en voluntaria como en ejecutiva

2.3. Entorno Tecnológico

SUR

La aplicación SUR está compuesta por dos elementos principales:

- **SUR Backend:**
  - Aplicación de usuario final, núcleo del sistema, y que da servicio a todos los elementos: Gestión de Tributos, Recaudación, Valoración, Tesorería Intervención, etc.
  - Su ámbito comprende la Delegaciones y Servicios de la Consejería, Órganos Gestores, Oficinas Liquidadoras, Otras Consejerías y Organismos de la Administración Andaluza, como por ejemplo el SAS

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 16 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **SOPSUR**
  - Conjunto de Servicios que dan soporte a SUR Tradicional: Generación de Documentos, Generación de Etiquetas, Gestión de peticiones mediante URL cifrada, etc.

SURWEB

Es una aplicación Web, en estándar J2EE, que da servicio a la Oficina Virtual, a la Gestión de Tasas y a la Plataforma de Pagos. Sus características más importantes son:

- Aplicación dirigida al Ciudadano, para ofrecer una cartera de servicios y facilitar su relación con la Administración.
- Estos servicios también son utilizado por los usuarios de SUR Tradicional
- Los Servicios Contenidos en SUR WEB son:
  - Surweb: Se trata de la aplicación que soporta los servicios de la Oficina Virtual de la Consejería de Hacienda y Administración Pública y de la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria de Andalucía.
  - Tasas: Es la aplicación que da soporte a los servicios web de tasas y precios públicos.
  - Tasasadm: Es la aplicación de administración del servicio de tasas y precios públicos.
  - Surnetadm: Es la aplicación de administración de la plataforma telemática de pago.
  - Firmasur: Es la aplicación que da soporte a la Plataforma de Firma Electrónica de Documentos SUR.
  - Axis2sur: Se trata de la aplicación que da soporte a los webservices ofrecidos a terceros por el sistema unificado de recursos.
  - Eaval: Se trata de la aplicación que da soporte a la Plataforma de Gestión de Garantías.

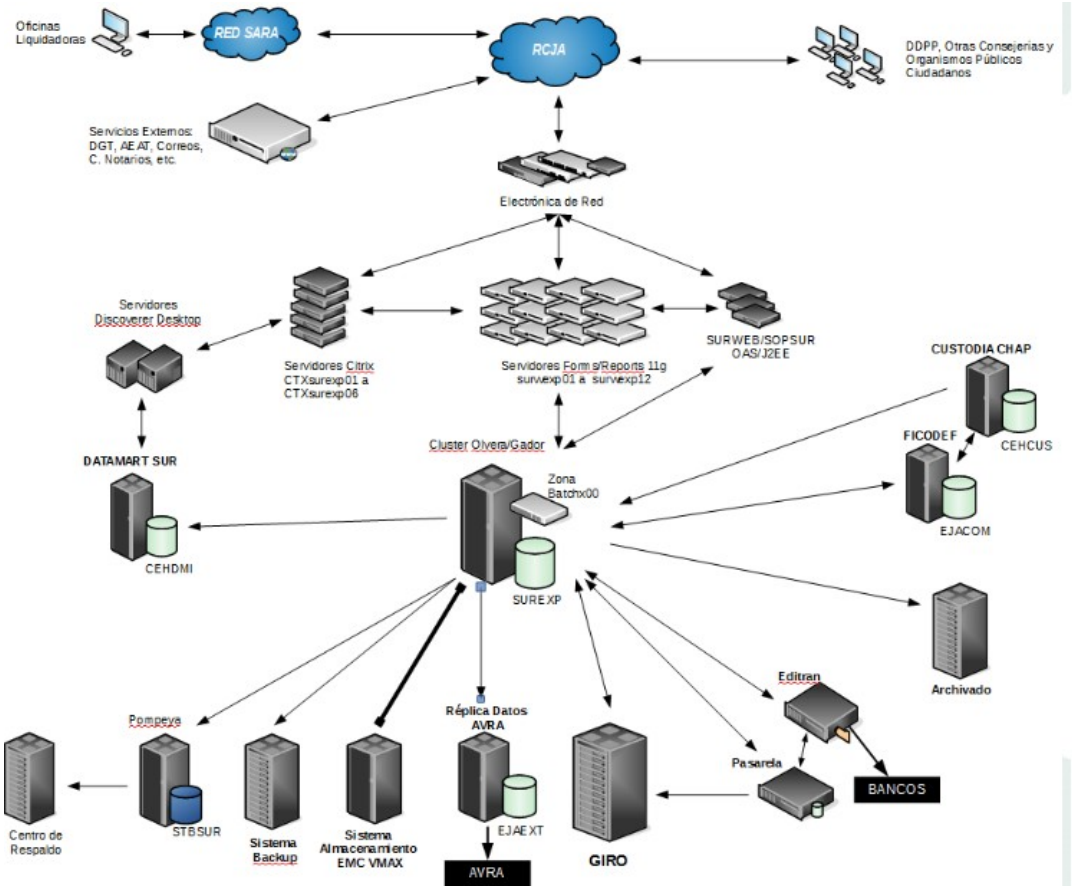
Análisis de Datos. DATAMART SUR

La aplicación está construida con Oracle Discoverer sobre base de datos Oracle, extrae y trata los datos de SUR organizándolos en estrellas (Tablas de Hechos y Dimensiones).

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 17 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Arquitectura SUR



Componentes del sistema

El entorno de desarrollo, pruebas, formación, pre-explotación y explotación del Sistema Unificado de Recursos (S.U.R.), en el momento de la publicación de este pliego, está compuesto por los siguientes componentes físicos y lógicos:

- Servidor de Datos con sistema operativo Solaris 10 update 11 y SGBD Oracle 11.2.0.4
- Granja de Servidores de Aplicaciones Windows Server 2012 R2.
- Servidores de Aplicaciones Web Logic Server 10.3.6
- Desarrollo de aplicaciones bajo la herramienta CASE Oracle DESIGNER 10gR2, Forms y Reports 11.1.22 de Oracle
  - Desarrollo de aplicaciones Web (J2EE) en TOMCAT y WILDFLY con herramientas JAVA (ECLIPSE).
  - Emulación modo centralizado con herramienta Citrix-XEN 6.5

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 18 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Estaciones de trabajo, PC's win32 y win64

El área de Análisis de Datos tiene las siguientes características:

- Oracle Discoverer Desktop, Viewer y Plus versión 10.1.2.2
- Oracle Discoverer Administrator 10.1.2.1
- Oracle Workflow versión 2.6.2
- Base de datos Oracle
- PL/SQL
- Herramientas de desarrollo SQL y administración de base de datos..

2.4. Entornos de la aplicación

El sistema SUR ha sido un Desarrollo de Consejería que se se lleva a cabo en las propias instalaciones, con los recursos de su CPD.

Se dispone de los siguientes entornos:

- DESARROLLO
- PRUEBAS
- PREEXPLOTACIÓN
- EXPLOTACIÓN
- FORMACIÓN

La gestión de usuarios se realiza por el sistema GUIA.

2.5. Interoperabilidad

Los Sistemas que intercambian o utilizan los datos de SUR son:

GIRO

- Envío de datos desde SUR para la contabilidad
- Desde GIRO se hace consulta de datos de Terceros
- La comunicación es mediante Webservices

Editran

- Intercambio de información con los bancos
- Se utiliza el sistema EDI mediante la aplicación de Editran
- El servidor editran comparte un directorio con el servidor donde está la base de datos. Ésta deja los ficheros y la aplicación los envía al banco correspondiente.

@Firma CHAP (Custodia) – Modo Consulta

- Se utiliza desde SURWEB para la autenticación y verificación de Certificados y la firma de documentos. Los documentos firmados, se almacenan en la base de datos CEHCUS. Este

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 19 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

sistema está ya en modo consulta tras la puesta en producción de FICODEF.

@Firma (FICODEF)

- SUR utiliza @FIRMA de Administración Electrónica mediante la aplicación FICODEF. Esta aplicación realiza las operaciones firma y custodia de documentos.
- La aplicación FICODEF mantiene información de los documentos firmados y almacenando el fichero en el sistema de Archivado EMC ECS

Datamart SUR

- Sistema de Consultas para la Ayuda a la toma de Decisiones.
- Las consultas se realizan mediante la Herramienta Oracle Discoverer
- Extrae y trata los datos de SUR organizándolos en estrellas (Tablas de Hechos y Dimensiones)

Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA)

- Las fianzas de arrendamiento se gestionan en el sistema SUR por la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía. La gestión de los depósitos se realiza en el Sistema SUR, y la devolución de los mismos en una aplicación específica de la AVRA. Ambos Sistemas están conectados para el intercambio de la información necesaria para las actuaciones que deban llevarse a cabo en cada uno de los ámbitos.
- La gestión presupuestaria se realiza mediante el Sistema SUR, y mensualmente AVRA remite al Sistema SUR, los datos necesarios para reflejar en el sistema las devoluciones realizadas y generar, por el mismo importe, la reposición de saldos a la AVRA para que pueda continuar con la gestión.

Prueba de Entrega Electrónica de Correos (PEE)

- Envío automatizado de notificaciones, y recepción automática de resultados y acuses de recibo. Se utiliza para las notificaciones al contribuyente.

Notificaciones Electrónicas Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (SNE)

- Para realizar la notificación al contribuyente mediante medios electrónicos (Servicio de Notificaciones Electrónicas – Dirección Electrónica Habilitada).
- Notificaciones/comunicaciones vía comparecencia electrónica en carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General del Gobierno de España.

Sistema Integrado de Gestión del Notariado del Consejo General del Notariado (SIGNO)

- Se ha realizado la integración de la aplicación de los notarios SIGNO con SUR para la presentación y pago de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
    - Remisión las fichas notariales (Modelo F01) y las escrituras (Modelo E01)

Colegio de Registradores de España (CORPME)

- Diligencia de presentación (Modelo C10)

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 20 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Remisión de los índices registrales (Modelo IR0)

Centro de Información y Red de Creación de Empresas del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España (CIRCE)

- Creación de empresas por Internet (sistema CIRCE)

Dirección General de Tráfico del Ministerio del Interior del Gobierno de España

- Proporciona la ficha técnica de los vehículos para la gestión de compra-venta de vehículos usados (Modelo 621)

Dirección General de Catastro del Ministerio de Hacienda del Gobierno de España

- Proporciona la información catastral de los bienes inmuebles de la CCAA.

Plataforma de Medios de Pago (Conexflow)

- Integración con el sistema de los terminales para el pago con tarjeta de crédito y débito
- Canal web para el pago con tarjeta de crédito y débito integrado con la Plataforma de Presentación y Pago de la Junta de Andalucía

Colegio de Gestores Administrativos (REGA)

- Integración con la Plataforma de Gestión de Documentos de SUR para la gestión de autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones, solicitudes o cualquier otro documento normalizado de carácter tributario vía servicios web

Por otra parte los Órganos Gestores de la Junta de Andalucía utilizan los Webservices que proporciona el sistema SUR tanto para la generación de liquidaciones, como para la confección del modelo de tasas y precios públicos (Modelo 046). Los más destacados son:

- Aplicación 'CAS' Sistema de entidades aseguradoras utilizado por el Servicio Andaluz de Salud.
- Aplicaciones 'GESL' Gestion expedientes de sanciones, recursos y tribunales, 'CLISUR' Tarifas de Regadio, 'LIPE' Gestión de licencias de pesca, 'SIGGAN' Sistema Integrado de Gestión de la Ganadería, 'GACELA' Solicitudes de Caza y Pesca de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.
- Aplicación 'NINFA' Registro de la propiedad intelectual en Andalucía de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico.
- Aplicaciones 'Campos de Trabajo' Gestión de las solicitudes que los jóvenes presentan para participar en los distintos campos de trabajo y 'Carnejoven' para la gestión del Carnet Joven Andalucía del Instituto Andaluz de la Juventud.
- Aplicación 'Web del empleado público' para las oposiciones del Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Aplicación 'CEDIGEN046' para las oposiciones de la Consejería de Educación y Deporte.

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 21 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Aplicación 'FOSE' Formación Sectorial y examen de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo autónomo.

2.6. Volumetría

Para dar una idea más aproximada del tamaño de la aplicación, en este punto se indicarán ciertos datos relativos al volumen de objetos que la componen y datos con los que debe trabajar, además del número medio de usuarios y conexiones de base de datos que se producen.

SUR

La aplicación está construida con Oracle Developer sobre base de datos Oracle, por tanto, la mayoría de los componentes que la forman son estructuras de base de datos, objetos PL/SQL y objetos de Oracle Developer:

Estructuras de Base de Datos	Tablas	935
	Vistas	38
	Vistas materializadas	142
	N° de registros totales	11.391.212.458
Objetos PL/SQL	Funciones	781
	Paquetes	303
	Procedimientos	529
Objetos Oracle Developer	Módulos	879
	Informes	344
	Librerías	5
	Menús	3

Para reflejar el tamaño de la oficina virtual, se van a indicar el número de desarrollos implantados correspondientes a sus funcionalidades principales, y el tamaño del código existente:

N° de modelos con confección on-line	53
N° de certificados on-line	10
N° de consultas de información on-line	23
N° de servicios web implantados	53
Líneas de código	1.282.908

Para reflejar la carga de trabajo que debe asumir el sistema se proporcionan los siguientes valores medios diarios:

Usuarios totales de la aplicación	3.548
Sesiones abiertas diariamente de la aplicación (sin tener en cuenta oficina virtual)	1.289
Conexiones diarias a base de datos	20.520
Procesos batch lanzados diariamente	70

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 22 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Transacciones por segundo	38
Commits por segundo	20
Rollbacks por segundo	18
Ejecuciones de sql y pl/sql por segundo	20.520
Executes (accesos a datos de disco) por segundo	4.500

Desde el punto de vista funcional, atendiendo a los aspectos nucleares de la aplicación, se trabajan con los siguientes datos diferentes:

Nº de circuitos de expedientes	103
Nº de modelos de documentos de entrada (autoliquidaciones, declaraciones, solicitudes...)	137
Nº de modelos de documentos de salida (liquidaciones, propuestas, escritos...)	162
Nº total de modelos de documentos	299
Nº total de versiones de modelos de documentos	408
Nº total de plantillas de modelos de documentos de salida	298

Para reflejar el volumen de datos que maneja la aplicación, se presentan por año, los documentos que se han recibido o generado, y los expedientes que se han abierto, por ser esta la información más característica de SUR:

Año	Documentos de Entrada	Documentos de Salida	Documentos Totales	Expedientes
2003	3.294.255	663.545	3.957.800	1.305.567
2004	3.134.619	696.821	3.831.440	2.146.119
2005	4.174.464	911.175	5.085.639	2.115.044
2006	4.122.127	1.282.513	5.404.640	1.648.899
2007	4.565.851	1.488.809	6.054.660	2.186.909
2008	8.876.694	1.454.062	10.330.756	1.830.171
2009	5.817.088	1.394.953	7.212.041	1.578.491
2010	4.873.537	1.438.915	6.312.452	1.491.351
2011	4.661.330	1.640.575	6.301.905	1.361.207
2012	6.958.327	2.021.176	8.979.503	1.552.464
2013	5.452.256	2.166.451	7.618.707	1.625.348
2014	5.685.070	2.171.785	7.856.855	1.639.296
2015	5.787.063	2.130.443	7.917.506	1.600.235
2016	5.404.084	2.059.768	7.463.852	1.633.045
2017	5.319.928	2.097.289	7.417.217	1.583.001
2018	5.576.687	2.282.040	7.858.727	1.601.487

El Sistema SUR maneja un volumen alto de información. Los volúmenes de referencia del Sistema

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 23 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

teniendo en cuenta la información de los últimos tres años se exponen a continuación.

	Descripción		
	BACKOFFICE		
Documentos		**Anuales**	**Diarios**
De entrada (formularios)	Formularios recepcionados por el sistema que pueden corresponder a modelos preimpresos o a documentos confeccionados en la oficina virtual. Estos últimos podrán ser recepcionados tanto en formato físico (al haberse impreso posteriormente a la confección) o por medios telemáticos.	6.000.000	125.000
De salida generados	Formularios generados por el sistema en formato electrónico, pero que a su vez, puedan ser imprimibles para su envío al ciudadano o a otro Organismo por algún medio físico.	2.000.000	20.000
Liquidaciones		**Anuales**	**Diarios**
Generadas	Reconocimientos de deudas generados en el sistema, que pueden ser obtenidos en formularios impresos que contienen los documentos cobratorios para su pago por el ciudadano por las distintas vías habilitadas (plataforma de pago telemático, entidades colaboradoras...).	800.000	60.000
Vía WS de integración	Liquidaciones generadas tras la solicitud desde un sistema externo, a través de un WS proporcionado por el sistema.	92.000	2.800
Incidencias	Eventos individuales ocurridos y registrados en una liquidación, que tiene una consecuencia en el seguimiento de la deuda.	3.600.000	51.000
Incidencias automáticas	Incidencias que el sistema genera sin la intervención del usuario, sino a través de reglas de negocio propias que derivan en el reconocimiento del evento.	2.210.000	48.000
Incidencias automáticas vía WS	Incidencias generadas tras la solicitud desde un sistema externo, a través de un WS proporcionado por el sistema.	285.000	5.600
Enviadas a agente recaudador	Liquidaciones remitidas al sistema de un agente externo, mediante un proceso de integración, para la gestión de su recaudación.	105.000	3.800
Datas recibidas del agente recaudador	Incidencias generadas en el sistema tras la remisión por parte del agente recaudador externo de los distintos eventos acaecidos durante el proceso de recaudación de las liquidaciones.	600.000	45.000
Expedientes		**Anuales**	**Diarios**
Apertura	Expedientes generados en el sistema para aglutinar la información de un proceso individual (documentos de entrada y salida, intervinientes, trámites...), que además proporciona la secuencia lógica de dicho procedimiento, con los distintos trámites que pueden realizar los usuarios y un control de qué trámite puede llevar a cabo cada uno de ellos.	1.600.000	4.000
Apertura automática	Expedientes que el sistema genera sin la intervención del usuario, sino a través de reglas de negocio propias que derivan en la necesidad de la existencia del expediente para su posterior tramitación.	1.000.000	6.000
Trámites	Cada uno de los pasos por los que evoluciona un expediente dentro del flujo de tramitación que tiene definido.	10.000.000	80.000
Trámites automáticos	Trámites que el sistema genera sin la intervención del usuario, sino a través de reglas de negocio propias que provocan la evolución automática del expediente.	3.500.000	50.000
Expedientes de notificación	Expedientes encargados de gestionar cada uno de los procesos de notificación. El criterio para considerar qué notificaciones de documentos se consideran dentro del mismo proceso de notificación correspondería con la pregunta ¿qué documentos incluiría en un único sobre dirigido a un destinatario?	250.000	2.000
Otros		**Anuales**	**Diarios**
Recepción de ingresos vía Editran	Se considerarán cada uno de los documentos resumen que las Entidades Financieras remiten con el detalle de los documentos recaudados en dicha Entidad, y cuyo montante total corresponderá con el importe de una transferencia de fondos identificable en el extracto bancario del Organismo Público.	4.000	70
Apuntes contables	Cada una de las anotaciones en la contabilidad auxiliar que mantiene el sistema con el detalle por documento y expediente de cada una de las operaciones, para su remisión posterior al Sistema Oficial Contable del Organismo.	4.000.000	90.000
	OFICINA VIRTUAL		
Documentos		**Anuales**	**Diarios**
Confecciones web de documentos de entrada	Cada uno de los usos del correspondiente formulario de confección de documentos existente en la oficina virtual del Sistema, en el que se incorporarán los distintos datos que contiene el documento, su posterior validación y generación del documento en formato pdf que pueda ser posteriormente	2.700.000	

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 24 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	presentado, bien sea a través de la plataforma de pago/presentación o bien presencialmente tras su impresión.		
Generación de certificados via web	Documentos de salida generados de manera automática e inmediata tras la petición del ciudadano en la oficina virtual. Estos certificados se confeccionarán en base a la información existen en el Sistema.	240.000	
Pago y/o Presentaciones telemáticas de documentos	Pago y/o presentación de documentos a través de la plataforma de pago/presentación de la oficina virtual, ya sea a partir de un documento confeccionado en la propia oficina virtual o de un documentos de salida generado desde el Sistema y que el ciudadano opta por pagar por la plataforma de pago.	1.000.000	
INTEGRACIÓN			
Integración con plataformas horizontales de administración electrónica			
@firma (firmas electrónicas)	Cada una de las firmas electrónicas que se realizan en el sistema, ya sea en la oficina virtual o en el backoffice, en las que se utilice alguna de las versiones del componente habilitante @firma.	3.500.000	
Registros telemáticos: @ries + Registro Telematico Tributario	Cada uno de los documentos registrados en un registro telemático de la Administración Pública. En el caso de este Sistema se utiliza tanto @ries como el Registro Telemático Tributario.	1.500.000	
Otras integraciones			
Recepción de información del Censo Único Compartido (CUC) de la AEAT	El Sistema intercambia información con el Censo Único Compartido de la AEAT, principalmente para la recepción de novedades en la información censal de contribuyentes. En los volúmenes indicados se hacer referencia al número de novedades (altas, modificaciones y bajas) recibidas y procesadas.	16.000.000	300.000

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

CID MERCEDES BENITEZ SANCHEZ		02/08/2019	PÁGINA 25 / 56
VERIFICACIÓN	NJyGwT123Napc774Bh4zG1DKhC7Tok	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Análisis de datos del Sistema Unificado de Recursos. DATAMART SUR

Para dar una idea más aproximada del tamaño de la aplicación, en este punto se indicarán ciertos datos relativos al volumen de objetos que la componen y datos con los que debe trabajar, además del número de usuarios y consulta realizadas en Discoverer por dichos usuarios.

La aplicación está construida con Oracle Discoverer sobre base de datos Oracle, por tanto, la mayoría de los componentes que la forman son estructuras de base de datos, objetos PL/SQL y objetos de Oracle Discoverer:

Estructuras de Base de Datos	Tablas	1.900
	Vistas	851
	Vistas materializadas	576
	Nº de registros totales	7.475.471.444
Objetos PL/SQL	Funciones	213
	Paquetes	162
	Procedimientos	15
Objetos Oracle Discoverer	BDAs	77
	Informes Públicos	288
	Informes de Usuarios	2.636

A continuación, se analiza la carga de trabajo que debe asumir el sistema desde las siguientes perspectivas:

1) Número de procesos ejecutados en los procesos ETL (Extracción, Transformación y Carga de información) de carga de las BDAs (Bases de Datos Analíticas) y su cadencia de actualización:

Origen Datos/ Área Funcional	**Nº BDAS/ Estrellas**	**Cadencia Actualización**	**Nº Procesos Ejecutados**
AEAT	**20**		
I.R.P.F.	20	A demanda	168
SUR	**57**		
Autoliquidaciones	23	Mensual	1.029
Canon del agua	1	Trimestral	40
Documentos de Ingresos - Estado y Situación	2	Mensual	74
Ejecución Presupuestaria de Ingreso	5	Mensual	253
Expedientes	15	Trimestral/Mensual	818
Histórico de Incidencias de Liquidaciones	1	Mensual	184
Honorarios/Coste de la Recaudación	2	Anual	47
Liquidaciones	8	Mensual	284
TOTAL			**2.897**

2) Número de usuarios y de consultas a las BDAs que éstos realizan desde Discoverer:

Origen Datos/ Área Funcional	**Nº BDAS/ Estrellas**	**Nº Usuarios ***	**Nº Consultas Ejecutadas 2018**
AEAT	**20**	**21**	**57**
I.R.P.F.	20	21	57
SUR	**57**	**257***	**11.175**
Autoliquidaciones	23	161	744
Canon del agua	1	41	4.063
Documentos de Ingresos - Estado y Situación	2	87	955
Ejecución Presupuestaria de Ingreso	5	82	610
Expedientes	15	140	1.598
Histórico de Incidencias de Liquidaciones	1	62	94
Honorarios/Coste de la Recaudación	2	27	5
Liquidaciones	8	216	3.106

* Nº de usuarios distintos por Origen de Datos o Área Funcional. En el recuento por Origen de Datos, un usuario que está dado de alta en distintas Áreas de Negocio se contabiliza una sola vez.

El Sistema de análisis de datos SUR, cuyo objetivo principal es ayudar en la toma de decisiones mediante el análisis multidimensional de la información requerida del sistema SUR, maneja un volumen alto de información.

Para reflejar el volumen de datos que está disponible para ser explotado por los usuarios, se presenta dicha información por Área Funcional a la que pertenece la información:

Origen Datos/ Área de Negocio	**Número de registros**
AEAT	**21.129.680**
I.R.P.F.	21.129.680
SUR	**562.564.883**
Autoliquidaciones	96.949.579
Canon del agua	247.659.427
Documentos de Ingresos - Estado y Situación	4.046.560
Ejecución Presupuestaria de Ingreso	101.025.120
Expedientes	86.853.940
Histórico de Incidencias de Liquidaciones	12.565.360
Honorarios/Coste de la Recaudación	2.353.864
Liquidaciones	11.111.033

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objetivo del presente expediente es la contratación de los siguientes servicios en relación al proyecto de nuevos desarrollos, mantenimiento y soporte del Sistema Unificado de Recursos, Sistema SUR (en adelante, SUR):

Servicio de desarrollo: Desarrollos informáticos necesarios para dar respuesta a los requisitos funcionales definidos por las personas usuarias.

Servicio de mantenimiento: Contempla el mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo de los componentes software de SUR.

Servicio de soporte: Consultoría y asistencia y atención a peticiones en instalación, implantación, integración de sistemas, y manejo y configuración de los componentes y herramientas del sistema.

Servicio de formación y transferencia de conocimiento: Apoyo a la Dirección Técnica del Proyecto en la formación a personas usuarias finales del sistema y apoyo al personal técnico de otros sistemas para la integración con SUR. Formación a personal técnico en la implantación, despliegue, administración, utilización e integración de los componentes del Sistema.

Servicio de implantación: Apoyo a la incorporación de nuevas funcionalidades en el Sistema con los desarrollos e integraciones necesarias.

El objeto del contrato se licita en dos lotes.

Lote 1: Nuevos desarrollos, mantenimiento y soporte del Sistema Unificado de Recursos, Sistema SUR.

Lote 2: Análisis de datos del Sistema Unificado de Recursos, Sistema SUR.

3.1. Servicios a prestar en ambos lotes

3.1.1. Servicio de desarrollo

El Sistema SUR se encuentra en producción en fase de mejora continua por lo que se hacen necesarios desarrollos para cubrir funcionalidades aun no implantadas en cada uno de los subsistemas que lo componen. En este sentido se mantendrán reuniones de seguimiento periódicas con los centros directivos responsables funcionales de cada subsistema, en las cuales se realizará el seguimiento de los trabajos realizados y se detectarán las nuevas funcionalidades a desarrollar. Dependiendo de la envergadura de estas funcionalidades se agendarán reuniones especificas para la toma de requisitos.

La prioridad de los desarrollos se determinará por el Comité de dirección del proyecto.

3.1.2. Servicio de mantenimiento

Con el objetivo de mejorar el rendimiento y la eficiencia del desarrollo y, por ende, alargar la vida útil del Software, el adjudicatario del presente contrato deberá garantizar la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo del SUR:

<u>Mantenimiento correctivo</u>

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

Este servicio incluirá los trabajos de desarrollo que permitan solucionar aquellas incidencias que se detecten en los productos desarrollados por el proyecto SUR que produzcan un mal funcionamiento del sistema, en cualquiera de sus módulos o integraciones para lograr la resolución definitiva de estos errores por medio del desarrollo correspondiente o de una nueva versión que lo solucione.

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

Mantenimiento evolutivo

Hace referencia a las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el software para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de las personas usuarias.

Este servicio comprende el desarrollo de nuevas funcionalidades una vez desarrollada la versión inicial del sistema SUR.

También incluirá los trabajos de desarrollo destinados a la integración de nuevos sistemas o a la incorporación de nueva funcionalidad a las integraciones existentes.

No se considera incluido dentro del mantenimiento evolutivo aquellos cambios y mejoras en el sistema que afecten a un porcentaje superior al 50% de funcionalidad.

Mantenimiento adaptativo

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

Este servicio incluirá, en el ámbito de SUR, los trabajos de desarrollo y configuración que permitan realizar la adaptación de los sistemas ante cambios en los entornos tecnológicos o normativos en materia económico-financiera, de seguridad o interoperabilidad, u otra materia que requiera una adaptación del sistema y no hubiera sido prevista a priori, y en cualquier ámbito de aplicación, europeo, estatal o autonomico, que afecte o pueda afectar al sistema. Igualmente no se considera incluido dentro del mantenimiento adaptativo aquellas adaptaciones en el sistema que afecten a un porcentaje superior al 50% de funcionalidad.

Mantenimiento perfectivo

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

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

3.1.3. Servicio de soporte

SUR se encuentra en un proceso de mejora continua y, por tanto, se hace necesario un servicio de soporte a las personas usuarias del sistema así como a las personas de los sistemas de otros organismos que se deban integrar con él.

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

Además, y frente a las personas usuarias del sistema SUR, el adjudicatario actuará como un cuarto nivel en la prestación de servicios, correspondiendo los niveles uno y dos de soporte y mantenimiento a la Dirección General de Política Digital, y el nivel 3 al área funcional responsable de cada subsistema SUR, actuando dichos niveles como un primer filtro de las incidencias y peticiones surgidas a raíz de la utilización del sistema.

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

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

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

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

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

3.1.4. Servicio de formación y transferencia de conocimiento

Se considerarán incluidas en este expediente la tareas de formación a formadores, de personas usuarias finales del sistema para el manejo y explotación de todos los componentes y soluciones desarrollados por el propio proyecto o necesarios para su correcto funcionamiento, así como la formación a personal técnico en la implantación, despliegue, administración, utilización e integración de los componentes del Sistema y la integración con otros sistemas.

Dentro de esta categoría de servicios también están incluidas las tareas de apoyo a la Dirección del Proyecto para la divulgación del mismo (preparación e impartición de seminarios, talleres, workshops, etc), así como en la elaboración de publicaciones para la Red Profesional de la Junta de Andalucía y otros medios de difusión.

Se consideran incluidos en el expediente la creación de los manuales de persona usuaria del proyecto SUR, específicos para cada perfil o rol de persona usuaria, y cualquier otra documentación que requiera la Dirección del Proyecto. Este servicio comprende la actualización y la creación de nuevo material de acuerdo a las características del sistema y la funcionalidad o funcionamiento actualizados.

Se incluirá la elaboración del material didáctico que sea necesario para impartir las actividades formativas. Todo el material didáctico deberá ser entregado en formato electrónico y modificable.

3.1.5. Servicio de Implantación

El servicio de implantación cubrirá la prestación de asistencia en la implantación del sistema en organismos, Consejerías o Entidades Instrumentales siguiendo el procedimiento definido por la Dirección del Proyecto.

Esta asistencia, podrá incluir la asistencia a reuniones y sesiones de trabajo en las dependencias del organismo, Consejería o entidad en la que se esté realizando la implantación de SUR.

3.2. Trabajos a realizar en el lote 1

Todo el mantenimiento de los módulos que actualmente componen SUR es objeto de este contrato y se desarrollarán todas las funcionalidades resultantes de las reuniones de seguimiento con los centros directivos responsables de cada módulo. Todos estos trabajos se desarrollarán según la metodología de gestión de proyectos usada en la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y expuesta en el presente pliego. Paralelamente a esto, y sin perjuicio de los desarrollos que surjan por cambios normativos, tecnológicos, o peticiones funcionales del sistema, se desarrollarán los siguientes trabajos:

- Mejora en la usabilidad del sistema y migración de la capa de presentación a entorno web: Se elaborará un estudio sobre la forma de comportarse el sistema ante los eventos y se creará un plan para homogeneización del funcionamiento de las pantallas y los informes en el sistema. Se migrará la capa de presentación del sistema SUR a entorno web.
- Adecuación de SUR al ENS y al Reglamento Europeo de Protección de Datos. Se realizarán los trabajos necesarios para avanzar en la adecuación del sistema a ellos.
- Adecuación de SUR al Esquema Nacional de Interoperabilidad y evolución hacia expediente electrónico de todos los expedientes que actualmente se desarrollan en el ámbito SUR así como todos aquellos que se vayan incluyendo a lo largo de la ejecución de este contrato. En este sentido, se generarán los documentos electrónicos que componen dichos expedientes electrónicos y se almacenarán con los metadatos requeridos en el almacén de documentos que determine la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.
- Implantación del embargo de cuentas corrientes.
- Bandeja de trabajo de usuario de la aplicación SUR.

- Plan de adecuación a las versiones de las herramientas soportadas por el fabricante, sin dejar de prestar servicio.

El Comité de Dirección del Proyecto será el encargado de priorizar y estimar la necesidad de abordar unos desarrollos sobre otros.

3.3. Trabajos a realizar en el lote 2

Todo el mantenimiento que actualmente compone Datamart SUR es objeto de este contrato y se desarrollarán todas las funcionalidades resultantes de las reuniones de seguimiento con los centros directivos responsables de cada módulo. Todos estos trabajos se desarrollarán según la metodología de gestión de proyectos usada en la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y expuesta en el presente pliego. Paralelamente a esto, y sin perjuicio de los desarrollos que surjan por cambios normativos, tecnológicos, o peticiones funcionales del sistema, se desarrollarán los siguientes trabajos:

- Creación de nuevas áreas de negocio y mantenimiento de las existentes.
- Creación de procesos ETL (Extracción, Transformación y Carga de información) desde los entornos transaccionales, monitorización y mantenimiento de los existentes.
- Generación y mantenimiento de informes y datos estadísticos.
- Importación, exportación, migración y transformación de datos.
- Resolución de incidencias y/o anomalías.
- Formación a los Centros Directivos sobre las áreas de negocio de su competencia. Preparación de documentación y manuales de usuario.
- Asesoramiento en nuevas tecnologías de inteligencia de negocio.
- Evolución tecnológica a las herramientas disponibles en la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.
- Plan de migración tecnológica a la herramienta Qlik Sense. Debido a la obsolescencia del la herramienta Discoverer de Oracle y a que la Consejería dispone de la herramienta de análisis de datos Qlik Sense, se elaborará un plan de migración de las estrellas actualmente explotadas por Discoverer a aplicaciones Qlik Sense.

El Comité de Dirección del Proyecto será el encargado de priorizar y estimar la necesidad de abordar unos desarrollos sobre otros.

3.4. Normativa de referencia

3.4.1. Normativa estatal

- Ley 39/2015,de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 34/2015, de 21 de septiembre, de modificación parcial de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre,

General Tributaria

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (vigente en aquellos artículos que no contradigan el Reglamento general de protección de datos).
- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 (vigente en aquellos artículos que no contradigan el Reglamento general de protección de datos)
- 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.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

3.4.2. Normativa autonómica

- Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018.
- Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.
- Decreto 107/2018, de 19 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y se modifica el Decreto 342/2012, de 31 de julio, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Decreto 40/2017 por el que se regula la organización y el funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y la gestión recaudatoria.
- Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 19 de febrero de 2015, por la que regula la contabilidad pública de la Junta de Andalucía.

3.4.3. Otra Normativa:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos RGPD).
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Recomendación de la Comisión de 19 de octubre de 1994 relativa a los aspectos jurídicos del intercambio electrónico de datos (Texto pertinente a los fines del EEE)

4. MODELO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El Modelo de ejecución del servicio, para ambos lotes, se basa en las siguientes fases de prestación del mismo que cubrirán la totalidad del contrato.

- **Fase de Transición (1 mes)**

  Tras una primera toma de contacto en la que se definen los interlocutores y se presenta la planificación para esta etapa, se inicia la evaluación de las herramientas y recursos puestos a disposición del adjudicatario por parte de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

  En caso de cambio de adjudicatario y debido a la criticidad del sistema objeto del contrato, sin el cual no podrían gestionarse los procesos económicos-financieros de la Junta de Andalucía, esta fase adquiere gran importancia.

  El actual adjudicatario está obligado a la entrega de la documentación necesaria y a la realización de las tareas formativas o de transferencia que se requieran para la correcta transferencia del conocimiento; y el nuevo adjudicatario deberá adquirir el conocimiento mínimo necesario para ejecutar la prestación con garantías de calidad. Asimismo, se revisan los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del modelo y sus características, y se elaboran los planes necesarios para la ejecución del mismo.

  La empresa que resulte adjudicataria deberá coordinarse con la empresa que actualmente tiene adjudicado el contrato para que la fase de transición se realice con el menor número posible de incidencias posibles.

  Estas tareas preparatorias no serán facturables por el nuevo adjudicatario ni supondrán coste alguno a la Dirección General de Transformación Digital, y se desarrollarán a partir del momento de la notificación de la adjudicación.

  La duración de esta fase será de un máximo de un mes y en esta etapa no serán de aplicación los ANS.

- **Fase de Pleno Servicio (23 meses)**

  Tras la realización de las tareas formativas y de transferencia del conocimiento y, en caso de cambio de adjudicatario, las tareas preparatorias por parte del nuevo adjudicatario, y siempre tras la finalización del actual contrato, el nuevo adjudicatario comenzará a prestar los servicios.

  En esta fase se realiza la prestación del servicio, siendo aplicables penalidades por incumplimiento de los ANS. Durante esta etapa se incluirán los procesos y actividades necesarios para la ejecución y mejora del servicio y se elaborará, entre otros el Plan de Devolución del Servicio.

  La duración de esta etapa será la fijada en el contrato.

- **Fase de Devolución del Servicio (1 mes)**

  El objetivo de esta etapa es preparar la conclusión del Servicio y efectuar la devolución organizada al personal de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, o a otra empresa

adjudicataria del futuro concurso, de forma que no se desestabilice la organización por el impacto del cambio. Se ejecuta en paralelo al tramo final de la Fase de Pleno Servicio, con una duración de 1 mes.

Esta fase tendrá lugar al final de la contratación y debe coincidir con la fase de Recepción del Servicio del proveedor entrante, debido a la necesidad de mantener su continuidad con las máximas garantías. El licitador incluirá en su propuesta un Plan de Devolución que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio y que incluya los términos y condiciones en los que se realizará esta reversión, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución máximo será de un mes desde la notificación oficial de expiración o cancelación total del servicio.
- Incluirá el traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso.
- Se mantendrá correctamente durante el traspaso, el control de servicios y se deberá colaborar para facilitar la transferencia del conocimiento y la responsabilidad sobre los servicios.

5. DESARROLLO DEL PROYECTO

Corresponde a la Consejería de Hacienda, Industria y Energía la dirección de los trabajos y la supervisión de los mismos, y designará para ello un Comité de Dirección y una Dirección Técnica del Proyecto. Las funciones genéricas de estos órganos, que se concretan en el apartado 5.1 del presente pliego, serán las siguientes:

- Planificar, Coordinar y Supervisar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Resolver incidencias que pudieran surgir en el curso del desarrollo normal de los trabajos contratados.
- Aprobar los contenidos de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones previamente estipuladas.
- Aprobar los resultados y documentos finales de la realización de los trabajos.
- Realizar las certificaciones parciales a que hubiera lugar, según se expresa más adelante.
- Coordinar las entrevistas entre empleados públicos en el rol de persona usuaria y personal técnico involucrado en el Proyecto.
- Establecer los mecanismos directos de control y certificación de los aspectos de recursos involucrados, plazos de ejecución, calidad, etc., incluidos en los distintos trabajos.

Tanto el Comité de Dirección como la Dirección Técnica podrán delegar su representación, que no sus funciones, por causas justificadas, en una persona de sus respectivos equipos. Asimismo, podrán incorporar durante la prestación del servicio, las personas que estimen necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Por otro lado, la empresa adjudicataria deberá nombrar una persona como Responsable de la Jefatura de Proyecto, con el cometido específico de velar para que las relaciones contractuales (facturación, certificaciones de los trabajos, otros) se conduzcan por los cauces adecuados, además de las funciones que se especifican en el apartado 5.1 del presente pliego.

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

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

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

Una vez elaborado este Plan de Proyecto, será consensuado con la Dirección del mismo. Tras su aprobación tendrá, a todos los efectos, carácter contractual en cuanto a plazos y acciones a emprender.

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

Es de gran importancia el permanente contacto entre el equipo del adjudicatario y la Dirección del Proyecto, que marcará las pautas a seguir, con vistas a realizar las labores de control, coordinación, supervisión y seguimiento de los trabajos. Para ello, se seguirán las pautas establecidas en el apartado 6.2. del presente pliego.

6. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

6.1. Funciones y responsabilidades

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

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

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

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

Las funciones y responsabilidades de estas figuras y órganos serán:

Comité de Dirección

Podrá constituirse un Comité de Dirección, que ostentará la máxima responsabilidad en lo relativo a la dirección de los trabajos, la definición de los objetivos y la adaptación de los mismos al contexto normativo, tecnológico y organizativo, así como a las necesidades que en cada momento existan.

Este comité estará formado por la persona titular de la Dirección General de Transformación Digital así como por las Coordinaciones de la Dirección General y la Jefatura del Servicio de Sistemas Corporativos Económico-Financieros, así como los representantes de los Centros Directivos de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía que se consideren necesarios para desarrollar sus funciones y responsabilidades, que son las siguientes:

- Definir los objetivos del proyecto.
- La toma de decisiones de alto nivel, en particular aquellas que puedan afectar a la correcta consecución de los objetivos del proyecto.
- La aprobación de los cambios que, sobre el plan de trabajo inicialmente previsto, se considere necesarios para una correcta adaptación de los servicios prestados a las necesidades y al contexto normativo, tecnológico y organizativo.

Dirección Técnica de Proyecto

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

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el programa o planificación de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Participar y coordinar las entrevistas entre las personas usuarias y técnicas involucradas en el proyecto.

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

Jefatura del Proyecto

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

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Comunicar a la Dirección Técnica del Proyecto cualquier riesgo identificado en las planificaciones.
- Servir de persona interlocutora con otros equipos de trabajo y de coordinación de los mismos cuando tengan que intervenir en actividades planificadas.
- Informar periódicamente a la Dirección Técnico del Proyecto sobre el estado del servicio, avance de trabajos en curso, cumplimiento de hitos y riesgos en el cumplimiento de los hitos planificados.

- Informar a la Dirección Técnica del Proyecto sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo, las cuales no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa de la Dirección del Proyecto.
- Proponer a la Persona Responsable del Servicio el redimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con la demanda de servicios existente en cada momento.

Equipo de Proyecto

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

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por una Jefatura del Proyecto y de cuantas personas técnicas de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije y garantizando los niveles de servicio acordados. El equipo de trabajo tendrá como mínimo el número de recursos indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a su personal técnico de todo el material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad.

La dedicación del equipo de trabajo al proyecto será exclusiva. En el caso de que en algún periodo del contrato algún recurso del equipo de trabajo no pueda prestar una dedicación completa al proyecto, el adjudicatario deberá solicitar previamente esta opción, que deberá ser autorizada por la Dirección del Proyecto.

6.2. Control y seguimiento del proyecto

El correcto seguimiento de los trabajos y el aseguramiento del nivel de calidad del servicio, así como el lanzamiento de las actividades de control del proyecto que se requieran, se realiza en función de las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la persona responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la Dirección del Proyecto.
- Reuniones de seguimiento de la persona responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y de la Dirección del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las Reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta por parte del adjudicatario, la Dirección del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar Revisiones Técnicas para tratar temas puntuales.
- Tanto la gestión del conocimiento como el depósito de los productos fruto de los servicios prestados se realizarán utilizando las herramientas que para tal fin proporcione la Dirección General de Transformación Digital, sin perjuicio de que se utilicen otras herramientas del proveedor si complementan a las anteriores o mientras el acceso a las primeras no esté disponible.

Con el fin de verificar de forma continuada la prestación de los servicios y el desempeño de los objetivos especificados en este pliego, podrá crearse un Comité de Seguimiento del Proyecto, de modo que se garantice la consecución de los siguientes objetivos:

- Coordinación de todos los elementos involucrados en el desarrollo del Proyecto.
- Cumplimiento, dentro de los plazos que se estimen, de los hitos establecidos en el Plan de Trabajo.
- Toma de decisiones y adopción de las medidas oportunas para la resolución de problemas, de manera que se minimice el impacto que pudieran tener sobre el Proyecto.

Por otro lado, este Comité realizaría las siguientes tareas o funciones:

- Revisar los niveles de calidad del servicio.
- Realizar el seguimiento y control de riesgos.
- Aprobar el informe de indicadores para el ANS y el plan de facturación mensual.
- Establecer la periodicidad de entrega del informe de ANS.
- Revisar los servicios finalizados en el último período.
- Revisar el informe de estado de las actividades en curso, con indicación de previsión de cumplimiento de la planificación prevista.
- Revisar las propuestas de modificación de los componentes o dimensionamiento del equipo a ser aprobadas por la Dirección del Proyecto.
- Revisar y ajustar la planificación de actividades.

Este Comité de Seguimiento se reuniría con la periodicidad que se decida por acuerdo de las partes. Su composición definitiva se fijará al inicio de los trabajos y formarán parte de la misma la Dirección del Proyecto por parte de la Consejería, la persona responsable de la Jefatura de Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, que redactará y distribuirá acta de sus reuniones, y en caso de considerarse oportuno, por cualquier persona colaboradora que éstos requieran, así como el personal del equipo de trabajo que se considere necesaria en cada reunión.

En caso de que tras comenzar a realizar estas funciones de seguimiento, coordinación y control, el Comité de Dirección y el Director del Proyecto de la Consejería, lo estimen conveniente, se podría crear un nuevo Comité Operativo que se reúna de forma más frecuente y que asuma las funciones más operativas del Comité de Seguimiento.

6.3. Recepción de los servicios

La Consejería de Hacienda, Industria y Energía llevará a cabo la certificación de los servicios prestados. Para ello, se establecerán reuniones de control, con la periodicidad que la Consejería de Hacienda, Industria y Energía estime oportuna, en donde se revisarán los trabajos realizados y la calidad del servicio ofrecido.

La Consejería de Hacienda, Industria y Energía se reserva el derecho de realizar certificaciones parciales de los trabajos si lo considera oportuno.

Los productos y servicios descritos en este Pliego se entenderán recibidos por la Consejería de Hacienda, Industria y Energía una vez que se haya aprobado el "Acta de aceptación" emitida por la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

El adjudicatario propondrá un plan de pruebas que asegure la correcta operativa del servicio. Este plan será validado por la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y, una vez ejecutado, se dará por aceptado el servicio si el resultado de las pruebas es satisfactorio.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases de los mismos, la Consejería de Hacienda, Industria y Energía podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

6.4. Gestión de entregas y despliegues

El software se entregará y en su caso desplegará en los entornos de producción conforme a los procedimientos de gestión de entregas y gestión de despliegues que tenga establecidos la DGTD, utilizando las herramientas establecidas al efecto y aportando la documentación requerida.

Para la gestión de entregas, actualmente en la DGTD existe un procedimiento establecido, que establece el flujo de tareas a seguir entre la empresa adjudicataria de desarrollo y el resto de actores implicados en la verificación y aceptación o rechazo de la misma (oficina de calidad, responsables funcionales, etc.).

El procedimiento de gestión de despliegues incluye la entrega de toda la documentación necesaria para permitir el despliegue del sistema de información en el entorno productivo por los técnicos de producción. A modo de ejemplo, pero con carácter no exclusivo, alguna de la información a proporcionar es:

- Manual de instalación del sistema de información y manual de actualización desde la versión anterior.
- Requerimiento de capacidad del sistema de información (capacidad de proceso de servidores, base de datos, espacio de almacenamiento requerido para la Base de Datos, etc.) y previsión de crecimiento para el almacenamiento necesario.
- Procesos automáticos requeridos por la aplicación (carga de datos, etc.)
- Manual de operación del sistema de información
- Requisitos de monitorización del sistema de información, que permita obtener indicadores a partir de los cuales se garantice la disponibilidad del sistema de información.
- Ejemplos de transacciones más significativas que pueda realizar el usuario final del sistema de información y que permita comprobar el funcionamiento correcto de la aplicación 'extremo a

extremo'.

- Necesidades de comunicaciones con sistemas externos.
- Certificados digitales de seguridad utilizados por el sistema de información.
    - Habrá certificados digitales de seguridad que serán proporcionados por la CHIE, de acuerdo a los requerimientos de seguridad de la CHIE.
    - Se exigirá que los certificados digitales estén ubicados en los 'paths' por defectos de los servidores de aplicaciones.
- Necesidades especiales de la salvaguardia del sistema de información.

La implantación de novedades de SUR se lleva a cabo por los Operadores del Servicio de Producción, donde, como paso previo hace la prueba de instalabilidad de base de datos en una Base de datos de Certificación.

En este procedimiento de implantación de novedades de SUR debe intervenir el adjudicatario del pliego, en la realización de las tareas que le fuesen solicitadas.

A continuación, se expone el procedimiento actual que se sigue, con las tareas que deberá ejecutar el adjudicatario del pliego.

- El adjudicatario del pliego (encargado tareas de Desarrollo SUR) crea un entregable y abre una petición para su implantación. Dicho entregable contiene: objetos de base datos, forms y reports y aplicaciones web.
- El área de Calidad De la Consejería realiza la prueba de instalabilidad de los objetos de base de datos en la base de datos de Certificación.
- Si el área de Calidad da el visto bueno al entregable, los operadores del Servicio de Producción proceden a realizar la implantación de la actualización en base de datos, forms y web.

Para las pruebas de Instalabilidad del área de Calidad en Base de datos se ha creado en el entorno de preexplotación una base de datos, SURCER, que se trata de una Base de Datos standby de la base de datos de Producción, lo que asegura que tiene los mismos datos que producción

6.5. Segregación de funciones

La empresa adjudicataria deberá establecer y documentar los mecanismos necesarios que permitan la segregación de funciones, tal como establece el Esquema Nacional de Seguridad, prestando especial atención entre las funciones asignadas al equipo de desarrollo de la aplicación y las funciones asignadas al equipo de sistemas que se ocupa de la puesta en explotación del sistema de información, debiéndose documentar un esquema de funciones y tareas asignadas para los equipos de Desarrollo y Sistemas.

7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

7.1. Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS)

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

Aun cuando al inicio del contrato se definirán y negociarán los ANS, y periódicamente se revisarán, persiguiendo la mejora continua del servicio, se establecen los siguientes niveles de servicios mínimos para la realización de los trabajos asociados a las distintas categorías de servicios que forman parte de la presente contratación:

Peticiones de servicio de mantenimiento correctivo (atención de incidencias para la corrección de un error o problema):

Los tiempos de primera respuesta y resolución de estos servicios se establecen en función de la criticidad de la incidencia establecida en el apartado 7.2. del presente pliego. Además, se ha concretado un porcentaje de aceptación de las incidencias que deberá cumplir el adjudicatario, para considerar que estos servicios se prestan adecuadamente:

Criticidad	**Tiempo de primera respuesta**	**% de aceptación**	**Tiempo de resolución**
Bloqueante	1 hora	90	4 horas
Grave	2 horas	90	10 horas
Leve	4 horas	90	18 horas

Consiste en la resolución, entre otras, de las siguientes incidencias:

- Defectos de construcción del sistema o aplicativo (errores de codificación, casos de prueba no contemplados, validaciones de datos no contempladas, etc.).
- Integraciones defectuosas tanto entre las diversas partes o componentes del sistema o aplicativo, como en el entorno de actuación del sistema (interfaces con otros sistemas, traspasos de información entre ellos, etc.).
- Disfunción o desajuste entre las funcionalidades o características del sistema o aplicativo ofrecidas por el mismo en su puesta en explotación y la definición vigente.

Peticiones de servicio de asistencia o soporte técnico:

Servicio	**Tiempo de primera respuesta**	**% de aceptación**	**Tiempo de resolución**
Soporte	8 horas	90	18 horas

Peticiones de servicio de mantenimiento evolutivo, perfectivo o adaptativo (mediante órdenes de trabajo):

Los servicios de mantenimiento evolutivo, perfectivo y adaptativo son servicios que se realizarán bajo demanda de la Dirección General de Transformación Digital, que encargará diferentes trabajos al adjudicatario en base a órdenes de trabajo. Los indicadores y valores objetivos que se establecen para estos servicios, son

los incluidos en la siguiente tabla:

Servicio	**Tiempo de primera respuesta**	**% de aceptación**	**Tiempo de resolución**
Adaptación normativa o técnica (mantenimiento adaptativo)	16 horas	90	Mejor intento
Mejora del servicio o nuevo servicio (mantenimiento evolutivo o perfectivo)	16 horas	90	Mejor intento

La resolución asociada a estas peticiones de servicio, marcadas como mejor intento, deben ser planificadas entre el adjudicatario y la Dirección del Proyecto, en base a la creación y ejecución de órdenes de trabajo, conforme se especifica en su apartado correspondiente del pliego.

Peticiones de servicio de formación y transferencia de conocimiento y de apoyo a la implantación:

Los indicadores y valores objetivo que se establecen para la prestación de los servicios de formación y transferencia del conocimiento y apoyo a la implantación son los incluidos en la siguiente tabla:

Servicio	**Tiempo de primera respuesta**	**% de aceptación**	**Tiempo de resolución**
Formación y transferencia de conocimiento	16 horas	90	3 dias
Apoyo a la implantación	16 horas	90	3 días

7.2. Clasificación de incidencias

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

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

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

- Bloqueantes: Aquellas que provoquen que la plataforma no responda a ninguna operación o que ninguna persona usuaria del sistema pueda ejecutar de forma correcta alguna operación. También se considerarán incidencias bloqueantes aquellas que afecten a alguna operación especialmente crítica o relevante que deba realizarse con urgencia.

- Graves: Aquellas que provoquen que la plataforma no responda a alguna operación, o que alguna persona usuaria del sistema no pueda ejecutar de forma correcta alguna operación o que causen la presentación inconsistente de cualquier tipo de información en cualquiera de las interfaces del sistema para cualquiera persona usuaria del sistema
- Leves: El resto de incidencias.

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

7.3. Órdenes de trabajo

La realización de determinados trabajos para la prestación por parte de la empresa adjudicataria de alguno de los servicios incluidos en el presente contrato se desarrollará en base a órdenes de trabajo solicitadas por la Dirección Técnica del Proyecto.

Una orden de trabajo normalmente estará formada por varios evolutivos y trabajos de diversa índole.

La empresa adjudicataria estudiará los requisitos y trabajos solicitados por la Dirección en la Orden de trabajo, redactará un documento de especificación funcional y elaborara una estimación del esfuerzo necesario para la ejecución de cada tarea que la conforma, indicando el esfuerzo en términos de número de unidades de trabajo necesarias para cada perfil del equipo de trabajo, la complejidad que en su opinión tendría la orden solicitada, el plazo de ejecución y período de disposición/entrega.

La Dirección Técnica del Proyecto analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y período de disposición y, si es aceptada, se ordenará al adjudicatario el inicio de la tarea para la ejecución de la Orden de trabajo. Una vez aceptada una orden, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes. La certificación de una orden por parte de la Dirección Técnica del Proyecto se realizará una vez realizadas las pruebas de validación que se consideren necesarias, teniendo en todo el momento el soporte y apoyo del equipo de desarrollo y jefe de proyecto del adjudicatario. El importe certificado no podrá exceder de lo acordado en la orden de trabajo. En caso de que exceda del importe estimado y acordado, el adjudicatario justificará la desviación mediante un informe que deberá ser aprobado por la Dirección Técnica del proyecto.

La estimación de esfuerzo debe incluir todas las tareas necesarias hasta la puesta en producción de los trabajos encargados:

- Asistir a reuniones, dado el caso, con las personas usuarias expertas y demás personas interlocutoras designadas por la Dirección Técnica del Proyecto, para recoger los requisitos con el detalle necesario para su implementación en los sistemas. Para realizar esta tarea puede ser necesario el desplazamiento de un analista a las instalaciones donde se encuentren estas personas usuarias.
- Redacción de los documentos de especificación funcional de los evolutivos que conformen la orden de trabajo para su validación con las personas usuarias.
- Participar en la validación de las especificaciones funcionales, realizando aclaraciones, resolviendo dudas y ajustando la funcionalidad a las anotaciones que se realicen por parte de las personas

usuarias o la Dirección Técnica del Proyecto.

- Implementar los desarrollos aprobados realizando las modificaciones software, migraciones de datos, labores de configuración y pruebas unitarias necesarias.
- Empaquetado y documentación de entrega de la Orden de Trabajo tras su ejecución.
- Prestar soporte a los equipos de testing y soporte de la Consejería durante la realización de pruebas de las modificaciones realizadas.
- Realizar cuantas re-entregas fueran necesarias para subsanar los errores en la instalación y defectos en los compromisos acordados en la orden de trabajo, que pudieran surgir durante la ejecución de las pruebas que se realicen en la fase de implantación, hasta la aceptación de la entrega por parte de la Dirección Técnica del Proyecto.
- Actualizar la documentación del sistema y proporcionar la formación necesaria sobre los evolutivos a los miembros del equipo de soporte.
- Mantener actualizada la herramienta de gestión de proyectos que determine la Dirección Técnica del Proyecto, con el fin de realizar el seguimiento de la actividad y extracción de estadísticas.

Se espera que en las ofertas técnicas se evidencie el grado de conocimiento de la metodología, experiencia en otros proyectos similares y adicionalmente, será de carácter vinculante al contrato la descripción y cálculo de la aportada en este pliego. El licitador deberá reflejar y comprometer en su oferta su aportación a la metodología y herramientas a utilizar sin coste alguno para esta Dirección General de Transformación Digital.

8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

8.1. Garantía de los trabajos

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

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones del Sistema, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego, y se establece un período de garantía adicional de 3 meses que empieza a contar a partir de la puesta en producción de la solución a dichos fallos.

8.2. Transferencia tecnológica y del conocimiento

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería de Hacienda, Industria y Energía a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de cómo y cuando

se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

8.3. Documentación de los trabajos

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

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

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

La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación del Proyecto a lo largo del mismo, pudiendo efectuar las actualizaciones en soporte digital con las herramientas utilizadas en el Proyecto. En caso de utilizar herramientas distintas, se incluirán en la propuesta todas las licencias necesarias para el mantenimiento de la documentación. La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio. Cada documento tendrá señalado el tiempo máximo de validez, y deberá identificar el número de versión del mismo. La documentación será clara, concisa, precisa y mantenible de forma que permita cumplir, dependiendo del tipo de documento, las funciones para las que ha sido diseñada.

8.4. Plan de formación

La propuesta incluirá un plan de formación que permita llegar al conocimiento de los diferentes módulos implantados, como elementos clave en el Proyecto, para asegurar la adecuada transmisión del conocimiento y la correcta implantación. Para ello, será necesario formar, por un lado, a las personas con perfil técnico involucradas en el desarrollo y, por otro, a todas las personas usuarias de cada uno de los módulos afectados. La formación de las personas con perfil técnico y usuarias correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

8.5. Plataforma de producción

El sistema se instalará en la infraestructura física disponible de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

Salvo autorización por parte de la Dirección del Proyecto, se utilizará el software base (sistema operativo, bases de datos, servidores de aplicaciones, etc.) disponibles en los entornos de producción de la Consejería.

Las versiones del software serán versiones lo suficientemente estables para garantizar que no compromete aspectos de seguridad, pero a la vez lo suficientemente actualizadas para disponer del soporte estándar ofrecido por el fabricante durante el mayor tiempo posible, sin necesidad de migración del producto.
El adjudicatario deberá realizar todas las entregas de software solicitadas verificando su funcionamiento en la plataforma especificada por la DGTD. La DGTD podrá realizar las tareas de control y certificación de calidad del software desarrollado que considere, pudiendo rechazar la entrega del software si se detectan problemas de funcionamiento en dicha plataforma.
El sistema deberá adaptarse a los cambios de tecnologías y versiones de software base que se realicen sobre la plataforma.

8.6. Medios materiales

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

8.7. Lugar de realización

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

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

La empresa adjudicataria aportará los medios precisos en cuanto a conectividad para la realización de actuaciones en el sistema desde sus instalaciones. El adjudicatario proporcionará la formación que el equipo de trabajo pudiera necesitar.

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

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

8.8. Obligaciones laborales, sociales y económicas de la persona contratista.

El personal adscrito por la persona contratista a la prestación objeto del contrato, no tendrá ninguna relación laboral con la Administración, bajo ningún concepto, dependiendo exclusivamente de la persona contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de persona empresaria respecto del mismo.

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por

tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de las personas trabajadoras conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

8.9. Información de base

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

8.10. Aceptación de los trabajos.

Para efectuar la aceptación final de los trabajos del proyecto, la Junta de Andalucía efectuará las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del presente documento ya sea sobre las instalaciones realizadas o sobre los desarrollos acometidos y su documentación. Particularmente, las entregas serán revisadas por el Centro de Control de Calidad de la Dirección General de Transformación Digital. Asimismo, se dará el visto bueno a la realización de la formación, una vez finalizada ésta. Los trabajos de soporte se validarán a partir de los informes del servicio de atención a usuarios y los que presente el adjudicatario.

8.11. Horario de atención

El sistema SUR estará disponible 8:00 a 21:00 horas de lunes a miércoles y los viernes. Los jueves aplicará el horario de 8:00 a 19:00 horas por mantenimiento del sistema y los sábados de 8:00 a 14:00 horas. El mismo horario tendrá el centro de atención a las incidencias o peticiones solicitadas, y en el que se contabilizan los tiempos de resolución. Todo ello sin perjuicio de que puedan prestarse servicios en horarios extraordinarios fuera de este horario indicado, cuando los trabajos lo requieran, y previa autorización de la Dirección Técnica del proyecto.

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

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

Actualmente, en CHIE se está utilizando como software de gestión del servicio para las incidencias del sistema SUR una aplicación desarrollada a medida, denominada Seguimiento y Control de Tareas (SECT), y NAOS como el service desk de CEIS. En caso de que se produjera una evolución o cambio de estas herramientas de gestión del servicio y service desk, la empresa proveedora realizará los trabajos necesarios para adaptarse a esta evolución o cambio, en caso de ser necesario, sin que ésto suponga un coste adicional para la Dirección General de Transformación Digital.

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

El acceso de los técnicos del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por el Director Técnico del proyecto. El modo de acceso de este personal será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzca durante la ejecución del contrato. Para ello se proveerá acceso a través de VPN a las personas designadas por el adjudicatario a tales efectos. Todos los costes asociados a la línea de comunicación y la conexión a la red corporativa de la Junta de Andalucía correrán por cuenta del adjudicatario.

8.13. Tratamiento de datos personales

El adjudicatario realizará el tratamiento cumpliendo la normativa en materia de protección de datos. Particularmente, el adjudicatario deberá evaluar los posibles riesgos derivados del tratamiento e implantar y mantener las medidas técnicas y organizativas apropiadas, garantizar la protección de los derechos de las personas afectadas y disponer de los conocimientos y recursos necesarios. Se llevará a cabo un proceso de verificación, evaluación y valoración regular de las medidas destinadas a garantizar la seguridad del tratamiento. El adjudicatario deberá atender las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD en los plazos legales. El adjudicatario garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. Se mantendrá a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación anterior y se garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la normativa de datos de carácter personal, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. 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.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

9.1. Propiedad intelectual de los trabajos

La empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de explotación de la plataforma y aplicaciones informáticas y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la

Junta de Andalucía, con exclusividad y a todos los efectos. Así pues, la propiedad intelectual de los estudios y documentos, así como de los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato corresponderá a la Junta de Andalucía, quien podrá ejercer el derecho de explotación de los trabajos desarrollados en los términos que fija la Orden de 21 de febrero de 2005 sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Agencias Administrativas, es decir que podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa y por escrito de la Junta de Andalucía, siempre que se respete la legislación patrimonial, previa incorporación, en su caso, al Inventario General de Bienes y Servicio. Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

9.2. Seguridad

Se controlará la transaccionalidad para el acceso simultáneo a datos del sistema.

El sistema ofrecerá seguridad frente a virus informáticos y otro tipo de programas o códigos nocivos, sin que esto impida el funcionamiento normal de la aplicación.

Se preverá y documentará cómo deben realizarse las salvaguardas del sistema en la infraestructura de salvaguarda de la DGTD.

El sistema funcionará en alta disponiblidad y preverá los mecanismos para minimizar el tiempo que el servicio esté interrumpido y los efectos que ello tenga sobre la ciudadanía y los usuarios finales que utilizan la aplicación.

Se documentarán y proporcionarán los medios para obtener e integrar en los sistemas de monitorización de la DGTD los indicadores y parámetros necesarios para asegurar la disponibilidad del sistema y sus componentes con el nivel de rendimiento mínimo definido.

El sistema facilitará a la Junta de Andalucía el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos en las relaciones electrónicas. El sistema contemplará desde el diseño y por defecto las medidas de seguridad relativas a los datos de carácter personal que trata que aseguren el cumplimento de la normativa en materia de protección de datos.

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía. Además, deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, el sistema implementará las medidas de seguridad aplicables según 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 propuesta resultante del análisis de riesgos y en todo caso al menos de nivel MEDIO, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

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

Se atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión de la seguridad TIC de la DGTD.

9.3. Confidencialidad de la información

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

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

La empresa licitadora aportará una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

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

En cualquier caso, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento, en su totalidad, de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, o a la normativa que la sustituya, así como al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, y al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

10. OTRAS CLAUSULAS DEL CONTRATO

10.1. Trazabilidad y auditoría

El sistema debe proporcionar confianza y transparencia sobre la confidencialidad y correcta tramitación de los procesos de los que se compone y, en caso de discrepancias respecto a su resultado, facilitar la puesta a disposición de la información necesaria para la resolución eficaz de los procedimientos de reclamación.

Deben disponer de toda la información de trazabilidad y auditoría necesaria para la toma de decisiones

respecto a las comunicaciones que reciban.

Debe proporcionarse a los responsables funcionales del sistema acceso a la información necesaria sobre el funcionamiento del sistema que les permita ejercer sus funciones de coordinación, supervisión y control. Los equipos de soporte deben tener acceso a la información necesaria. Igualmente, debe proporcionarse a los responsables TIC la información necesaria para asegurar que el sistema funciona conforme a sus especificaciones.

El sistema debe guardar registro de todas las acciones sobre el mismo necesarias para una correcta auditoría de los procesos de contratación que permita resolver cualquier reclamación que se produzca

Se mostrará avisos de las indisponibilidades planificadas. Se podrá poner el sistema en mantenimiento activando la correspondiente cortinilla informativa y generando el correspondiente aviso de indisponibilidad.

10.2. Escalabilidad y rendimiento

Es de máxima importancia evitar que una sobrecarga de la plataforma dificulte la operativa normal de la aplicación, por lo que deben preverse todas las medidas proactivas y reactivas necesarias.

Algún mecanismo que podría implementarse para prevenir y reaccionar ante periodos de saturación del sistema y posibles ataques de denegación de servicio es un sistema de detección y prevención de posibles comportamientos abusivos de usuarios

El sistema instalado en la infraestructura de la Dirección General de Transformación Digital (DGTD) deberá ofrecer un tiempo de respuesta satisfactorio.

El sistema deberá escalar y mantener su rendimiento ante el incremento progresivo de la información almacenada en el mismo, previendo los mecanismos necesarios para un almacenamiento eficiente de los documentos.

10.3. Adaptabilidad

El sistema debe estar preparado para adaptarse a cambios en la normativa, a cambios en la estructura orgánica de la Junta de Andalucía y movimientos significativos de personal y a la evolución de las tecnologías principales que utiliza, tal como se detalla en el apartado de arquitectura tecnológica de SUR.

10.4. Metodología

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

Por otro lado, en las actividades de mantenimiento, en términos generales los productos obtenidos son los referidos en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA versión 3. Los trabajos a realizar se adaptarán a esta metodología en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto

siguiendo las pautas marcadas en la interfaz "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3. El Director del Proyecto, a propuesta del Jefe de Proyecto, deberá especificar en la planificación de cada trabajo los productos correspondientes a cada fase, módulo, actividad y tarea, adaptándolos del esquema general de METRICA V3 y a las características específicas del proyecto.

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

10.5. Interoperabilidad

El sistema dispondrá de control de autorizaciones para los sistemas de información que utilicen su interfaz de interoperabilidad, evitará que interfieran entre sí y guardará registros suficientes para la auditoría de las operaciones realizadas y para garantizar la seguridad del sistema, sin perjuicio de los que proporcione el bus de interoperabilidad.

La interfaz de interoperabilidad ofrecerá al menos de un acceso a toda la información almacenada en el sistema, incluyendo los datos de auditoría, para su eventual análisis por sistemas externos de bussiness intelligence.

El sistema consumirá los servicios web de los sistemas necesarios para desarrollar su función, identificándose la información necesaria requerida para ello.

La capa de interoperabilidad o de la API (vía servicios web) de la que debe estar dotado el sistema, debe soportar la integración y despliegue en la Plataforma de Interoperabilidad Horizontal de la Junta de Andalucía, que actualmente recibe el nombre de NEXO y utiliza el software basado en WSO2.

El adjudicatario también deberá proporcionar todos los mecanismos, reconfiguración, procedimientos, etc. que sean necesarios para permitir el despliegue de los componentes desarrollados que requieran el uso de la Plataforma de Interoperabilidad, en la Plataforma de Interoperabilidad de la Junta de Andalucía, con el software y versiones del software existente a fecha de implantación despliegue del sistema de información en la Junta de Andalucía.

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter-administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC. Así, las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, en adelante ENI, regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, y en la realización de los trabajos también se tendrá en cuenta este ENI y 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 por razón de sus elecciones tecnológicas. También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

10.6. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

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

Con independencia de lo descrito en cada uno de los bloques funcionales, se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía. Para ello el adjudicatario, tendrá que contemplar de forma preferente la utilización entre otras de las siguientes infraestructuras software:

- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Notario: La Plataforma de Notario Electrónico y sello de tiempo.
- @ries: El Registro Unificado de Entrada / Salida
- Notific@: Prestador de Servicios de Notificación.
- GUIA / LDAP Corporativo para la identificación y autenticación de usuarios que constituye el Sistema de Gestión de Identidades.
- Port@firma: Gestor de firma electrónica interna.
- PLATINA: Plataforma de interoperabilidad.
- Etc.

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

10.7. Desarrollo web

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

10.8. Productos

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

10.9. Conformidad con MADEJA

Durante la realización de los trabajos, se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA (Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en éste. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la Dirección de Proyecto.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/ donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

10.10. Metodologías Ágiles

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

En todo caso, será la Dirección del Proyecto, con la asistencia de las direcciones técnicas y de los comités definidos, quien decidirá en cada momento y solicitud, el marco metodológico más adecuado para la prestación de los servicios.

LA JEFA DE SERVICIO DE SISTEMAS CORPORATIVOS ECONÓMICO-FINANCIEROS

Mercedes Benítez Sánchez-Cid