**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA, "ANDALUCÍA EMPRENDE", PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNA HERRAMIENTA (EN FORMATO SaaS) QUE PERMITA GESTIONAR LA ATENCIÓN INICIAL AL EMPRENDEDOR Y LA ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS QUE ÉSTE NECESITA DE UNA FORMA INTELIGENTE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO**

**Expediente:** 2020/313

**Título:** Servicios de una herramienta (en formato SaaS) que permita gestionar la atención inicial al emprendedor y la asignación de los recursos que éste necesita de una forma inteligente.

**Localidad:** Sevilla

**Código NUTS del lugar principal de ejecución:** ES61-Andalucía

**Código CPV:** 48218000 (Paquetes de software de gestión de licencias)
72500000-0 (Servicios informáticos)



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 1/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

**ÍNDICE**

**1. Introducción** ... 3
**2. Objeto** ... 3
**3. Descripción y características técnicas del servicio demandado** ... 4
**3.1 Compatibilidad con las herramientas existentes en Andalucía Emprende** ... 5
**3.2 Necesidades técnicas de la herramienta** ... 6
**3.3 Sesiones informativas y documentación** ... 8
**4. Ejecución y gestión del proyecto** ... 8
**4.1 Fases del proyecto** ... 8
**4.2 Equipo de trabajo** ... 9
**4.3 Plazo de ejecución** ... 9
**5. Condiciones** ... 9
**5.1 Esquema nacional de seguridad** ... 9
**5.2 Seguridad. Cumplimiento medidas seguridad del ENS** ... 9
**5.3 Requerimiento de Certificación de Conformidad con el ENS** ... 10
**5.4 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos** ... 10
**5.5 Lugar de realización** ... 11
**5.6 Interoperabilidad** ... 11
**5.7 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos** ... 11
5.7.1 En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales ... 11
5.7.2 En cualquier caso ... 11
5.7.3 En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades ... 12
**5.8 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas** ... 12
**5.9 Metodología** ... 12
**5.10 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía** 12
**5.11 Cláusula sobre accesibilidad.** ... 12
**5.12 Normativa aplicable en materia de protección de datos** ... 13
**5.13 Declaración de ubicación** ... 13
**5.14 Transferencia Internacional de Datos** ... 13
**5.15 Cláusulas para los Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica** ... 14
5.15.1 Cláusula de Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos ... 14
5.15.2 Clausula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos. 14
5.15.3 Clausula sobre el uso de certificados y firma electrónica. ... 14
5.15.4 Carpeta ciudadana ... 15
5.15.5 Clausula sobre la práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente. 15
**5.16 Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos.** ... 15
**5.17 Cláusula sobre Apertura de Datos.** ... 15
**5.18 Cláusula sobre Apertura de Servicios.** ... 15
**5.19 Garantía** ... 16



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 2/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

## 1. Introducción

El presente documento corresponde al conjunto de prescripciones técnicas que regirán la contratación de los servicios de una herramienta (en formato SaaS) que permita gestionar la atención inicial al emprendedor y la asignación de los recursos que éste necesita de una forma inteligente.

## 2. Objeto

La situación excepcional generada por el Covid 19 ha provocado un cambio de paradigma económico, social y sobre todo empresarial. La forma de poner en marcha un negocio ha cambiado, ya estaba cambiando antes de la crisis sanitaria pero el estado de confinamiento y las nuevas normativas provocadas por el coronavirus han acelerado un proceso que no tiene marcha atrás. Lo digital, antes ya importante, se ha convertido en un canal fundamental a la hora de relacionarnos, tanto socialmente como en los negocios. Por eso, Andalucía emprende, en su compromiso por aportar valor para los trabajadores autónomos y pequeñas empresas viene dando pasos en esta dirección, ha creado nuevos canales de comunicación digital con las personas emprendedoras y está transformando y adaptando la forma de llegar a aquellos que ven en el emprendimiento una forma de vida.

Desde el 1 de marzo de 2019 se vienen desarrollando y ejecutando decisiones organizativas orientadas a simplificar la gestión, diagnosticar la eficiencia de los recursos y servicios prestados, ganar en seguridad jurídica y potenciar la transparencia de la gestión

Andalucía Emprende, ha iniciado un proceso de transformación donde en una primera fase ha diseñado un nuevo modelo de procesos y procedimientos, de acuerdo al cual diseñará una nueva estructura organizativa más eficiente, así como adaptará la prestación del servicio a las necesidades y demandas reales de los emprendedores. Una vez concluida la fase de análisis, diagnóstico y diseño, la fundación abordará la implantación de la nueva carta de servicios, con el objetivo de convertirse en una organización útil, eficiente y que dé respuesta a las necesidades de los actores interesados en las políticas de empleo que se desarrollan desde la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo como, especialmente y de forma directa, en la generación y oferta de valor a las personas que emprenden proyectos empresariales bajo formas jurídicas de trabajo autónomo y economía social.

Se busca que la persona que emprende encuentre los recursos necesarios allí donde estén, independientemente del territorio, que lo digital acerque el conocimiento al territorio y que desde el territorio se encuentren vías para hacer crecer los negocios. Cada persona debe contar con su itinerario adecuado a sus necesidades y al potencial de su negocio, las nuevas tecnologías y la especialización de recursos permiten aplicar un mayor impacto a través de las diferentes etapas por las que atraviesa un proyecto. Con esta herramienta se pretende dar un impulso al emprendimiento tradicional para apoyarlo en su búsqueda de nuevos mercados donde poder crecer.

Por tanto, en este proceso de transformación que se ha iniciado en Andalucía Emprende, se definen nuevos itinerarios de prestación de servicios a los emprendedores, que utilizarán este software como herramienta y guía que les apoye en el desarrollo de sus negocios.

El objeto de los trabajos es disponer de los servicios necesarios para contar con una herramienta software basada en formato SaaS (Software as a Service), que permita gestionar la atención inicial al emprendedor y la asignación de los recursos que éste necesita de una forma inteligente y en las condiciones que determine este Pliego de Prescripciones Técnicas y de acuerdo a las directrices del responsable del Contrato.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 3/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

## 3. Descripción y características técnicas del servicio demandado

La herramienta software que se pretende contratar, debe dar solución a los siguientes requerimientos destacados, y que suponen servicios importantes para Andalucía Emprende, de cara a estar cerca de las necesidades de los emprendedores.

La herramienta debe proporcionar un diagnóstico previo, sencillo pero eficaz, que permita dirigir a la persona emprendedora a la solución que realmente necesita en cada momento. Para acompañarle en su itinerario, un tutor digital de Andalucía Emprende (la figura **del tutor digital** actuará digitalmente, y también lo podrá hacer de forma presencial). La clave es que estos tutores se asignen de forma que sean las figuras más adecuadas para lo que el emprendedor y su proyecto necesitan en el momento oportuno. Para realizar la asignación se tendrán en cuenta variables como el sector, necesidades de la persona emprendedora, materias del proyecto, etc., así como si el emprendedor prefiere que la atención sea presencial o digital, por tanto, también se tendrán en cuenta criterios de cercanía física de los tutores. En resumen, el tutor seleccionado le apoyará en su recorrido y le ayudará a encontrar lo que precisa en cada momento, liberando recursos a medida que sean necesarios, de forma eficaz y modulada.

Se trata de optimizar los recursos que se ponen a disposición del emprendedor y maximizar el alcance de los mismos, llegando a todo el territorio. Los principales recursos o servicios que deben ser abordados por esta herramienta son los siguientes:

- **Tutorización de proyectos**:

A las empresas que actualmente se les presta el servicio de tutorización de Andalucía Emprende, se les ofrecerá un nuevo modelo de prestación de servicio, y concretamente, el nuevo servicio de tutorización será el que resulte del proceso de transformación que ya se ha iniciado en Andalucía Emprende, donde en una primera fase se va a diseñar un nuevo modelo de procesos y procedimientos, de acuerdo al cual el resultado será una nueva estructura organizativa más eficiente, así como adaptada a la prestación del servicio y, a las necesidades y demandas reales de los emprendedores. Una vez concluya la fase de análisis, diagnóstico y diseño, la fundación podrá abordar la implantación de la nueva carta de servicios al emprendedor, con el objetivo de ser una organización útil, eficiente y que responda a las necesidades de los actores interesados en las políticas de empleo que se desarrollan desde la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo como, especialmente y de forma directa, en la generación y oferta de valor a las personas que emprenden proyectos empresariales bajo formas jurídicas de trabajo autónomo y economía social.

Lo que se pretende con el diseño del nuevo servicio de tutorización es ofrecer un itinerario completo y personalizado de tutorización, acompañamiento y seguimiento para sacar el máximo rendimiento a las oportunidades de cada proyecto y para buscar soluciones conjuntas a las principales barreras que impidan su crecimiento y desarrollo en el mercado. Por tanto, una necesidad es que la asignación de tutores a los proyectos sea ágil y eficaz, asignando a cada proyecto el tutor / asesor que mejor se adapta a las necesidades del mismo.

Para la prestación de este servicio, el personal de Andalucía Emprende trabajará junto a los emprendedores en los diferentes ámbitos de la gestión empresarial, desde la definición del modelo de negocio hasta la planificación estratégica o el marketing, pasando por la elección de la forma jurídica o los trámites para la constitución de la actividad empresarial. También se diseñará un nuevo modelo de seguimiento para conocer su evolución (tanto económica como de gestión), y que debe servir como punto de encuentro, matching y gestión de las mentorizaciones (prestadas por personas con experiencia y con un recorrido laboral importante, externas a Andalucía Emprende) de las empresas, como oportunidad para tener una herramienta de emparejamiento de empresas con sus mentores y su gestión posterior. Esta gestión, debe corregir los déficits que se detecten, tanto desde el punto de vista de actitudes, motivaciones y gestión emocional, y potenciar aquellos aspectos que aporten valor añadido al éxito del negocio.

Nuestro objetivo, que todo proyecto llegue a buen término.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 4/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

- **Alojamiento empresarial**.

Se debe conectar nuestro servicio de alojamiento empresarial con el resto de servicios de Andalucía Emprende. El espacio físico debe ser el punto de encuentro con otras personas emprendedoras, pero, además, debe provocar sinergias con todo el ecosistema emprendedor, con los integrantes de un sector, armando puentes de colaboración empresarial, sacar el máximo partido al efecto que provocan las redes de conexión humanas, apoyándose unos en otros, personas que están en la misma situación o los que ya han superados fases tempranas ayudando al que inicia su negocio.

El servicio de alojamiento abarca tanto a proyectos que están aún validando su modelo de negocio, desarrollando su idea para llevarla a cabo y planificando la forma de hacer realidad su empresa, como a proyectos que, teniendo ya su modelo de negocio validado, están aún en desarrollo, construyendo o adaptando las diferentes parcelas de las que se compone una empresa. Andalucía Emprende, apoya a los negocios en los dos estados, acompañando en la búsqueda de los recursos necesarios para cada etapa. Existen diferentes posibilidades de alojamiento, despachos, naves o coworking, así como periodos de tiempo de estancias diferenciados por etapas.

- **Atención telefónica a la ciudadanía.**

Es necesario que la herramienta permita gestionar el servicio de atención telefónica a la ciudadanía en un primer nivel de entrada o contacto, es decir, que sea capaz de atender la llamada del emprendedor y a la vez gestionar los recursos, tanto físicos como digitales, para asignar de manera inteligente los mejores recursos que el emprendedor necesita en función de la llamada realizada. Este servicio de atención a la ciudadanía pretende integrar diferentes variables, como son la atención física y digital, liberando, asignando y evaluando de forma inteligente la prestación de los servicios y recursos ofrecidos al emprendedor, así como la calidad e impacto final de los mismos.

La finalidad del Presente Pliego es la de contratar una herramienta software mediante el formato de licencia por usuario, que permita a la ciudadanía tener un servicio adecuado a sus necesidades, integrando de manera omnicanal e inteligente la atención inicial, así como la gestión de los recursos, con especial importancia en el servicio de atención telefónica al usuario, que ofrezca atenciones por la vía digital y presencial, a la vez que dé la posibilidad de reservar tiempo de tutorización del especialista en cada rama o sector necesario, mediante un sistema de consulta de disponibilidad de la agenda de éste, así como poder acceder a los alojamientos y servicios complementarios (reserva de salas de formación, salas de reuniones, etc.) por cortos periodos de tiempo, y de forma más inmediata a golpe de un solo clic, y pudiendo comprobar la disponibilidad tanto de los asesores como de los espacios más cercanos.

### 3.1 Compatibilidad con las herramientas existentes en Andalucía Emprende

Es importante que a la hora de configurar y parametrizar la herramienta se analice la funcionalidad de los sistemas ya existentes en Andalucía Emprende, de forma que no se produzca una duplicidad o repetición de funcionalidades o soluciones que ya se contemplan en los sistemas que actualmente son utilizados dentro de Andalucía Emprende. Por tanto, deben tenerse en cuenta la información y datos que contienen las herramientas de Andalucía Emprende.

Actualmente, los sistemas más destacados son los siguientes:

- **Somos Emprende Network:**

Es la primera **Comunidad virtual** para conectar **emprendedores** y **autónomos**, donde se da cita el Ecosistema según temáticas, intereses, recursos, canales, noticias, interacción con otros usuarios emprendedores, empresarios y personal técnico de Andalucía Emprende.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 5/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

Un espacio de información, teletrabajo, conexión, interacción, búsqueda de sinergias, creación de grupos de trabajo y conversación, intercambio de archivos, gestión de proyectos y formación. Con conexión desde cualquier dispositivo (sin instalación de software y con App disponible para Android e IOS). La plataforma cuenta con canales temáticos para recibir información personalizada.

- **Cuadro de Mando**:

Andalucía Emprende ha iniciado un proceso interno de transformación, donde se va a diseñar un nuevo modelo de procesos y procedimientos, y dentro de esta transformación se van a definir las bases y principales indicadores de seguimiento, cumplimiento, impacto, eficiencia, etc. para poder construir un Cuadro de Mando Integral (CMI) a medio plazo que permita analizar toda la información de forma global. Por tanto, es importante que la herramienta que se necesita contratar permita la exportación de datos para poder ser tratada a futuro en dicho CMI.

- **Aplic@:**

El sistema aplic@ es la herramienta que gestiona toda la actividad que se realiza con los proyectos de los emprendedores que son atendidos por Andalucía Emprende. En dicha aplicación se lleva todo el registro de los datos de las personas, servicios prestados, documentación asociada, etc. En resumen, es la principal fuente de datos donde consultar toda la actividad que se realiza con los emprendedores.

- **Plataforma Gestión de la Formación Interna:**

Andalucía Emprende cuenta con una herramienta donde se gestiona todo lo relativo a la formación interna del equipo Emprende, y donde existe información relevante de las personas que forman Andalucía Emprende que deberá ser accesible desde la nueva app que se pretende desarrollar, por tanto, es necesario incluir la integración con dicho sistema.

### 3.2 Necesidades técnicas de la herramienta

A continuación, se detallan una serie de requerimientos técnicos o funcionalidades con los cuales debe contar la plataforma:

- **La herramienta se debe contratar en formato de licencia por usuario y tiempo de activación, es decir, en modalidad Software as a Service (SaaS) por un periodo determinado de 12 meses.**

- **El número de usuarios activos para los cuales debe estar preparada la herramienta es de 10.000 usuarios, estos estarán activados y con acceso durante los 12 meses de vigencia de la licencia contratada**.

- La herramienta permitirá un sistema de diagnóstico previo al emprendedor mediante un sistema de recopilación de información configurable, que extraiga parámetros que permitan derivar la atención al emprendedor de la forma más óptima.

- La nueva herramienta constará de un servicio de gestión de agenda de los asesores y de reserva de los espacios. El sistema deberá recoger información del uso (entrada / salida) a los espacios. Contará con un panel de información de uso de los espacios / tutores.

- Permitirá visualizar la disponibilidad tanto del tutor como de los espacios para la reserva de los tiempos necesarios, limitando los tiempos según las necesidades.

- La herramienta debe permitir la realización del seguimiento del desarrollo del proyecto, definiendo un itinerario para cada tipo de emprendimiento, así como la implementación y seguimiento de planes



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 6/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

de acción establecidos entre el Tutor y el emprendedor. Esto servirá después para poder realizar una evaluación del desempeño tanto del Tutor como del emprendedor. Esto permitirá dar un mayor impulso, conocer en todo momento cómo va el proyecto, quién hace que y en qué momento.

En este punto es importante destacar la figura del tutor, ya que en muchos casos puede ser un mentor o un asesor especialista, pero hablamos de tutor de forma genérica, por tanto, la definición para cada criterio sería la siguiente:

- Tutor, será personal de Andalucía Emprende que apoya al emprendedor y su proyecto.
- Asesor especialista, será también personal de Andalucía Emprende especializado en materias y especialidades concretas, y que puedan apoyar al emprendedor en dichas materias cuando éste lo requiera.
- Mentor, será personal externo a Andalucía Emprende, y que en la mayoría de los casos serán emprendedores que orientan sobre lo que trabajan, conocen, desarrollan, etc. En definitiva, son guías que ayudan a otros emprendedores en su camino dada la experiencia que ya tienen.

- La aplicación permitirá que el emprendedor incorpore documentación a su proyecto. Esta documentación podrá ser catalogada y podrá ser administrada por Andalucía Emprende.

- Una vez finalizada la tutoría, o la utilización del espacio reservado, la herramienta lanzará de forma automática una encuesta de calidad sobre el servicio percibido. La modalidad de encuesta será definida durante la fase de análisis del proyecto, pero deberá ser desde la propia herramienta tanto el lanzamiento como la respuesta. Deberá permitir la trazabilidad completa de la respuesta, así como la emisión de informes por tutor, espacio, usuario, etc., pudiendo además dar la posibilidad de evaluar la experiencia de servicio, así como dar reconocimientos al tutor por el servicio percibido.

- El sistema de reconocimiento deberá constar de los siguientes elementos:

    - Deberá estar basado en la gamificación mediante un sistema de medallas para fomentar la participación de los usuarios.
    - Las competencias deberán ser configurables y personalizables.
    - Cada reconocimiento deberá disponer de un campo de texto donde se pueda explicar el motivo de dicho reconocimiento.
    - Deberá ser bidireccional, para que se pueda usar tanto de los emprendedores a los tutores como de los tutores a los emprendedores, así como el uso de agradecimientos entre compañeros tanto en sentido vertical como en horizontal.

- Toda la información recopilada mediante este sistema deberá poder ser analizada con posterioridad por parte de Andalucía Emprende en su CMI, mediante un sistema de exportación de datos de la información.

- Tendrá la funcionalidad de envío de avisos y notificaciones, tanto al tutor como al emprendedor, para así estar al día de noticias, novedades, eventos, cumplimiento de planes, etc. Estas notificaciones deberán ser configurables y específicas, de forma que faciliten el proceso de seguimiento de las empresas o proyectos.

- La aplicación deberá permitir de una forma sencilla cargar el catálogo de Tutores y de espacios, mediante una administración desde la cual poder gestionar todas estas cargas de datos.

- La herramienta deberá estar basada en una solución web y además deberá contar con una App híbrida o nativa para entornos Android e IOs.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 7/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

- La Aplicación deberá disponer de integración con el LDAP de Andalucía Emprende, basado en Directorio Activo Windows para el acceso del personal de Emprende, y acceso con Google, Facebook, usuario/contraseña, huella digital, faceID para los emprendedores.

- La herramienta deberá disponer de un sistema de videollamada con compartición de pantalla y chat basado en un sistema de comunicación. Este sistema de comunicación debe proporcionar la funcionalidad necesaria para prestar con garantías el servicio de atención telefónica al emprendedor definido en puntos anteriores.

- La Aplicación deberá permitir la apertura sin contacto de las cerraduras de los Alojamientos Empresariales desde el móvil o sistema no presencial similar. Se valorarán las soluciones que ayuden al control y gestión de los espacios desde una perspectiva de seguridad y optimización.

- La Aplicación deberá funcionar en al menos 3 idiomas (español, inglés y portugués).

- La herramienta dispondrá de una zona de ayuda y descarga de información general que podrá administrar Andalucía Emprende.

- La solución deberá llevar funcionando en el mercado desde al menos 5 años.

- El adjudicatario debe prestar un servicio de atención y soporte que cumpla los siguientes criterios:
    - **Normal**: atención en 8 horas y solución en 72 horas.
    - **Urgente**: atención en 6 horas y solución en 48 horas.
    - **Muy urgente**: atención en 4 horas y solución en 24 horas.

### 3.3 Sesiones informativas y documentación

Se deben incluir en las propuestas que se presentan una serie de sesiones informativas dirigidas al personal de Andalucía Emprende para dar a conocer la herramienta y su funcionamiento a nivel de usuario, de forma que las personas de Andalucía Emprende puedan utilizarla y darla a conocer posteriormente entre el ecosistema emprendedor. También es importante una sesión donde explicar las posibles opciones de administración y parametrización que pueda tener la herramienta contratada.

Además, se deben facilitar los manuales de usuario que sean necesarios, así como toda aquella documentación que pueda ser relevante para el uso y conocimiento de la herramienta.

## 4. Ejecución y gestión del proyecto

### 4.1 Fases del proyecto

La ejecución del servicio se materializará mediante la ejecución de un proyecto, el plan general del mismo contempla las siguientes fases:

- **Fase de análisis y diseño de prototipo**: En esta fase se analizarán todos los requerimientos identificados y aquellos que puedan resultar de la propia fase. Se realizará un simple prototipo sobre el cual poder validar la línea gráfica del mismo.

- **Fase de implantación y activación de las licencias**: En esta etapa, la empresa adjudicataria procederá a implantar la herramienta en un entorno de producción, y posteriormente se activarán las licencias de la misma.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 8/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

- **Fase de asistencia técnica**: En esta fase, la empresa adjudicataria dará asistencia técnica y correctiva de la herramienta, así como sesiones informativas de la misma para el conocimiento por parte del personal de Andalucía Emprende.

### 4.2 Equipo de trabajo

Se propone un equipo de trabajo compuesto por personal técnico cualificado por parte de AEFPA, la empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto, Analista y cuantos técnicos, de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos derivados del presente proyecto.

### 4.3 Plazo de ejecución

La empresa adjudicataria dispondrá de un máximo de 30 días para la implantación, contando desde la fecha de inicio del contrato.

## 5. Condiciones

### 5.1 Esquema nacional de seguridad

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 18 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la información.

En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los más idóneos. Cuando éstos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, el licitador incluirá, también, lo establecido en la Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

### 5.2 Seguridad. Cumplimiento medidas seguridad del ENS

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.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad BÁSICA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Igualmente, al tratarse de un desarrollo en modo SaaS y, por tanto, se ubicará en la nube, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos por encima de los términos genéricos de servicio del proveedor, y en el caso de que estos no sean suficientes, se debe contemplar al conjunto de medidas del Anexo II del ENS relativas a los servicios externos https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/541-ccn-stic-823-seguridad-en-entornos-cloud/file.html.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 9/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

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

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

### 5.3 Requerimiento de Certificación de Conformidad con el ENS

Como parte de la Administracion Publica, Andalucía Emprende está comprendida dentro del ámbito de aplicación que se establece en 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 (ENS) en el ámbito de la Administracion Electronica, por lo que todas las actividades y servicios que se realizan en ese ámbito, deberán estar orientadas a cumplir con las medidas de seguridad de aplicación del ENS.

Asimismo, la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, señala que "Cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categoría BASICA, o la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos en esta Instrucción Técnica de Seguridad para las entidades públicas".

Por ello, teniendo en cuenta que la aplicación objeto de este expediente puede dar servicio al ciudadano en el ámbito de la Administracion Electronica, se puede considerar clasificado como de categoría Media, y se está en proceso de Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad con una entidad certificadora acreditada, y Andalucía Emprende ha de exigir el cumplimiento de este requisito a los proveedores que operan en la infraestructura que soporta dichos servicios, para no comprometer la obtención y mantenimiento de nuestro Certificado de Conformidad.

Por todo ello, se requiere que el adjudicatario disponga del Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para el servicio que debe prestar a Andalucía Emprende especificado en el presente pliego.

En caso de que el adjudicatario no disponga de la mencionada Certificación de Conformidad, se le otorgaría un plazo máximo de seis meses para la obtención de la misma, contados a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

### 5.4 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 servicio serán propiedad de AEFPA, 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 suministro pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de AEFPA. 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 AEFPA.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 10/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

### 5.5 Lugar de realización

Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en las instalaciones o edificios de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza.

### 5.6 Interoperabilidad

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

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

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

### 5.7 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

#### 5.7.1 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).

#### 5.7.2 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, quien recibe derechos de acceso y de que tipo son estos. 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.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 11/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

#### 5.7.3 EN RELACIÓN CON LAS DIRECTRICES CORPORATIVAS QUE SE CREEN EN MATERIA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES

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

### 5.8 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.

### 5.9 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 adaptaran al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

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

### 5.10 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 estos.

### 5.11 Cláusula sobre accesibilidad.

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



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 12/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

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

### 5.12 Normativa aplicable en materia de protección de datos

Si el objeto de la prestación contenida en el contrato objeto de licitación exigiera el tratamiento de datos personales, se estará a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)-con especial incidencia a lo preceptuado en su Disposición adicional primera)-ya la restante normativa que resulte de aplicación, así como, cuando corresponda, y, cuando corresponda, a lo establecido en el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, que resultarán de aplicación a la ENTIDAD ADJUDICATARIA y a sus posibles subcontrataciones, durante toda la vigencia del contrato, independientemente de la ubicación de los sistemas implicados en la prestación de los servicios.

La finalidad del tratamiento de los datos personales por parte de la ENTIDAD ADJUDICATARIA será la de la prestación de los servicios comprendidos en el contrato. El uso de los datos personales para finalidades distintas a las anteriormente indicadas supondrá un incumplimiento por parte de la ENTIDAD ADJUDICATARIA, lo que podrá dar lugar a la resolución del contrato.

### 5.13 Declaración de ubicación

Tal y como se establece en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, considerando la naturaleza del servicio, la ENTIDAD ADJUDICATARIA deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la ENTIDAD ADJUDICATARIA identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto de la licitación, tanto en la oferta presentada como durante la vigencia del contrato, debiendo identificarla ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos sin excepción.

Se considerarán a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, a la ENTIDAD CONTRATANTE.

### 5.14 Transferencia Internacional de Datos

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 13/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La ENTIDAD ADJUDICATARIA deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la perdida de la condición de "nivel adecuado de protección" para transferencia internacional conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la perdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

### 5.15 Cláusulas para los Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica

#### 5.15.1 Cláusula de Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos.

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

Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección: https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion

#### 5.15.2 Clausula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección: http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae

#### 5.15.3 Clausula sobre el uso de certificados y firma electrónica.

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

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



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 14/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

#### 5.15.4 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.

#### 5.15.5 Clausula sobre la práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente.

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

### 5.16 Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos.

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, pais de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL: http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf

### 5.17 Cláusula sobre Apertura de Datos.

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

### 5.18 Cláusula sobre Apertura de Servicios.

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales,



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 15/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==

sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI, en los casos que fuese necesario.

### 5.19 Garantía

La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto del presente servicio estará vigente durante todo el periodo que dure el contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los productos derivados de la presente contratación, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la empresa 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 la aplicación, o que se descubran mediante pruebas u otros medios, así como la terminación de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

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

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.



Código Seguro de verificación: jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO | | FECHA | 21/10/2020 |
| ID. FIRMA | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w== | PÁGINA | 16/16 |

jPflSGDB6/Hly3NkU+PV2w==