PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA

AAE2019-0053

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas se aprueba para su utilización en el expediente de contratación referenciado mediante resolución del Director Gerente de la Agencia Andaluza de la Energía de esta misma fecha, a propuesta del Departamento de Sistema de Información, mediante memorias justificativas de fechas 13 de noviembre de 2019 y 22 de enero de 2020.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	1/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA.

0. ANTECEDENTES

La Agencia Andaluza de la Energía (en adelante, Agencia) es una Agencia Pública Empresarial de la Administración de la Junta de Andalucía, y está adscrita a la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, teniendo como objeto coordinar y fomentar los objetivos establecidos en la política energética de la Junta de Andalucía.

La Agencia se enfrenta al reto continuo de proporcionar unos servicios generales modernos y eficientes, así como llevar a cabo de una manera óptima el desarrollo de sus competencias, para ello las tecnologías de la información y comunicación (TIC) desempeñan un papel crucial, así como la protección y seguridad de los tratamientos de datos que realiza.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la prestación del servicio de MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA. El servicio abarca el conjunto de mantenimiento de aplicaciones informáticas de la Agencia, el soporte a los servidores, el servicio microinformático, así como los servicios de soporte de la persona Delegada de Protección de Datos y de consultoría para la Esquema Nacional de Seguridad.

Se requiere la contratación como unidad única de servicios necesarios para la gestión, mantenimiento, puesta en marcha y disponibilidad de los sistemas informáticos necesarios para el correcto funcionamiento de la Agencia.

La prestación asociada a este contrato se realizará en base de un conjunto de lotes. La división de estos lotes se ha configurado en la medida que se pueda incrementar la eficacia y eficiencia durante la ejecución del contrato y de acuerdo con las necesidades y funcionalidades que la Agencia Andaluza de la Energía debe cubrir. A continuación, se enumeran los distintos lotes de los que consta el siguiente pliego:

- LOTE 1. SERVICIO DE SOPORTE MICROINFORMÁTICO.
- LOTE 2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y SERVICIOS CRÍTICOS.
- LOTE 3. SERVICIO DE SOPORTE DE PORTALES Y PROGRAMACIÓN.
- LOTE 4. SERVICIO DE SOPORTE ERP MICROSOFT DYNAMICS NAV.
- LOTE 5. SERVICIO DE SOPORTE PARA LA EXTERNALIZACIÓN DEL DELEGADO DE PROTECCION DE DATOS
- LOTE 6. SERVICIO DE SOPORTE PARA EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD Y PROTECCIÖND DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	2/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

La prestación de los trabajos objeto de la presente contratación se realizará a través de los seis lotes anteriormente enumerados. Dentro de los servicios que son objeto de los lotes, se incluyen las siguientes tipologías de servicios transversales, que se clasifican en función de la solvencia técnica o cualificación requerida al equipo mínimo de trabajo de cada uno de los lotes y que son detallados en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- Gestión de Proyecto
- Análisis de Desarrollos Informáticos
- Programación de Aplicaciones Informáticas
- Diseño y Maquetación de Aplicaciones
- Soporte Microinformático
- Administración de Seguridad de Redes Informáticas
- Consultoría de Seguridad (ENS y RGPD)
- Consultoría de Redes y Virtualización
- Administración de Sistemas Informáticos
- Administración de Base de Datos

A continuación se especifican el alcance de los servicios que, como mínimo, deben contemplar cada uno de estos lotes.

2. LOTE 1. SERVICIO DE SOPORTE MICROINFORMÁTICO

2.1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El objetivo de los trabajos es el análisis y resolución de las incidencias de carácter microinformático de los equipos y sistemas de los que dispone la Agencia Andaluza de la Energía, y en particular, el soporte técnico a los usuarios de estos y de las distintas aplicaciones corporativas usadas por estos, mantenimiento del parque de equipos y material informático usados. A continuación, se detallan estos servicios básicos de forma genérica:

Atención a usuarios.

Servicio de atención a usuarios. Esto incluye, entre otros, la atención a usuarios presencial, el soporte tecnológico, el soporte de incidencias y, en general, todas las tareas de contacto con usuarios que debe realizar (interlocución, registro y seguimiento de incidencias, etc....).

Mantenimiento preventivo.

Servicio que asegure una correcta presentación, estado general y razonable garantía de funcionamiento de los equipos informáticos del personal de la Agencia. Este mantenimiento consistirá al menos en la limpieza interna de los equipos y la comprobación del correcto funcionamiento tanto del software como de cualquier componente hardware instalado en los equipos informáticos de los empleados de la Agencia, incluyendo la práctica de test de

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	3/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

diagnóstico que identifiquen posibles errores ocultos y detección y eliminación de virus informáticos.

Mantenimiento correctivo.

Incluye la reparación de averías y la subsanación de cualquier tipo de incidencia, tanto de naturaleza hardware como software. La reparación de un equipo o de cualquiera de sus componentes no comportará en ningún caso disminución de prestaciones ni de fiabilidad, y deberá salvaguardarse en todo momento la integridad de la información contenida en el equipo objeto de la reparación. Por incidencia de naturaleza software se entiende toda anomalía de funcionamiento de un equipo debida a fallos del software instalado y cualquier otro malfuncionamiento derivado de la acción de software malicioso (virus, malware, etc.). El adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para restituir la funcionalidad del equipo, incluyendo la reinstalación o migración del software (Sistema operativo, paquete ofimático y cualquier otro software y hardware necesario en el equipo), que será proporcionado por la Agencia Andaluza de la Energía.

Soporte de red local.

Servicio de soporte de redes locales, que incluya el diagnóstico de problemas de red o de interconexión de equipos, asesoramiento y configuración de los equipos personales para su conexión a red, así como otras acciones resolutorias que la Agencia disponga para tal personal.

Soporte de aplicaciones informáticas.

Soporte y asesoramiento a los usuarios sobre el software base (sistemas operativos) y sobre las aplicaciones que tienen instaladas sobre él, de tipo ofimático o de gestión informática (aquellas desarrolladas, instaladas o bajo competencia de la Agencia), quedando incluidas todas aquellas vinculadas al trabajo de los empleados, de forma que se mejore de esta forma el conocimiento sobre las mismas y su correcta configuración, ayudándose al usuario en el uso para la auto identificación de posibles problemas de funcionamiento.

A continuación, se realiza un desglose más detallado de las tareas que, como mínimo, debe realizar la empresa adjudicataria:

- Resolución de incidencias relacionadas con el hardware y software de los equipos microinformáticos asociados al puesto de trabajo de los usuarios (ordenadores, impresoras, escáneres, portátiles, tabletas digitales, agendas electrónicas o elementos relacionados).
- Puesta en marcha de nuevos puestos de trabajo, equipos y dispositivos, así como la reutilización de los ya existentes en la Agencia para el personal, incluyendo su colocación y verificación del correcto funcionamiento en el puesto del usuario.
- Atención telefónica de incidencias y registro de las mismas en una aplicación de gestión de incidencias diseñada para tal fin.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	4/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Gestión de usuarios (altas, bajas o modificaciones) en los distintos sistemas de información que necesite y siempre conforme a sus directrices técnicas y organizativas de la Agencia.
- Chequeo general y continuado de los sistemas informáticos, de acuerdo a los protocolos establecidos por la dirección del proyecto.
- Monitorización básica de sistemas y servicios instalados en los equipos de los usuarios.
- Instalación, configuración y actualización de sistemas operativos y aplicaciones de escritorio.
- Instalación y configuración de equipos (PCs, impresoras, escaners, portátiles, dispositivos móviles -agendas electrónicas, teléfonos, etc.).
- Actualización de la configuración en DHCP cuando se sustituya un equipo con asignación de IP fija, como es el caso de las impresoras y equipos de acceso público.
- Instalación o sustitución de cualquier componente del equipo de usuarios (módulos de memoria, tarjetas de red, tarjetas de vídeo, discos duros...).
- Desmontaje, traslado e instalación de equipos debidos a cambios de ubicación de los mismos, sustitución de equipos averiados, creación de nuevos puestos de trabajo o situaciones similares.
- Sustitución de consumibles de impresora o similares si así se precisa.
- Revisión y limpieza de equipos e impresoras.
- Asesoramiento en manejo del PC y aplicaciones ofimáticas.
- Verificación del cableado de red ya instalado y su conexión, Detección y localización de las averías más comunes relacionadas con el cableado de red.
- Monitorización de redes locales, sistemas y servicios. Creación de nuevos servicios a partir de una plantilla definida por la Agencia.
- Configuración de redes Wireless y/o bluetooth.
- Realización de los informes relativos a la atención y soporte.

Todas estas tareas deben realizarse ajustándose a la coordinación, instrucciones y protocolos que establezca el personal de la Agencia para cada caso. En ningún caso podrán realizarse de forma autónoma y sin conocimiento de la Agencia.

2.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para el lote correspondiente. Dicho equipo de trabajo que desarrollará la prestación de los servicios contratados, deberá estar formado por las personas enumeradas en la oferta de la adjudicataria.

Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, justificando dicho cambio, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos para el compromiso de adscripción de medios personales y en el presente pliego. La Agencia Andaluza de la Energía verificará este extremo a fin de velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	5/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.
- Aprobar las certificaciones presentadas por la empresa adjudicataria.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

2.3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	6/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Todos los trabajos se realizarán en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, Nº6. El equipo de soporte técnico de la empresa adjudicataria deberá desplazarse a las instalaciones de la Agencia, con el propósito de realizar el servicio in situ. Los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La Agencia Andaluza de la Energía designará las jornadas semanales de servicio técnico en sus instalaciones para que se realicen las tareas necesarias de soporte in situ. La Agencia señalará a priori de una serie de actuaciones que el servicio técnico deberá acometer durante la jornada, pudiéndose incluir las tareas que surjan durante la prestación del servicio técnico en la Agencia y que requieran su atención dada la prioridad de la tarea, y que siempre serán gestionadas y autorizadas por la Agencia.

La Agencia podrá requerir el servicio técnico de una forma más intensiva y de forma planificada debido a que se prevea una carga de trabajo elevada o puntual. La Agencia avisará y planificará con la suficiente antelación a la empresa adjudicataria para realizar estas actuaciones sobrevenidas.

2.4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.5 ENTORNO TECNOLÓGICO

A continuación, se presenta la relación de equipos actualmente presentes en la Agencia, sin perjuicio de que dicho inventario pueda variar en función de las necesidades de la entidad:

- Equipos de sobremesa: Formado por aproximadamente 180 ordenadores con plataforma Intel y sistemas operativos de la familia Windows, con al menos 2 GB de memoria RAM.
- Equipos portátiles: Formado por 30 equipos con plataforma Intel y sistemas operativos de la familia Windows, con al menos 2 GB de memoria RAM.
- Multifunciones: 5 multifunciones a color, con funciones de impresión y escaneo en red y fotocopiado.
- Dispositivos móviles: Smartphones y tabletas, con sistemas IOS y Android. Se dispone de modems 3G.
- Impresoras de red. Existen varias impresoras de red repartidas por las 6 plantas del edificio (laser monocromas e inyección a color).

El servicio se prestará sobre los siguientes entornos tecnológicos, detallándose a continuación, los más importantes existentes actualmente en la Agencia Andaluza de la Energía:

Puestos de trabajo:

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	7/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows
- Sistemas operativos basados en Linux.
- Clientes de red Microsoft. Samba.
- Clientes de correos: Outlook, Thunderbird, Webmail.
- Paquetes ofimáticos Microsoft Office, Libre Office y Open Office.
- Internet Explorer, Chrome y Firefox.
- Software corporativo (Autocad, Cliente Microsoft Dynamics Nav, PSI, etc.)
- Acceso a la Oficina Virtual y el Portal de eAdministración.
- Software de gestión de Certificados Personales (firma electrónica).
- Administración electrónica a nivel de usuario avanzado
- Mensajería instantánea (Jabber o similar).
- Herramientas de control remoto del puesto (DameWare, Escritorio remoto, etc...)
- Acceso a aplicaciones cliente creadas en la Agencia.
- Equipos multifunción, fotocopiadoras e impresoras.
- Acceso remoto (cliente VPN, cliente Citrix Metaframe, etc...)

Redes Locales y comunicaciones:

- Redes Microsoft.
- Protocolos TCP/IP.
- Redes Ethernet.
- Redes Wireless.
- Otras conexiones: Bluetooth, infrarrojos o similares

Otros entornos:

- Dispositivos móviles (terminales móviles y tabletas basados en iOS o Android).
- Equipamiento audiovisual (sistemas de video, videoconferencia, proyectores, pizarras digitales, DVD o similar).

2.6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ESTADO DEL MISMO

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del Responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria del proyecto deberá entregar un resumen del estado de ejecución del proyecto, imputación de horas relativas a las tareas realizadas y los informes de certificación que estime oportunos el Responsable del contrato por parte de la Agencia.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	8/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Tras las revisiones técnicas, el Responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Flujo de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la AAE, basado en la herramienta de seguimiento de incidencias denominado mantis. Las incidencias deberán ser clasificadas según su prioridad:

- Prioridad alta:
  - Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Prioridad media:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad baja:
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de respuesta máximo de:

- Prioridad alta: 5 horas
- Prioridad media: 3 días
- Prioridad baja: 1 semana

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución de la misma, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición.

El Responsable del contrato analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y periodo de disposición y, si es adecuada dará su conformidad y dará las instrucciones necesarias al para el inicio de la tarea.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	9/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Una vez aceptada una tarea, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que, por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto con posterioridad.

3. LOTE 2. SERVICIO DE SOPORTE DE SERVIDORES Y SERVICIOS CRÍTICOS:

3.1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La Agencia dispone de una red interna que junto con la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA) proporcionan los servicios necesarios para el trabajo diario del personal de la Agencia, así como los distintos servicios que se proporcionan al exterior en lo referente a la publicación de servicios y contenidos.

La red está formada por un conjunto de equipos, como son los propios elementos de gestión e implementación de la red tales como switches o servidores tanto de uso interno o externo, así como equipos de almacenamiento de información.

Por ello se requiere de un servicio que cubra las necesidades de gestión, administración y actualización de los sistemas que dan soporte a la red de la Agencia, y en particular, los siguientes:

- Servicio de Administración de Sistemas Operativos de la familia Linux y Windows.
- Servicios de publicación web mediante servidores de aplicaciones Tomcat, Apache o similares.
- Gestión y mantenimiento de Red informática.
- Gestión, configuración y mantenimiento de Bases de Datos corporativas.
- Gestión, configuración y mantenimiento de Gestores Documentales corporativos.
- Monitorización de sistemas informáticos.

Con el presente lote se pretende dar soporte a todos los sistemas detallados en el entorno tecnológico referido en el apartado 3.4.2. Para ello se realizarán, como mínimo, las siguientes tareas:

- Mantenimiento, soporte y gestión del sistema de cortafuego y seguridad perimetral.
- Mantenimiento, soporte y gestión de los entornos de pruebas, pre-producción y producción.
- Mantenimiento, soporte y gestión de las máquinas virtuales.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	10/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Mantenimiento, soporte y gestión a nivel hardware de los equipos servidores.
- Mantenimiento, soporte y gestión de la infraestructura de red.
- Mantenimiento, soporte y gestión de la VoIP.
- Mantenimiento, soporte y gestión de los sistemas de gestión internos.
- Mantenimiento, soporte y gestión de las bases de datos corporativas.
- Mantenimiento, soporte y gestión de los gestores documentales corporativos.
- Instalación, mantenimiento y gestión de cualquier nuevo sistema que sea instalado por la Agencia dentro del ámbito de los servicios objeto del presente lote.

3.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho equipo de trabajo deberá estar formado por las personas enumeradas en la oferta adjudicataria. Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, justificando dicho cambio, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos. La Agencia Andaluza de la Energía verificará este extremo a fin de velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	11/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

del equipo de trabajo así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

Composición del equipo

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.
- Decidir, en lo que le corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Jefe del Proyecto.
- Aprobar las certificaciones presentadas por la empresa adjudicataria.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Jefe de proyecto

La empresa adjudicataria designará un Jefe del Proyecto que estará a cargo del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del servicio, a quien corresponderá la dirección de la ejecución del proyecto, y que será el interlocutor con la Agencia Andaluza de la Energía a estos efectos.

Son sus funciones:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo.
- Organizar la ejecución de la efectiva prestación de los servicios.
- Proponer al Responsable del contrato, las posibles modificaciones de las órdenes de trabajo de las tareas surgidas del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Presentar las certificaciones al Responsable del contrato para su confirmación y aprobación.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	12/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Planificar la disponibilidad de los recursos de manera que se cumplan las condiciones de ejecución previstas en el presente pliego.

La Jefatura de Proyecto será responsable de facilitar al Responsable del contrato los informes de actividad y seguimiento requeridos.

3.3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES

Todos los trabajos se realizarán en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, N°6. El equipo de soporte técnico de la empresa adjudicataria deberá desplazarse a las instalaciones de la Agencia, con el propósito de realizar el servicio in situ. Los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La Agencia Andaluza de la Energía designará al menos dos jornadas semanales de servicio técnico en sus instalaciones para que se realicen las tareas necesarias de soporte in situ. La Agencia señalará a priori de una serie de actuaciones que el servicio técnico deberá acometer durante la jornada, pudiéndose incluir las tareas que surjan durante la prestación del servicio técnico en la Agencia y que requieran su atención dada la prioridad de la tarea, y que siempre serán gestionadas y autorizadas por la Agencia.

La Agencia podrá requerir el servicio técnico durante más jornadas semanales de forma planificada debido a que se prevea una carga de trabajo elevada o puntual. La Agencia avisará y planificará con la suficiente antelación a la empresa adjudicataria para realizar estas actuaciones sobrevenidas.

3.4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.5 ENTORNO TECNOLÓGICO

El servicio requerido se prestará sobre el siguiente entorno tecnológico:

- RED

  La red de la Agencia se basa en varias VLANs gestionadas e implementada por switches y cortafuegos FORTINET. Todos los servidores de servicios de red básicos (DHCP,

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	13/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Dominio, DNS, impresión) están en Sistemas Operativos Windows Server. Los sistemas físicos de la Agencia Andaluza de la Energía se encuentran ubicados en las instalaciones de la sede de la Agencia, situadas en la C/Isaac Newton, N°6.

La red de la Agencia se monitoriza y gestiona usando varios aplicativos. En cuanto a la monitorización y alertas de forma general se usa Nagios. Por otro lado, para el inventario de equipos servidores y clientes OCS-Inventory.

- ENTORNOS Y SERVICIOS

La Agencia desarrolla un proyecto continuo de virtualización de máquinas basándose en el software VMWare desplegadas físicamente en chasis blade.

Se dispone de tres entornos, uno para pruebas, otro para pre-producción y otro para producción. Tanto prueba como pre-producción está en entornos virtuales, producción está virtualizado y los servicios críticos en máquinas físicas. Los sistemas de Pre-producción son una réplica exacta del entorno de producción.

Dentro de la red existe un proxy inverso para la publicación web y tras él existen varias máquinas con servicios de contenedor de aplicaciones. Todo está basado en Sistemas Operativos Linux, servidor web HTTP Apache y Tomcat como servidor de aplicaciones (existen varias versiones de tomcat con varios JDK según época de desarrollo de la aplicación a servir).

Como repositorio documental se utiliza Alfresco con datastore de documentación en disco.

- ALMACENAMIENTO Y SGBD

La Agencia dispone de varios equipos de almacenamiento de datos y los datos se almacenan atendiendo a parámetros de disponibilidad, robustez, tamaño y velocidad de acceso.

Por otro lado, se dispone de SGBD Oracle, SQL Server, MySQL y PostgreSQL. Exceptuando SQL Server que está en SO Windows el resto de SGBD están en SO Linux. Tanto Oracle como PostgreSQL se utilizan con bases de datos con características espaciales.

- GESTOR DOCUMENTAL

La Agencia basa sus principales proyectos en el gestor documental Alfresco.

- COPIAS DE SEGURIDAD

Se realizan con Backup Exec enviando la información a cintas según cada sistema y criticidad.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	14/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- **VoIP**

  Existe una VLAN especial para el soporte de la telefonía bajo VoIP.

3.6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ESTADO DEL MISMO

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del Responsable del contrato.

- La empresa adjudicataria del proyecto deberá entregar un resumen del estado de ejecución del proyecto, imputación de horas relativas a las tareas realizadas y los informes de certificación que estime oportunos el Responsable del contrato por parte de la Agencia.

- Tras las revisiones técnicas, el Responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Flujo de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la AAE, basado en la herramienta de seguimiento de incidencias denominado mantis. Las incidencias deberán ser clasificadas según su prioridad:

- Prioridad alta:
  - Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Prioridad media:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad baja:
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	15/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de respuesta máximo de:

- Prioridad alta: 5 horas
- Prioridad media: 3 días
- Prioridad baja: 1 semana

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución de la misma, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición.

El Responsable del contrato analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y periodo de disposición y, si es adecuada dará su conformidad y dará las instrucciones necesarias al para el inicio de la tarea.

Una vez aceptada una tarea, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto con posterioridad.

4. LOTE 3. SERVICIO DE SOPORTE DE PORTALES Y PROGRAMACIÓN

4.1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La Agencia dispone de dos tipos de portales bien diferenciados, unos basados en desarrollos propios con tecnología J2EE y otros basados en Gestores de Contenidos con licencia GNU/GPL. Ambos tipos de portales tienen características bien diferenciadas, tanto en servicios, como aplicaciones, herramientas, información y/o soporte a los distintos tipos de usuarios así como entorno tecnológico.

Los entornos de estas plataformas cambian cada día, así como su tecnología e imagen, tanto a nivel interno como externo, produciéndose además de cambios funcionales.

Por otro lado, la Agencia ha desarrollado diferentes aplicaciones basadas en Sistemas de Información que hacen un uso intensivo de la administración electrónica y lenguaje de programación java, por lo que resulta necesario un servicio de mantenimiento y soporte evolutivo de los procedimientos y aplicativos relacionados con este tipo de tecnologías, siendo este un aspecto estratégico para la AAE en el desarrollo de sus competencias.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	16/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

El alcance de los distintos trabajos estará enmarcado en la realización de trabajos de mejora en las diferentes utilidades existentes, así como la incorporación de nuevas utilidades necesarias para el adecuado desarrollo de las funciones de la Agencia Andaluza de la Energía. Es por ello, por lo que este servicio requerido debe atender a las necesidades de desarrollo, gestión, administración y actualización de estos portales y aplicativos ya existentes, así como el apoyo técnico para la realización y mantenimiento de labores relacionadas con estos.

Por todo ello, las tareas mínimas a realizar son las siguientes:

- Mantenimiento y soporte de los portales. En los diseños se requiere tener en cuenta la navegabilidad, interactividad, usabilidad, arquitectura de la información y la interacción de medios como el audio, texto, imagen, enlaces y vídeo.

- Desarrollo de sistemas de información o soporte a los ya existentes basados en el uso de administración electrónica.

- Mantenimiento y soporte de módulos. Realización de tareas que extiendan las funcionalidades y/o características de los portales o aplicativos. Estas tareas vendrán definidas conforme a los requisitos que vayan surgiendo por parte de los usuarios, así como por los administradores de los sistemas.

- Posibles migraciones o actualizaciones de los sistemas. Se incluirán las migraciones de datos o repositorios de información como las propias versiones de los sistemas que componen el portal.
- Cargas de datos masivos sobre las aplicaciones/base de información.
- Mejoras de los sistemas de información priorizando los siguientes aspectos:
    - Accesibilidad.
    - Usabilidad.
    - Rendimiento.
    - Publicación a cualquier dispositivo.
    - Enlace de información desde cualquier fuente.

Todas estas tareas deben realizarse ajustándose a la coordinación, instrucciones y protocolos que establezca el personal de la Agencia para cada caso. En ningún caso podrán realizarse de forma autónoma y sin conocimiento de la Agencia.

4.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho equipo de trabajo que desarrollará la prestación de los servicios contratados, deberá estar formado por las personas enumeradas en la oferta adjudicataria. Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, justificando dicho cambio, siempre que se cumplan con los

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	17/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos en el pliego. La Agencia Andaluza de la Energía verificará este extremo a fin de velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

Composición del equipo

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.
- Decidir, en lo que le corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Jefe del Proyecto.
- Aprobar las certificaciones presentadas por la empresa adjudicataria.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	18/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Jefe de proyecto

La empresa adjudicataria designará un Jefe del Proyecto que estará a cargo del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del servicio, a quien corresponderá la dirección de la ejecución del proyecto, y que será el interlocutor con la Agencia Andaluza de la Energía a estos efectos.

Son sus funciones:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo.
- Organizar la ejecución de la efectiva prestación de los servicios.
- Proponer al Responsable del contrato, las posibles modificaciones de las órdenes de trabajo de las tareas surgidas del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Presentar las certificaciones al Responsable del contrato para su confirmación y aprobación.
- Planificar la disponibilidad de los recursos de manera que se cumplan las condiciones de ejecución previstas en el presente pliego.

La Jefatura de Proyecto será responsable de facilitar al Responsable del contrato los informes de actividad y seguimiento requeridos.

Condiciones de prestación del servicio, lugar de realización de los trabajos y medios materiales

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

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de Seguridad y Salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

En general, la persona contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas por su carácter de persona empleadora, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	19/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquélla, o entre sus subcontratistas y las personas trabajadoras de una y otra, sin que pueda repercutir contra la Agencia ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente documento por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de las personas que integran el equipo de trabajo, siempre que se cumpla con los mismos requisitos. El incumplimiento de esta obligación, que se considera esencial, será causa de resolución del contrato.

En el caso de que los trabajos se desarrollen en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, N°6 con el propósito de realizar el servicio in situ, los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá mantener a su personal perfectamente formado sobre las materias y novedades normativas necesarias para la adecuada ejecución de los servicios objeto del contrato y los trabajos que lo integran.

Requisitos técnicos específicos del equipo de trabajo

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Entorno tecnológico

El servicio se prestará en los siguientes entornos tecnológicos, detallándose a continuación los más importantes:

- Portales/Aplicativos con tecnología J2EE:

  - Tecnología de desarrollo J2EE, junto con tecnologías asociadas como JSF, Spring, Spring-MVC, Struts, bootstrap, Ajax, Hibernate e iBatis.
  - Sistema Gestor de Bases de Datos Oracle, MySQL y PostgreSQL.
  - Gestor documental Alfresco.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	20/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Tecnologías y plataformas comunes de la Junta de Andalucía: Port@firmas, Trew@, Solicit@, @firma, @ries y Notific@.

➢ **Portales/Aplicativos basados en Gestores de Contenidos:**

- Gestor de contenidos Drupal 7, 8 o superior.
- Tecnología de desarrollo PHP.
- Sistema Gestor de Bases de Datos MySQL.

También se prestarán los siguientes servicios adicionales:

- Cargas masivas de datos con la herramienta ETL Kettle.
- Generación de documentación desde las aplicaciones con plantillas openoffice.

Seguimiento del servicio y estado del mismo

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del Responsable del contrato.

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad que estime oportuna el Responsable del contrato por parte de la Agencia, donde deberán acudir el Jefe de Proyecto y el Responsable del contrato o las personas designadas por éste, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, y el adecuado cumplimiento de la prestación por parte de equipo de trabajo encargado de la prestación del servicio de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. El Jefe de Proyecto deberá presentar informes de ejecución de las distintas tareas planificadas y resumen del estado del proyecto, junto con la documentación que estime oportuna el Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía. La empresa adjudicataria elaborará y enviará mensualmente un informe en formato digital de seguimiento indicando el estado de consumo de horas por cada uno de los perfiles ofertados.

- Tras las revisiones técnicas, el Responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

- El Jefe de proyecto deberá entregar un resumen del estado de ejecución del proyecto, imputación de horas relativas a las tareas realizadas y los informes de certificación que estime oportunos el Responsable del contrato por parte de la Agencia.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	21/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Se deberá facilitar las herramientas necesarias de forma que el Responsable del contrato pueda controlar y gestionar el estado del proyecto de una forma directa, así como el estado de ejecución de las distintas órdenes de trabajo e incidencias en todo momento y de forma independiente.

Dentro de la metodología propuesta, se debe especificar de una forma clara y concisa la forma de seguimiento de los trabajos, así como su seguimiento económico y cualquier otro elemento que se estime oportuno por parte del Responsable del contrato.

Flujo de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la Agencia. Las incidencias se clasificarán según su prioridad:

- Prioridad alta:
  - Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Prioridad media:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad baja:
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de respuesta máximo de:

- Prioridad alta: 5 horas
- Prioridad media: 3 días
- Prioridad baja: 1 semana

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución del

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	22/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

mismo, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición.

El Responsable del contrato analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y periodo de disposición y, si es adecuada dará su conformidad y dará las instrucciones necesarias al para el inicio de la tarea.

Una vez aceptada una tarea, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto.

5. LOTE 4. SERVICIO DE SOPORTE ERP MICROSOFT DYNAMICS NAV

5.1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La Agencia dispone de Microsoft Dynamics NAV como herramienta ERP para la gestión de la contabilidad económica-financiera. La versión actual es la correspondiente a Microsoft Dynamics NAV 2018 Versión ES Dynamics NAV 110 11.0.19846 con repositorio de información basado en la base de datos Microsoft SQL Server 2014 Standard.

El presente servicio incluye el desarrollo de mejoras en los procedimientos básicos o en las nuevas necesidades que puedan surgir, debiendo ser estas implementadas en Microsoft Dynamics Nav. Los servicios objeto de este contrato deberán realizar las modificaciones y desarrollos necesarios a fin de adaptar la referida aplicación informática a las necesidades surgidas derivadas de cambios normativos, estructurales, y aquellos requerimientos derivados del adecuado desarrollo de las funciones atribuidas a la Agencia en estas materias. Se incluirán las labores de actualización y desarrollo evolutivo en dicho sistema de información.

A continuación, se detallan las siguientes actuaciones mínimas de mantenimiento que se incluyen dentro del alcance del contrato:

- Mantenimiento del sistema base Microsoft Dynamics NAV 2018.
- Mantenimiento evolutivo y desarrollo de nuevas funcionalidades para Microsoft Dynamics NAV 2018.
- Desarrollos de paquetes, procedimientos o cualquier script que esté relacionado con el sistema contable Microsoft NAV de la Agencia para comunicarse con cualquier otro sistema externo demandado. Estos paquetes externos podrán estar desarrollados bajo entornos J2EE o utilizar la herramienta Kettle.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	23/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Formación para los distintos niveles de usuarios y técnicos informáticos en las nuevos desarrollos, paquetes o procedimientos implantados en Microsoft Dynamics NAV 2018.

Asimismo, incluye el suministro y el servicio de gestión de la renovación de la licencia de Microsoft Dynamics NAV durante la duración del contrato, actualmente se dispone de la siguiente licencia:

Informacion de la licencia de Navision:
Microsoft Software License Information
Copyright (C) 2007-2016 Microsoft Corporation. All rights reserved
****
Product Line : Microsoft Dynamics NAV Perpetual
Product Edition : Perpetual
Product Version : 2018
Country : Spain
Language : English (US)
Created Date : 7/14/2018 7:48:21 AM (-07:00)
****

Name	Amount
350 Starter Pack	1
360 Extended Pack	1
450 Full Concurrent User CAL	3
450 Full Concurrent User CAL - Upgrade	11
7805 Pages (each)	40
8100 Codeunits (each)	25
8200 Tables (10)	80
8350 Pages (100)	300
8400 Reports (100)	200
8750 XML Ports (100)	200
Country Code: Spain	1

****

La renovación se realizará como mínimo dos semanas antes de la fecha de caducidad y por un período de renovación de un año. Una vez renovada la licencia la empresa adjudicataria del servicio deberá proporcionar la información necesaria a la Agencia para certificar la renovación.

5.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho equipo de trabajo deberá estar formado por los componentes enumerados en la oferta adjudicataria. Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, justificando dicho cambio, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos en el presente

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	24/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

pliego. La Agencia Andaluza de la Energía verificará este extremo a fin de velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

Composición del equipo

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.
- Decidir, en lo que le corresponda, sobre las propuestas realizadas por el Jefe del Proyecto.
- Aprobar las certificaciones presentadas por la empresa adjudicataria.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	25/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Jefe de proyecto

La empresa adjudicataria designará un Jefe del Proyecto que estará a cargo del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del servicio, a quien corresponderá la dirección de la ejecución del proyecto, y que será el interlocutor con la Agencia Andaluza de la Energía a estos efectos.

Son sus funciones:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo.
- Organizar la ejecución de la efectiva prestación de los servicios.
- Proponer al Responsable del contrato, las posibles modificaciones de las órdenes de trabajo de las tareas surgidas del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Presentar las certificaciones al Responsable del contrato para su confirmación y aprobación.
- Planificar la disponibilidad de los recursos de manera que se cumplan las condiciones de ejecución previstas en el presente pliego.

La Jefatura de Proyecto será responsable de facilitar al Responsable del contrato los informes de actividad y seguimiento requeridos. Se elaborará y enviará mensualmente un informe en formato digital de seguimiento indicando el estado de consumo de horas por cada uno de los perfiles ofertados.

5.3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES

Todos los trabajos se realizarán en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, N°6. El equipo de soporte técnico de la empresa adjudicataria deberá desplazarse a las instalaciones de la Agencia, con el propósito de realizar el servicio in situ. Los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La Agencia Andaluza de la Energía designará al menos dos jornadas semanales de servicio técnico en sus instalaciones para que se realicen las tareas necesarias de soporte in situ. La Agencia señalará a priori de una serie de actuaciones que el servicio técnico deberá acometer durante la jornada, pudiéndose incluir las tareas que surjan durante la prestación del servicio

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	26/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

técnico en la Agencia y que requieran su atención dada la prioridad de la tarea, y que siempre serán gestionadas y autorizadas por la Agencia.

La Agencia podrá requerir el servicio técnico durante más jornadas semanales de forma planificada debido a que se prevea una carga de trabajo elevada o puntual. La Agencia avisará y planificará con la suficiente antelación a la empresa adjudicataria para realizar estas actuaciones sobrevenidas.

5.4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

5.5 ENTORNO TECNOLÓGICO

El servicio se prestará sobre el siguiente entorno tecnológico o versiones superiores del mismo debido a la posible actualización que pueda haber sobre el mismo:

- MIcrosoft Dynamics NAV 2018 Version ES Dynamics NAV 110 11.0.19846.0
- Microsoft SQL Server 2014 Standard
- Microsoft .Net Framework 4.0
- Windows Server 2012 R2 Standard

5.6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ESTADO DEL MISMO

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del Responsable del contrato.

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad que estime oportuna el Responsable del contrato por parte de la Agencia, donde deberán acudir el Jefe de Proyecto y el Responsable del contrato o las personas designadas por éste, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, y el adecuado cumplimiento de la prestación por parte de equipo de trabajo encargado de la prestación del servicio de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. El Jefe de Proyecto deberá presentar informes de ejecución de las distintas tareas planificadas y resumen del estado del proyecto, junto con la documentación que estime oportuna el Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	27/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Tras las revisiones técnicas, el Responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

- El Jefe de proyecto deberá entregar un resumen del estado de ejecución del proyecto, imputación de horas relativas a las tareas realizadas y los informes de certificación que estime oportunos el Responsable del contrato por parte de la Agencia.

- Se deberá facilitar las herramientas necesarias de forma que el Responsable del contrato pueda controlar y gestionar el estado del proyecto de una forma directa, así como el estado de ejecución de las distintas órdenes de trabajo e incidencias en todo momento y de forma independiente.

Dentro de la metodología propuesta, se debe especificar de una forma clara y concisa la forma de seguimiento de los trabajos, así como su seguimiento económico y cualquier otro elemento que se estime oportuno por parte del Responsable del contrato.

Flujo de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la Agencia. Las incidencias se clasificarán según su prioridad:

- Prioridad alta:
  - Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Prioridad media:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad baja:
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de respuesta máximo de:

- Prioridad alta: 5 horas

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	28/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Prioridad media: 3 días
- Prioridad baja: 1 semana

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución de la misma, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición.

El Responsable del contrato analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y periodo de disposición y, si es adecuada dará su conformidad y dará las instrucciones necesarias al para el inicio de la tarea.

Una vez aceptada una tarea, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto.

6. LOTE 5. SERVICIO DE SOPORTE PARA LA EXTERNALIZACIÓN DEL DELEGADO DE PROTECCION DE DATOS

6.1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La Agencia hace un uso intensivo de los sistemas de información y de las nuevas tecnologías, así como de sistemas basados en administración electrónica. La información que se procesa y trata dentro de la Agencia es enorme debido a su cantidad, estratégica para el cumplimiento de sus objetivos y sensible debido la naturaleza de los datos que trata. Es por ello, que cada vez en mayor medida, se necesita de la tecnología para poder realizar un uso de la información y los datos, precisándose de complejos sistemas de comunicaciones y equipos informatizados para desarrollar su actividad de manera óptima y eficiente, así como el uso de redes de comunicaciones y sistemas de información de gran complejidad interconectados entre sí y a su vez con el exterior.

Todo esto implica una mayor exposición a amenazas que pueden poner en peligro la privacidad y seguridad de nuestra información y la disponibilidad de nuestros sistemas. En este sentido, se produjo la aprobación del nuevo Reglamento de Protección de Datos (en adelante RGPD) (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el pasado 25 de mayo de 2016), y la recientemente aprobada Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPD-GDD), publicada el día 5 de diciembre del 2018.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	29/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Con este nuevo escenario normativo se pretende fortalecer la responsabilidad de las organizaciones que deberán garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal debiendo, asimismo, ser capaces de demostrar el cumplimiento documentando sus tratamientos y armonizar los regímenes de todos los Estados Miembros sobre esta materia.

El objeto del contrato es la prestación del servicio de Delegado de Protección de Datos (en adelante DPD) conforme al Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, y la recientemente aprobada Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales publicada el 5 de diciembre de 2018. En la normativa anteriormente indicada se establece la obligatoriedad de la existencia de un Delegado de Protección de Datos para organismos e instituciones públicas en los supuestos previstos en el artículo 37.1 del RGPD, así como en los indicados en el artículo 34 de la LOPDGDD.

Las tareas y funciones del Delegado de Protección de Datos (en adelante DPD) en la Agencia deberán ser de acuerdo a lo estipulado en los artículos 37 a 39 del Reglamento General de Protección de Datos y en los artículos 34 a 37 de la LOPD-GDD.

Entre las funciones consignadas al DPD, según regula el artículo 39 del RGPD, se encuentran las siguientes:

a. Informar y asesorar al Comité de Seguridad, Dirección, responsables de servicio y a los empleados que se ocupen del tratamiento de datos personales, de las obligaciones que les incumben. Se entiende como tratamiento cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.
b. Supervisar el cumplimiento de la normativa establecida en protección de datos, así como de las políticas existentes, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que realice tratamientos de datos, y el cumplimiento de las auditorías correspondientes.
c. Ofrecer el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y supervisar su aplicación;
d. Cooperar con la autoridad de control.
e. Actuar como interlocutor con la autoridad de control en las cuestiones y/o consultas que sean necesarias.

Estas funciones genéricas del DPD se pueden concretar en tareas de asesoramiento y supervisión en, entre otras, las siguientes áreas:

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	30/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

a. Cumplimiento de principios relativos al tratamiento, como los de limitación de finalidad, minimización o exactitud de los datos.
b. Articular la gestión y tramitación de las solicitudes realizadas por los interesados, y ejercicio de sus derechos.
c. Prestar la debida observancia a los riesgos asociados al tratamiento.
d. Identificación de las bases jurídicas de los tratamientos.
e. Valoración de compatibilidad de finalidades distintas de las que originaron la recogida inicial de los datos.
f. Existencia de normativa sectorial que pueda determinar condiciones de tratamiento específico distintas de las establecidas por la normativa general de protección de datos.
g. Diseño e implantación de medidas de información a los afectados por los tratamientos de datos.
h. Establecimiento de mecanismos de recepción y gestión de las solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los interesados.
i. Valoración de las solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los interesados.
j. Supervisión de la contratación de encargados de tratamiento, incluido el contenido de los contratos o actos jurídicos que regulen la relación responsable-encargado.
k. Identificación de los instrumentos de transferencia internacional de datos adecuados a las necesidades y características de la Agencia y de las razones que justifiquen la transferencia.
l. Asesoramiento en el diseño e implantación de políticas de protección de datos.
m. Formar parte del Equipo Auditor de protección de datos.
n. Establecimiento y gestión de los registros de actividades de tratamiento.
o. Participar en el análisis de riesgo de los tratamientos realizados.
p. Implantación de las medidas de protección de datos desde el diseño y protección de datos por defecto adecuadas a los riesgos y naturaleza de los tratamientos.
q. Implantación de las medidas de seguridad adecuadas a los riesgos y naturaleza de los tratamientos.
r. Establecimiento de procedimientos de gestión de violaciones de seguridad de los datos, incluida la evaluación del riesgo para los derechos y libertades de los afectados y los procedimientos de notificación a las autoridades de supervisión y a los afectados.
s. Determinación de la necesidad de realización de evaluaciones de impacto sobre la protección de datos.
t. Realización de evaluaciones de impacto sobre la protección de datos.
u. Relaciones con las autoridades de supervisión.
v. Implantación de programas de formación y sensibilización del personal en materia de protección de datos.

Independientemente de estas funciones, atenderá también a cuantas acciones sean necesarias para poder asegurar el cumplimiento de la organización, autoridad u organismo público en

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	31/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

materia de protección de datos y aquellas otras funciones que se determinen por normas legislativas, recomendaciones o disposiciones emanadas de la autoridad competente en la materia.

El DPD de la Agencia Andaluza de la Energía deberá estar en contacto con el Responsable de Seguridad de la Agencia Andaluza de la Energía, con los Responsables de Servicio de los distintos departamentos y formará parte del Comité de Seguridad de la Agencia Andaluza de la Energía, informando puntualmente de las observancias que sean de especial relevancia y deberá desarrollar sus labores ajustándose a los procedimientos establecidos en la Agencia en materia de protección de datos y seguridad de la información.

6.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo mínimo de trabajo estará formado por una persona que deberá acreditar una titulación académica de Grado o equivalente que esté relacionada con el objeto del contrato, y que desarrollará las funciones de Delegado de Protección de Datos conforme a lo establecido en la normativa de aplicación. Como experiencia profesional mínima, se requiere que en los últimos 5 años se hayan realizado trabajos similares en materia de protección de datos y seguridad de la información al descrito en las presentes especificaciones técnicas.

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran, ajustándose a los siguientes parámetros mínimos.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

6.3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES

El personal adscrito por la persona contratista a la prestación objeto del contrato, no tendrá ninguna relación laboral con la Agencia, bajo ningún concepto, dependiendo exclusivamente de

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	32/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

la persona contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de persona empresaria respecto del mismo.

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de Seguridad y Salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

En general, la persona contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas por su carácter de persona empleadora, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquélla, o entre sus subcontratistas y las personas trabajadoras de una y otra, sin que pueda repercutir contra la Agencia ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente documento por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de las personas que integran el equipo de trabajo, siempre que se cumpla con los mismos requisitos. El incumplimiento de esta obligación, que se considera esencial, será causa de resolución del contrato.

En el caso de que los trabajos se desarrollen en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, N°6 con el propósito de realizar el servicio in situ, los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá mantener a su personal perfectamente formado sobre las materias y novedades normativas necesarias para la adecuada ejecución de los servicios objeto del contrato y los trabajos que lo integran.

6.4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7. LOTE 6. SERVICIO DE SOPORTE PARA EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD Y PROTECCIÖND DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

7.1 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	33/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Para el desarrollo de sus funciones y objetivos, la Agencia hace un uso intensivo de los sistemas de información y de las nuevas tecnologías, así como de sistemas basados en administración electrónica. La información que se procesa y trata dentro de la Agencia es enorme debido a su cantidad, estratégica para el cumplimiento de sus objetivos y sensible debido la naturaleza de los datos que trata. Es por ello, que cada vez en mayor medida, se necesita de la tecnología para poder realizar un uso de la información y los datos, precisando de complejos sistemas de comunicaciones y equipos informatizados para desarrollar su actividad de manera óptima y eficiente, así como el uso de redes de comunicaciones y sistemas de información de gran complejidad interconectados entre sí y a su vez con el exterior.

Cabe destacar que la Agencia Andaluza de la Energía está actualmente trabajando en la adaptación de sus sistemas al marco regulatorio en materia de protección de datos en materia del Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS), en el ámbito de la administración electrónica, regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero) estableciéndose la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos, así como del 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, y del Decreto 70/2017, de 6 de junio, que modifica al anterior.

De forma paralela, se ha producido la aprobación del nuevo Reglamento de Protección de Datos (en adelante RGPD) (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el pasado 25 de mayo de 2016), y la recientemente aprobada Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPD-GDD), publicada el día 5 de diciembre del 2018.

Se pretende con todo ello minimizar la exposición a amenazas que pueden poner en peligro la privacidad y seguridad de nuestra información y la disponibilidad de nuestros sistemas. De ahí la importancia de los trabajos en esta materia que nos permitirán saber el estado de seguridad de los sistemas de información de la Agencia con el objeto de:

- Aumentar la seguridad de su organización, salvaguardando la confidencialidad y la integridad de la información que se gestiona.
- Permitir reducir los impactos una vez identificados los riesgos y vulnerabilidades.
- Realizar todas las medidas necesarias para que los sistemas de información de la AAE, tanto los existentes como nuevos, sean declarados conforme al ENS (para sistemas de categoría básica) o puedan ser certificados conforme con el ENS (sistemas de categoría media o alta)
- Ofrecer mayores garantías y niveles de seguridad y disponibilidad de los sistemas.
- Dar soporte al Responsable de Seguridad y/o al Comité de seguridad de la AAE.
- Mejorar la imagen externa de la Agencia.
- Realizar un conocimiento, seguimiento e implantación de medidas concretas de seguridad a implementar dentro del ENS y buenas prácticas en seguridad de la información, así como en la protección de datos de carácter personal.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	34/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Todo esto constituye, por tanto, los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información y es de aplicación por las Administraciones Públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

El alcance de las tareas de a realizar estarán orientadas a asegurar los aspectos de madurez y cumplimiento normativo, tanto en lo relativo al ENS como a las buenas prácticas existentes en materia de seguridad, de forma que los sistemas declarados dentro del ámbito del ENS puedan ser declarados conforme al ENS (para sistemas de categoría básica) o ser certificados conforme con el ENS (sistemas de categoría media o alta) de conformidad con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y siempre teniendo en cuenta toda la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Con respecto al Esquema Nacional de Seguridad, se establece el siguiente conjunto mínimo de servicios:

- Soporte necesario para que los sistemas de información de la AAE, tanto los existentes como nuevos, sean declarados conforme al ENS (para sistemas de categoría básica) o puedan ser certificados conforme con el ENS (sistemas de categoría media o alta)
- Soporte a las labores de asesoramiento e información al Comité de Seguridad TIC de la Agencia, así como a las de seguimiento de la ejecución de las decisiones y acuerdos adoptados por éste.
- Soporte al registro de incidencias de seguridad y tratamiento de las mismas.
- Soporte en el uso de las herramientas EAR (Entorno de Análisis de Riesgos) usadas por la Agencia (Pilar)
- Gestión de riesgos y vulnerabilidades, así como implantación de las medidas correspondientes de forma que se mitiguen o eliminen los mismos.
- Soporte al diseño, ejecución y seguimiento de proyectos de desarrollo normativo que afecten a la seguridad TIC
- Soporte a seguimiento de auditorías de obligado cumplimiento
- Soporte a seguimiento de plan de acción para la adecuación al ENS
- Soporte a la realización y al mantenimiento de los análisis de riesgos de la Agencia.
- Soporte a la supervisión sistemática de los controles de carácter procedimental, operacional y medidas técnicas de protección de los datos, aplicaciones y sistemas
- Soporte a la definición y ejecución de los programas formativos y de concienciación relacionados con buenas prácticas de seguridad TIC

Para ello, el objeto del contrato será el dar soporte como mínimo al siguiente conjunto de servicios en lo referente a lo referente a el tratamiento de datos de carácter personal:

- Información y asesoramiento a los responsables de los tratamientos, encargados de los tratamientos, al DPD y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	35/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y demás normativa de protección de datos aplicable.

- Asesoramiento sobre la configuración del Registro de Actividades de Tratamiento, bases jurídicas de los tratamientos y categorías especiales de datos.
- Soporte y asesoramiento sobre la adecuación de los consentimientos de los interesados en aquellos tratamientos y operaciones que cuya base jurídica sea el consentimiento del interesado.
- Realización o revisión de análisis de riesgos de los tratamientos de datos de carácter personal y emisión de informes de análisis de riesgos y propuesta de medidas de seguridad a adoptar.
- Realización o revisión de evaluaciones de impacto de tratamientos de datos de carácter personal que la requieran y
- emisión de informes de evaluación de impacto y propuesta de medidas a adoptar.
- Soporte al diseño y a la ejecución del plan de formación y concienciación en la materia de responsables, encargados y personal que participa en las operaciones de tratamiento de datos personales y de sus acciones de formación y concienciación
- Soporte y asesoramiento sobre la adaptación de contratos, convenios, subvenciones y otros instrumentos presentes y futuros a las obligaciones impuestas por el RGPD y demás normativa de protección de datos.
- Soporte y asesoramiento a la obligación de notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control y a los interesados
- Soporte y asesoramiento sobre transferencias internacionales de datos, de existir en este ámbito, y realización de análisis de riesgos y emisión de informes de análisis de riesgos y un propuesta de medidas de a adoptar
- Soporte a la labor de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento o cualquier otro aspecto relacionado con los mismos.
- En general, cualquier soporte relativo en materia de protección de datos

7.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará constituido por los miembros definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Dicho equipo de trabajo deberá estar formado por los componentes enumerados en la oferta adjudicataria. Si por circunstancias excepcionales fuese necesaria la sustitución de alguno de los miembros de dicho equipo durante la ejecución del contrato, se comunicará previamente a la Agencia Andaluza de la Energía, justificando dicho cambio, siempre que se cumplan con los requisitos mínimos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos. La Agencia Andaluza de la Energía verificará este extremo a fin de velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adecuar el equipo de trabajo a las necesidades del servicio o a las circunstancias extraordinarias que puedan concurrir, reduciendo o ampliando el mismo según corresponda, siempre que se garantice el compromiso de adscripción de medios humanos del equipo de trabajo mínimo antes referido. En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente pliego por

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	36/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de alguna/s de las personas que integren el referido equipo de trabajo, siempre que se cumpla con la mismos requisitos de cualificación y experiencia exigidos en los pliegos que rigen la presente contratación, previa comunicación a la Agencia Andaluza de la Energía.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la adecuada ejecución del objeto del contrato y las tareas que lo integran.

Se exige un máximo de cinco días como curva de aprendizaje para el comienzo de la prestación del servicio al completo. Por curva de aprendizaje se entenderá el tiempo que requiere el equipo de trabajo para comenzar la ejecución de los trabajos objeto del contrato de una forma óptima y cumpliendo los plazos de entrega acordados en cada orden de trabajo. La curva de aprendizaje del equipo de trabajo así como la formación necesaria para adquirir los conocimientos necesarios para la elaboración de las tareas, no será en ningún caso imputable a la Agencia.

Composición del equipo

Es un objetivo prioritario de la Agencia Andaluza de la Energía asegurar la calidad de los trabajos realizados. Para ello la organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita realizar una gestión y seguimiento adecuado del mismo.

Responsable del contrato por parte de la Agencia Andaluza de la Energía

La Agencia Andaluza de la Energía designará un responsable del contrato que ejercerá asimismo la Dirección del Proyecto y en particular, ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento y coordinación de la adecuada prestación de los servicios y proporcionar las instrucciones necesarias.
- Velar por la adecuada ejecución de los servicios, así como el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de los mismos.
- Aprobar las certificaciones presentadas por la empresa adjudicataria.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario facilitará en todo momento al personal técnico designado por el Responsable del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

7.3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	37/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

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

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de Seguridad y Salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

En general, la persona contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas por su carácter de persona empleadora, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquélla, o entre sus subcontratistas y las personas trabajadoras de una y otra, sin que pueda repercutir contra la Agencia ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

En el caso de que el servicio prestado por la empresa no se adecue a las condiciones establecidas en el presente documento por causa imputable al equipo de trabajo encargado de dicha prestación, la empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas correctoras necesarias para solventar las referidas incidencias incluyendo, si fuera necesario, la sustitución de las personas que integran el equipo de trabajo, siempre que se cumpla con los mismos requisitos. El incumplimiento de esta obligación, que se considera esencial, será causa de resolución del contrato.

En el caso de que los trabajos se desarrollen en las instalaciones de la sede de la Agencia Andaluza de la Energía, situadas en la C/Isaac Newton, N°6 con el propósito de realizar el servicio in situ, los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá mantener a su personal perfectamente formado sobre las materias y novedades normativas necesarias para la adecuada ejecución de los servicios objeto del contrato y los trabajos que lo integran.

7.4 REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se deberá proponer un equipo de trabajo para la realización del objeto del contrato con una serie de conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo del objeto del contrato, dependiendo del perfil ofertado, conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	38/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

7.5 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y ESTADO DEL MISMO

El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuado de la evolución del servicio por parte del Responsable del contrato.

- La empresa adjudicataria del proyecto deberá entregar un resumen del estado de ejecución del proyecto, imputación de horas relativas a las tareas realizadas y los informes de certificación que estime oportunos el Responsable del contrato por parte de la Agencia.

- Tras las revisiones técnicas, el Responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Flujo de trabajo

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a incidencias o peticiones de trabajo.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la AAE, basado en la herramienta de seguimiento de incidencias denominado mantis. Las incidencias deberán ser clasificadas según su prioridad:

- Prioridad alta:
  - Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
- Prioridad media:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad baja:
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de respuesta máximo de:

- Prioridad alta: 5 horas

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	39/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

- Prioridad media: 3 días
- Prioridad baja: 1 semana

En caso de realizarse una petición de trabajo, la empresa adjudicataria estudiará la petición de trabajo y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para la ejecución de la misma, indicando las horas de servicios necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición.

El Responsable del contrato analizará la estimación de esfuerzo, plazo de ejecución y periodo de disposición y, si es adecuada dará su conformidad y dará las instrucciones necesarias al para el inicio de la tarea.

Una vez aceptada una tarea, los compromisos contenidos en la misma sobre plazo de ejecución y coste serán vinculantes para ambas partes.

De forma puntual se podrán requerir servicios o tareas, que, por su carácter de urgencia, se deban prestar de una forma inmediata, no siendo necesaria la realización de una petición de trabajo o incidencia con anterioridad, quedando esta circunstancia recogida en el sistema de gestión de incidencias usado en el proyecto con posterioridad.

8. CONDICIONES GENERALES

Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Agencia Andaluza de la Energía, 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 colaboración expresa de la Agencia. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Agencia.

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

Interoperabilidad

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	40/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información inter administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC.

Medios materiales

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo de los trabajos y otros elementos como teléfonos móviles o las cuentas de correo electrónico necesarias para la comunicación entre los diferentes perfiles definidos en este documento.

En el caso de que se establezca que por cuestiones de eficiencia o seguridad de la información ciertos trabajos se deben llevar a cabo directamente en las instalaciones de la Agencia, los medios materiales deberán adecuarse a las normas de seguridad. Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá abandonar las instalaciones de la Agencia sin el permiso y la supervisión previa del Responsable del contrato (o en quien él delegue) para eliminar cualquier rastro de información que pueda ser usada en contra de los intereses de la Agencia.

Lugar de realización de los trabajos

De forma general, el lugar de trabajo del equipo de proyecto, serán las instalaciones que el adjudicatario disponga para tal efecto, pero a petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en la propia Agencia. Se especifica en el apartado correspondiente de cada uno de los lotes correspondientes la información específica relativa a este punto.

Información de Base

La Agencia Andaluza de la Energía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Agencia y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la colaboración expresa, por escrito, de la Agencia.

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.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	41/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad MEDIA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS. Confidencialidad de la Información No se podrá utilizar la información de la que se haga uso por razón del objeto del contrato con una finalidad distinta a la ejecución del mismo, y ni sin consentimiento expreso de la Agencia Andaluza de la Energía.

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

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia Andaluza de la Energía.

Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica

i. Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos.

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

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	42/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

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

ii. 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

iii. 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.

iv. Carpeta ciudadana.

El sistema 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.

v. 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)

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	43/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía

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.

Disponibilidad pública del software

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

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	44/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

Gestión de usuarios y el control de accesos.

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

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

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

B. En cualquier caso.

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

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

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

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	45/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

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

Madeja

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

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

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

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	46/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

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.

Implementación de la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web (ICMS)

Cualquier desarrollo realizado en el marco del presente proyecto que contenga información susceptible de ser publicada en web deberá implementar la Interfaz para la interoperabilidad de contenidos web de la Junta de Andalucía (iCMS).

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.

Garantía

La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto del presente servicio tendrá una duración de DOCE MESES.

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita la persona responsable del contrato.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas, o que se descubran mediante pruebas u otros medios, así como la terminación de la documentación incompleta y subsanación de las que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

La empresa adjudicataria proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias. La respuesta ante una solicitud por fallo en los productos obtenidos durante la ejecución del contrato se realizará, como máximo, en las siguientes 24 horas laborables.

9. RESPONSABILIDAD CIVIL Y DAÑOS MATERIALES

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	47/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==

La empresa adjudicataria deberá suscribir seguro por riesgos profesionales y responsabilidad civil en los términos establecidos en el PCAP.

El seguro será del tipo de seguros contra daños regulados en la Ley 50/1980, de 8 de octubre de Contrato de Seguros, en los artículos 73 a 76 referidos al seguro de responsabilidad civil. El licitador deberá presentar un compromiso vinculante de suscripción del mismo y en caso de ser adjudicatario deberá hacer efectivo el mismo dentro del plazo de diez días hábiles al que se refiere el artículo 150.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, aportando justificante del mismo.

Código Seguro de verificación:QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JORGE JUAN JIMÉNEZ LUNA		FECHA	23/01/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==	PÁGINA	48/48

QNy2AwZVfx64DiDP9I8vMA==