NET975251: SERVICIOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL ERP PEOPLESOFT RRHH EN LA AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA M.P.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1 OBJETO DEL SERVICIO 4
2 SITUACIÓN ACTUAL 4
3 ALCANCE DEL SERVICIO 4
3.1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO 5
3.2 FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 5
3.2.1 PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO 5
3.2.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO 6
3.2.3 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO 6
3.3 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS 6
4 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 6
4.1 DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS 6
4.2 CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO 8
4.3 REUNIONES DE SEGUIMIENTO 9
4.4 TRABAJOS Y PRODUCTOS 10
5 CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN 12
5.1 INFORMACIÓN DE BASE Y HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO 12
5.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 12
5.3 LUGAR DE TRABAJO Y MEDIOS NECESARIOS 13
5.4 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS 13
5.5 SEGURIDAD 14
5.6 REDISEÑO FUNCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. 15
5.7 DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS 15
5.8 USO DE CERTIFICADOS Y FIRMA ELECTRÓNICA 16
5.9 VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE 16
5.10 INTEROPERABILIDAD 17
5.11 DISPONIBILIDAD PÚBLICA DEL SOFTWARE 17
5.12 GESTIÓN DE USUARIOS Y EL CONTROL DE ACCESOS 18
5.13 USO DE INFRAESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS 19
5.14 CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLÓGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA 20
5.15 ACCESIBILIDAD 20

5.16 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES....20
6 CUADRO RESUMEN 23
6.1 OBJETO....23
6.2 LUGAR DE TRABAJO Y MEDIOS NECESARIOS....23
6.3 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES:....24
6.4 ALCANCE....25
6.4.1 SERVICIOS....25
6.4.2 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PEOPLESOFT-RRHH EN LA AGENCIA....26
6.5 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS....27
6.6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO....27
6.6.1 SERVICIOS DE SOPORTE A USUARIOS....32
6.6.2 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO....32
6.6.3 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN....34
6.6.4 GESTIÓN DEL SERVICIO....35
6.7 METODOLOGÍAS AGILES....36
6.8 EQUIPO DE TRABAJO....37
6.9 FACTURACIÓN....39
ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 42

1 OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del presente pliego es la definición de las prescripciones técnicas que regirán al contrato de "SERVICIOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO, MANTENIMIENTO y ADMINISTRACIÓN DEL ERP PEOPLESOFT RRHH EN LA AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA"

2 SITUACIÓN ACTUAL

El Área de Tecnologías de la Información de la Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía (en adelante LA AGENCIA), tiene entre sus funciones principales la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Sistemas de Información de LA AGENCIA (PSI en adelante). En este Plan se recogen de forma anual las necesidades de toda LA AGENCIA en cuanto al desarrollo y mantenimiento de Sistemas de Información.

En la actualidad existen diversos Sistemas de Información en desarrollo y/o mantenimiento en LA AGENCIA. Muchos de estos sistemas, como el que nos ocupa en este pliego, son de carácter horizontal, ya que su uso se extiende o afecta a varias unidades organizativas, mientras que otros muchos son departamentales o verticales por restringirse su uso a una unidad organizativa o a un ámbito más concreto. La mayoría de subsistemas y aplicaciones en LA AGENCIA están conectados entre sí para favorecer la integración de la información, el acceso ágil y rápido, y el concepto de *dato único*.

3 ALCANCE DEL SERVICIO

Los Sistemas de Información objeto de este pliego se encuentran incluidos en el apartado "Sistemas de Información y alcance del servicio" del CUADRO RESUMEN de este pliego, donde se detallan también los servicios que se necesitan cubrir en los Sistemas de Información indicados.

El servicio tendrá que prestarse conforme a las especificaciones de calidad indicadas en el acuerdo de nivel de servicio (en adelante ANS), descrito más adelante.

3.1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Los trabajos objeto de este pliego se realizarán bajo un enfoque de servicio y atendiendo a los criterios de calidad que LA AGENCIA requiere. Estos criterios se encuentran especificados en base a un acuerdo de nivel de servicio (ANS). Los tipos de servicio incluidos en el ANS y sus métricas se encuentran definidos en el apartado "Acuerdo de Nivel de Servicio" del CUADRO RESUMEN de este pliego.

El acuerdo de nivel de servicio se medirá periódicamente para velar por su cumplimiento. Este acuerdo de nivel de servicio podrá ser modificado por LA AGENCIA, siempre que las circunstancias aconsejen la definición de nuevos servicios o indicadores, o la redefinición de algunos existentes, consensuando con el contratista dichos cambios.

3.2 FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del servicio contemplará las siguientes fases:

3.2.1 PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO.

Tendrá una duración máxima de dos (2) meses y comenzará con la orden de inicio de los trabajos. El contratista en este plazo tendrá que asumir los conocimientos necesarios sobre los sistemas de información de LA AGENCIA para la prestación del servicio, para lo que contará con el apoyo de los técnicos de la Línea de Desarrollo así como, si las circunstancias lo permiten, con el apoyo de parte del equipo del contratista actual de los servicios. Durante esta fase es necesario dar continuidad a los servicios descritos en este pliego. Se tendrán por tanto que comprometer los recursos y medios necesarios al objeto de hacerla lo más fluida posible, culminándola con éxito en el plazo máximo de dos (2) meses desde la fecha de orden de inicio.

Asimismo, durante esta fase el contratista podrá proponer las mejoras que considere sobre los procedimientos de trabajo a seguir, metodologías a emplear, nuevas métricas, etc. Con objeto de que puedan ser analizadas y aprobadas en su caso por LA AGENCIA antes de comenzar la fase de prestación del servicio. En concreto, se prestará especial atención al *Modelo Operativo y de Seguimiento* que incluirá:

- Funciones y roles que intervienen en la prestación del servicio.
- Procedimiento de trabajo para cada uno de los servicios.
- Herramientas que apoyen a la gestión y seguimiento del servicio.

- Mecanismos de corrección de desviaciones y de mejora continua.

A la finalización de esta fase de puesta en marcha el contratista tendrá que garantizar el cumplimiento del ANS.

3.2.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Esta fase estará regulada por los términos establecidos en el ANS y guiada por el *Modelo Operativo y de Seguimiento* aprobado por LA AGENCIA en la fase anterior de Puesta en Marcha. Se fijarán con el contratista las reuniones de seguimiento necesarias, para revisar los niveles de calidad medidos en cada periodo.

3.2.3 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

En esta fase se realizará la transferencia del servicio, si fuese el caso, a un nuevo contratista. Tendrá lugar en los dos últimos meses de contrato, si bien LA AGENCIA podrá determinar reducir el tiempo de esta fase.

Durante esta fase se tendrá que compaginar la continuidad de los servicios prestados con las tareas de transferencia de conocimiento al nuevo contratista.

Antes del inicio de esta fase, el contratista tendrá que presentar una planificación detallando los recursos implicados, la documentación necesaria así como las tareas formativas o de transferencia que se requieran. LA AGENCIA tendrá que aprobar toda la documentación entregada así como la planificación de las sesiones de transferencia de conocimiento.

3.3 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

La descripción de los Sistemas de Información que son objeto de este pliego y las tecnologías de desarrollo empleadas se encuentran detalladas en los apartados “Descripción del Sistema de Información” y “Requisitos Técnicos Específicos” del CUADRO RESUMEN de este pliego.

4 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.1 DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

Es un objetivo prioritario de LA AGENCIA asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización de los trabajos y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance de los mismos.

La dirección y asignación de prioridades de los trabajos será siempre facultad de LA AGENCIA. Sin embargo, el contratista proporcionará una persona con perfil de Jefe de Proyecto que será quien se encargue de recibir las tareas por parte de LA AGENCIA y de asignarlas a los miembros de su equipo, así como de supervisar la calidad, plazos y desviaciones de los trabajos, asegurando los niveles de calidad reflejados en el acuerdo de nivel de servicio. Además este Jefe de Proyecto actuará como interlocutor principal entre el contratista y LA AGENCIA.

Se establece las siguientes figuras para la dirección y ejecución de los servicios a prestar:

- Director de Proyecto
- Jefe de Proyecto
- Equipo de Proyecto

Director de Proyecto

Será designado y aportado por LA AGENCIA, siendo el encargado de celebrar con el Jefe de Proyecto las reuniones del Comité de Seguimiento. Se encargará igualmente de establecer las prioridades, aprobar los resultados de la realización de los trabajos y de aprobar cualquier modificación que se proponga en cuanto a metodologías, constitución del equipo, o cualquier otro aspecto que se considere relevante para asegurar la buena marcha de los trabajos.

Jefe de Proyecto

El contratista tendrá que nombrar un Jefe de Proyecto que actuará como interlocutor principal con el Director de Proyecto, al menos con las siguientes responsabilidades:

- Recibir y asignar a los miembros del equipo de trabajo, las tareas que se encomienden desde LA AGENCIA por el Director del Proyecto
- Asistir a las reuniones de trabajo y de seguimiento con el Director de Proyecto de LA AGENCIA.
- Facilitar al Director de Proyecto de LA AGENCIA, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, su grado de ejecución, así como los eventuales problemas, retrasos o adelantos que puedan plantearse y las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.
- Garantizar la calidad de los trabajos y el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio.

- Asegurar el cumplimiento en los desarrollos de las normas y estándares que se definan por LA AGENCIA.
- Proponer las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar las actividades a desarrollar.

Equipo de Proyecto

Estará formado por aquellos recursos cuyo número y perfil considere necesarios el Jefe de Proyecto en cada momento para el óptimo cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio. En cualquier caso, la variación en el número de recursos dedicados o el perfil de los mismos tendrá que ser aprobada previamente por el Director del Proyecto de LA AGENCIA.

El Equipo de Proyecto y el Jefe de Proyecto, integran el equipo de trabajo. Los requisitos relativos a este equipo se establecen a continuación.

4.2 CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se requerirá la intervención de personal debidamente formado y especializado para abordar los trabajos relacionados en este pliego. La formación especializada que requiera el personal aportado por el contratista correrá por cuenta del mismo y se desarrollará fuera del horario habitual de prestación del servicio.

Los perfiles requeridos, así como su dedicación mínima, se encuentran definidos en el apartado "Equipo de Trabajo" del CUADRO RESUMEN de este pliego.

Una vez definido el equipo de trabajo en base a los candidatos ofertados, cualquier cambio posterior en este equipo tendrá que ser comunicado con suficiente antelación a LA AGENCIA, justificando detalladamente su necesidad. Para que el cambio se lleve a efecto, es necesario contar siempre con la autorización de LA AGENCIA. El perfil y experiencia de los nuevos recursos propuestos tendrán que ser iguales o superiores a los de los recursos sustituidos. Los nuevos recursos a incorporar tendrán que contar con la aprobación de LA AGENCIA.

Asimismo, LA AGENCIA se reserva el derecho de requerir la sustitución de alguno de los miembros del equipo de trabajo cuando se considere justificada por razones de calidad del trabajo o productividad.

Los trabajos se desarrollarán habitualmente de lunes a viernes sobre una jornada laboral habitual de 8 horas de duración, si bien el contratista se compromete a ofrecer plena disponibilidad del equipo en aquellas circunstancias que así lo demanden, a criterio del Director de Proyecto de LA AGENCIA (plazos comprometidos, incidencias críticas, etc.).

Durante el periodo vacacional de verano (meses de julio y agosto), el contratista no tendrá la obligación de ofrecer sustituciones, pero tendrá que ajustar la planificación de las ausencias por vacaciones, de tal forma que se asegure siempre el cumplimiento del ANS.

Cualquier otro tipo de ausencias distintas a las anteriores tendrán que ser suplidas por parte del contratista con el personal adecuado con objeto de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el ANS.

En cualquier caso, el Director de Proyecto de LA AGENCIA tendrá que tener conocimiento tanto de la planificación de las vacaciones como de otro tipo de ausencias con la suficiente antelación.

4.3 REUNIONES DE SEGUIMIENTO

En principio se establecen dos tipos de reuniones de seguimiento presenciales en las que tendrá que participar el Jefe de Proyecto del contratista:

- **Reunión de trabajo Quincenal**. Asistirá al menos el Jefe de Proyecto por parte del contratista y las personas de LA AGENCIA que se designen. El contratista presentará una *Planificación de Trabajo* con el progreso de las tareas (grado de avance, fecha y tiempos estimados de finalización) y la distribución de carga de trabajo del equipo. Además en dicha planificación tendrá que adjuntarse un análisis justificativo de las posibles desviaciones que se hayan podido producir en los desarrollos realizados o que estén en marcha.
- **Comité de Seguimiento Bimestral**. Asistirá al menos el Jefe de Proyecto por parte del contratista y el Director de proyecto por parte de LA AGENCIA. Se revisará en esta reunión el *Informe de seguimiento bimestral* que el contratista tendrá que remitir a LA AGENCIA, al menos con 3 días laborables de antelación. En este informe se contemplarán como mínimo los siguientes aspectos:
    - Resumen de actuaciones realizadas en el periodo por servicio y aplicación
    - Grado de cumplimiento del ANS con detalle de las diferentes métricas

- Justificación de posibles desviaciones y medidas correctoras
- Inventario de riesgos detectados y medidas propuestas
- Propuesta de facturación para el periodo

El Director de Proyecto determinará si los retrasos o incumplimientos en los indicadores establecidos son imputables al contratista, en cuyo caso se aplicarán las penalizaciones correspondientes expresadas en el apartado Facturación del CUADRO RESUMEN.

Para facilitar la elaboración de estos informes el contratista dispondrá de acceso al repositorio del sistema de gestión de incidencias (CAU) de LA AGENCIA, así como al Informe de Seguimiento del ANS que explota dichos datos. El contratista podrá proponer a este sistema aquellas mejoras que considere oportunas para la consecución de los objetivos propuestos.

4.4 TRABAJOS Y PRODUCTOS

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

Además, los trabajos desarrollados por el personal del contratista tendrán que adecuarse a los estándares de interfaz gráfica, nomenclatura de objetos, seguridad, uso de librerías comunes, entornos de desarrollo, procesos de workflow y cualesquiera otros que sean establecidos por LA AGENCIA. Con tal fin, LA AGENCIA proveerá los recursos y mecanismos adecuados para el conocimiento de estos aspectos, siendo la empresa contratista la encargada de vigilar su aplicación.

Con carácter general, los trabajos y productos a realizar, dependiendo del servicio, podrán ser algunos de los enumerados a continuación, según el criterio que en cada caso establezca el Director del Proyecto:

Documentación de seguimiento del servicio:

- Plan de proyecto: organización del proyecto en tareas, asignación de recursos, fechas previstas de inicio y finalización, grado de avance y horas pendientes hasta la finalización de cada una de las tareas.
- Actas de reunión de las Reuniones de Seguimiento

- Documento de aceptación de los trabajos, cuando corresponda
- Informes de seguimiento (quincenales y bimestrales)
- Otros mecanismos de seguimiento. Aparte de los citados informes de seguimiento, realizados por el Jefe de Proyecto, el contratista facilitará el seguimiento continuo de las tareas que se estén realizando, para lo que tendrá que seguir las directrices que fije LA AGENCIA.

Documentación técnica del proyecto:

- Documento de análisis funcional: estructurado u orientado a objetos según corresponda.
- Código Fuente: respetando los estándares fijados por LA AGENCIA y debidamente documentado. Se asegurará por parte de todos los miembros del equipo el uso correcto de los sistemas de control de versiones disponibles en LA AGENCIA (Microsoft SourceSafe y Apache Subversion).
- Documentación de pruebas realizadas: Con independencia de las pruebas modulares y de implantación que se establezcan (que tendrán que documentarse), los programadores tendrán que asegurar la corrección del código generado mediante la realización de pruebas unitarias, que tendrán que guardar y documentar brevemente de manera que sea posible su repetición.
- Manual de Usuario: Un nuevo desarrollo tendrá que contar con un Manual de Usuario en el formato que LA AGENCIA determine. Podrá requerirse, a decisión del Director de Proyecto, la elaboración de versiones reducidas del mismo, que faciliten el uso por parte de los usuarios de implantaciones parciales (incrementales) de las aplicaciones.
- Ficha de aplicación. Documento que proporciona una visión completa de la aplicación, y cuyo contenido se encuentra estructurado en: definición funcional, mapa de la arquitectura lógica y física, definición técnica y guía de despliegue.
- Control de Versiones: será obligatorio mantener un catálogo actualizado con la descripción de las funcionalidades nuevas o corregidas de cada versión, así como su fecha de implantación.

5 CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

5.1 INFORMACIÓN DE BASE Y HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO

LA AGENCIA facilitará al contratista cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo.

Toda la información que se proporcione, es propiedad de LA AGENCIA y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de LA AGENCIA.

Como apoyo a la gestión del servicio LA AGENCIA pone a disposición del contratista los siguientes recursos:

- Sistema de gestión de incidencias (CAU). Sistema basado en Mantis, herramienta de software libre para el tratamiento de incidencias, siendo complementado con una aplicación publicada en el Portal del Empleado de LA AGENCIA para facilitar el alta y consulta de incidencias por parte de los usuarios finales de los Sistemas de Información. Las incidencias registradas son clasificadas y asignadas al Jefe de Proyecto del contratista, siguiendo el procedimiento operativo marcado por LA AGENCIA.
- Gestión de casos de pruebas. Se diseñan y registran los casos de pruebas en la herramienta de software libre TestLink. Esta herramienta permite realizar una gestión centralizada de los casos de pruebas de todas las aplicaciones desarrolladas en LA AGENCIA.
- Gestor de código fuente. Se utilizan indistintamente Microsoft Visual SourceSafe y Apache Subversion.
- Área de documentación. Se emplea como repositorio de documentación de proyectos.

El contratista podrá hacer propuestas sobre cualquiera de las herramientas de soporte al servicio mencionadas, siempre y cuando supongan una mejora en la productividad y calidad del servicio. Para que los cambios propuestos se lleven a efecto, previamente deben ser aprobados por LA AGENCIA.

5.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin perjuicio de lo indicado en el pliego de cláusulas administrativas que rige al contrato, la información a la que tenga acceso el contratista como consecuencia del contrato tendrá un

carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de LA AGENCIA.

El contratista además, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de LA AGENCIA, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, tendrá que cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal". En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

5.3 LUGAR DE TRABAJO Y MEDIOS NECESARIOS

La prestación del servicio se realizará preferentemente desde las instalaciones del contratista, salvo en determinadas circunstancias donde se aconseje la actuación presencial a requerimiento del Director de Proyecto de LA AGENCIA. Los medios físicos (cualquier equipo físico que se requiera para la prestación del servicio) y lógicos (licencias de desarrollo, sistemas operativos u ofimáticos, etc.) correrán por cuenta del contratista.

La infraestructura de comunicaciones necesaria para la prestación del servicio será la que recomiende la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. En todo caso, el coste de estos servicios de comunicaciones será por cuenta del contratista.

Para facilitar la comunicación entre el Equipo de Trabajo del contratista y el de LA AGENCIA, será imprescindible el uso de un sistema de videoconferencia que será provisto por LA AGENCIA. El coste de estos servicios podrá ser repercutido al contratista.

5.4 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

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

AGENCIA, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos. El contratista renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de LA AGENCIA, 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 AGENCIA.

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

5.5 SEGURIDAD

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

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

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el

desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de LA AGENCIA en materia de Seguridad TIC.

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

5.6 REDISEÑO FUNCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y lo dispuesto en su artículo 75.2, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección:

https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion

5.7 DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6)

disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

5.8 USO DE CERTIFICADOS Y FIRMA ELECTRÓNICA

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

5.9 VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE

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

5.10 INTEROPERABILIDAD

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de inteoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

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

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

5.11 DISPONIBILIDAD PÚBLICA DEL SOFTWARE

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía. De esta obligación quedarán exentos todos aquellos componentes, productos y herramientas que no habiéndose producido como consecuencia de la ejecución del contrato, estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial que no permitan la libre distribución o el acceso al código fuente.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

5.12 GESTIÓN DE USUARIOS Y EL CONTROL DE ACCESOS.

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

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (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) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

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

B. En cualquier caso.

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de

autenticación alternativo a su utilización, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

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

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

5.13 USO DE INFRAESTRUCTURA 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. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en El certifiel caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna, etc.

5.14 CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLÓGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

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

5.15 ACCESIBILIDAD

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

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

5.16 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los requisitos y obligaciones exigidos en materia de Seguridad y Salud Laboral establecidos en la normativa vigente de prevención de riesgos laborales, y en especial en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Antes del inicio de la actividad contratada, el contratista deberá acreditar a través de una declaración responsable (ver anexo), el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Acreditación del modelo de organización de la prevención de riesgos laborales adoptado para el desarrollo de las actividades preventivas (constitución de Servicio de Prevención Propio, Ajeno, Mancomunado, etc).
- Evaluación de riesgos y planificación de actividades preventivas de la actividad contratada.
- Todos los trabajadores de la citada empresa así como los de sus subcontratas y trabajadores autónomos que vayan a trabajar en el centro de trabajo de La Agencia:
  - ✔ Se encuentran afiliados y dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, encontrándose la empresa al corriente en el pago de las cuotas empresariales de dichos trabajadores.
  - ✔ Disponen del correspondiente certificado de aptitud médica para su puesto trabajo a desarrollar en el centro de trabajo de la Agencia.
  - ✔ Han recibido información sobre los riesgos laborales y pautas de actuación en caso de emergencia del centro de trabajo de la Agencia en el que van a realizar su actividad.
  - ✔ Han recibido información de los riesgos y medidas de prevención inherentes a su puesto de trabajo.
  - ✔ Disponen de la formación teórico-práctica específica del puesto de trabajo que van a desarrollar.
  - ✔ Han recibido los EPIs (equipos de protección individual) correspondientes, conforme a lo previsto en el documento preventivo correspondiente (Plan de seguridad y salud, Evaluación de riesgos, etc), y han sido formados para su correcto uso y mantenimiento.
  - ✔ En el caso de usar un equipo de trabajo, han recibido formación teórico-práctica para el manejo de dichos equipos y están autorizados por escrito para ello.
- Los equipos de trabajo que se vayan a utilizar en la ejecución de los trabajos disponen de marcado CE, declaración de conformidad o cumplen con las disposiciones mínimas de seguridad y salud para su utilización conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, se encuentran en perfecto estado, han pasado las revisiones correspondientes y disponen de manual de instrucciones en castellano.

- La empresa dispone de seguro de responsabilidad civil y la maquinaria o vehículos que circulen por carretera y estén matriculados cuentan con el seguro obligatorio, en vigor.

En caso de accidente o incidente, la empresa adjudicataria deberá notificarlo inmediatamente a la Agencia a través del Responsable del contrato, remitiendo en el plazo máximo de 7 días el informe de investigación del accidente o incidente.

6 CUADRO RESUMEN

Nº DE EXPEDIENTE: NET975251

TÍTULO DEL EXPEDIENTE: "SERVICIOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO, MANTENIMIENTO y ADMINISTRACIÓN DEL ERP PEOPLESOFT RRHH EN LA AGENCIA. DE MEDIO AMBIENTE DE ANDALUCÍA"

6.1 OBJETO

Es objeto del presente cuadro resumen establecer las condiciones particulares que han de regir en el contrato de "SERVICIOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO, MANTENIMIENTO y ADMINISTRACIÓN DEL ERP PEOPLESOFT RRHH EN LA AGENCIA. DE MEDIO AMBIENTE ANDALUCÍA".

6.2 LUGAR DE TRABAJO Y MEDIOS NECESARIOS

La prestación del servicio se realizará preferentemente desde las instalaciones del contratista, salvo en determinadas circunstancias donde se aconseje la actuación presencial a requerimiento del Director de Proyecto de LA AGENCIA. Los medios físicos (cualquier equipo físico que se requiera para la prestación del servicio) y lógicos (licencias de desarrollo, sistemas operativos u ofimáticos, etc.) correrán por cuenta del contratista.

La infraestructura de comunicaciones necesaria para la prestación del servicio será la que recomiende la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. En todo caso, el coste de estos servicios de comunicaciones serán por cuenta del contratista. En todos caso las conexiones a los servidores de LA AGENCIA se realizarán a través de conexiones seguras VPN, y previa aceptación formal expresa por parte del contratista, donde se aseguren las siguientes medidas de seguridad recomendadas por el CCN CERT y fabricantes:

- Es estrictamente obligatorio que todos los equipos (ordenadores y servidores) que se conectan a la red de la Agencia estén actualizados con los parches y herramientas

recomendadas en cualquier momento por el CCN CERT en relación con las últimas amenazas y vulnerabilidades.

- Instalar en todos los equipos (ordenadores y servidores) que se conectan a la red de la Agencia un sistema antivirus debidamente configurado y actualizado con los últimos motores de búsqueda, librerías de virus, componentes de seguridad, etc. liberados por el fabricante.
- Seguir en todo momento las indicaciones de seguridad establecidas por el fabricante o distribuidor del sistema operativo empleado ante cualquier incidente de seguridad.
- Cualquier otra recomendación de seguridad que sea requerida por el Responsable de Seguridad durante la vigencia del contrato y que pueda evitar poner en peligro los sistemas de LA AGENCIA

Para acreditar la aplicación de las medidas de seguridad anteriores, será necesario remitir documento firmado por el Jefe de Proyecto del contrato relacionado con las peticiones de acceso VPN.

6.3 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES:

A continuación se especifican las prescripciones técnicas particulares que regirán en este contrato.

6.4 ALCANCE

6.4.1 SERVICIOS

El contratista tendrá que cubrir los servicios de soporte, desarrollo y mantenimiento del ERP PeopleSoft en LA AGENCIA, siguiendo las directrices de la Línea de Tecnologías de la Información .

Los tipos de servicio a cubrir son los que se detallan a continuación:

- **Soporte:** tareas relacionadas con la resolución de las incidencias que no puedan ser atendidas en un primer nivel por el CAU (Centro de Atención a Usuarios) de LA AGENCIA relativas al ERP Peoplesoft sobre: dudas sobre la funcionalidad o el manejo, tareas de soporte relativas a la instalación, alta y baja de usuarios, gestión de permisos y la emisión de informes solicitados por los usuarios.
- **Mantenimiento y Desarrollo:** tareas relacionadas con el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones en el entorno Peoplesoft en sus tres modalidades: correctivo, evolutivo y perfectivo. El alcance puede incluir todas o parte de las siguientes tareas relacionadas con un proyecto de desarrollo o mantenimiento de un Sistema de Información:
    - Análisis
    - Diseño
    - Codificación
    - Pruebas
    - Implantación
    - Documentación
- **Administración del Sistema PeopleSoft:** Las actividades cubiertas por este servicio, sin que esto excluya cualquier otra demanda no citada explícitamente, abarcan los siguientes términos:
    - <u>Auditoría de Seguridad del sistema:</u> deberá realizarse al menos una Auditoría de seguridad a lo largo del contrato donde ser revisará y propondrá la política de backup de todo el sistema, planificando además las tareas de recuperación de datos

periódicas para asegurar una adecuada gestión de copias del sistema. El contratista propondrá un periodo para la realización de esta auditoría así como para las acciones derivadas de ella. Esta planificación deberá ser aprobada por LA AGENCIA.

- Administración de PeopleSoft y sistema operativo: se efectuarán las tareas oportunas de administración para garantizar un óptimo funcionamiento del sistema, ejecutando las actividades que sea necesario realizar de forma periódica y las tareas más importantes a monitorizar en la operación de un sistema PeopleSoft. Las tareas periódicas se dividirán en:
  - Tareas básicas como monitorización de alertas, revisión de logs, procesos de trabajo, dumps, gestión de sesiones de Batch, seguimiento de jobs, etc.
  - Tareas a realizar según necesidad. Entre otras se incluyen: actualización de parches, updates, bundles,etc. El contratista deberá tener control sobre los distintos parches que sea necesario instalar en LA AGENCIA, y propondrá las actualizaciones con el debido tiempo y según una planificación prevista.

- **Gestión del Servicio:** realización de las tareas necesarias de seguimiento del contrato y elaboración de informes de seguimiento.

6.4.2 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PEOPLESOFT-RRHH EN LA AGENCIA

A mediados del año 2009 culminó la implantación progresiva del ERP PeopleSoft en LA AGENCIA. Los trabajos se iniciaron con la puesta en funcionamiento de los módulos estratégicos de organigrama y administración de personal. El organigrama vigente es departamental, aunque el autoservicio se gestiona por la dependencia directa informada en la posición.

El resto de los módulos implantados son:

- Administración de personal y Nómina española (régimen general, régimen del mar).
- Autoservicios del empleado y del gerente, con varios menús propios del aplicativos y otros modificados a necesidad de LA AGENCIA.
- Selección (interna y externa).
- Gestión del rendimiento.

- Gestión de perfiles.
- Formación.
- Prevención de riesgos laborales. Incluye una serie de componentes propios para la gestión de PRL que el estándar de PeopleSoft no abarca tales como la gestión de EPI's/Materiales, gestión formación PRL del trabajador, gestión PRL del centro.

Para la correcta integración del ERP PeopleSoft con el resto de sistemas de información de LA AGENCIA se diseño una base de datos intermedia, en la que determinados procesos dejan información para el resto de sistemas y en al que también se almacena cierta información con destino hacia el propio ERP-Peoplesoft.

6.5 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

A continuación se listan las tecnologías utilizadas en el sistema de información objeto del presente pliego:

- Sistema Operativo: WINDOWS (actualmente version server-2008R2)
- Base de Datos: ORACLE 11g
- PeopleSoft HCM 9.2
- Peopletools 8.54
- Peoplecode

Los trabajos de desarrollo, dependiendo en la fase en la que se encuentre el proyecto, se realiza sobre los siguientes entornos físicos:

- Entorno de Desarrollo
- Entorno de Pruebas
- Entorno de Producción

6.6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Los procesos asociados a este Acuerdo de Nivel de Servicio, en adelante ANS, son:

- Servicios de Soporte a Usuarios.
- Servicios de Mantenimiento
- Servicios de Desarrollo.

- Servicios de Administración.
- Servicio de Resolución de incidencias.

La siguiente tabla incluye las métricas asociadas a cada servicio y los valores objetivo de cada una de ellas:

Tabla 1. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Proceso	Servicio	Métrica		% mínimo cumplimiento
Servicios de Soporte a Usuarios	Resolución de dudas acerca de la funcionalidad o el manejo de la aplicación.	Tiempo máximo empleado para la resolución de cuestiones no-críticas	≤ 1 día	≥ 90%
	Proveer los servicios de autenticación y acceso a los sistemas PeopleSoft, así como a cualquier otra aplicación integrada con PeopleSoft.	Tiempo máximo empleado	≤ 1 día	≥ 90%
	Tratamiento puntual de datos en los sistemas	Tiempo máximo empleado en el desarrollo del tratamiento	≤ 2 días	≥ 90%
	Emisión de Informes	Tiempo máximo empleado para la emisión de informes críticos	≤ 2 días	≥ 90%

Proceso	Servicio	Métrica		% mínimo cumplimiento
		Tiempo máximo empleado para la emisión de informes no críticos	≤ 4 días	≥ 90%
Servicios de Mantenimiento	Mantenimiento correctivo.	Tiempo máximo empleado para la resolución críticas	≤ 1 día	≥ 90%
		Tiempo máximo empleado para la resolución no críticas	≤ 3 días	≥ 90%
		Nº máximo de errores por entrega	≤ 1	≥ 90%
	Mantenimiento evolutivo o perfectivo	Días u horas de retraso en la entrega sobre el tiempo inicialmente planificado	≤ 15 %	≥ 90%
		Tiempo máximo para comunicar la estimación de los trabajos	≤ 3 días	≥ 90%
		Nº máximo de errores por entrega	≤ 2	≥ 90%

Proceso	Servicio	Métrica		% mínimo cumplimiento
Servicios de Administración	Actuaciones extraordinarias (preventivo)	Días u horas de desviación frente al plazo aprobado para la actuación	≤ 15 %	≥ 90%
	Resolución de incidencias (reactivo)	Tiempo máximo de respuesta para la resolución de incidencias de NIVEL 0.	Asistencia Inmediata hasta la resolución (≤ 1 día)	≥ 90%
		Tiempo máximo de respuesta ante incidencias de NIVEL1.	≤ 2 horas	≥ 90%
		Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 1.	≤ 1 día	≥ 90%
		Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 2.	≤ 2 días	≥ 90%
		Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 3.	≤ 4 días	≥ 90%

Proceso	Servicio	Métrica		% mínimo cumplimiento
Gestión del servicio	Realización de informes periódicos	Nº de informes mensuales de seguimiento aceptados por LA AGENCIA	1	100%
		Nº de informes quincenales de trabajo aceptados por LA AGENCIA	≥ 2	100%
	Herramienta de gestión del ANS	Entrega de la herramienta de gestión del ANS	≤ 2 meses	100%

De forma orientativa, en la siguiente tabla se puede ver la distribución del servicio en los últimos 18 meses: número de incidencias y porcentajes de tiempos dedicados por tipología.

Tabla 2. Número de Incidencias por Servicio

Tipología	Número de incidencias	% dedicación
PS – Correctivos (*)	101	47,5%
PS - Evolutivos o perfectivos	30	12,2%
PS - Resolución de dudas	79	29,5%
PS - Tratamiento de datos	170	10,8%

(*) Por correctivos se entienden en su mayor parte incidencias relacionadas con cálculos incorrectos puntuales de nóminas por las diferentes casuísticas existentes

A continuación se detallan cada una de las métricas incluidas en este ANS.

6.6.1 SERVICIOS DE SOPORTE A USUARIOS

Resolución de incidencias derivadas del CAU y referidas a las siguientes tareas:

- **Resolución de dudas acerca de la funcionalidad o el manejo del sistema.**

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de cuestiones no-críticas: ≤ 1 día

- **Proveer los servicios de autenticación y acceso al sistema.**

  Tareas de alta y baja de usuarios y gestión de permisos sobre la aplicación.

Métrica: Plazo medio empleado en la tramitación y resolución de solicitudes: ≤ 1 día

- **Tratamiento puntual de datos en los sistemas.**

Métrica: Plazo medio empleado en la tramitación y resolución de solicitudes: ≤ 2 días

- **Emisión de Informes.**

  Listados de datos solicitados por los usuarios ocasionalmente y que no estén recogidos en la aplicación. Algunos de ellos podrán considerarse críticos por la urgencia en disponer de la información solicitada.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de cuestiones críticas: ≤ 2 días

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de cuestiones no-críticas: ≤ 4 días

6.6.2 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Este servicio incluirá la resolución de todas aquellas solicitudes de mantenimiento correctivo o perfectivo, así como los pequeños cambios evolutivos que surjan en la aplicación PeopleSoft existente en LA AGENCIA. Los procesos de este servicio se desglosarán en dos categorías:

- **Mantenimiento correctivo**

- Indicador de calidad: para asegurar la calidad de las modificaciones sobre los desarrollos, se aplicará el siguiente indicador.

Métrica: Número máximo de errores por entrega: ≤ 1

En cuanto a las tareas relativas a la resolución de incidencias detectadas en la aplicación, para este servicio las tareas se distinguirán en:

- Tarea crítica: incidencias detectadas que provoquen la inoperatividad de un módulo de la aplicación, o bien que puedan provocar una falta de integridad en los datos.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución: ≤ 1 día

- Tarea no crítica: incidencia detectada que no provoque la imposibilidad de usar un módulo de la aplicación, o que aun generando pequeñas disfunciones, éstas no interrumpan la explotación de la aplicación afectada.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución: ≤ 3 días

- **Mantenimiento evolutivo o perfectivo**

Tareas de mejora o cambios funcionales básicos en las aplicaciones en producción de LA AGENCIA. En este tipo de tareas las fases previas de análisis funcional y de impacto serán realizadas habitualmente por LA AGENCIA, si bien en ciertos trabajos de pequeño alcance estas tareas serán asumidas por el contratista.

Este tipo de trabajos se iniciará con una petición de LA AGENCIA al contratista y se resolverá con las siguientes fases:

- Propuesta del contratista que incluirá: estimación en horas o días para la resolución, y fecha de finalización prevista.
- Aprobación de la propuesta por el Director de proyecto de LA AGENCIA.
- Ejecución de los desarrollos, ejecución de pruebas.
- Aceptación de los trabajos por el Director de proyecto de LA AGENCIA.
- Implantación final de la solución.

Este proceso tiene el siguiente indicador asociado:

Métrica: Días u horas de desviación frente al plazo aprobado para el desarrollo ≤ 15 %

Se entenderán como tareas o procesos completados aquellos que hayan sido aprobados por el Director del proyecto de LA AGENCIA y después de pasar satisfactoriamente la fase de pruebas.

Todos los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria, deben ir precedidos por una estimación en horas de la duración de dichos trabajos.

Métrica: Plazo máximo de entrega de la estimación de los trabajos ≤ 3 días.

Para asegurar la calidad de los nuevos desarrollos se aplicará el siguiente indicador.

Métrica: Número máximo de errores por entrega ≤ 2

6.6.3 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN

Este servicio comprende la administración del sistema PeopleSoft, de la base de datos y del sistema operativo, incluyendo asimismo un servicio de resolución de incidencias. Los procesos de estos servicios enmarcados dentro de este acuerdo de nivel de servicios se desglosarán en tres categorías:

- **Actuaciones extraordinarias (preventivo)**

  Se incluyen en este grupo aquellas tareas relativas a la actualización de parches, updates, bundles...El contratista deberá tener control sobre los distintos parches que sea necesario instalar en LA AGENCIA.

Métrica: Días u horas de desviación frente al plazo aprobado para la actuación ≤ 15%

- **Resolución de incidencias (reactivo)**

  Resolución de incidencias detectadas en los sistemas PeopleSoft, sistema operativo y bases de datos, así como asistencia para recuperación ante desastres. Se distinguen cuatro niveles de criticidad para atender las incidencias:

  - NIVEL 0: incidencias que provocan la parada total de los sistemas.

Métrica: Tiempo máximo de respuesta para la resolución de incidencias de NIVEL 0: Asistencia inmediata hasta la resolución de la incidencia en cuestión ≤ 1 día.

- NIVEL 1: incidencias detectadas que provoquen la inoperatividad del sistema, o bien que puedan provocar una falta de integridad en los datos.

Métrica: Tiempo máximo de respuesta ante incidencias de NIVEL 1 ≤ 2 horas.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 1 ≤ 1 día.

- NIVEL 2: incidencias relativas a errores en el sistema productivo que no imposibilitan el trabajo en el sistema pero requieren una pronta resolución.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 2 ≤ 2 días.

- NIVEL 3: incidencias relacionadas con problemas de baja entidad, que aunque sea aconsejable resolverlas lo más pronto posible, no requieren ser resueltas de inmediato.

Métrica: Tiempo máximo empleado para la resolución de incidencias de NIVEL 3 ≤ 4 días.

6.6.4 GESTIÓN DEL SERVICIO

Para asegurar la correcta gestión del servicio se elaborarán informes periódicos de trabajo y seguimiento del proyecto, aplicando los siguientes indicadores:

- **Realización de Informes Periódicos**

Métrica: Número de informes mensuales de seguimiento aceptados por LA AGENCIA = 1

Métrica: Número de informes quincenales de trabajo aceptados por LA AGENCIA ≥ 2

- **Herramienta de gestión del ANS.**

Como apoyo a la gestión del servicio el contratista deberá aportar una herramienta en un plazo de 2 meses, desde la orden de inicio, que permitirá obtener la información que se

presentarán en los informes de gestión del servicio. La información será obtenida a partir del sistema de gestión de incidencia implantado en LA AGENCIA (basado en mantis).

A continuación se detalla los requisitos mínimos que deberá contemplar la herramienta:

- Cálculo de los indicadores definidos el ANS para el periodo de dos meses.
- Número de incidencias resueltas por servicio y categorías.
- Carga desglosada por estado.
- Incidencias resueltas por servicio en cada mes.
- Tiempo de dedicación en % para cada uno de los servicios.
- Incidencias pendientes por servicio en cada mes.
- Desglose de incidencias por aplicaciones por número y porcentaje.
- Resumen anual por servicio en %.
- La aplicación permitirá que se puedan consultar información de periodos anteriores.

Todos estos requerimientos se concretarán en las primeras reuniones del proyecto, ya que podrán verse afectados debido al modelo de gestión de servicio propuesto por el contratista.

Es importante tener en cuenta que el desarrollo de la aplicación no afectará al resto de servicios, y por tanto no debe ser contemplado como una petición del servicio de mantenimiento y desarrollo. Indicar además que su construcción no supondrá un sobre coste para el servicio.

6.7 METODOLOGÍAS AGILES

Se propone el empleo de metodologías ágiles para la gestión de los diferentes servicios que componen el ANS, ya que los beneficios que aportan son mayores que los ofrecidos por las metodologías tradicionales basadas en desarrollos en cascada.

Las metodologías a utilizar propuestas son:

- Kanban, para aquellas tareas imprevistas, urgentes o no, relacionadas principalmente con tareas de mantenimiento de corta duración (menor a una semana) que no puedan agruparse para que puedan ser tratadas en un sprint. A continuación se enumeran aquellas categorías de servicios que podrían ser tratadas con esta metodología:
  - Servicio de soporte a usuarios.

        - Resolución de dudas acerca de la funcionalidad o manejo de las distintas aplicaciones en producción.
        - Proveer los servicios de autenticación y acceso a los sistemas corporativos y externos.
    - Servicios de mantenimiento y desarrollo.
        - Mantenimiento correctivo.
        - Tratamiento de datos.
- SCRUM, para aquellas tareas que pueden ser planificas y cuya duración sea mayor a una semana (duración mínima que podrá tener un sprint). A continuación se enumeran aquellas categorías de servicios que podrían ser tratadas con esta metodología:
    - Servicios de mantenimiento y desarrollo. Mantenimiento perfectivo o evolutivos.
    - Servicios de soporte a usuario. Emisión de informes.
    - Servicios de administración.

No se descarta la existencia de situaciones en que tareas, que inicialmente debieran realizarse siguiendo la metodología definida por su categoría de servicio, deban ser tratadas con otra metodología a la inicialmente establecida, ya sea Scrum o Kanban, siempre y cuando esté plenamente justificada. Por ejemplo a que las tareas cuya duración sea inferior a una semana, o por el carácter de urgencia de dicha tarea.

6.8 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo deberá estar constituido por los recursos especificados en la siguiente tabla, en la que se concretan los perfiles y horas mínimas anuales de dedicación:

Perfil		Horas Anuales Estimadas
Equipo para el trabajo fijo	Jefe de Proyecto	96
	Consultor PeopleSoft RRHH	1.104
	Analista Programador PeopleSoft RRHH	384
	Consultor PeopleSoft RRHH	180

Perfil		Horas Anuales Estimadas
Equipo para el trabajo variable	Analista-Programador PeopleSoft RRHH	588

Cuadro 1. Perfiles y Dedicación del equipo de trabajo

Asimismo, se establece como experiencia mínima que debe disponer el personal indicado en la tabla anterior la siguiente:

- **Jefe de proyecto:** Deberá disponer de Titulación Universitaria y un mínimo de cinco años de experiencia en jefatura de proyectos en trabajos similares al objeto del contrato, con un equipo de trabajo en el que hayan intervenido como mínimo dos programadores y un analista.
- **Consultor Funcional:** Deberá disponer de titulación mínima de Ingeniero Técnico o grado, FPIII o equivalentes y un mínimo de tres años de experiencia de Consultor Funcional en el módulo de PeopleSoft Nómina Española.
- **Analista Programador PeopleSoft RRHH:** Deberán disponer de titulación mínima universitaria en FPII o equivalente y un mínimo de tres años como analista programador en el módulo PeopleSoft RRHH.

El contratista aportará un equipo de trabajo con la cualificación necesaria en los entornos tecnológicos especificados en el presente pliego, y con la capacidad suficiente para dar respuesta a corto plazo a las evoluciones tecnológicas que se presenten en el desarrollo de los proyectos, con el objetivo de cumplir con los requisitos definidos en el ANS.

La sustitución de un miembro del equipo de trabajo (a petición de LA AGENCIA o del propio contratista) estará "solapada" con el nuevo recurso para que se pueda mantener el servicio dentro de los parámetros demandados. El tiempo mínimo de solape entre recursos será al menos de dos semanas y durará hasta que el Director de Proyecto de LA AGENCIA determine que se han asumido los conocimientos necesarios de los sistemas a mantener. Este solapamiento de recursos no tendrá coste alguno para LA AGENCIA.

6.9 FACTURACIÓN

La facturación de los trabajos se realizará mensualmente en base a los trabajos realizados en el periodo vencido.

- Coste Fijo: correspondiente a los trabajos realizados en el periodo vencido y aplicado únicamente a los siguientes servicios:
    - Servicio de Soporte a Usuarios
    - Servicios de Mantenimiento
    - Servicios de Administración: únicamente aplica a los servicios de resolución de incidencias .
    - Gestión del Servicio.

  Este coste fijo resultará de aplicar la siguiente fórmula para el equipo definido en el apartado anterior "Equipo de Trabajo", y los perfiles indicados como "Equipo para el trabajo fijo":

  Importe mensual fijo = ∑ (TarifaPerfil * (Horas Anuales Estimadas / 12))

  La tarifa por perfil será la proporcionada por el contratista en su oferta para cada uno de estos perfiles. Las horas anuales son las indicadas en el "Cuadro1. Perfiles y Dedicación del equipo de trabajo" del apartado anterior.

  El aumento o disminución de las cargas de trabajo, y como consecuencia de ello, los incrementos o decrementos del equipo de trabajo en este servicio, no repercutirán en el coste fijo del servicio. No obstante, este servicio se revisará periódica y conjuntamente por LA AGENCIA y el contratista (tomando como referencia el ANS, la medición de cargas de trabajo, los indicadores y los resultados), pudiendo variarse el coste fijo mensual por causas extraordinarias, debidamente justificadas, a criterio de LA AGENCIA.

- Coste Variable: correspondiente a los trabajos realizados en el período vencido, enmarcados en los apartados:
    - Mantenimiento evolutivo o perfectivo, de aquellos trabajos que por su magnitud no han sido posibles enmarcarlos dentro del mantenimiento del pequeño evolutivo.

- Actuaciones extraordinarias (preventivo): derivadas de la instalación de parches, bundels, updates...

Para determinar el coste de cada actuación, el contratista elaborará una propuesta en la que se incluirá una planificación detallada de los trabajos a realizar. Esta propuesta, una vez aprobada por el Director del Proyecto de LA AGENCIA, servirá como base para la medición de los hitos alcanzados en el periodo y los niveles de calidad obtenidos según este acuerdo de nivel de servicio. Se entenderán como hitos alcanzados, aquellos que hayan sido aprobados por LA AGENCIA y después de haberse probado satisfactoriamente el resultado.

Así, el coste variable resultará de aplicar la siguiente fórmula para los perfiles que correspondan del equipo definido en el apartado anterior "Equipo de trabajo", y los perfiles indicados como "Equipo para el trabajo variable":

$$\text{Importe mensual variable} = \sum (\text{TarifaPerfil} * \text{HorasPlanificadasActuación})$$

Tanto en el coste fijo como en el variable podrán detraerse de la factura los importes correspondientes a las penalidades que se deriven de los incumplimientos detectados del ANS en el periodo facturado. La fórmula de aplicación de estas penalidades puede consultarse en el apartado "Penalidades" del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige al contrato.

De conformidad a la la Resolución de 29 de marzo de 2019, conjunta de la Intervención General de la Junta de Andalucía y de la Dirección General de Transformación Digital, con publicación en BOJA en la fecha del 12 de abril de 2019 (BOJA n.º 71, página 127), se resuelve la implantación de la factura electrónica en la Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía M.P. Por tanto todos nuestros proveedores están obligados a emitir factura electrónica dentro de los supuestos descritos en el artículo 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

Las facturas electrónicas, así como los requerimientos de firma validada se especifican en el artículo 5 de la mencionada Ley 25/2013, de 27 de diciembre. Las facturas electrónicas que se remitan a las Administraciones Públicas deberán tener un formato estructurado y estar firmadas con firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.1 a) del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se

aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación. Pueden obtener un formato validado a partir de la aplicación de Facturación Electrónica FACTURA.E de los Ministerios de Hacienda y Administraciones Públicas y de Industria, Energía y Turismo.

Los datos del destinatario a incorporar en las facturas, al igual que las emitidas en papel, deberán ajustarse a lo establecido en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación. Atendiendo al artículo 6.1 del citado Reglamento, deberá incorporarse los siguientes:

- **Denominación social:** Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía M.P.
- **NIF:** Q4100799H
- **Domicilio:** Calle Johan G. Gutenberg, 1 41092 Sevilla

Para la correcta tramitación de la factura, será indispensable la identificación e incorporación en esta factura de la siguiente información:

1. Tripleta de códigos que identifican a la Agencia como destinatario de la factura electrónica. Esta tripleta, válida para todas las facturas que se emitan a nombre de la Agencia es:
   - OFICINA CONTABLE : A01010294
   - ÓRGANO GESTOR : A01010294
   - UNIDAD TRAMITADORA: A01010294
2. El número de pedido asociado al contrato que vincula a ambas partes y que justifica la emisión de la misma. La ausencia del mismo puede acarrear la no tramitación de la factura. Este número tiene un formato numérico de 10 cifras, y debe incorporarse en el campo de FACTURA.E denominado "**Referencia Expediente**". No debe confundirse con el código de contrato NET, el cual se puede incorporar en el campo de "Información adicional".

El cauce para el envío y consulta del estado de estas facturas en formato electrónico será el Punto Único de Entrada de Facturas habilitado por la Junta de Andalucía al efecto (PUEF - https://juntadeandalucia.e-factura.net/puef/home.htm).

Fdo.: Enrique Martín Minchero
Técnico Redactor

VºBº.: José Antonio Fernández Adarve
Jefe de Área

ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D/Dª ....., con D.N.I. ....., en representación de la empresa ..... con C.I.F. ....., en calidad de ..... y disponiendo de poder legal para actuar como representante de la empresa, declara responsablemente que:

1. La empresa cumple en materia de prevención de riesgos laborales con la normativa vigente.
2. La empresa cuenta con un modelo de organización de la prevención de riesgos laborales adoptado para el desarrollo de las actividades preventivas (especificar modelo de organización):
   - ☐ Servicio de prevención propio.
   - ☐ Servicio de prevención ajeno.
   - ☐ Servicio de prevención mancomunado.
3. Dispone de la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
4. Todos los trabajadores de la citada empresa, así como los de sus subcontratas y trabajadores autónomos que vayan a trabajar para la ejecución de este contrato:
   - Se encuentran afiliados y dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, encontrándose la empresa al corriente en el pago de las cuotas empresariales de dichos trabajadores.
   - Disponen del correspondiente certificado de aptitud médica para su puesto trabajo a desarrollar en el centro de trabajo de La Agencia.
   - Han recibido información sobre los riesgos laborales y pautas de actuación en caso de emergencia del centro de trabajo en el que van a realizar su actividad.
   - Han recibido información de los riesgos y medidas de prevención inherentes a su puesto de trabajo.
   - Disponen de la formación teórico-práctica específica del puesto de trabajo que van a desarrollar.
   - Han recibido los EPIs (equipos de protección individual) correspondientes, conforme a lo previsto en el documento preventivo correspondiente (Plan de seguridad y salud, Evaluación de riesgos, etc), y han sido formados para su correcto uso y mantenimiento.
   - En el caso de usar un equipo de trabajo, han recibido formación teórico-práctica para el manejo de dichos equipos y están autorizados por escrito para ello.
5. Los equipos de trabajo que se vayan a utilizar en la ejecución de este contrato, disponen de marcado CE, declaración de conformidad o cumplen con las disposiciones mínimas de seguridad y salud para su utilización conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, se encuentran en perfecto estado, han pasado las revisiones correspondientes y disponen de manual de instrucciones en castellano.
6. La empresa dispone de seguro de responsabilidad civil, y la maquinaria o vehículos que circulen por carretera y estén matriculados cuentan con el seguro obligatorio, en vigor.

Asimismo, se compromete a actualizar toda la información cuando se produzcan cambios en las actividades contratadas u otros cambios que puedan ser relevantes a efectos preventivos .

En .....a.....de.....de.....

Fdo.: