

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS “PORTAL GUADALINFO” Y “ÁGORA” (4/2021)

- 1. OBJETO DEL CONTRATO Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**
- 2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**
- 3. CONDICIONES GENERALES**
- 4. EQUIPO DE TRABAJO**
- 5. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**
- 6. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**
- 7. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS**
- 8. PLAZO DE EJECUCIÓN**
- 9. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN**

1. OBJETO DEL CONTRATO Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de soporte y asistencia técnica en relación con los portales ÁGORA y GUADALINFO, incluyendo el mantenimiento correctivo y evolutivo, en la forma, plazos, condiciones y con los acuerdos de nivel de servicio descritos en este pliego y sus anexos, utilizando las tecnologías de desarrollo que actualmente se están implementado y aquellas otras que se determinen por el Consorcio "Fernando de los Ríos" según sea la evolución y necesidades de actualización tecnológica.

La prestación de los servicios deberá ajustarse a las fechas que requiera el CFR y con las particularidades que se irán acordando durante el periodo de vigencia del contrato. La adjudicataria deberá prestar el asesoramiento técnico profesional al CFR en todos aquellos aspectos que estén directamente relacionados con el objeto del contrato.

1. Mantenimiento correctivo y evolutivo

Sin ánimo de exhaustividad, se relacionan a continuación los servicios que deberá realizar la adjudicataria:

- a) **Mantenimiento correctivo:** resolución de cualquier incidencia actual o de nueva incorporación de los portales Ágora y Guadalinfo, así como de las surgidas como consecuencia de su interacción o de la interacción con las herramientas transversales, como el SGU (Sistema de Gestión de Usuarios), aplicación de firmas de los usuarios, carpeta ciudadana de la Junta, etc.
- b) **Mantenimiento evolutivo:** desarrollo e incorporación de nuevas funcionalidades y optimizaciones de rendimiento, actualización del software de base, etc., a lo largo de la duración del presente contrato. Dando respuesta en todo momento a las necesidades derivadas de los objetivos y tareas recogidas en el antiguo plan estratégico Guadalinfo 2016-2020 y a las que se recogerán en la futura estrategia 2021-2025.
- c) **Soporte y asistencia técnica,** a usuarios para la resolución de demandas de información e incidencias recibidas a través de diferentes canales: herramienta de gestión de incidencias actual, teléfono, correo electrónico, presencia física, etc.
- d) **Gobierno del dato y marketing digital,** en todo momento los desarrollos e incorporación de las funcionalidades nuevas se harán pensando en la necesidad lograr un gobierno de los datos eficiente, que nos permita proporcionar un enfoque holístico para administrar, mejorar y aprovechar la información. Es por ello que se incluye como objeto de este pliego, preparar las herramientas para seguir recogiendo los datos necesarios y/o explotando los ya existentes para facilitar la información a la herramienta de inteligencia de negocios (BI) que el CFR considere oportuna en función de las necesidades. En este contexto, la idea es adoptar técnicas de marketing digital con el objetivo de conectar los datos para impulsar la participación del usuario a través de una experiencia interesante para lograr sus objetivos y mejorar su calidad de vida digital.

Un aspecto importante a tener en cuenta es que independientemente de la naturaleza de cambio incluido en la herramienta la respuesta del sistema debe ser eficiente y siempre intentando mejorar los tiempos de respuesta.

El adjudicatario tendrá la responsabilidad de llevar a efecto cada uno de los servicios descritos en el presente pliego según las directrices especificadas por el responsable del proyecto en el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

El mantenimiento correctivo corresponde a la resolución de incidencias de servicios o funcionalidades que se encuentran ya en producción.

Por un lado, la empresa adjudicataria deberá resolver, a través de la herramienta de gestión de tickets del CFR, GLPI Guadalinfo, todas aquellas incidencias que los usuarios reporten, con la planificación necesaria para cumplir los Acuerdos de Nivel Servicio (ANS).

Por otro lado, todas aquellas incidencias que puedan ser detectadas por parte del equipo de trabajo, tanto del CFR como de la empresa adjudicataria, deberán tener su correspondiente planificación y corrección.

Para este tipo de mantenimiento se considera:

- a. Incidencia crítica** a toda aquella interrupción o disfunción en los servicios del sistema que dé lugar a una completa inoperatividad en algún servicio.
- b. Incidencia no crítica** a toda aquella disfunción en los servicios del sistema que no suponga una interrupción en la aplicación:
 - Bajadas en el rendimiento de la aplicación (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,..) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
 - Errores en la monitorización y operaciones de administración de usuarios.
 - En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios de la aplicación.

En caso de incumplimiento del ANS serán de aplicación las penalizaciones definidas en el apartado correspondiente del PCAP.

En lo que se refiere al mantenimiento evolutivo, la empresa adjudicataria deberá desarrollar las nuevas funcionalidades o adaptar las existentes a las peticiones que se le trasladen desde el equipo de trabajo del Consorcio “Fernando de los Ríos”, evolucionar las herramientas en función de las actualizaciones de software que sean necesarias, así como en caso de actualización de las herramientas con las que interactúan (Sistema de Gestión de Usuarios SGU, sistema de BI-Guadalinfo basado en Pentaho, portal de Formación de la Junta de Andalucía, herramienta firma digital, registro asistencia, etc.).

Formará parte de este evolutivo la realización y/o actualización de la documentación necesaria para todos los perfiles de usuario de las plataformas Ágora y Guadalinfo, así como la documentación técnica para que en cualquier momento y cualquier perfil que lo necesite pueda tener claro el desarrollo de las aplicaciones, las BBDD, la arquitectura y la interacción con otras aplicaciones del proyecto.

El evolutivo englobará todas aquellas acciones dedicadas al crecimiento de la plataforma a nivel técnico, el desarrollo de las nuevas funcionalidades propuestas desde el CFR, y la preparación de documentación, apoyo y asistencia en la actualización de las fuentes de información origen para su explotación por el sistema BI que esté funcionando durante toda la vigencia del contrato.

Sin ánimo de exhaustividad, algunas de las tareas a realizar en el servicio de mantenimiento serán también:

Para el PORTAL GUADALINFO:

1. Gestión técnica diaria del portal Guadalinfo u otras páginas web relacionadas y servicios derivados.
2. Desarrollos evolutivos sobre el portal Guadalinfo. Especialmente críticas serán aquellas correcciones/evoluciones derivadas de modificaciones del sistema de gestión de actividades de Guadalinfo (ÁGORA), y el SGU, plenamente integrados y operativos a fecha de inicio de contrato. Así como mostrar información específica en tiempo real proporcionada por estos sistemas y la herramienta de inteligencia de negocios (BI) del CFR.
3. Mantenimiento de contenidos y herramientas del portal.
4. Adaptación, transformación y desarrollo de páginas web.
5. Optimización de desarrollos que impliquen mejora en la eficiencia del portal.
6. Cualquier otra tarea que disponga el Consorcio "Fernando de los Ríos" en el marco del soporte del portal Guadalinfo, en relación a las actividades del área.
7. Mantenimiento, mejora y evolución de las características y utilidades de movilidad del portal, incluyendo la eficiente evolución del diseño web responsive.

Para ÁGORA:

1. Mantenimiento correctivo y evolutivo de todos y cada uno de los módulos de la aplicación Ágora teniendo en cuenta que el diseño sea web responsive.
2. Necesidades de los distintos grupos de usuarios, Agente de Innovación Local (AIL), Dinamizadores Territoriales del CFR (DDTT), Delegaciones Territoriales y Servicios Centrales de la Consejería, Diputaciones Provinciales, formación, calidad, comunicación, etc.
3. Generación de informes, memorias y estadísticas, según las demandas de los distintos grupos de usuarios.
4. Labores encaminadas a la optimización de la herramienta y la interacción con otras plataformas o aplicaciones, por ejemplo con la herramienta de estadísticas (BI), SGU, Portal Guadalinfo, aplicación de firma digital, etc.
5. Labores encaminadas a la optimización de la herramienta en relación a la experiencia de usuario y usabilidad de la misma.
6. Actualización de la documentación afectada en cada caso.
7. Actualización del software base a las últimas versiones del mercado si las hubiera durante la duración del contrato.

Para la realización de todos estos trabajos el CFR solicitará a la adjudicataria un estudio previo de la situación de las plataformas y portales, mediante el cual se garantice que el procedimiento empleado en los mismos es el adecuado. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá proponer la

mejor medida posible para cada situación, contemplando la solución tecnológica más idónea y realizando la formación correspondiente a los implicados del Consorcio "Fernando de los Ríos" para el correcto funcionamiento de los portales Ágora y Guadalinfo.

El equipo de trabajo del CFR priorizará los trabajos en cada momento, estimando el reparto de los esfuerzos que se han de realizar en cada periodo y para cada una de las aplicaciones objeto de este pliego, a saber, portal Ágora y portal Guadalinfo.

2. Requisitos técnicos

Generales

- Se deberá seguir la imagen gráfica y corporativa específica para los trabajos que pertenezcan al mantenimiento evolutivo y correctivo de la plataforma Ágora y portal así como en los nuevos desarrollos, conforme a las directrices que marque el Consorcio "Fernando de los Ríos" en el momento de la adjudicación.
- Se deberá respetar el lenguaje de género en todas las funcionalidades, páginas y servicios que ofrezca la plataforma y portal.
- Las vistas, secciones y menús de consultas, actualización y/o modificación de datos, deberán adaptarse convenientemente a las funciones de cada uno de los perfiles de usuarios y agentes involucrados.
- Los trabajos sobre el software del proyecto deberán ser lo más independientes posible del entorno tecnológico de soporte (hardware, sistemas operativos,...).

Cualificación de los medios personales

Las personas asignadas por el contratista para la prestación de los servicios deberán tener la cualificación y la experiencia mínima expresada en el pliego de Cláusulas Administrativas. Al objeto de contrastar los datos facilitados, El Consorcio "Fernando de los Ríos" se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación.

La falsedad de los requisitos referidos o del nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, inferida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos y que suponga un incumplimiento de los requisitos de solvencia técnica y profesional requerido será considerada como un incumplimiento en la prestación del servicio.

Tecnología utilizada

El portal ÁGORA utiliza el siguiente entorno tecnológico, que deberá ser contemplado por la adjudicataria para la realización de sus tareas:

- Servidor web Apache
- Lenguaje PHP
- Framework Symfony

- Doctrine
- Framework Bootstrap
- Webservice REST
- Gestor de base de datos MySQL
- Sistema Operativo Linux
- Balanceo de carga y alta disponibilidad
- Repositorio de control de versiones de los ficheros en SVN o GIT

El portal GUADALINFO utiliza el siguiente entorno tecnológico:

- Liferay 6.2
- Java
- PostgreSQL.
- Apache
- Tomcat

Formación

El adjudicatario deberá asimismo elaborar el material, contenidos y realizar la impartición presencial, vía web y/o en formato vídeo, de los cursos de formación necesarios sobre los desarrollos correspondientes al mantenimiento evolutivo, para aquellos perfiles de usuario que determine el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

Para cada nuevo desarrollo o implantación de nueva funcionalidad, se realizará y ejecutará un Plan de Formación a los agentes implicados, cuyo alcance y características quedará descrito en la oferta.

Alto rendimiento y alta disponibilidad

Los desarrollos implantados en los portales ÁGORA y GUADALINFO deben cumplir con todos los estándares de calidad y seguridad del software. Los desarrollos deben estar enfocados a la optimización y un alto nivel de rendimiento de la plataforma, adaptándose a la arquitectura de sistemas que en cada momento sea implantada por el Consorcio “Fernando de los Ríos”, el rendimiento de la plataforma debe ser una constante en todos los desarrollos e implantación de las nuevas funcionalidades.

Los nuevos desarrollos deberán cumplir las normas de calidad del software según los estándares preestablecidos en el mercado, de forma que el aumento de funcionalidades en los portales no sea un inconveniente en el rendimiento del mismo.

Todos los desarrollos deben establecerse de acuerdo a la arquitectura de sistemas, adaptándolos de forma óptima a las especificaciones hardware y permitiendo escalabilidad de usuarios sin impacto en el uso de la aplicación.

Todo el proceso de desarrollo e implantación de los desarrollos correspondientes al mantenimiento correctivo y evolutivo correrá a cargo de la adjudicataria. No se considerará el producto entregado si no cumple el apartado "Entrega de código fuente" del presente Pliego.

Además se debe cumplir la normativa de calidad de software cumpliendo los estándares de seguridad, así como de optimización y rendimiento de la plataforma. En ningún momento el rendimiento de la plataforma debe verse degradado por la incorporación de nuevas herramientas o nuevos desarrollos.

Metodología a aplicar

Se utilizará la metodología de trabajo ágil SCRUM. Todos los trabajos a realizar deberán ser incluidos en un Plan de Proyecto global definiendo claramente hitos y trabajos a realizar. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Consorcio "Fernando de los Ríos" las herramientas necesarias para su correcta aplicación y seguimiento de la metodología. Dicho Plan de Proyecto deberá ser incluido por el oferente en su oferta, sin perjuicio de que pueda ser modificado de forma consensuada entre el Director de Proyecto y el Jefe de Proyecto de la empresa que resulte finalmente adjudicataria.

Para los desarrollos correspondientes al mantenimiento evolutivo se deberán seguir las pautas establecidas en la "Metodología de Planificación y Desarrollo de Sistemas de Información y de Aseguramiento de la Calidad", que será determinada por la Dirección del Proyecto.

Por otra parte, la empresa adjudicataria deberá comprometerse al cumplimiento de los niveles de servicio que se indican en el Anexo I de este pliego, para el proyecto global y para cada uno de los proyectos o sub-proyectos en que se pudieran dividir los trabajos. Asimismo, la adjudicataria deberá poner los mecanismos necesarios al servicio del Consorcio "Fernando de los Ríos" para que cualquier procedimiento, herramienta, pauta o metodología pueda ser puesta en marcha para la Planificación, Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad de los sistemas.

Como norma general se aplicarán aquellas pautas y procedimientos establecidos por la Dirección del Proyecto.

Entregas de código fuente

La adjudicataria deberá realizar las entregas de los desarrollos según la metodología que el Consorcio "Fernando de los Ríos" determine. El software debe ser seguro y estable y no disminuir el rendimiento de la plataforma en ninguna de sus funcionalidades. Se deberán entregar también los documentos resultantes de los planes de pruebas de los desarrollos y evolutivos realizados.

Las entregas deberán estar totalmente testeadas y probadas (según metodología aplicada) por la adjudicataria, en la plataforma de desarrollo desplegada en exclusividad para tal fin hasta que el Consorcio "Fernando de los Ríos" valide la nueva funcionalidad en la plataforma de pruebas y determinando que cumple todos los requisitos de la metodología. Será la adjudicataria la encargada de realizar las pruebas de testeo piloto en la plataforma de desarrollo de todos los nuevos desarrollos a incorporar en el entorno de producción. Las entregas producidas fuera de

tiempo según la planificación establecida por el Consorcio “Fernando de los Ríos” producirán una penalización a la adjudicataria especificada en el apartado sobre plazos y penalizaciones.

No se considerará por el Consorcio “Fernando de los Ríos” una entrega final en plazos a los desarrollos NO validados en la plataforma de desarrollo y/o NO entregados con la metodología elegida. Las pruebas de testeo previas a la validación, en la plataforma de desarrollo correrán a cargo de la adjudicataria, así como las correspondientes correcciones necesarias hasta alcanzar el objetivo impuesto por el Consorcio “Fernando de los Ríos”. Las entregas que no cumplan los estándares de calidad y seguridad del software, así como desarrollos que provoquen bajo rendimiento en la plataforma serán rechazados automáticamente por el Consorcio “Fernando de los Ríos” hasta su correspondiente resolución por parte de la adjudicataria, NO considerándose, por tanto, una entrega en tiempo y debiendo aplicar las penalizaciones expuestas en el apartado correspondiente del PCAP.

El Consorcio “Fernando de los Ríos” y la adjudicataria formarán un equipo de trabajo que permita conseguir los objetivos en tiempo y forma.

Resolución de incidencias

Como norma general, y dado que el número de incidencias variará aleatoriamente de un periodo de tiempo planificado (como sprint estimado de dos semanas) a otro, se estima que el número de incidencias resueltas, que requiera un desarrollo específico, por sprint será de un 90% de las incidencias abiertas en el sprint anterior.

Control económico y de facturación

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la expedición de las certificaciones, se comprobará la adecuación del personal contratado a los requerimientos exigidos a los efectos previstos en este pliego.
- En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados y hayan repercutido en detrimento y perjuicio de los servicios.

Cuando a juicio del Director Técnico tales incidencias fueran imputables al adjudicatario por falta de responsabilidad, incompetencia, negligencia u otras causas análogas, la facturación quedará minorada por el importe correspondiente, conforme a las penalizaciones establecidas en el contrato y por el coste que suponga para el Consorcio la resolución de dichas incidencias.

El adjudicatario, siempre previa conformidad del Consorcio con los trabajos realizados en ejecución del contrato, emitirá las facturas en las fechas y con las condiciones establecidas en los pliegos que rigen esta licitación. Cada factura deberá venir acompañada de un informe que refleje

las jornadas trabajadas por cada perfil en ese periodo, indicando las tareas a las que ha estado asignado.

3. Obligaciones del adjudicatario

Informes periódicos

La adjudicataria deberá realizar una revisión con la periodicidad que se determine por la persona responsable del Consorcio “Fernando de los Ríos” de los trabajos efectuados en la plataforma, cuyos resultados se transmitirán en un Informe que incluya como mínimo los siguientes puntos:

- Informe sobre el evolutivo y/o correctivo realizado, detallando el desglose de tareas y sub-tareas realizadas, incidencias atendidas y los tiempos empleados en cada una de ellas.
- Batería exhaustiva de pruebas realizadas por el proveedor y a realizar por el personal del CFR.
- Propuesta de comunicación a las personas usuarias de las mejoras implantadas.

Experiencia de usuario (UX)

La empresa adjudicataria debe realizar una consultoría de UX, con los usuarios finales de los portales objeto de contrato, Ágora (incluyendo las COPs o Comunidades de prácticas) y Guadalinfo, con entrevistas a los usuarios de los diferentes perfiles (ciudadanía, AIL, DT, personal sede, consorciados, etc.).

Lanzar una encuesta de satisfacción sobre el portal Ágora, a los usuarios Agente de Innovación Local (AIL) y Dinamizadores Territoriales (DT) que son los perfiles que más utilizan la aplicación y realizar un estudio con las conclusiones para determinar por dónde debe ir orientados los evolutivos del mismo.

Consultoría para definir los indicadores de gestión de los portales

Realizar una consultoría que ayude al CFR a definir los KPI más convenientes para medir aquellos factores y variables más importantes para ofrecer un servicio de calidad a través de los portales Ágora y Guadalinfo y detectar posibles áreas de mejora de los mismos. Lo ideal es dar con la herramienta analítica especializada que más se adapte a nuestras necesidades para la elección de KPI's, la localización de datos objetivos, medibles y relevantes y la obtención de informes sintéticos sobre aquello que se quiere determinar.

Soporte de Sistemas

La empresa adjudicataria deberá proveer soporte y mantenimiento de los sistemas y plataformas que alojan las herramientas objeto de este contrato, con el propósito de mantener la disponibilidad y fluidez de las mismas.

Además, debe hacerse cargo de las actualizaciones a las últimas versiones de los *frameworks*, del software de gestión de base de datos y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de los portales.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria se hará cargo de la renovación del certificado SSL de los portales si caducaran en el periodo de vigencia del contrato.

Política de licencias y acceso a las fuentes

Los fuentes y/o archivos de configuración de los desarrollos deben quedar finalmente disponibles para el Consorcio "Fernando de los Ríos", en tal forma que se garantice la posibilidad de corrección y evolución futura de los portales ÁGORA y GUADALINFO y todas sus funcionalidades, por parte de otra entidad diferente a la adjudicataria de este pliego.

Documentación

La empresa adjudicataria deberá asimismo elaborar o actualizar la documentación necesaria en relación con todos los trabajos que se lleven a cabo, en el formato y forma que establezca el Consorcio "Fernando de los Ríos", que, sin ánimo de exhaustividad, será la siguiente:

- Documentación técnica descriptiva de los trabajos realizados y de los resultados técnicos.
- Documento de arquitectura software.
- Diseño.
- Documento de despliegue, pruebas, integración e implantación.
- Manual de Usuario, con desglose según los distintos perfiles.
- Manual de uso de administrador.
- Manual de integración de los diversos módulos.
- Distribución de los desarrollos en la plataforma a nivel técnico.
- Manual técnico de mantenimiento, soporte y gestión del sistema.

Pruebas, implantación e integración

El adjudicatario será responsable de la realización y documentación exhaustiva de las pruebas de todos los módulos y funcionalidades, debiendo realizar como mínimo:

- Pruebas de cumplimiento de accesibilidad y certificación AA de los módulos.
- Pruebas unitarias.
- Pruebas de integración.
- Pruebas de carga y estrés.

Deberá establecer en sus instalaciones el entorno de desarrollo necesario para realizar las mencionadas pruebas, siguiendo las pautas establecidas por el Consorcio "Fernando de los Ríos", con los servidores y sistemas operativos necesarios para que tales pruebas tengan un ámbito relacionado con el entorno de producción de cada herramienta.

El diseño y protocolo de pruebas detallado a realizar será consensado entre el Consorcio “Fernando de los Ríos” y el adjudicatario con la suficiente antelación a la realización de las mismas.

La ubicación física de las máquinas en las que se ejecutará la aplicación en explotación será una sede indicada por el Consorcio “Fernando de los Ríos”.

El adjudicatario deberá colaborar con el Consorcio “Fernando de los Ríos” en todas las actuaciones de instalación, implantación y puesta en explotación del sistema. En cualquier caso y en todo momento, el adjudicatario deberá facilitar al Consorcio “Fernando de los Ríos” un acceso vía web a su plataforma de desarrollo para que el personal encargado del seguimiento de los trabajos pueda controlar los avances, deficiencias, y pueda detectar posibles errores de concepción sobre las necesidades planteadas desde una fase lo más temprana posible.

Capacidad

Tanto en la fase de mantenimiento evolutivo, como durante el soporte, el adjudicatario deberá realizar y actualizar periódicamente informes y estudios de la capacidad de los módulos implantados, correlacionando concurrencia de usuarios, volumen de información, tiempos de respuesta e infraestructuras físicas y humanas para su adecuado soporte y mantenimiento en todo momento.

2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

El Consorcio “Fernando de los Ríos” designará un Responsable del Proyecto, que será el órgano capacitado para interpretar el presente pliego y demás condiciones establecidas en el contrato, siendo sus funciones y responsabilidades:

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y prestación de los servicios.
2. Aprobar la realización de los servicios.
3. Velar por el nivel de calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos e indicadores asociados a los mismos.
4. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de Trabajo a lo largo del desarrollo de la prestación de los servicios.
5. Asegurar el seguimiento de la prestación de los servicios.
6. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este pliego.
7. Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o cumplimiento de objetivos e indicadores en la realización de los servicios.
8. Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada en la prestación de los servicios.

9. Aceptación de los informes periódicos de seguimiento. Se elaborarán periódicamente documentos de seguimiento intermedio del proyecto, en los que se valorará su avance en las diferentes etapas y el grado de cumplimiento de los objetivos prefijados.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Consorcio "Fernando de los Ríos" a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Si el desarrollo real de los servicios previstos en el presente pliego exigiera, en algún caso, una contribución neta de recursos humanos inferior a la ofertada, el adjudicatario queda obligado a poner los recursos restantes al servicio tareas homólogas señaladas por el Consorcio "Fernando de los Ríos", para las que se precise una preparación y experiencia similares, siempre en el ámbito del proyecto.

Las personas que emplee la adjudicataria en la prestación del servicio deberán dispensar trato agradable con los usuarios/as y disponer de capacidad de trabajo en equipo.

Caso de que por cualquier circunstancia (vacaciones, enfermedad, baja laboral, etc.) alguna de las personas destinados por la adjudicataria para la prestación del servicio y realización de los trabajos no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicha persona por otra de idéntico perfil y preparación así como a comunicar dicha sustitución con la antelación que sea posible.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución inmediata del mismo, la aplicación de las penalizaciones estipuladas y, en su caso, la resolución del contrato.

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte del Consorcio "Fernando de los Ríos", sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas serán llevados a cabo por parte del Consorcio "Fernando de los Ríos" a través de la persona que se designe para ello.

En cualquier caso, y con independencia de la ubicación física de trabajo, el licitador proveerá a los miembros de su equipo de trabajo de todos los medios técnicos, de transporte, informáticos, comunicaciones, etc., necesarios para el correcto desempeño de sus funciones en consonancia con los requerimientos del CFR.

3. CONDICIONES GENERALES

Interlocutor de la adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá especificar un Jefe de Proyecto, que coordinará los trabajos, y actuará de interlocutor técnico único, que organizará la prestación de los servicios objeto de la contratación, de acuerdo a este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por el Consorcio “Fernando de los Ríos” e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

Representante del Consorcio “Fernando de los Ríos”

El Consorcio “Fernando de los Ríos” designará una persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

Régimen del personal de la adjudicataria

Todo el personal que la adjudicataria tuviere contratado para la prestación directa o indirecta de los servicios objeto del presente pliego, dependerá en exclusiva de ella, debiendo la adjudicataria cumplir de forma escrupulosa y sin cumplimiento alguno cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes, en cada momento, en materia laboral, de seguridad social así como de prevención de riesgos laborales.

La adjudicataria habrá de cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la normativa vigente con relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad.

Las instrucciones a dicho personal serán dadas por la empresa adjudicataria, según los requerimientos de los servicios contratados.

En el caso de que la adjudicataria incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o seguridad social, será responsable de los pagos que el Consorcio “Fernando de los Ríos” tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

Información de Base.

El Consorcio “Fernando de los Ríos” facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione, no será utilizada por la adjudicataria, bajo ninguna circunstancia, para fines distintos de los servicios contemplados en la presente contratación.

Naturaleza de la prestación.

El objeto del contrato es la prestación de un servicio, el cual lleva aparejado un resultado concreto. La empresa adjudicataria queda obligada a la prestación eficaz de los servicios descritos en el presente pliego, durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato, con independencia de los medios materiales o humanos que deba emplear en ello. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

En ningún caso podrá interpretarse que el precio del contrato supone la contraprestación a una hipotética “bolsa de horas”, las cuales, una vez agotadas, liberan al adjudicatario de sus

obligaciones, con independencia del resultado obtenido. Por el contrario, el adjudicatario queda obligado a prestar los servicios, durante todo el plazo de ejecución, sin perjuicio de la dedicación de medios materiales y humanos que esto conlleve.

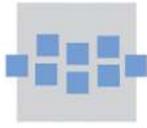
4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo mínimo ofertado por el licitador estará compuesto por los siguientes perfiles técnicos:

- 1 Gestor de proyecto (10%)
- 3 Analistas - Desarrolladores (100% de dedicación)
- 1 Consultor Digital (50%)
- 1 Diseñador de Soluciones (10%)
- 1 Administrador de sistemas (10%)

Para los puestos del perfil “Gestor de Proyecto” se requiere:

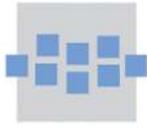
Gestor de Proyecto	
Titulación	Titulación universitaria técnica o superior.
Experiencia	Experiencia de, al menos, 3 años en la gestión y desarrollo de proyectos tecnológicos, gestión de equipos técnicos, experiencia en el desarrollo y puesta en marcha de proyectos relacionados con servicios web, plataformas tecnológicas complejas, desarrolladas en sw libre, así como experiencia en el sector de la administración pública.
Conocimientos	<p>Conocimientos en la definición funcional y su traslación a plataformas tecnológicas de las operaciones típicas de desarrollo de proyectos TIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Técnicas de ágiles de trabajo. ● Gestión y coordinación de equipos. ● Seguimiento de procesos y trabajo colaborativo entre ámbitos de sistemas y desarrollo. ● Elaboración de documentos ejecutivos de actividad y entregas. ● Conocimientos de las distintas herramientas TIC de soporte a la gestión de proyectos que hay en el mercado. ● Se deberá demostrar y acreditar trabajo en proyectos relacionados con portales web en PHP y JAVA y trabajos en la administración pública. ● Imprescindible experiencia demostrable de trabajo bajo una metodología ágil, especialmente SCRUM.



Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comunicación, relación, empatía y flexibilidad.• Gestión de equipos y coordinación con cliente.• Resolución de problemáticas del proyecto y administración de recursos.• Deben tener un perfil multidisciplinar, con capacidad de diseño para encontrar la mejor manera de presentar la información, según los objetivos de la aplicación.• Gran capacidad de análisis, metódico y con capacidad de organización.• Mentalidad y compromiso con el proceso de integración continua.
Certificaciones	Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías necesarias para la gestión de proyectos TIC, de soporte a la gestión de equipos, proyectos y metodologías ágiles de trabajo, Liferay, etc.

Para los puestos del perfil “Analista – Desarrollador” se requiere:

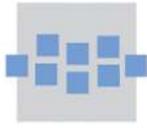
Analista-Desarrollador	
Titulación	Titulación universitaria técnica o superior.
Experiencia	Experiencia de, al menos, 1 año como programador TIC. Deberá demostrar experiencia en programación en PHP, Liferay y Symfony, gestión de BBDD, así como experiencia en el sector de la administración pública.
Conocimientos	Conocimientos en la definición funcional y su traslación a plataformas tecnológicas de las operaciones típicas de desarrollo de proyectos TIC. <ul style="list-style-type: none">• Conocimientos sobre los múltiples lenguajes y frameworks, protocolos http, diversas herramientas, librerías, interconectividad, APIs• Conocimiento y experiencia en tecnologías de presentación y tratamiento de datos y metadatos: HTML, XML, XSL, CSS, o tecnologías equivalente.• Sólidos conocimientos de bases de datos relacionales.• Conocimientos sobre interacción basada en eventos (event-based interaction), seguridad y rendimiento.



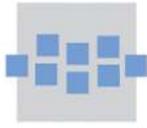
	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos de las distintas herramientas TIC de soporte a la gestión de proyectos que hay en el mercado.• Se deberá demostrar y acreditar trabajo en proyectos relacionados con portales web en PHP y JAVA y trabajos en la administración pública.• Imprescindible experiencia demostrable de trabajo bajo una metodología ágil, especialmente SCRUM.• Experiencia avanzada en las tecnologías: Base de datos MySQL y PostgreSQL, CSS, HTML5, PHP, Symfony, Liferay jQuery, Bootstrap, Web Service Rest, SVN, GIT y algún servidor de integración continua como Jenkins.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comunicación, relación, empatía y flexibilidad.• Deben tener un perfil multidisciplinar, con capacidad de diseño para encontrar la mejor manera de presentar la información, según los objetivos de la aplicación.• Gran capacidad de análisis, metódico y con capacidad de organización.• Capacidad para dar soluciones a problemas que se presenten.• Mentalidad y compromiso con el proceso de integración continua.
Certificaciones	Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías necesarias para definir, parametrizar e implantar una herramienta TIC de soporte a la gestión de equipos, proyectos y metodologías ágiles de trabajo, Liferay, etc.

Para el puesto del perfil "Consultor Digital" se requiere:

Consultor Digital	
Titulación	Licenciatura / Máster en Marketing, Administración o Negocios Digitales. O Titulación Superior con acreditación o certificación en Marketing Digital
Experiencia	Experiencia de, al menos, 3 años en proyectos de ecommerce, UX y CRO.



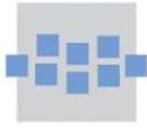
Responsabilidades	<p>Diseñará y administrará activos digitales para la maximización del número de usuarios/as en las diferentes etapas del funnel de conversión en la web y aplicaciones relacionadas del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Actuar como el principal responsable de crear, mejorar, entregar y administrar la experiencia digital del cliente en la web / aplicación y puntos de contacto en el modelo de negocio y mejorar continuamente las métricas de participación, satisfacción y conversión del cliente.• Trabajar en estrecha colaboración con el resto del equipo de desarrollo para asegurar una experiencia de usuario efectiva bajo una metodología de mejora continua. Requerirá aplicación de metodología ágil.• Diseño de la estrategia y supervisión del proyecto digital, realizando un seguimiento de los informes y métricas diarias que ayuden a la empresa a mejorar la experiencia y el rendimiento de todos los customer journeys.• Evaluar el comportamiento de análisis de sitios web / aplicaciones y crear una solución para aumentar el valor del ciclo de vida del cliente y el ciclo de vida de la experiencia digital.• Trabajar con el departamento de TI y de Comunicación para garantizar la orientación sobre mensajes clave, objetivos, experiencia general y actitudes de los consumidores.• Diseñar el customer journey basado en una mentalidad impulsada por el conocimiento de los datos para lograr una mejora en la conversión, el engagement y el desarrollo de la plataforma con filosofía CRM.• Identifica brechas y genera nuevas ideas que aumentan la participación de mercado, mejoran la experiencia del cliente e impulsan el crecimiento del modelo de negocio electrónico, además de garantizar que todas las comunicaciones digitales se puedan medir y rastrear correctamente en las herramientas de análisis.
-------------------	--



Conocimientos y habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Participar en proyectos de analítica, web y CRM.• Familiaridad y comprensión de KPI digitales, fundamentos web y estrategias de adquisición.• Experiencia en desarrollo de proyectos, análisis competitivo y metodología ágil.• Excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal.• Herramientas y conocimientos: Google Analytics / Google Optimize & AB Testing / GTM / Gestión de aplicaciones / Seguimiento de la gestión de proyectos / UX / Diseño de interfaz de usuario / Customer journey
Certificaciones	Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías y conocimientos necesarios

Para los puestos del perfil “Diseñador de soluciones” se requiere:

Diseñador de soluciones	
Titulación	Titulación universitaria técnica o superior.
Experiencia	Experiencia de, al menos, 3 años como diseñador gráfico. Deberá demostrar experiencia en uso de programas de diseño gráfico para el ámbito web y portales, así como experiencia en el sector de la administración pública.
Conocimientos	<p>Conocimientos en la definición funcional y su traslación a plataformas tecnológicas de las operaciones típicas de desarrollo de proyectos TIC.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conocimiento y experiencia sobre herramientas para el diseño gráfico, librerías, etc.• Conocimiento y experiencia en tecnologías de presentación y tratamiento de datos y metadatos: HTML, XML, XSL, CSS, o tecnologías equivalente.• Conocimientos de las distintas herramientas TIC de soporte a la gestión de proyectos que hay en el mercado.• Se deberá demostrar y acreditar trabajo en proyectos



	<p>relacionados con portales web y trabajos en la administración pública.</p> <ul style="list-style-type: none">• Imprescindible experiencia demostrable de trabajo bajo una metodología ágil, especialmente SCRUM.• Experiencia avanzada en las tecnologías: CSS, HTML5, PHP y herramientas de diseño gráfico.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Creatividad para el diseño gráfico del portal.• Actitud creadora y propositiva para alternativas de diseño.• Capacidad para escuchar y analizar las necesidades que se requieren para un diseño adecuado de portal.• Capacidad de comunicación, relación, empatía y flexibilidad.• Deben tener un perfil multidisciplinar, con capacidad de diseño para encontrar la mejor manera de presentar la información, según los objetivos de la aplicación.• Gran capacidad de análisis, metódico y con capacidad de organización.• Capacidad para dar soluciones a problemas que se presenten.• Mentalidad y compromiso con el proceso de integración continua.
Certificaciones	Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías necesarias para definir, y diseñar portales web así como uso de CMS, etc.

Para los puestos del perfil “Administrador de Sistemas” se requiere:

Administrador de Sistemas	
Titulación	Titulación universitaria técnica o superior.
Experiencia	Experiencia de, al menos, 1 año como administrador de sistemas. Deberá demostrar experiencia en administración y mantenimiento de sistemas informáticos, así como experiencia en el sector de la administración pública.
Conocimientos	Conocimientos en la definición funcional y su traslación a plataformas tecnológicas de las operaciones típicas de desarrollo de proyectos TIC.



	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos sobre los múltiples sistemas y tecnologías, protocolos http, diversas herramientas, librerías, interconectividad/red, etc.• Conocimientos sobre interacción basada en eventos (event-based interaction), seguridad y rendimiento.• Conocimientos de las distintas herramientas TIC de soporte a la gestión de proyectos que hay en el mercado.• Se deberá demostrar y acreditar trabajo en proyectos relacionados con portales web, plataformas REST, instalación de webservicios, visibilidades y arquitectura de red así como trabajos en la administración pública.• Imprescindible experiencia demostrable de trabajo bajo una metodología ágil, especialmente SCRUM.• Experiencia avanzada en las tecnologías:Symfony, Liferay jQuery, Bootstrap, Web Service Rest, SVN, GIT y algún servidor de integración continua como Jenkins.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comunicación, relación, empatía y flexibilidad.• Deben tener un perfil multidisciplinar, con capacidad de diseño para encontrar la mejor manera de presentar la información, según los objetivos de la aplicación.• Gran capacidad de análisis, metódico y con capacidad de organización.• Capacidad para dar soluciones a problemas que se presenten.• Mentalidad y compromiso con el proceso de integración continua.
Certificaciones	Se valorarán certificaciones técnicas asociadas a las tecnologías necesarias para definir, parametrizar e implantar una herramienta TIC de soporte a la gestión de equipos, proyectos y metodologías ágiles de trabajo, sistemas y arquitectura, Liferay, etc.

Con la finalidad de una mejora en la calidad y eficiencia de las actividades, los integrantes del equipo de trabajo que la empresa adjudicataria defina para el desarrollo de las tareas, deberán ser fijos durante el tiempo que esté vigente el presente contrato. Cualquier cambio en dicho equipo deberá ser notificado y aprobado previamente por el Consorcio "Fernando de los Ríos".

Será el Consorcio "Fernando de los Ríos" el que defina la necesidad de que el equipo de trabajo desarrolle su labor en sus instalaciones, coincidiendo con alguna situación que lo requiera.

Determinará además la duración que deba tener cada una de esas fases, teniendo como finalidad la consecución de resultados con mayor calidad y cumpliendo la planificación propuesta.

Corresponde al Consorcio “Fernando de los Ríos” la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa justificada para ello.

El Consorcio “Fernando de los Ríos” fijará reuniones periódicas con el contratista con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias y el grado de cumplimiento evolutivo de objetivos e indicadores que se produzcan en la ejecución del contrato. El contratista estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe, en las reuniones de seguimiento de los servicios definidas por el Consorcio “Fernando de los Ríos”, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del contratista, a los efectos de poder facilitar su asistencia. El adjudicatario deberá garantizar la asistencia de los miembros del equipo siendo a su cargo los gastos de desplazamiento, hospedaje y manutención en los que deban incurrir.

5. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años.

Los proveedores y prestadores de servicio del Consorcio “Fernando de los Ríos” se comprometen a que ni durante la prestación de los servicios que se le contraten, ni en los años posteriores a la finalización de los mismos, usarán para sí, ni divulgarán o comunicarán por cualquier medio, directa o indirectamente, a otra persona, empresa o entidad, cualquier información confidencial o sujeta a derechos de propiedad intelectual del Consorcio “Fernando de los Ríos” a la que haya tenido acceso, excepto cuando dicha información sea de dominio público o el Consorcio “Fernando de los Ríos” diese previamente por escrito su autorización al uso, divulgación o comunicación de una información concreta.

Los diseños y desarrollos de procesos el Consorcio “Fernando de los Ríos”, así como los diseños y desarrollo de aplicaciones desarrollados por los proveedores contratados por el CONSORCIO para esta tarea, serán propiedad del Consorcio “Fernando de los Ríos”, salvo que se acuerde por escrito lo contrario.

6. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los proveedores y prestadores de servicios están obligados a guardar secreto respecto a cualquier información a la que puedan acceder del Consorcio “Fernando de los Ríos”.

Los proveedores que trabajen con el Consorcio “Fernando de los Ríos” se comprometen a aplicar todas las medidas de seguridad tanto técnicas como organizativas de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y

resiliencia permanente de los servicios y sistemas de tratamiento de la información. Asimismo, deberán realizar una revisión regular de la eficacia de las medidas de seguridad implantadas.

En los casos que el proveedor preste servicios de hospedaje de información del Consorcio “Fernando de los Ríos” o realice venta o desarrollo de aplicaciones informáticas, deberá indicar claramente las medidas de seguridad que tiene implantada la aplicación desarrollada o vendida y/o el servicio de hospedaje de la información que presta.

El Consorcio “Fernando de los Ríos” podrá autorizar a sus proveedores que puedan contratar con terceros los trabajos que sean necesarios para realizar adecuadamente la prestación del servicio contratado. Para ello, el proveedor deberá informar previamente al Consorcio “Fernando de los Ríos” de la parte del servicio que va a ser subcontratada y los datos de la empresa subcontratista y deberá obtener de forma previa la autorización del Consorcio “Fernando de los Ríos” para realizar dicha subcontratación. En los casos en los que se autorice la subcontratación, el proveedor asumirá la responsabilidad que el tercero subcontratado cumpla con la legislación vigente en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad e instrucciones establecidas por el Consorcio “Fernando de los Ríos” para el tratamiento.

Los proveedores que presten servicios que no requieran tratamiento de la información, especialmente si lo realizan en las instalaciones del Consorcio “Fernando de los Ríos”, se comprometen a informar y a hacer cumplir a su personal la obligación de guardar el deber de secreto respecto a cualquier información o datos personales a los que pudieran acceder durante la realización de los trabajos contratados.

Los proveedores que presten servicios en las instalaciones del Consorcio “Fernando de los Ríos” se comprometen a enviar la relación de trabajadores/as que van a realizar dichos trabajos de forma previa a la realización de los mismos.

Los proveedores se comprometen a que todo su personal tenga la debida formación en materia de protección de datos y adquieren la responsabilidad de garantizar que las personas autorizadas para tratar o acceder a datos del Consorcio “Fernando de los Ríos” se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Asimismo, mantendrán a disposición del Consorcio “Fernando de los Ríos” la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.

El Consorcio “Fernando de los Ríos”, con el objetivo de comprobar que las medidas de seguridad están correctamente implantadas y se llevan a cabo en los proveedores, podrá realizar los controles e inspecciones que considere oportunos, para lo cual acordará con el proveedor la planificación de la inspección o auditoría a realizar.

Los proveedores se comprometen a comunicar de forma inmediata y en cualquier caso en un plazo no superior a las 24 horas, a la dirección de correo electrónico delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es, cualquier incidente de seguridad que pueda ocurrir durante la prestación del servicio. Asimismo, deberán incluir en la comunicación del incidente una descripción del mismo, si el incidente afecta a información y en su caso, qué tipo de información ha resultado afectada, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Los proveedores que presten servicios de tratamiento de información y de datos personales del Consorcio “Fernando de los Ríos” que realicen la función de encargados de tratamiento, se comprometen además a:

- Firmar un contrato de encargo de tratamiento que incluya la identificación de la información afectada y las estipulaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD.
- Analizar si deben nombrar un Delegado de Protección de Datos y en su caso, comunicarlo al Consorcio “Fernando de los Ríos”.
- Tratar sólo y exclusivamente la información que el Consorcio “Fernando de los Ríos” haya puesto a su disposición indicando claramente las categorías de datos y de los interesados que están autorizados a tratar.
- Llevar un registro de las actividades de tratamiento que realiza para el Consorcio “Fernando de los Ríos”.
- Tratar la información y los datos personales que el Consorcio “Fernando de los Ríos” haya encargado tratar solo y exclusivamente para la finalidad del encargo, no pudiéndola usar para otro fin distinto ni comunicarla a terceros sin la autorización del Consorcio “Fernando de los Ríos”. En los casos que el prestador de servicios incumpla estas obligaciones será considerado responsable y podrá ser sancionado.
- Devolver la información al Consorcio “Fernando de los Ríos” o comunicarla a quien el Consorcio “Fernando de los Ríos” le indique (principio de portabilidad) una vez finalizada la relación contractual establecida entre las partes. Asimismo, deberá seguir las instrucciones que el Consorcio “Fernando de los Ríos” haya dictado respecto al borrado de los datos o a la conservación de los mismos, debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación del servicio.
- A informar inmediatamente al Consorcio “Fernando de los Ríos” si observan que alguna de las instrucciones que haya recibido por parte del Consorcio “Fernando de los Ríos” para realizar el tratamiento de datos infringe el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos.
- Asistir al Consorcio “Fernando de los Ríos”, siempre que sea posible, para que pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tenga por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados.

Los proveedores que trabajen con el Consorcio “Fernando de los Ríos” aceptan y se comprometen con el cumplimiento de los deberes de confidencialidad, seguridad de la información y cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual descritos anteriormente.

El incumplimiento de estos deberes por parte de los proveedores podrá generar además de responsabilidad contractual, la responsabilidad de índole civil, penal o administrativa que corresponda con arreglo a la legislación vigente. En todo caso, será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de la misma.

7. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento General de Protección de Datos informamos de lo siguiente:

Identidad del responsable: Consorcio Fernando de los Ríos con NIF número Q1800620E y domicilio en Edificio Bioregión, Avda. del Conocimiento nº 37 – 1ª planta; Parque Tecnológico de la Salud; 18016 Granada. Teléfono: 958 897289 Correo electrónico: info.cfr@guadalinfo.es.

Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección: delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es

En el Consorcio “Fernando de los Ríos” tratamos la información de nuestros proveedores y de las personas de contacto o de representación de los mismos con la finalidad de realizar la contratación de los servicios y el seguimiento de los contratos firmados, así como el control de la facturación y el pago de los servicios contratados. Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación contractual o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos se comunicarán a los registros públicos de contratos de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente de contratos del sector público. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el Consorcio “Fernando de los Ríos” estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios.

Asimismo, puede solicitar, en el caso que procedan, los derechos de oposición, limitación al tratamiento y portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos. Para ejercer sus derechos de protección de datos deberá dirigirse al Consorcio “Fernando de los Ríos” mediante correo electrónico a la dirección delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es o en su defecto mediante correo postal a la dirección del Responsable, debiendo acreditar en cualquier caso su identidad mediante documento identificativo. Asimismo, le informamos que tiene el derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) y, de forma previa, ante el Delegado de Protección de Datos del Consorcio “Fernando de los Ríos” en la dirección delegadoprotecciondatos.cfr@guadalinfo.es.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato es de 12 meses.

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva, establecidos en el calendario que el Consorcio “Fernando de los Ríos” entregará previamente al contratista.

9. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

9.1. Información de base

El Consorcio “Fernando de los Ríos” facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad del Consorcio “Fernando de los Ríos” y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa del citado Consorcio.

9.2. Medios materiales

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

9.3. Lugar de realización

Los trabajos se desarrollarán de forma habitual en las instalaciones de la empresa adjudicataria. Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar puntualmente en las instalaciones del Consorcio “Fernando de los Ríos”

9.4. Software comercial

Si para la implantación de las soluciones propuestas a lo largo del desarrollo del contrato se requiriese un determinado software o herramienta que no posea el Consorcio, éste deberá ser proporcionado por el adjudicatario.

Asimismo se deberá justificar en la oferta la necesidad de dicho software, las ventajas que aporta al proyecto e incluir un análisis completo y detallado de los costes, incluyendo modelo de licenciamiento, costes de licenciamiento y costes de mantenimiento de las licencias (teniendo en cuenta el número de usuarios previstos) e incluso posibles costes de soporte que pudieran ser necesarios aún en el caso de tratarse software libre.

Los costes de licenciamiento, mantenimiento de licencia y soporte deberán correr por cuenta del adjudicatario durante todo el tiempo de desarrollo del proyecto. Asimismo se deberá incluir una formación adecuación para el personal técnico del Consorcio.

9.5. 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 del Consorcio “Fernando de los Ríos”, 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 del Consorcio “Fernando de los Ríos”, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador

desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente al Consorcio “Fernando de los Ríos”.

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

9.6. 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 el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que la categoría de seguridad de este sistema es BÁSICA. Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna del Consorcio “Fernando de los Ríos” en materia de Seguridad TIC.

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

9.7. 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

9.8. 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.

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

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

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

A. 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, etc) 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 o con el Consorcio "Fernando de los Ríos" 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 Ges-

ción 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.

9.10. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía y en el Consorcio “Fernando de los Ríos” tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización.

9.11. 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 SCRUM. 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 indicaran en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

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

9.12. 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.

9.13. Accesibilidad

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

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, 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.

Por último, como obliga la normativa se realizará al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del

contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

9.14. 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, 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>

9.15. 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.

9.16. 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.

9.17. Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar por el plazo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares los productos o servicios derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción total de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período, sin coste añadido alguno para el Consorcio “Fernando de los Ríos”, los cambios necesarios para solventar todas las deficiencias, omisiones y/o errores detectados que sean imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones del sistema, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión 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, y se establece un período de garantía adicional de 3 meses que empieza a contar a partir de la puesta en producción de la solución a dichos fallos.

9.18. Tratamiento de datos personales

Se encarga al adjudicatario el tratamiento de los datos necesarios para la prestación de los servicios contratados.

El adjudicatario realizará el tratamiento cumpliendo la normativa en materia de protección de datos. Particularmente, el adjudicatario deberá evaluar los posibles riesgos derivados del tratamiento e implantar y mantener las medidas técnicas y organizativas apropiadas, garantizar la protección de los derechos de las personas afectadas y disponer de los conocimientos y recursos necesarios. Se llevará a cabo un proceso de verificación, evaluación y valoración regular de las medidas destinadas a garantizar la seguridad del tratamiento. El adjudicatario deberá atender las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD en los plazos legales.

El adjudicatario garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. Se mantendrá a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación anterior y se garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la normativa de datos de carácter personal, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Consorcio, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o

los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos al Consorcio “Fernando de los Ríos” en el momento en que ésta lo solicite.

9.19. Inspección, control de calidad, evaluación y aceptación de los trabajos

La Dirección de los trabajos, en caso de disconformidad con la calidad de los resultados, elaborará un informe detallando los incumplimientos y/o defectos observados. El informe elaborado será remitido al adjudicatario para que subsane dichos incumplimientos y/o defectos en el plazo máximo de quince días tras su recepción. Concluido el plazo y en el caso de que no se hayan subsanado los incumplimientos y/o defectos observados, podrá mediar la resolución del contrato si la Dirección de los trabajos así lo considera, no procediendo a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

El “Director” designado por el CONSORCIO para la supervisión del contrato procederá a la recepción de todos los resultados y productos de los trabajos y servicios y a la aceptación de los mismos.

Para dicha recepción y aceptación, el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente todos los servicios descritos, con los perfiles propuestos para el concurso (siempre y cuando el Responsable de los trabajos no solicite una sustitución), y a entregar los productos finales de los trabajos, paquetes software, etc. y la documentación acordada en las fechas establecidas.

La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los documentos, archivos y resultados de los trabajos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos siempre que cuente para ello con la autorización expresa por escrito de la Dirección del CONSORCIO.

El director del Departamento de Innovación Ciudadana del Consorcio “Fernando de los Ríos” presta su conformidad al presente pliego, en Granada, a fecha de la firma del documento.

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo