

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA AL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL SAP ERP DE RTVA**1. Objeto**

El objeto de este documento es establecer las condiciones técnicas que regirán la determinación de las tarifas para la contratación de los servicios de consultoría, atención a usuarios, soporte predictivo, resolución de incidencias y control de calidad del software ERP de SAP.

2.- Ámbito de aplicación del objeto de la contratación

Las tarifas se aplicarán a la realización de los trabajos necesarios para la actualización, mejora y adaptación continua al negocio de los procesos de gestión económico-financiero, de la cadena de suministro y de recursos humanos, así como a la atención a usuarios e incidencias relacionados con la utilización de los procesos financieros (SAP Financials FI-CO), de compras y cadena de suministro (SAP MM), mantenimiento de planta (SAP-PM) y de gestión de personal y RR.HH. (SAP HR) incluidos en el sistema de gestión empresarial SAP ERP de RTVA. Además de la administración del sistema básico BC y la BD SAP HANA.

3. Situación actual

El sistema de gestión empresarial de RTVA se entiende como el conjunto de servidores, unidades de almacenamiento, licencias de software, aplicaciones, bases de datos y documentos, configuraciones de software y usuarios que, integrados, soportan los procesos de gestión de la empresa pública y sus sociedades filiales.

3.1 Arquitectura de servidores, almacenamiento

El sistema de gestión empresarial de la RTVA está instalado sobre servidores Fujitsu con sistema operativo SuSE SLES 12 for SAP SP05.

La base de datos es SAP HANA 2.00.059 05 SP5.

Servidores de Base de Datos (HANA)

2 x Fujitsu Primergy RX 4770 M3 (Scale-up)

2 x CPU Intel Xeon E7

768 GB RAM

Almacenamiento (en replicación)

2 x Fujitsu Eternus JX40 S2

4 x SSD (MLC SAS 12G 10DWPD 400 GB 2.5

4 x HD SAS 2.5" 300 GB 15 k rpm SAS, 12G

8 x HD 2.5" 1.8 TB 10 k rpm SAS, 12G

Servidores de aplicación (virtualizados)

3 x Fujitsu Primergy RX 2530 M4

2 x CPU Intel Xeon Silver

128 GB RAM

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 1/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 1/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENV32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los servidores de aplicación (SAP ERP y Solution Manager) se encuentran virtualizados mediante VMWare Essential Plus.

3.2 Software de aplicación y base de datos

El sistema de gestión empresarial de RTVA está soportado actualmente por el ERP de SAP con los siguientes componentes y versiones:

SAP ERP 6.08 Kernel 7.53 UNICODE (sólo Stack ABAP). Con Nivel de Kernel 753 nivel patch 1122 y los siguientes niveles de parche:

- SAP_BASIS nivel 0016
- SAP_ABA nivel 0016
- SAP_APPL nivel 0011
- SAP_HR nivel 0092

Base de Datos SAP HANA 2.0

Se dispone de una instalación SAP Solution Manager 7.2

Otros componentes del sistema

- SAP Business Connector 4.7 (conexión con sistema de marcajes SPEC)
- Sistema de gestión documental Invesdoc (ArchiveLink)
- Conexiones con terminales e impresoras Zebra del sistema RFID.

Áreas Funcionales SAP

- Área de Personal (ERP HCM)
 - o Administración de Personal / Organización – PA, OM.
 - o Nómina – PY.
 - o Gestión de Tiempos – PT.
 - o Desarrollo de Personal / Planificación – PD, PA
- Área Económico-Financiera (SAP Financials y SAP SCM)
 - o Finanzas (FI)
 - o Contabilidad General (GL)
 - o Cuentas a Pagar (AP)
 - o Cuentas a Cobrar (AR)
 - o Activos Fijos (AA)
 - o Gestión inversiones (IM)
 - o Gastos de viaje (GV)
 - o Control de costes (CO)
 - o Logística (MM)
 - o Mantenimiento de Planta (PM)
 - o Proyectos (PS)

Interfaces:

- Conexión con SPEC Manager (Control de presencia) a través de Business Connector 4.7
- Conexión del software de gestión documental INVESDOC versión 11 a través de ArchiveLink con (FI) documento contable, (MM) Solicitudes de Pedido, (HR) Expediente del Empleado.
- SAP PM → RFID (Dispositivos Zebra)

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 2/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 2/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENV32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Desarrollos a medidas por móduloMódulo Nº Desarrollos

FI	133
CO	36
MM	60
HR	294

Procedimientos

La operatoria de los usuarios en SAP está documentada en un total de 715 procedimientos que están distribuidos por módulos SAP de la siguiente forma:

- AA 20
- CO 55
- FI 140
- MM 400
- HCM 85
- IM 15

4. Descripción de los servicios de consultoría y otros servicios para el ERP de SAP

El contrato determinará las tarifas por jornada de técnicos (Gestor de proyecto, Consultor, Arquitecto de Sistemas y Analista de Negocio) para la prestación de los servicios de consultoría, atención a usuarios, soporte predictivo, resolución de incidencias y control de calidad del software ERP de SAP y los acuerdos de nivel de servicio detallados a continuación.

4.1 Consultoría SAP

La empresa adjudicataria realizará los trabajos de consultoría y desarrollo necesarios para analizar y, en su caso, poner en marcha los cambios que RTVA le solicite en los procesos de gestión afectados por los módulos económico-financieros y de recursos humanos de SAP ERP con el fin de:

- o Adaptar los procesos del sistema a necesidades del negocio
- o Mejorar la operativa de los mismos
- o Actualizar el software

y con los acuerdos de nivel de servicio que se detallan en los párrafos siguientes.

En un plazo, como mínimo, no superior a 5 días laborables desde que la persona responsable de RTVA entregue la solicitud a la empresa adjudicataria para realizar un cambio en el sistema, esta queda obligada a elaborar un documento en el que refleje la solución técnica y la valoración de recursos necesarios para su ejecución. Por la complejidad que pueda suponer elaborar esta solución a algunas de estas solicitudes, RTVA admitirá hasta una jornada de consultor para la elaboración de dicha solución.

A partir de la fecha en la que RTVA aprueba la propuesta de solución presentada por la empresa seleccionada y defina su prioridad, esta ejecutará la tarea correspondiente en los términos aprobados comenzando, como mínimo, de conformidad con el siguiente acuerdo nivel de servicio:

- o Prioridad alta: en un plazo máximo de 5 días
- o Prioridad media: en un plazo máximo de 15 días
- o Prioridad baja: en un plazo a propuesta de RTVA

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 3/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 3/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En los casos en los que la duración de los trabajos o la concurrencia simultánea de más de uno impida la ejecución en los plazos previstos, RTVA priorizará su ejecución y comunicará a la empresa adjudicataria el orden y plazo de los mismos.

Si la complejidad de la tarea requiriese plazos de ejecución amplios o su coste fuese muy elevado a juicio de RTVA, ésta se reserva el derecho de aprobarla y, en su caso, podrá contratarla libremente con un tercero, sin que tal supuesto pueda determinar derecho o indemnización de clase alguna para la empresa adjudicataria.

Se valorarán las mejoras en los acuerdos de nivel de servicio que superen las condiciones mínimas solicitadas.

A petición de RTVA, la empresa adjudicataria efectuará un seguimiento periódico de la explotación del sistema y propondrá cambios para incorporar las mejoras o utilidades que aporte el software de SAP al respecto. RTVA analizará estas propuestas y, en su caso, solicitará su realización a la empresa adjudicataria.

4.2 Resolución de incidencias y soporte predictivo

La empresa adjudicataria adaptará y realizará los ajustes necesarios (*SPAU / SPDD*) sobre los objetos implicados tras la aplicación de los *Support Packages* de SAP; igualmente realizará las modificaciones resultantes de la aplicación de notas OSS de SAP.

Las incidencias que aparezcan en la explotación diaria del sistema serán comunicadas por RTVA a la empresa seleccionada para su resolución y respondidas por la empresa seleccionada con los acuerdos de nivel de servicio que se detallan en los párrafos siguientes.

Si la resolución de la incidencia es urgente porque afecte al funcionamiento general del sistema o así sea considerado por RTVA y si es notificada antes de las 12 de la mañana de un día no festivo, debe ser atendida presencialmente en el mismo día y antes de las 15:00 horas, en otros casos antes de las 10:00 horas del día siguiente o del primer día laborable siguiente a la notificación.

En las incidencias no tipificadas en el párrafo anterior, la empresa seleccionada responderá en un plazo no superior a 2 días con la solución técnica y la cuantificación de recursos técnicos y humanos necesarios para su resolución. Una vez aprobada por RTVA la solución propuesta, la empresa adjudicataria quedará obligada a ejecutarla, comenzando como mínimo:

- o Al día siguiente, si la prioridad es ALTA
- o En un plazo inferior a quince días si la prioridad es MEDIA
- o En un plazo acordado entre RTVA y la empresa adjudicataria o en un plazo máximo de dos (2) meses, si la prioridad es BAJA

Se valorarán las mejoras en los acuerdos de nivel de servicio que superen las condiciones mínimas solicitadas.

4.3 Atención a usuarios

La empresa adjudicataria prestará un servicio de atención a usuarios durante un número de jornadas al mes (exceptuando los periodos vacacionales de agosto y diciembre) solicitadas por RTVA de acuerdo con sus necesidades y en horario de 8:00 a 16:00 horas. En este periodo se atenderán las llamadas o correos electrónicos enviados por cualquiera de los 200 usuarios SAP de RTVA y que estén relacionados con dudas e incidencias en la operatoria de los procedimientos implantados.

Para ello la empresa adjudicataria asignará una persona con perfil de consultor certificado en alguno de los módulos de SAP operativos en RTVA y con el conocimiento suficiente de su parametrización. La sustitución de esta persona deberá ser autorizada por RTVA.

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 4/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 4/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Cada petición se registrará con los datos de usuario, fecha y hora, motivo y solución aportada y se informará en el resumen mensual de seguimiento del contrato que se detalla en el párrafo siguiente. Se valorará que la empresa seleccionada oferte servicios añadidos para la prestación, seguimiento y gestión del servicio (software, metodología, ...) sin coste adicional para RTVA.

El coste de este servicio se facturará mensualmente de acuerdo con las tarifas ofertadas según perfil y el total de tiempo consumido.

4.4 Gestión, seguimiento del servicio y control de calidad

Al menos con una periodicidad mensual y en los cinco (5) primeros días de cada mes (exceptuando agosto) la empresa adjudicataria presentará a RTVA un resumen mensual de seguimiento del contrato con las incidencias y mejoras registradas durante el mes anterior (de julio y agosto en la reunión de septiembre), indicando para cada una el estado (informada, en tratamiento o resuelta), los trabajos realizados, los recursos empleados y los cambios introducidos en el sistema. Cada uno de estos cambios deberá realizarse de acuerdo con la metodología ASAP de SAP. El coste de esta tarea de control se incorporará al resumen mensual y, en ningún caso, superará el coste de una jornada de jefe de proyecto.

Para las tareas de seguimiento y control de calidad, la empresa seleccionada dedicará una persona con categoría de jefe de proyecto y los trabajos se realizarán en las instalaciones de RTVA en el área metropolitana de Sevilla. Esta tarea se incluirá en el informe mensual de seguimiento del contrato y se facturará de acuerdo a su coste.

Además, se valorará que las empresas incluyan en su oferta servicios de control de calidad basados en recomendaciones ITIL para la gestión de incidencias, problemas y cambios e incluya específicamente tareas periódicas de revisión del sistema sin coste adicional para RTVA.

5. Método de trabajo y cualificación

Para la ejecución de los trabajos se seguirán las recomendaciones de SAP en cuanto a método y a certificación de los técnicos asignados a los mismos. De acuerdo con estas recomendaciones la empresa adjudicataria deberá poseer la certificación SAP Service Partner en las áreas funcionales soportadas por las aplicaciones SAP ERP en uso en RTVA:

- Área económico financiera
- Área de personal

RTVA entiende que la calidad del servicio depende de la disponibilidad, continuidad y de la cualificación de los técnicos que lo prestan.

Para cada área funcional de RTVA soportada por aplicaciones del ERP de SAP, la empresa adjudicataria asignará un consultor, de forma que, por un lado, la disponibilidad del mismo se asegurará mediante el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Por otro lado, la continuidad se asegurará estableciendo, en caso de que sea necesario cambiar alguno de los técnicos asignados a una tarea, un tiempo de solapamiento para el traspaso de conocimientos mínimo de dos jornadas sin coste adicional para RTVA. Este cambio debe ser conocido y aprobado previamente por RTVA.

Para los servicios descritos en los puntos 4.1 y 4.2 que se correspondan con tareas no tipificadas como urgentes, RTVA asignará una prioridad (alta, media y baja). En el plazo establecido en las condiciones anteriores, la empresa seleccionada responderá con la propuesta de solución técnica que incluirá la planificación de recursos y especificará el número de jornadas de cada categoría laboral necesarias para su realización, es decir:

- Gestor de proyecto

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 5/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 5/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Consultor Digital
- Arquitecto de Sistemas
- Analista de Negocio

RTVA, a la vista de la propuesta de la solución técnica elaborada por la empresa adjudicataria, podrá o no encargar su ejecución. En caso de encargarla, la empresa adjudicataria queda obligada a realizar el trabajo en los términos y condiciones establecidos en la propuesta de solución técnica y comenzará en el plazo fijado para cada tipo de servicio y, en su caso, según la prioridad establecida por RTVA.

En caso de que RTVA solicite un cambio en los requerimientos iniciales de una tarea, se volverá a valorar la misma y, siguiendo el mismo procedimiento, RTVA aprobará o no su ejecución y el coste de los trabajos realizados hasta el momento en que RTVA traslade los nuevos requerimientos a la empresa adjudicataria.

Si en un momento dado durante la ejecución de una tarea surgieran variaciones en su valoración por la aparición de parámetros o condiciones no consideradas inicialmente, se volverá a valorar el trabajo y, siguiendo el mismo procedimiento, RTVA aprobará o no su ejecución y el coste de los trabajos realizados hasta ese momento.

Una vez finalizada cada tarea, RTVA verificará los resultados y, en su caso, dará su conformidad para que la empresa adjudicataria pueda facturarla.

A lo largo de la duración del contrato, RTVA podrá realizar encargos a la empresa adjudicataria hasta el importe máximo de la licitación que se establece más adelante.

6. Transición de los servicios

En caso de que la presente licitación se adjudique a una empresa distinta a la que presta el servicio actualmente y con el fin de asegurar que la nueva empresa adjudicataria disponga del conocimiento necesario de la instalación para prestar el servicio de mantenimiento solicitado, la oferta incluirá un plan de transición que se traducirá en, al menos, un mes de aprendizaje de la configuración de RTVA. Esta tarea será remunerada hasta un máximo de cinco (5) jornadas de consultor y garantizará la puesta en marcha del servicio y el adecuado conocimiento de la parametrización del sistema, sin merma en la calidad del mismo con respecto a la situación actual.

7. Presentación de ofertas

Las empresas interesadas en la presentación de ofertas a esta licitación incluirán la oferta técnica y económica de acuerdo al modelo de presentación de ofertas descrita en los anexos del pliego de cláusulas administrativas particulares.

Para los servicios de soporte predictivo, gestión de incidencias y control de calidad del sistema la oferta técnica incluirá el detalle del método de trabajo y de la inclusión de recomendaciones ITIL en la gestión de los mismos.

La oferta técnica incluirá, asimismo, descripción de la metodología adoptada para la ejecución de los trabajos, categoría laboral de los técnicos asignados al proyecto y certificación SAP de los mismos.

Se valorarán los recursos técnicos que la empresa seleccionada pondrá a disposición de sus trabajadores para la ejecución del contrato y las mejoras en calidad y acuerdos de nivel de servicios sobre lo mínimo solicitado en estos pliegos.

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 6/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 6/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENV32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La oferta económica detallará claramente las tarifas y los costes de cada uno de los servicios.

8. Precio de los servicios de consultoría y otros servicios del ERP de SAP

Con el contrato que ahora se licita se pretenden obtener precios o tarifas del coste jornada de cada uno de los perfiles necesarios para la prestación del servicio. Estos precios por jornada para cada una de las categorías serán los considerados como precios máximos, por debajo de los cuales habrán de estar las distintas ofertas de las empresas interesadas.

Estos precios se han establecido atendiendo a lo previsto en la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC. A continuación, se detallan los Grupos en los que se habrán de encuadrar a los técnicos que se pongan a disposición del contrato, según el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública (BOE núm. 57 de 6 de marzo de 2018), de obligada observancia para todas las empresas que presten servicios de informática.

Categoría	Coste máximo por jornada (IVA no incluido)
Gestor de proyecto	420 euros
Consultor digital	400 euros
Arquitecto de sistemas	360 euros
Analista de negocio	320 euros

Todos los importes llevan incluidos todos los gastos, salvo el IVA.

Estas tarifas máximas para cada uno de los perfiles exigidos y el número de horas/año que se pretenden contratar para cada uno de ellos, nos ofrecen un presupuesto estimado del contrato que habrá de funcionar como límite máximo del gasto en que se pueda incurrir en base a esta contratación para el año inicialmente previsto:

- Sin IVA: 85.000,00 € (Ochenta y cinco mil euros)
- Con IVA al 21%: 102.850,00 € (Ciento dos mil ochocientos cincuenta euros)

El valor estimado del contrato se eleva a 204.000,00 € antes de IVA, que incluye una opción de prórroga y la posible modificación del contrato durante el periodo inicial y la posible prórroga, desglosado de la siguiente manera:

- Primer año de contrato 85.000 €
- Prórroga, 1 año 85.000 €
- Posible modificación 1er año 17.000 €
- Posible modificación prórroga 17.000 €

Los servicios se facturarán mensualmente en base a las tarifas según perfiles ofertadas.

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 7/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 7/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENV32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

9. Periodo de prestación del servicio

El periodo de prestación de los servicios de consultoría y otros servicios del ERP de SAP será de un (1) año, prorrogable a instancia de RTVA por otro año, a contar desde la fecha fijada en el mismo.

La prórroga por un (1) año más, será con las mismas prescripciones técnicas, económicas y jurídicas. Esta prórroga será potestativa para RTVA y obligatoria para el adjudicatario, caso de que RTVA optará por ella.

10. Modificación del contrato

Por circunstancias derivadas de la necesidad de no dejar inconcluso ningún trabajo iniciado durante la vida del contrato o por la inconveniencia de no poder afrontar un proyecto por no contar con dotación suficiente en el presupuesto disponible del contrato, éste se podrá modificar ampliando el presupuesto máximo estimado del mismo hasta un 20% de su importe, pudiendo alcanzar en total la cifra de 102.000 euros, tanto para el año inicial de duración del contrato como de su posible prórroga. Los precios de los servicios a aplicar seguirán siendo el de las tarifas adjudicadas para los trabajos de consultoría y servicios detallados en el apartado 4 de este pliego. La modificación del contrato sólo precisará la comunicación de RTVA al adjudicatario efectuada dentro del periodo del contrato, siendo obligatoria para éste.

11. Condiciones generales

La planificación y valoración de cada trabajo incluirá las jornadas según los perfiles que participen y la solución funcional propuesta según los requisitos recogidos y que RTVA deberá aprobar con carácter previo a su ejecución. Para el supuesto que sea necesario partir la jornada, se entiende que una jornada es la suma de 8 horas de trabajo presencial.

Un técnico del Área de Sistemas de Gestión Corporativa de RTVA será el interlocutor con la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria nombrará una persona que será el interlocutor único con RTVA y comunicará una dirección de correo electrónico y un número de teléfono para las comunicaciones que RTVA le dirija.

Todo el personal designado para la cobertura del servicio contratado, dependerá en exclusiva de la empresa adjudicataria, debiendo ésta cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad social respecto de aquel. Las instrucciones a dicho personal serán dadas por el interlocutor único nombrado por la empresa adjudicataria, el cual transmitirá al personal técnico de RTVA, para los servicios relacionados en los apartados 4, 5 y 6, todas las peticiones de los usuarios, las anomalías detectadas y las intervenciones realizadas.

Todos los costes derivados de desplazamientos, dietas y transporte o de la prestación del servicio de atención a usuarios correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Para los cálculos de tiempos se tendrá en cuenta que se refieren siempre a jornadas laborables que no incluyen el sábado, ni los festivos de la ciudad de Sevilla, ni los de la ciudad sede de la empresa seleccionada.

Los salarios, remuneraciones y demás condiciones laborales de los trabajadores dependientes de la empresa adjudicataria deberán estar sujetos al cumplimiento del XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, BOE núm. 57 de 6 de marzo de 2018. En concreto, se exige como condición especial de ejecución del contrato (su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del mismo por parte de RTVA) la inclusión

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 8/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 8/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD3FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de los técnicos puestos a disposición del servicio en los siguientes grupos y niveles del citado Convenio.

Puesto	Grupo	Nivel
Gestor de Proyecto	B	1
Consultor Digital	B	2
Arquitecto de Sistemas	B	2
Analista de negocio	B	2

La empresa adjudicataria queda obligada a vigilar y exigir en todo momento el cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el trabajo y hará cumplir a su personal con todas las obligaciones relativas a lo establecido por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, incluso nombrando el personal responsable de su cumplimiento y debiendo disponer de la correspondiente Evaluación de Riesgos Laborales de los puestos de trabajo relativos a la prestación del servicio contratado y eximiendo a RTVA de cualquier responsabilidad por negligencia o falta de cumplimiento de las normas.

12. Confidencialidad de la información

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 APE RTVA.

13. Lugar de realización

Los trabajos serán presenciales en la sede de RTVA en Sevilla (Pabellón de Andalucía). En cualquier caso, RTVA podrá decidir según el caso, qué trabajos o fases se pueden realizar en remoto y cuales en modo presencial.

13. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por los Reales Decreto Ley 3/2010 de 8 de enero o RD 311/2022, de 3 de mayo. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, confidencialidad 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 media conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 9/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 9/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

14. 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 MÉTRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

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

15. Tratamiento de Datos Personales

La empresa adjudicataria, en cumplimiento del 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) y de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal".

En el caso de que la empresa adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

16. Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos a los sistemas 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 RD 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. 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).
- a) En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 10/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 10/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

b) En el caso de que en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

En virtud de lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 311/2022 por el que se regula el ENS, para corregir o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema deber 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 usuario, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

17. 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.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

18. Normalización de fuentes y registros administrativos

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 11/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 11/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país 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>

19. 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.

20. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, 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.

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 12/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 12/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENV32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- etc.

21. 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.

22. Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la APE Radio y Televisión de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados

como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la APE RTVA, 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 APE RTVA.

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

El contrato consistirá en la actualización de productos software de propiedad ajena sobre los que RTVA no adquiere derechos distintos a los temporales derivados de la propia cesión de uso.

23. Sistemas de Información relacionados con Administración Electrónica

I. 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, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del

Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13.

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 13/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 13/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENV32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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) está disponible en la siguiente dirección:

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

II. Cláusula para la definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.

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

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

III. Cláusula 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.

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 y, en su caso, el acceso a su contenido, de acuerdo con el art. 38.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y atendiendo al contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

V. Cláusula 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.

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 14/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZHM3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 14/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

24. 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, 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.

25. Garantía

Durante el periodo de un año desde la fecha de conformidad de los servicios, la empresa adjudicataria se comprometerá a solucionar, sin coste alguno para RTVA, cualquier incidencia o anomalía derivada de la puesta en marcha en un plazo acorde a la urgencia de la incidencia, incluyendo la responsabilidad por pérdida de datos, pérdida de beneficios, o cualquier otra pérdida que pueda sufrir RTVA directa o indirectamente como resultado o consecuencia de la deficiente ejecución de los servicios realizados.

26. Presupuesto máximo y forma de pago

El presupuesto máximo de los servicios de consultoría y otros servicios del ERP de SAP será de 85.000,00 € (IVA no incluido).

Con las modificaciones previstas para estos servicios de consultoría y otros servicios detallados en este pliego, así como la prórroga, el valor estimado total del contrato asciende a la cantidad de 204.000,00 euros (IVA no incluido).

Los servicios se facturarán mensualmente en base a las tarifas ofertadas.

En Sevilla, a la fecha de la firma

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	LUIS ROMERO MIGE	30/06/2023 11:28:44	PÁGINA 15/15
VERIFICACIÓN	52Pr4Q6S3FRWZ7FPE4ZH3GSUHTVFE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

FIRMADO POR	JUAN DE DIOS MELLADO PÉREZ	03/07/2023 14:04:18	PÁGINA 15/15
VERIFICACIÓN	52Pr4WQLSLHG9ENVD32FDZEHL37SNU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	