PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO O RESTRINGIDO

Expediente :

Titulo : **SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO**

Localidad : Sevilla

Código CPV: **72000000-5** Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 1 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Tabla de contenidos

1 Introducción....4

2 Ámbito de aplicación y objetivos....4

3 Prestaciones a realizar....5

3.1 Marco de trabajo....5
3.1.1 Principios básicos....6
3.1.2 Equipo de trabajo....6
3.2 Servicios a prestar....7
3.2.1 Gestión de sprints....7
3.2.2 Soporte a sistemas de información....7
3.2.3 Desarrollo de sistemas de información....7
3.2.4 Peticiones de datos....8
3.2.5 Asistencia técnica....8

4 Plan de proyecto....8

4.1 Fase de inicio....9
4.2 Fase de prestación....9
4.3 Fase de devolución....9
4.4 Fase de garantía....9

5 Productos finales....9

6 Condiciones de la Prestación del Servicio....11

6.1 Formación continua....12
6.2 Horario de la prestación del servicio....12
6.3 Ubicación del equipo de trabajo....12

7 Control de calidad....13

8 Dirección del proyecto....13

9 Herramientas de gestión del servicio y de atención a personas usuarias....13

10 Acuerdo de nivel de servicio....14

11 Penalizaciones....18

12 Propiedad intelectual de los trabajos....18

13 Cláusulas para los Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica 18

13.1 Clausula de Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos....18
13.2 Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos....19
13.3 Clausula sobre el uso de certificados y firma electrónica....19
13.4 Carpeta ciudadana....19
13.5 Clausula sobre la práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente....19
13.6 Seguridad....20
13.7 Interoperabilidad....20

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 2 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

13.8 Disponibilidad pública del software....20
13.9 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos....21
13.10 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas....21
13.11 Accesibilidad....22
13.12 Metodología....22
13.13 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía....22

14 Confidencialidad y protección de datos....22

14.1 Confidencialidad....22
14.2 Protección de datos....23
14.2.1 Normativa....23
14.2.2 Tratamiento de Datos Personales....23
14.2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento....23
14.2.4 Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones....26
14.2.5 Información....26

Anexo I – Listado de sistemas de información más destacados....27

Anexo II – Áreas tecnológicas....29

Anexo III – Perfiles TIC y tareas principales....30

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 3 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 Introducción

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los servicios que posibiliten el mantenimiento de los sistemas de información de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, en adelante Consejería, en el marco de las competencias atribuidas en el Decreto 108/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería.

2 Ámbito de aplicación y objetivos

El Decreto 108/2019, de 12 de febrero, atribuye a la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico las siguientes competencias:

- La promoción, fomento, protección y difusión de la cultura en todas sus manifestaciones y expresiones tales como el patrimonio histórico, artístico, monumental, científico, industrial, arqueológico, etnológico y el patrimonio bibliográfico y documental.
- La proyección internacional de la cultura andaluza.
- La gestión, innovación y modernización de las instituciones culturales.
- La investigación, fomento y divulgación de las artes plásticas, de las artes combinadas, del teatro, la música, la danza, el flamenco y la cinematografía y las artes audiovisuales.
- El fomento del libro, la lectura y el estímulo a la creación literaria.
- La defensa y protección de la propiedad intelectual.
- El apoyo, impulso e innovación de las industrias creativas y culturales.
- El impulso y coordinación de las políticas culturales en colaboración con las instituciones públicas y privadas.
- El impulso a las acciones de cooperación cultural y la promoción y coordinación del voluntariado cultural en Andalucía.

Toda esta importante labor de difusión debe sustentarse en sistemas capaces de gestionar de forma eficiente e Interoperable, en el marco del 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 , que tiene presentes las recomendaciones de la Unión Europea.

La Consejería tiene actualmente en producción, y por lo tanto en mantenimiento, un considerable número de Sistemas de Información en dichas áreas, derivados en su mayor parte del II Plan de Sistemas de Información (2007-2011). Destacan por su tamaño y complejidad los portales de difusión, la gestión del Registro de Depósito Legal, la gestión del Registro de la Propiedad Intelectual. A estos sistemas en producción se deben sumar en breve otros sistemas precisos para la cobertura de nuevas necesidades derivadas de la actuación legislativa de la Consejería.

El Servicio de Informática de la Consejería, en su empeño por aumentar la eficiencia en la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información a la par que la mejora continua de la calidad de los servicios TIC a la organización, y ante la carencia de medios propios necesarios para ello, estima necesario dar continuidad al actual modelo de gestión del desarrollo de aplicaciones informáticas basado en servicios externalizados de apoyo al desarrollo software, principalmente para el mantenimiento de las aplicaciones existentes en explotación y la coordinación técnica de proyectos software financiados por otros centros directivos.

En este Pliego de Prescripciones Técnicas se describen los aspectos técnicos y metodológicos que necesariamente deben ser contemplados y detallados en las ofertas presentadas para facilitar la adecuada evaluación de las mismas.

El anexo I del presente documento contiene información sobre el listado actual de sistemas de información más destacados objeto del contrato, así como el número de despliegues en el entorno de producción y volumen de incidencias y peticiones, y tiempos de resolución.

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la adecuación técnica y capacitación de los recursos asignados a

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 4 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

las herramientas y tecnologías descritas en el anexo II.

La Consejería se ha dotado de una Oficina de Dirección de Proyectos que ha diseñado las políticas tecnológicas del Servicio de Informática, asumiendo también el control y soporte a todos los proveedores de desarrollo de software para que se adecuen a las citadas políticas. Por tanto, el equipo de mantenimiento de sistemas de información debe ser proporcionado por una única empresa sin subdivisión en lotes, ya que tendrán un marco de trabajo fijado desde el inicio del contrato al que adecuarse, asumiendo el desempeño de esa responsabilidad de manera clara sin posibilidad de una posible descoordinación por el hecho de intervenir varios proveedores para una misma función TIC, el mantenimiento de los sistemas de información.

3 Prestaciones a realizar

El servicio contratado deberá responder a las necesidades de mantenimiento de los sistemas de información de la Consejería.

Todo ello implicará actividades tanto de rediseño de los sistemas de información actuales como la realización de las evoluciones funcionales y tecnológicas necesarias, así como las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo correspondientes. Y todo ello con sujeción a los parámetros de calidad comprometidos en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio.

El servicio de mantenimiento se fundamentará en la definición de un catálogo de servicios que debe cubrir, al menos, los siguientes servicios y objetivos:

- Servicios de Coordinación y Gestión: servicios orientados a la orquestación y aseguramiento del buen desarrollo de los servicios y proyectos a ejecutar en la prestación.
- Adecuación de dicha coordinación y gestión a las políticas tecnológicas definidas por el Servicio de Informática.
- Línea de Servicios de Análisis, Desarrollo, Soporte y Aseguramiento de la Calidad: mantenimiento de los sistemas de información existentes. Este Servicio deberá contemplar como mínimo las siguientes actividades:
    - Análisis, Diseño, Construcción, Prueba e Implantación de nuevas funcionalidades o sistemas para su puesta en producción en la Consejería. Queda incluido bajo el concepto de pruebas, por su importancia y relevancia para la Consejería, las pruebas funcionales, las pruebas de integrales y de sistemas, las pruebas de regresión y, sobre todo, las pruebas de rendimiento.
    - Soporte y mantenimiento de los sistemas existentes en la Consejería realizando, en el caso de correctivos, el conjunto de tareas necesarias para la detección de la causa de un funcionamiento no esperado en las aplicaciones y la resolución de la misma, si procede. Queda incluido bajo el concepto de mantenimiento de sistemas las mejoras funcionales (evolutivos) y las mejoras en la calidad interna de las aplicaciones como puede ser la reestructuración del código para obtener mayor calidad con mejor documentación y menos complejidad, y ajustados a las prácticas y estándares de la ingeniería del software moderno.
    - Actualizaciones puntuales de datos, ya sean producto de una mala utilización del aplicativo por parte del usuario, por incorrecto funcionamiento del mismo, o por circunstancias externas al sistema.
    - Extracciones puntuales de datos, mediante consultas al mismo, bajo demanda de los usuarios para su utilización, procesamiento o posterior explotación.
    - Seguimiento e impulso de las herramientas de Administración electrónica.
    - Apoyar en la definición de pruebas de estrés, rendimiento, funcional y análisis de códigos.

3.1 Marco de trabajo

A continuación se aporta una breve explicación del marco de trabajo que viene siguiendo la Consejería, el cual podrá ser mejorado por las aportaciones del proveedor tanto en la definición de los servicios especificados en su oferta como

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 5 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

durante la fase de ejecución del presente contrato.

3.1.1 Principios básicos

El personal interno del Servicio de Informática de la Consejería tiene entre sus principios básicos un arraigado compromiso con la ciudadanía, por lo que el proveedor deberá alinearse a este principio y ejercer activamente entre sus técnicos las siguientes funciones: selección de personas, calidad, motivación, dimensionamiento del equipo de carácter multidisciplinar.

En la actualidad, los proyectos de desarrollo de la Consejería siguen una metodología de desarrollo ágil SCRUM. Esto implica que todos los miembros de los equipos deberán conocer la metodología SCRUM y aplicarla en su funcionamiento diario, reuniones internas, reuniones con Consejería, generación de documentación, etc.

El adjudicatario será responsable de la gestión, ejecución, supervisión y control técnico de los servicios prestados, y evidentemente de que éstos se presten de acuerdo a los niveles de calidad definidos, aplicando de forma efectiva la estrategia establecida por la Consejería.

El licitador deberá formar un equipo de trabajo que permita absorber todas las tareas para cumplir los acuerdos de nivel de servicio establecidos en este pliego, incluso cuando haya picos de carga de trabajo.

3.1.2 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo del adjudicatario consistirá en un equipo base (que se define a continuación) complementándose con otras personas y perfiles técnicos necesarios para la ejecución de los trabajos comprometidos como servicios de valor añadido, en su caso.

El equipo base que se constituirá tras la formalización del contrato para la prestación del servicio aquí descrito, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta y consecuentemente valorados. El número de horas por perfil deberá ajustarse, como mínimo, a las expresadas en la siguiente tabla, que se corresponde con la suma total durante los 24 meses del contrato.

Perfil	Horas
Gestor de proyecto	5.632
Analista de negocio	7.040
Desarrollador	14.080

En el anexo III se detallan las principales tareas asociadas a cada perfil que se consideran necesarias para la correcta prestación del servicio.

El equipo de trabajo tendrá asignado un grupo de dueños de producto que desempeñará como mínimo las siguientes funciones:

- Definir lo que se va a desarrollar, recogiendo de manera clara los requisitos del software
- Definir criterios claros sobre la aceptación de cada uno de los trabajos a desarrollar
- Ordenar y priorizar cada uno de los trabajos a desarrollar
- Definir el plan de versionado de cada producto
- Validación de cada entrega

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 6 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.2 Servicios a prestar

La propuesta de catálogo de servicios a prestar, y que será objeto de valoración, debe incluir como mínimo los siguientes:

3.2.1 Gestión de sprints

El servicio consiste en la planificación, seguimiento y cierre de cada sprint en los que se dividan los trabajos planificados de mantenimiento de sistemas de información.

A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en este tipo de servicio:

- Convocatoria y celebración de reuniones de refinamiento de pila de producto con los dueños de productos
- Propuesta de inclusión de historias de usuarios en la pila del sprint.
- Asignación de recursos para alcanzar los objetivos propuestos para cada historia de usuario.
- Seguimiento del avance del sprint, informando debidamente cada uno de los tiques para que el dueño de producto pueda consultarlo desde su perfil de usuario de la herramienta de gestión de incidencias y peticiones.
- Cierre de cada una de las historias de usuarios indicando su estado final.
- Celebración de retrospectiva.
- Revisión del sprint con los dueños de productos
- Elaboración de informes de resultados obtenidos.

3.2.2 Soporte a sistemas de información

El servicio se prestará como un tercer nivel de soporte; el primer nivel (Centro de Servicios a Usuarios, CSU) y el segundo nivel serán asumidos por la Consejería.

A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en este tipo de servicio:

- Análisis y clasificación de la solicitud de servicio: incidencia, peticiones de cambio, y peticiones de datos.
- Creación de historias de usuarios a partir de las solicitudes de servicios.
- Consulta y evolución de la base de conocimientos y la wiki de soporte de cada sistema de información.
- Estudio y propuesta de solución.
- Resolución de la solicitud de servicio.
- Enlace con la gestión de problemas, si procede.
- Mantenimiento de CMDB, documentación y wikis de los sistemas de información.

3.2.3 Desarrollo de sistemas de información

Estudio detallado de las incidencias y peticiones de cambio que terminen afectando al mantenimiento de los sistemas de información. Además de la especificación, análisis y diseño de alto nivel, se deberá realizar una estimación del esfuerzo de programación (diseño detallado, codificación y pruebas) que comprometerá a la empresa en un posible desarrollo posterior. Se consideran las siguientes tipologías de actuaciones: evolutivos, perfectivo, adaptativo y correctivo.

A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en este tipo de servicio:

- Captura y especificación formal de requisitos.
- Definición detallada de los casos de uso.

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 7 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Estimación objetiva de esfuerzo para las actividades de desarrollo (diseño detallado, codificación y pruebas).
- Elaboración de un diagrama de arquitectura de despliegue.
- Codificación.
- Verificación y certificación de la calidad del código fuente.
- Elaboración de recursos software asociados a las pruebas.
- Ejecución de pruebas.
- Elaboración de las notas de versión, documentación y otros elementos asociados a la entrega.
- Elaboración de la documentación asociada al producto software: manuales, planes de pruebas y artículos de conocimiento. Así mismo se incluirá la actualización de la CMDB.

3.2.4 Peticiones de datos

Consiste en actividades de tratamiento masivo de datos de los sistemas de información. Contempla principalmente actividades de actualización y/o extracción de datos.

A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en este tipo de servicio:

- Respecto a la actualización:
  - Corrección de datos como consecuencia de un mal funcionamiento del sistema de información, de errores humanos o de errores en sistemas con los que se integra.
  - Cargas masivas de datos debidas a migraciones desde bases de datos externas.
- Respecto a la extracción:
  - Obtener datos que serán objeto de tratamiento posterior fuera del sistema: estadísticas, auditorías, traspasos de datos, etc.

3.2.5 Asistencia técnica

Consiste en dar apoyo técnico puntual que facilite tareas como detección de errores en los sistemas de información, despliegue en los entornos de la Consejería, etc.

A continuación se relacionan algunas de las actividades más destacadas en este tipo de servicio:

- Recopilación de información previa y preparación del entorno software destino.
- Elaboración de las guías prácticas de despliegue y configuración.
- Instalación y configuración de componentes.
- Soporte en la detección de comportamientos no esperados en los sistemas de información.

4 Plan de proyecto

Los licitadores facilitarán en sus ofertas un Plan de Proyecto de carácter general, en el que se describan las siguientes fases del proyecto:

- Fase de Inicio: actividades de inicio de la prestación.
- Fase de Prestación: actividades de prestación del servicio.
- Fase de Devolución: actividades de cierre del proyecto y devolución del servicio.
- Fase de Garantía: actividades asociadas a la garantía de los servicios prestados una vez finalizada la prestación

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 8 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de los mismos.

4.1 Fase de inicio

Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará la prestación del servicio, habilitando los recursos necesarios para ello de acuerdo con lo ofertado, y tomando conocimiento de las necesidades derivadas del objeto del contrato, herramientas, infraestructuras, tecnologías, procedimientos de trabajo y estándares de la Consejería.

La Fase de Inicio tendrá una duración de un mes, y a su finalización deberá encontrarse plenamente implantado el servicio.

A la finalización del primer mes deberán encontrarse implantados los mecanismos necesarios para recabar los indicadores internos del servicio que se propongan en el plan de proyecto y sean aprobados por el Director del expediente.

4.2 Fase de prestación

Durante esta fase, la empresa adjudicataria realizará por sus propios medios la prestación de los servicios contratados, con los criterios definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANSs), aplicables y revisables según los procedimientos establecidos por la Consejería. Esta fase coincidirá con el comienzo de la ejecución real del contrato. Después de un periodo de estabilización de 1 mes, se comenzará la medición de los servicios y las penalidades, de incurrirse en ellas, y se empezarán a aplicar los ANSs.

Durante la Fase de Prestación el adjudicatario deberá responder con la máxima eficacia a todas las peticiones de servicio realizadas por la Consejería.

4.3 Fase de devolución

Con la suficiente antelación sobre la terminación de la relación contractual con la empresa adjudicataria, ya sea en el caso de la finalización normal del contrato o en el caso de que no existiese voluntad y/o entendimiento mutuo sobre la continuidad del servicio, y siempre que resulte procedente, deberá realizarse el traspaso de toda la documentación y del conocimiento desde la empresa adjudicataria al personal interno de la Consejería o a una tercera empresa, si ha lugar.

La duración de esta fase en ningún caso deberá ser superior a un mes.

Durante esta fase se deberá:

- Mantener y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en la fase de prestación real del servicio, de tal forma, que se mantengan los niveles de calidad de prestación del servicio contratado.
- Finalizar todos los trabajos y tareas en curso registradas hasta el último día de contrato inclusive.

4.4 Fase de garantía

El periodo de garantía, una vez concluida la prestación del servicio, se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Durante este periodo el adjudicatario estará obligado a realizar las actuaciones in situ o remotas necesarias para solventar las deficiencias detectadas en los trabajos ejecutados y la documentación entregada, que sean achacables al servicio prestado, sin coste alguno para la Consejería.

5 Productos finales

Las tareas objeto del presente contrato deberán hacerse en el marco de la metodología de planificación, desarrollo y mantenimiento de sistemas de la Consejería (complementario a las especificaciones de la iniciativa MADEJA de Junta

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 9 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de Andalucía), debiendo entregar el adjudicatario toda aquella documentación técnica, de usuario, de seguimiento y gestión del proyecto, etc. contemplada en la citada metodología, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del Director del proyecto, sea necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto en cada momento.

Con carácter general, la documentación mínima a entregar en los trabajos incluirá los siguientes documentos:

Documentación asociada a un producto software

- Documento de Identificación y definición de subsistemas
- Documento de definición de la arquitectura del sistema
- Documento descriptivo del Modelo de Datos
- Planes de Prueba
- Manual de administración y configuración
- Manuales de Seguridad y Control de Acceso
- Manual de usuario
- Presentación ejecutiva
- Documento de Creación de Entorno
- Manual de Despliegue
- Manual de operaciones
- Documento de Ingeniería de Servicio
- Documento de resultado de pruebas
- Ficha de servicios

Documentación asociada a un proyecto

- Plan de Calidad: Documento que recoge las buenas prácticas en la realización de un desarrollo software y para asegurar la continuidad del proyecto y su instalación, aún cuando los equipos que realicen estas tareas sean completamente distintos.
- Plan de Proyecto: Documento que recoge aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que obligatoriamente deben incluirse: la descripción del proyecto, la organización y estructura del mismo, su planificación, la relación de entregables y la descripción de la implantación del Sistema de Calidad al proyecto.
- Plan detallado del proyecto: Documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.
- Informe de Cierre: Documento que recoge la situación del proyecto en el momento de su finalización, la evaluación del mismo, la propuesta de nuevas iniciativas y el listado de todos los entregables generados.
- Informes de seguimiento con la periodicidad que se fije por la Consejería al inicio del Proyecto.
- Todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deben ir acompañadas de un documento previo a su realización denominado Agenda de la Reunión, donde se indican los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, se elabora el Acta de la Reunión, que recoge los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.
- Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite por la Consejería durante la ejecución del proyecto.
- Memorias anuales o con la periodicidad que determine la Consejería.

El formato y contenido que pueden adoptar los documentos arriba indicados serán los indicados por la Consejería a lo largo del contrato, pudiendo ser tanto documentos físicos, como contenidos en herramientas de gestión del conocimiento o la información.

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 10 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6 Condiciones de la Prestación del Servicio

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, las empresas licitadores deberán ofrecer un servicio integral que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo nivel de servicio a las necesidades de actualización, mejora y evolución funcional de los sistemas, para que éstos puedan seguir respondiendo a las crecientes necesidades de gestión de las áreas usuarias.

Los licitadores también deberán tener en cuenta la evolución tecnológica de los sistemas de la Consejería, al objeto de mantenerlos en unas condiciones óptimas de explotación y alineado con la arquitectura tecnológica de la Consejería y de la Junta de Andalucía.

Si bien las empresas deberán concretar en sus respectivas ofertas el equipo técnico ofrecido que, ajustándose a lo solicitado en el Pliego, se considere idóneo para atender las necesidades en éste especificadas, **no es objetivo del mismo el contratar un equipo estático de personas sino el disponer de un servicio integral de análisis y desarrollo de los sistemas ligados a un acuerdo de nivel de servicio previamente establecido** al inicio del contrato.

De este modo, las empresas deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, ubicación del mismo (que podrá ser tanto en las oficinas de la Consejería como en las de la empresa adjudicataria, incluyendo soluciones mixtas), disponibilidad de equipos expertos y factoría de software para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo, etc.

El equipo de trabajo deberá aportar, por un lado el conocimiento del negocio de la Consejería de cara a ofrecer valor añadido para la integración o la aparición de nuevas necesidades y mejoras y que esta sea lo más flexible al sistema y, por otro, el suficiente conocimiento funcional en este tipo de entornos, de manera que la necesaria adaptación del equipo para conocer con detalle las necesidades concretas de la Consejería se vea reducida lo más posible.

El equipo de trabajo debe asumir el procedimiento de trabajo de la Consejería y cumplir con las especificaciones marcadas por la misma.

El equipo de trabajo deberá estar plenamente incorporado al inicio del contrato y durante la vigencia del mismo. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación por escrito, detallada y suficiente, explicativa del motivo del cambio. Se presentará al Director del Proyecto.
- Presentación de posibles candidatos para el perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, donde el adjudicatario deberá informar por escrito a la Consejería acerca de la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de los nuevos recursos.
- Aceptación por la Dirección del proyecto del candidato propuesto.

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

Queda establecido que la gestión del equipo de trabajo del adjudicatario es de su única responsabilidad. No obstante, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para que la rotación no planificada del equipo de trabajo que ejecuta los servicios en todos los entornos, no impacte en la pérdida no controlada de conocimiento y en los niveles de calidad del servicio, imagen y la dedicación adicional de personal de Consejería que una rotación inadecuada lleva asociada. Por rotación planificada se entiende aquella comunicada a la Consejería con un

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 11 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

mes de antelación a que se produzca la salida, unida con el solapamiento del recurso entrante con el saliente para la adecuada transferencia de conocimientos durante un periodo no inferior a un mes.

6.1 Formación continua

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación del equipo de trabajo durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte de la arquitectura del proyecto u otras que estén previstas implantar y que la Consejería informe con, al menos, un mes de antelación.

6.2 Horario de la prestación del servicio

El contrato se enfoca bajo una modalidad de servicio, y se exige un equipo trabajo suficiente para la prestación del mismo. Ambos deben estar adaptados en número, especialización técnica, y horario de trabajo a las necesidades concretas que se producen en los diferentes ámbitos horarios a lo largo del servicio. Se considera horario habitual el comprendido de lunes a viernes entre las 07:30 horas y las 20:00 horas.

El horario del servicio prestado podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades en cada momento de los proyectos y sistemas de información de la Consejería objeto de administración y soporte del presente pliego.

Las empresas deberán comprometerse a prestar un servicio con total disponibilidad horaria (incluyendo de forma puntual noches, sábados, domingos y festivos), según lo exija la criticidad o urgencia de determinados eventos en los sistemas de información (como resolución de incidencias, implantaciones y subidas de entorno urgentes, trabajos programados, monitorización proactiva, etc.) combinando el servicio presencial y remoto en función de las necesidades y empleando la modalidad más operativa y eficaz.

Las ofertas deben detallar el compromiso de adaptación en los horarios y modalidad de prestación del servicio, presencial o remoto, en función de los requerimientos de la Consejería, de la coyuntura existente, o para mejorar la operatividad del servicio una vez haya transcurrido un tiempo desde la implantación inicial y se tengan datos más concretos de las necesidades reales. Cualquier cambio en los horarios o modalidades de prestación del servicio debe ser consensuado y aprobado previamente por la Consejería. Se consideran especialmente críticos los intervalos horarios comprendidos entre las 7:30 h. y las 20:00 h. por ser periodos de máxima actividad en las aplicaciones de negocio más importantes de la Consejería.

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

6.3 Ubicación del equipo de trabajo

El equipo de trabajo realizará sus tareas de forma habitual de manera remota desde las instalaciones del adjudicatario.

Es responsabilidad de la empresa contratista facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de la Consejería.

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 12 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7 Control de calidad

Al objeto de justificar la conformidad de la firma prestadora del servicio con determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000/9001, europeas EN 29000 o españolas AENOR UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000 o españolas UNE 66500. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores, el licitador aportará pruebas de medida equivalentes de control de calidad.

La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través del seguimiento del grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio para el soporte y con la respuesta en tiempo y calidad requeridos a los nuevos requisitos. Asimismo, la Consejería establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, en el marco de referencia del *plan específico de calidad* aplicable al presente proyecto que, adaptándose a la metodología de desarrollo del proyecto, deberá cumplir las directrices del "Plan General de Garantía de Calidad para el desarrollo de equipos lógicos". La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder a la certificación y correspondiente abono de los trabajos.

8 Dirección del proyecto

La Consejería designará al Responsable del Contrato , que asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria designará **a un responsable del servicio**, el cual actuará como interlocutor único con la Consejería, debiendo facilitar al Responsable del Contrato de la Consejería el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información que se precise, en su momento y que se definirá por procedimiento o por decisión interna de la Consejería.

No se autorizan los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del contratista con el usuario final, sin el conocimiento previo y autorización del Responsable del Contrato.

Para llevar a cabo la certificación de los trabajos realizados, adicionalmente al control de las horas incurridas, se prestará especial atención al cumplimiento del nivel de servicio estipulado (para las tareas de soporte, correctivo y evolutivo básico) y al cumplimiento de los hitos previamente definidos, para el desarrollo de nuevos módulos funcionales. En este último caso (desarrollo de nuevos módulos), una vez definido por la Consejería el contenido funcional de cada nuevo módulo, el adjudicatario deberá incluir dentro del plan de trabajo del periodo correspondiente, que incluirá la estimación de recursos necesarios para completar el desarrollo en los plazos prefijados por la Consejería y una planificación de los hitos intermedios, de modo que, a partir de ese momento, el control del proyecto y la correspondiente certificación de los trabajos, cuando proceda, se basará en el cumplimiento de dichos hitos y no en las horas incurridas para ello, tal cual se establezca en el plan de trabajo.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio, que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Asimismo, en las reuniones de control, se revisarán, junto con los trabajos realizados y la calidad del servicio ofrecido, las horas y costes incurridos, y se decidirá, cuando corresponda, la posibilidad de llevar a cabo la certificación total o parcial de los trabajos.

Una vez aceptada por parte del Responsable del Contrato la porción de los trabajos a certificar, el adjudicatario emitirá la factura por el importe correspondiente.

9 Herramientas de gestión del servicio y de atención a personas usuarias

Salvo que la Dirección del Proyecto y el proveedor acuerden lo contrario, la empresa proveedora de los servicios

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 13 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

utilizará el software de gestión del servicio que le indique la Dirección Proyecto para el almacenamiento y gestión de los datos necesarios para el seguimiento del Servicio. El acceso de las personas técnicas del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria será autorizado por la Consejería. 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 la Consejería se está utilizando como software de gestión del servicio una instancia del software Redmine, compartida con otros proyectos.

10 Acuerdo de nivel de servicio

Como medio para garantizar la calidad de los servicios suministrados, se establecerán unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos Acuerdos de Nivel de Servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente suministrado. Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes en cada momento. Los Acuerdos de Nivel de Servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real suministrado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

La medición de los indicadores del ANS definidos se llevará a cabo mediante la programación de las herramientas de gestión que se utilicen y que aportarán informes automatizados con la periodicidad que se determine, si bien la medición de dichos indicadores del ANS no estará condicionada a la disponibilidad de estos informes. En los caso en los que las herramientas de gestión no proporcionen informes automatizados, éstos se obtendrán basándose en la información almacenado en los diferentes sistemas.

Tras la firma del contrato, la compañía que resulte adjudicataria deberá poner en marcha el servicio dentro del plazo máximo comprometido en su oferta. A partir de ese momento, el adjudicatario deberá responder con eficacia a todas las intervenciones, modificaciones y desarrollos que el sistema objeto del contrato requiera. A los 30 días tras la puesta en marcha de la prestación del servicio, empezará a medirse el cumplimiento del correspondiente acuerdo de nivel de servicio inicial comprometido en la oferta.

El citado Acuerdo de Nivel de Servicio inicial deberá completarse y perfeccionarse (p.e. añadiéndose nuevos parámetros de servicio, mejorándose los valores objetivo inicialmente comprometidos, etc.), a medida que la empresa adjudicataria adquiera un mayor conocimiento y experiencia en el entorno y contenido del proyecto, de modo que tras la puesta en marcha del servicio y en el menor plazo posible, la compañía adjudicataria deberá llevar a cabo las tareas que sean necesarias para la completa definición y posterior seguimiento del acuerdo de nivel de servicio revisado, incluyendo la realización de las siguientes tareas:

- Evaluación del servicio prestado y propuesta de mejoras al mismo
- Diseño del nuevo servicio y definición del ANS mejorado (nuevos elementos de servicio, nuevos valores objetivo mejorados para los citados elementos, procedimientos para la medición y seguimiento de dichos elementos, informes de seguimiento del ANS, tratamiento de desviaciones, etc.)
- Una vez aprobado por la Consejería el diseño del servicio y del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio, se iniciará el seguimiento del grado de cumplimiento del mismo, que se prolongará durante toda la duración del contrato.
- La experiencia adquirida por el adjudicatario durante la provisión del servicio deberá permitir seguir introduciendo mejoras en la provisión del mismo, que se traducirán en una evolución del ANS hacia valores objetivo más ambiciosos, introducción de nuevos elementos de servicio, etc.
- Con carácter general, el adjudicatario asumirá los procedimientos y herramientas que la Consejería determine y, en su caso proporcione, para el adecuado desarrollo y seguimiento de los trabajos objeto del presente

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 14 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Pliego, incluyendo los relacionados con la definición y seguimiento del ANS, debiendo el adjudicatario entregar y mantener actualizada en todo momento la correspondiente documentación.

A continuación se describen una serie de **definiciones** que afectarán a los indicadores que medirán la calidad del ANS.

- **Incidencia:** Suceso que no forme parte del funcionamiento estándar del servicio y que cause, o pueda causar una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.
- **Criticidad:** Con carácter general se define la prioridad de incidencias y peticiones en función del impacto en el servicio y la urgencia.
  - **Incidencia crítica**: Incidencia que provoca una interrupción o disfunción en los servicios del sistema requiriendo una resolución inminente.
  - **Incidencia urgente:** Incidencia que provoca una interrupción o disfunción en los servicios del sistema que, a pesar de no provocar una completa inoperatividad en alguna funcionalidad del sistema, requiere de una resolución preferente.
  - **Incidencia ordinaria:** Incidencia que provoca una disfunción en los servicios del sistema y que no quedan englobadas en los tipos de incidencias anteriores.
- **Tiempo de respuesta:** Tiempo que se tarda en atender una incidencia/petición, desde que es notificada por el usuario solicitante hasta que es atendida por primera vez.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que se tarda en resolver una incidencia/petición, desde que es atendida por el equipo de trabajo hasta que es resuelta por éste. En caso de que no sea el responsable de su resolución, se considerará hasta la asignación al equipo responsable de su resolución. Si la incidencia/petición pasara varias veces por el equipo de trabajo, se considera la suma de los diferentes tiempos parciales.
- **Error:** Incidencia, disfunción, falta de capacidad, fallo, discrepancia o carencia en el proceso correctivo o evolutivo de incidencias y/o peticiones del sistema de acuerdo a los requerimientos previamente acordados y aprobados por la Consejería.
  - **Error bloqueante:** Todo error que impida la puesta en producción de una funcionalidad del sistema o bien provoque una interrupción del servicio en producción.
  - **Error no bloqueante:** Todo error que no impida la puesta en producción de la funcionalidad del sistema ni provoque una interrupción del servicio en producción.
- **Petición de soporte al desarrollo:** Solicitudes internas del departamento de desarrollo para gestionar actuaciones concretas o análisis detallados, ya sean para sistemas específicos, procesos de desarrollo o de gestión de la calidad de los sistemas.

- **Gestión del cambio:** Evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.
- **Consultas:** Consultas sobre funcionamiento normal del servicio.
- **Gestión de la documentación:** Cualquier documentación técnica y de gestión del proyecto generada, así como cualquier documentación adicional que sea necesaria para alcanzar los objetivos del servicio en cada momento. Toda la documentación generada se almacenará en un gestor documental.
- **Gestión de la configuración:** Se refiere al conjunto de procesos destinados a asegurar la calidad del producto en cualquiera de las etapas hasta la puesta en producción y que permita asegurar la correcta instalación e implantación del mismo, cumpliendo con las garantías y normativas de la Consejería, a través del estricto control de cambios realizados sobre los mismos.

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 15 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Atención al usuario:** Se trata de valorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de los sistemas de información de la Consejería.
- **Gestión de peticiones:** Trata de asegurar la calidad de los trabajos realizados focalizando en la definición de las peticiones de análisis, de los diseños técnicos y de los tiempos requeridos para ello.
- **Gestión de errores:** Aseguramiento de la resolución de los errores que hayan podido producirse derivados de defectos en los procesos de producción de software realizados por la empresa adjudicataria.

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 16 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Parámetros de Calidad

Tipo de indicador	Indicador	Valor (Resultado deseado)
Incidencias	Tiempo de respuesta a las incidencias de atención a los sistemas de información	95% < 2h
	Tiempo de respuesta a las incidencias críticas de atención a los sistemas de información	95% < 1h
	Tiempo de resolución a las incidencias de atención a los sistemas de información	90% < 24h
	Tiempo de resolución a las incidencias criticas de atención a los sistemas de información	95% < 3h
	Número de incidencias de atención a los sistemas de información abiertas sin resolución	5,00%
	Número de incidencias de atención a los sistemas de información rechazadas por el usuario	5,00%
Peticiones de soporte al desarrollo (PSD)	Tiempo de respuesta a PSD	95% < 24h
	Tiempo de resolución a PSD	95% < 48h
	Número de PSD abiertas sin resolución	5,00%
	Número de PSD rechazadas	5,00%
Gestión del cambio	Cumplimiento de las entregas comprometidas en fecha	95,00%
	Tiempo adecuación de línea de trabajo a lo comprometido	95% < 15d
Consultas	Tiempo de respuesta y resolución	95% < 48h
Documentación e informes	Número documentos solicitados inexistentes, incompletos o no actualizados	5,00%
	Tiempo entrega bajo petición de informes previamente establecidos o sobre incidentes de servicio	95% < 24h
	Tiempo entrega bajo petición de informes no establecidos previamente	95% < 48h
	Número de informes periódicos de cumplimiento de ANS entregados	95,00%
Gestión de la configuración	Número de entregas con defectos en el proceso de entrega	5,00%
	Número de entregas con problemas en las subidas debidos a defectos en la información sobre su correcto despliegue	5,00%
	Porcentaje de requisitos cubiertos por los planes de prueba automáticos	80,00%
	Número de entregas no críticas ni urgentes que exceden los umbrales de calidad del código definidos por la Consejería	10,00%
Gestión de peticiones	Cumplimiento de la capacidad de análisis comprometida	90,00%
	Tiempo necesario para elaborar el análisis de una petición que incorpora una funcionalidad crítica del sistema	90% < 3d
	Tiempo necesario para elaborar el análisis de una petición que incorpora una funcionalidad no crítica del sistema	90% < 6d
	Requisitos críticos no incorporados en el análisis	1,00%
	Requisitos no críticos incorporados en el análisis	5,00%
	Requisitos críticos no incorporados en el diseño técnico	1,00%
	Requisitos no críticos incorporados en el diseño técnico	5,00%
Gestión de errores	Número de errores bloqueantes detectados en producción	1,00%
	Número de errores no bloqueantes detectados en producción	10,00%
	Tiempo de respuesta a errores críticos	90% < 1h
	Tiempo de resolución de errores críticos	95% < 3h
	Tiempo de respuesta a errores urgentes	90% < 3h
	Tiempo de resolución de errores urgentes	95% < 8h laborables
	Tiempo de respuesta a errores no urgentes ni críticos	90% < 1d
	Tiempo de resolución de errores no urgentes ni críticos	90% < 3d
	Número de errores bloqueantes sin resolución	5,00%
	Número de errores no bloqueantes abiertas sin resolución	10,00%
	Número de errores bloqueantes reabiertos	1,00%
	Número de errores no bloqueantes reabiertos	5,00%
Gestión de sprints	Planificación de spint antes del primer día del mismo	90,00%
	Transformar incidencias y peticiones planificables en historias de usuarios	95% < 15d
	Número de cambios en las valoraciones de las peticiones, una vez aprobadas, producidos en el periodo de referencia	95% < 4
	Cierre de historias de usuarios en cada sprint	90,00%
	Actualización semanal del avance del sprint	95,00%
	Elaboración de informe final de sprint	90% < 3d

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 17 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

11 Penalizaciones

La aplicación de las diferentes penalidades según el indicador no alcanzado serán acumulativas, de tal forma, que se sumarán, aplicando como penalidad total la suma de las penalidades que correspondan. Los importes de las penalidades se deducirán de la facturación mensual del periodo de referencia/evaluación, pudiéndose aplicar la deducción en la factura de ese periodo o en la factura del periodo siguiente. El periodo de referencia/evaluación será mensual. En el supuesto de ser necesario, por imposibilidad de deducir en una única factura todos los importes de las penalidades, se descontarán de facturas sucesivas hasta su completa satisfacción.

El seguimiento y control del estado de la facturación se realizará a través del Procedimiento de Control y Seguimiento del Servicio, y más concretamente en las reuniones de Seguimiento del Servicio. Cada vez que las penalidades por incumplimiento de ANSs alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio total del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de las penalidades que procedan. En el supuesto que los trabajos objeto del contrato no hubieran sido realizados o completados adecuadamente a la finalización del plazo de ejecución, el órgano de contratación dará las instrucciones precisas para la subsanación de los defectos advertidos, concediendo un plazo para la terminación de dichos trabajos.

Para cada periodo evaluado en el que se cumplan todos los Acuerdos de Nivel de Servicio se premiará con un bonus de 5%. Como máximo se podrán acumular tres bonus, es decir, hasta un 15%. El bonus acumulado podrá ser ejecutado en cualquier periodo en el que existan penalidades. En ningún caso, los bonus se transformarán en un reintegro de la facturación, su utilidad es exclusiva para compensar las penalidades.

La imposición y el pago de esta penalidades no implica sustitución, exclusión, o modificación alguna de una posible indemnización por daños y perjuicios que pudieran producirse como consecuencia de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de lo establecido en el presente Pliego por parte de la empresa adjudicataria, acordando expresamente las partes que no es intención de las mismas que dichas penalidades afecten en ningún caso a las posibles indemnizaciones referidas.

Los indicadores claves del acuerdo de nivel de servicio y sus penalizaciones serán las indicadas en el pliego de clausulas administrativas particulares.

12 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 Consejería , quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del 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 Consejería, 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 Consejería.

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.

13 Cláusulas para los Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica

13.1 Clausula de 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

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 18 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

13.2 Cláusula para la 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

13.3 Clausula sobre el 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.

13.4 Carpeta ciudadana

Los sistemas deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos, de acuerdo con el contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

13.5 Clausula sobre la práctica de la 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

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 19 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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.

13.6 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 los sistemas de información recae en las distintas categoría de seguridad (BÁSICA | MEDIA | ALTA) 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 Consejería 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.

13.7 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.

13.8 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

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 20 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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.

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.

13.9 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En

particular, se perseguirá:

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

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

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

13.10 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. 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 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.

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 21 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- @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.

13.11 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.

13.12 Metodología

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

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.

13.13 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.

14 Confidencialidad y protección de datos

14.1 Confidencialidad

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Consejería y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know-how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 22 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

14.2 Protección de datos

14.2.1 Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

14.2.2 Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, a lo largo del plazo de ejecución, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Consejería es Responsable del Tratamiento de la manera que se especificará en los anexos cuyo modelo se adjunta (Anexo a este pliego, denominado "Tratamiento de Datos Personales") y que deberá ser cumplimentado y firmado por ambas partes de forma previa a los tratamientos de datos que se realcen a lo largo de la ejecución del contrato.

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre la Consejería recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" describirán en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Consejería estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

14.2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" que a lo largo del plazo de ejecución del contrato se cumplimenten:

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de Consejería por escrito en cada momento.

   El adjudicatario informará inmediatamente a la Consejería cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 23 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

   En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" que se confeccionen a lo largo de la ejecución del contrato.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Consejería dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la Consejería, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales", a devolver o destruir:

   I.Los Datos Personales a los que haya tenido acceso.

   II. Los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento

   III. Los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales", a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en los Anexos se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Consejería o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Consejería, según se establezca en dichos Anexos en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" o se instruya así expresamente por la Consejería, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 24 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Consejería de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Consejería, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a Consejería, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Consejería con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la Consejería, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la Consejería en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de:

I. Medidas de seguridad.

II. Comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y

III. Colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Consejería, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Consejería.

o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Consejería (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Consejería a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Consejería toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

q) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 25 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como los Anexos que a lo largo de la ejecución de este contrato se confeccionen respecto de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Consejería y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Consejería, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Consejería no contemplados en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Consejería, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

14.2.4 Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Consejería, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Consejería decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Consejería la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Consejería.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Consejería a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Consejería de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Consejería la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Consejería a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

14.2.5 Información

Los datos de carácter personal serán tratados por la Consejería para ser incorporados al sistema componentes de software utilizados por la Junta de Andalucía.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una obligación legal de la Consejería.

Los datos de carácter personal se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, conforme a la normativa vigente.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Consejería, Calle Sta. María la Blanca, 1, 41004 Sevilla o en la dirección de correo electrónico dpd.ccul@juntadeandalucia.es.

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 26 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Anexo I – Listado de sistemas de información más destacados

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	Tecnología	Tomcat	JDK	@firma	@ries	BBDD	Notific@	Pago Telmático	Portafirmas	Trew@
ACCUA	Actividades Culturales (Museos y espacios culturales)	JAVA	5	1.6			Oracle			propio [3.0.2]	1.6.2
ARES	Administración de Reservas (actividades Museos)	JAVA	6	1.6	Sí		Oracle				
BAREMACION	Baremación de la productividad	JAVA	6	1.6	Sí		Oracle				
CATÁLOGO_CGPHA	Gestión de contenidos del Catálogo General del Patrimonio Histórico de Andalucía	VB 6	N/A	N/A			Oracle				
CONSULTAS_CGPHA	Consulta del Catálogo General del Patrimonio Histórico de Andalucía	JAVA	oc4j	1.4			Oracle				
COSMOS	Gestión del repositorio centralizado de datos	JAVA	6	1.6	Sí		Oracle				
DL	Bibliotecas y Centros de Documentación. Depósito Legal de Andalucía	JAVA	5	1.6	Sí	Sí	Oracle			propio [3.0.2]	1.6.2
FCDM	Portal Fondo Casa Ducal Medinaceli	JAVA	5	1.6			Oracle				
GEA	Gestión expedientes admtos	JAVA	7	1.6			Oracle				
GMEDIA	Gestor de recursos multimedia	JAVA	5	1.6			Oracle				
HERA	Gestión de base de datos de backoffice ariadna (tools)	JAVA	5	1.6	Sí		Oracle				
IRIS	Gestión de Incidencias y peticiones	JAVA	6	1.6	Sí		Oracle				
KALENDAE	Agenda Consejera	JAVA	5	1.5			Oracle				1.6.2
NINFA	Registro de la Propiedad Intelectual	JAVA	5	1.6	Sí	Sí	Oracle	Sí	Sí	propio [3.0.2]	1.6.2
ORBE	Repositorio centralizada de datos	JAVA	5	1.5	Sí		Oracle				
PAP	Programa Anual de Publicaciones	JAVA	5	1.5	Sí	Sí	Oracle			propio [3.0.2]	1.6.2
PHAROS	Pharos	JAVA	7	1.6			Oracle				
PLANIFICADOR	Planificador	JAVA	6	1.6			Oracle				
PMAIL	Pmail	JAVA	6	1.6			Oracle				
PORTAL_ARCHIVOS	Portal de Archivos de Andalucía	OPENCMS	5	1.5			Oracle				
PORTAL_BIBLIOTECAS_CCDD	Portal de Bibliotecas y Centros de documentación	LIFERAY	7	1.8			Oracle				
PORTAL_C3A	Portal Centro C3A	LIFERAY	7	1.8			Oracle				
PORTAL_CADF	Portal del Centro Andaluz de Documentación del Flamenco	PHP / CMS PROPIO	N/A	N/A			MySQL				
PORTAL_CDMA	Portal del Centro de Documentación Musical de Andalucía	OPENCMS	6	1.6			MySQL				
PORTAL_FILMOTECA	Portal de la Filmoteca de Andalucía	LIFERAY	7	1.8			Oracle				
PORTAL_MUSEOS Y CONJUNTOS	Portal de Museos de Andalucía	LIFERAY	7	1.8			Oracle				
SAC	Servicio de Atención a la Ciudadanía	JAVA	5	1.6	Sí		Oracle				
SIE	Sistema de Información Estadística	JAVA	6	1.6	Sí		Oracle				
TABULA	Repositorio de Investigación y Difusión del Patrimonio Histórico	DSPACE	7	1.7			Oracle				
TIC_BI	Cuadro de mandos Servicio Informática	Qlikview	N/A	N/A			Oracle				
TURBO	Tarjeta de usuario	JAVA	5	1.5	Sí		Oracle				
WEBDOMUS	Consulta catálogo Museos	JAVA	5	1.5			SQL-Server				

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 27 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Producto	Ejercicio	N.º despliegues en Producción	N.º Incidencias / peticiones	Promedio - Tiempo dedicado	Suma - Tiempo dedicado
ACCUA	2016	3	43	3,8 horas	161,9 horas
	2017	1	52	3,6 horas	189,3 horas
	2018	1	59	0,9 horas	51,3 horas
ARES	2016	10	106	9,1 horas	968,6 horas
	2017	4	66	5,0 horas	327,3 horas
	2018	1	77	0,5 horas	37,5 horas
BAREMACION	2016	4	40	6,4 horas	254,4 horas
	2017	0	7	7,1 horas	49,5 horas
	2018	0	6	0,6 horas	3,5 horas
CATALOGO_CGPHA	2016	1	1	1,0 horas	1,0 horas
	2017	0	10	3,8 horas	37,8 horas
	2018	0	4	0,2 horas	0,8 horas
CONSULTAS_CGPHA	2016	2	11	1,7 horas	19,2 horas
	2017	0	4	2,3 horas	9,0 horas
	2018	0	3	0,1 horas	0,3 horas
COSMOS	2016	4	63	3,4 horas	212,1 horas
	2017	3	56	4,7 horas	262,5 horas
	2018	0	49	0,8 horas	40,4 horas
DL	2016	7	125	3,3 horas	416,6 horas
	2017	2	112	5,2 horas	580,1 horas
	2018	4	118	2,1 horas	251,0 horas
FCDM	2016	0	2	14,5 horas	29,0 horas
	2017	0	3	0,0 horas	0,0 horas
	2018	1	11	5,6 horas	61,3 horas
GEA	2017	1	11	1,8 horas	20,0 horas
	2018	0	12	4,3 horas	52,0 horas
GMEDIA	2016	0	2	2,5 horas	5,0 horas
	2017	0	2	0,5 horas	1,0 horas
HERA	2017	0	1	0,5 horas	0,5 horas
IRIS	2016	8	79	3,5 horas	274,8 horas
	2017	6	90	6,5 horas	585,8 horas
	2018	3	63	3,7 horas	236,0 horas
KALENDAE	2016	1	6	1,9 horas	11,2 horas
	2017	0	2	0,4 horas	0,8 horas
	2018	0	1	0,0 horas	0,0 horas
NINFA	2016	12	132	4,1 horas	538,8 horas
	2017	4	207	3,2 horas	656,8 horas
	2018	6	236	5,3 horas	1245,8 horas
ORBE	2016	0	3	1,4 horas	4,3 horas
	2018	1	2	0,0 horas	0,0 horas
PAP	2016	5	26	5,5 horas	144,1 horas
	2017	2	33	4,4 horas	144,2 horas
	2018	2	15	1,5 horas	21,8 horas
PHAROS	2017	1	6	2,3 horas	13,5 horas
	2018	0	6	1,0 horas	5,8 horas
PLANIFICADOR	2017	0	1	0,5 horas	0,5 horas
	2018	0	1	0,0 horas	0,0 horas
PMAIL	2016	0	3	2,6 horas	7,8 horas
	2017	0	2	0,9 horas	1,8 horas
[PORTALES] PORTAL_ARCHIVOS	2016	0	27	11,0 horas	297,6 horas
	2017	3	54	6,1 horas	331,0 horas
	2018	1	54	4,0 horas	218,0 horas
[PORTALES] BIBLIOTECAS Y CCDD	2018	1	9	0,4 horas	3,3 horas
[PORTALES] C3A	2016	2	4	0,5 horas	2,0 horas
	2017	2	9	1,3 horas	12,0 horas
	2018	0	8	0,8 horas	6,8 horas
[PORTALES] PORTAL_CADF	2016	4	17	1,6 horas	27,5 horas
	2017	1	4	2,1 horas	8,3 horas
	2018	2	4	0,3 horas	1,0 horas
[PORTALES] FILMOTECA	2017	2	10	0,9 horas	9,0 horas
	2018	0	20	1,3 horas	25,0 horas
[PORTALES] MUSEOS Y CONJUNTOS	2018	1	44	2,6 horas	113,5 horas
SAC	2016	10	34	3,8 horas	130,5 horas
	2017	4	14	12,0 horas	168,5 horas
	2018	6	19	4,7 horas	89,8 horas
SIE	2016	8	143	3,6 horas	508,5 horas
	2017	4	147	5,6 horas	821,5 horas
	2018	4	316	5,9 horas	1876,8 horas
TABULA	2016	0	6	8,0 horas	48,0 horas
	2017	3	25	4,8 horas	121,0 horas
	2018	2	41	5,1 horas	209,5 horas
TIC_BI	2017	3	4	6,3 horas	25,0 horas
	2018	2	23	8,3 horas	189,8 horas
TURBO	2016	8	15	3,7 horas	56,0 horas
	2017	3	12	6,9 horas	83,0 horas
	2018	2	15	2,9 horas	44,0 horas
WEBDOMUS	2016	2	3	24,2 horas	72,5 horas
	2017	0	2	20,3 horas	40,5 horas
	2018	2	12	5,3 horas	64,0 horas

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 28 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Anexo II – Áreas tecnológicas

Herramientas y tecnologías
Bases de Datos: Oracle y MySQL
Especificaciones J2EE (JSP/JSF, Servlets, Facelets, JPA, ...)
Frameworks de propósito general o específico (Struts, Spring, ...)
Herramientas de programación e integración continua: Maven, Subversion, Artifactory, Jenkins y manejo de IDEs
Herramientas para asegurar la calidad de los sistemas: Sonar, JUnit, JMeter, Selenium, ...
Herramientas para la documentación de los sistemas: Enterprise Architect.
Comunicaciones: TCP/IP, HTTP, HTTPS, etc.
Seguridad: SHTML, SSL, SET, etc.
Elementos habilitantes de la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía (@firma, Trew@, Plataforma de Tramitación W@ndA (PT), Port@firmas, Solicit@, Formul@, Plantill@, Alfresco, ...
Gestor de contenidos DRUPAL y LIFERAY
Gestor de Incidencias REDMINE.

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 29 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Anexo III – Perfiles TIC y tareas principales

Gestor de proyecto:

- Organiza, coordina y lidera el equipo de proyecto.
- Mantiene la comunicación y el compromiso con los interesados.
- Planifica y supervisa el progreso del proyecto.
- Coordina, registra y asegura el cumplimiento de la calidad.
- Circula y distribuye información del propietario del proyecto.
- Asegura que el proyecto ayuda a soportar los objetivos de la organización.
- Cumple con el presupuesto y los tiempos de entrega.
- Actualiza el proyecto de acuerdo a circunstancias cambiantes.

Analista de negocio:

- Contribuye a la preparación del plan de negocio de la organización.
- Analiza los requisitos de negocio y diseña los procesos relacionados.
- Proporciona el soporte de la Transformación Digital, identificando áreas para la mejora de los procesos de negocio.
- Proporciona soluciones TIC acorde con la estrategia TIC.
- Desarrolla casos de negocio relacionados con las soluciones propuestas
- Analiza la información y documentos requeridos
- Desarrolla el plan para la continuidad de las operaciones

Desarrollador:

- Desarrolla e integra componentes
- Sigue la normativa de usabilidad y experiencias de usuario
- Es consciente y aborda las vulnerabilidades de seguridad conocidas, aplicando la seguridad desde el diseño
- Redacta la documentación
- Proporciona soporte avanzado sobre los componentes técnicos
- Resuelve errores de programación previos y posteriores al testing

JUNTA DE ANDALUCIA

JOAQUIN LOPEZ ISIDORO		05/03/2019	PÁGINA 30 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwYxX2X4J6Du94EuX12ZQuzCfBt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	