



Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Interior,
Diálogo Social y Simplificación Administrativa
Sociedad Andaluza para el Desarrollo
de las Telecomunicaciones (SANDETEL)



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, S.A. DE

SERVICIO DE OFICINA DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE OPERACIONES PARA LA RED CORPORATIVA - EXPT23-00080

Elaborado:	Autorizado:
Jefe de Unidad (Herramientas de Negocio)	Directora de Departamento (Sistemas de Información)
Cecilio Torres Calderón	Cristina Rubio Vizcaya

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 1/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



INDICE

1	OBJETO	4
2	ALCANCE DEL SERVICIO.....	5
2.1	Contenido de los trabajos.....	5
2.2	Gestión del Servicio	10
3	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	12
3.1	Fase de transición	12
3.2	Fase de prestación	13
3.3	Fase de reversión	13
3.4	Fase de garantía.....	14
3.5	Modelo de Servicio.....	14
3.6	Composición requerida del equipo de trabajo.....	15
4	ÓRDENES DE TRABAJO.....	15
5	METODOLOGÍA.....	17
5.1	Madeja, Metodología Ágil, Métrica v3 y/o Metodología SSII	17
5.2	Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.....	18
5.3	Productos	18
5.4	Estándares.....	18
5.5	Rediseño Funcional y Simplificación de Procedimientos Administrativos	18
5.6	Procedimientos administrativos por medios electrónicos.....	18
5.7	Uso de certificados y firma electrónica.....	19
5.8	Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente	19
5.9	Seguridad	19
5.10	Interoperabilidad.....	20
5.11	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos	20
5.12	Cláusula de liberación del software	21
5.13	Tratamiento de Datos Personales.....	21
5.14	Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos	22
5.15	Accesibilidad	22
5.16	Cláusula de Carpeta Ciudadana	23

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 2/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



5.17	Arquitectura de los desarrollos con tecnología web.....	23
5.18	Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas	23
5.19	Normalización de fuentes y registros administrativos.....	24
5.20	Apertura de Datos.	24
5.21	Apertura de Servicios.....	24
5.22	ODM	25
6	CONDICIONES GENERALES.....	27
6.1	Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos	27
6.2	Constitución inicial del equipo de trabajo.....	27
6.3	Jornada laboral, lugar de realización de los trabajos y medios materiales.....	28
6.4	Acreditaciones y documentación laboral	28
6.5	Entregables del proyecto y actas de seguimiento.....	29
6.6	Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios	29
6.7	Régimen del personal de la adjudicataria	30
6.8	Confidencialidad de la información	30
6.9	Plazos y penalizaciones.....	31
6.10	Garantía de los trabajos realizados.....	32
7	ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS	32
8	ANEXO I. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS	33
9	ANEXO II. MODELO BASE DE ORDEN DE TRABAJO.....	35
10	ANEXO III. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE COMPOSICIÓN DEL EQUIPO.....	37

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 3/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1 OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación por parte de SANDETEL de SERVICIO DE OFICINA DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE OPERACIONES PARA LA RED CORPORATIVA, dentro del EXPT23-00080

En este documento se describen los objetivos a cubrir, los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos, se enmarcan los aspectos organizativos que regirán el servicio a prestar y las condiciones generales de realización de los trabajos descritos.

Todos los requisitos indicados regirán complementariamente con los fijados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares asociado, y serán concretados y desarrollados durante la realización de los trabajos por el responsable de SANDETEL de los mismos.

SANDETEL mantiene actualmente varios Encargos con la Agencia Digital de Andalucía de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa para la gestión de diversos servicios tecnológicos como pueden ser la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, la Red Digital de Radiocomunicaciones Móviles para los Servicios Dedicados a la Protección Pública, Seguridad y Emergencias de la Junta de Andalucía o el servicio de Conectividad Wifi Y Localización De Interiores En Edificios De La Administración De La Junta De Andalucía. Todos estos servicios se gestionan en Sandetel con la ayuda de las diversas herramientas de negocio que conforman el Sistema Integrado de Operaciones implantado en Sandetel, cuyo mantenimiento correctivo y evolutivo también se gestiona en Sandetel con el apoyo de diversos proveedores.

Restricción de competencia: al tratarse de un servicio de Oficina de Calidad de Sistemas de Información (en adelante SSII), la empresa adjudicataria final de este expediente no podrá ser adjudicatario ni subcontratista autorizado de ningún contrato de Desarrollo, Mantenimiento Correctivo o Evolutivo de los mismos SSII de los Organismos o Consejerías a los que se prestará dicho servicio y, en entre ellos:

- EXPT20-00205 – Servicio de SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS TIC Y BUS DE INTEGRACIÓN-Lote1 – Siendo adjudicataria IONE TEAM, S.L.
- EXPT20-00209 – SERVICIO de Soporte y Mto. de la herramienta de Facturación de RCJA. – Siendo adjudicataria TEAMNET, S.L.
- EXPT21-00060 – Servicio especializado de Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información – Siendo adjudicataria AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.
- EXPT20-00157 – Servicio de mantenimiento de plataformas web – Siendo adjudicataria la UTE Isotrol-Everis.
- EXPT21-00120 – SERVICIOS DE DESARROLLO DE NUEVOS APLICATIVOS Y MÓDULOS DE INTEGRACIÓN – Siendo adjudicataria la UTE PROXYA-SOLTEL.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 4/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- EXPT21-00031 – SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS TIC Y BUS DE INTEGRACIÓN-Lote 2 – Siendo adjudicataria INETUM ESPAÑA SA.

La posibilidad de presentarse al contrato principal es optativa a los adjudicatarios de los contratos anteriormente mencionados, pero la adjudicación del contrato principal será causa de disolución del contrato vigente o la incompatibilidad para la presentación de ofertas a futuros contratos de similares características.

2 ALCANCE DEL SERVICIO

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), es la Empresa Pública de la Junta de Andalucía, adscrita a la Agencia Digital de Andalucía, dependiente de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, encargada de la ejecución de diferentes proyectos de sistemas de información en sus diferentes vertientes: consultoría técnica, seguimiento y gestión, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, Sistemas de telecomunicaciones y Servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía para incorporar y mantener completamente Andalucía en la Sociedad de la información.

Conforme a ello, SANDETEL tiene la condición de poder adjudicador sometido a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), siendo los contratos que licita de carácter privado, conforme a lo establecido en el artículo 26.1 de la LCSP, por lo que la presente licitación se rige por lo dispuesto en apartado 2 del precitado artículo.

Esta contratación resulta necesaria, como consecuencia de la necesidad de complementar los medios disponibles actualmente en la plantilla de SANDETEL al objeto de atender la ejecución objeto del contrato, así como por la necesidad de asistencia para la prestación de servicios especializados.

Las ofertas deberán contener una descripción de los servicios junto el perfil que oferten, los medios técnicos y humanos a disposición del servicio y cuantas mejoras relacionadas con el servicio objeto de este contrato así lo estimen oportuno.

2.1 Contenido de los trabajos

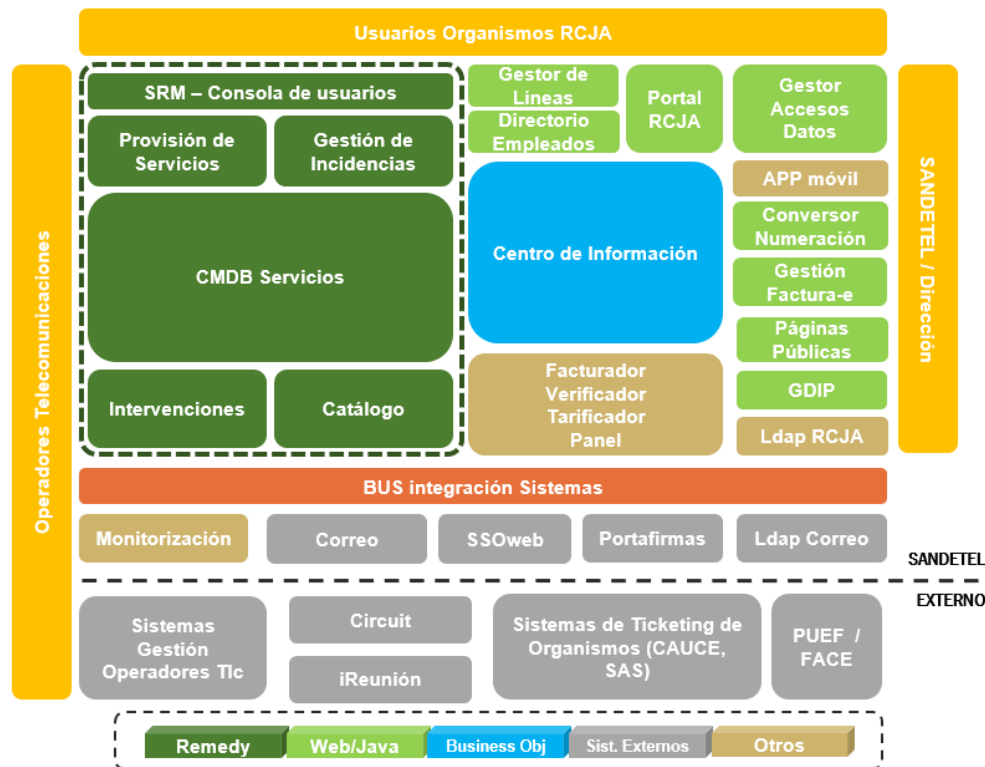
El objeto de la asistencia estará centrado en la prestación de un servicio de calidad que asegure la correcta realización de los trabajos ejecutados por los distintos proveedores encargados del mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema Integrado de Operaciones de la RCJA (SIO).

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 5/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Dado el alto nivel de integración que existe entre los distintos módulos de SIO, el servicio de calidad requerido deberá además coordinar los trabajos de desarrollo de los módulos Facturación y Centro de Información cuya integración con el resto de módulos se considera más crítico.

En el siguiente diagrama se muestran las tecnologías usadas en los distintos módulos que forman el Sistema Integrado de Operaciones de la RCJA:



Dentro del mapa de Sistema, los siguientes módulos son los que forman parte del alcance del servicio que se describe, si bien en base a acuerdos entre Sandetel y el adjudicatario, el alcance del servicio podrá ser extendido a otros módulos y servicios que se incorporen al Sistema Integrado de Operaciones, estos son:

ITSM-CMDB Servicios. Modelo a medida de gestión de las telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, implementado sobre el módulo Atrium CMDB que dispone el producto Remedy ITSM de BMC. Dentro de este módulo se gestionan las siguientes entidades:

- Catálogos de servicios ofertados por los proveedores de los servicios cuya gestión se realiza en SIO. Entre otras cosas, la información que se gestiona en este módulo es utilizada por los módulos de provisión y SRM para presentar los posibles servicios que pueden solicitar los usuarios finales. Para facilitar la localización de un determinado tipo de servicio, a lo cual se denomina **elemento de catálogo**, la información se encuentra segmentada atendiendo a varios criterios que son presentados

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 6/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



al usuario y que pueden utilizarse para filtrar la información de forma progresiva hasta encontrar los elementos deseados. La información también es utilizada por el módulo de facturación.

- Organigrama de entidades organizativas de la Junta de Andalucía (organismos, unidades organizativas, sedes, contactos, responsabilidades, centros de facturación y coste, puntos de servicio, etc.). Este módulo permite:
 - Gestionar los contactos asociados a diferentes responsabilidades con respecto los servicios percibidos por un organismo, hasta el nivel de sede.
 - Gestionar la información de las sedes donde se prestan los servicios gestionados en SIO.
 - Gestionar los centros de facturación y de coste que pertenecen a los diferentes organismos.
- Inventario de servicios existentes y ligados a sedes de diferentes organismos de la Junta de Andalucía. Entre otras cosas, esta información permite por un lado facilitar las actividades de mantenimiento de la planta de servicios, y por otro contrastar las facturas emitidas por los proveedores con la realidad de los servicios existentes.

ITSM-Gestión de incidencias y provisiones. Este módulo permite gestionar peticiones registradas en el sistema tanto para notificar incidencias relacionadas con servicios existentes como para solicitar nuevos servicios, modificarlos o darlos de baja. Todas las peticiones siguen su propio flujo de trabajo dependiendo de varios factores como, por ejemplo, tipo de petición, criticidad, operador que suministra el servicio, organismo, etc

Las peticiones que tienen que ver con la notificación de incidencias van asociadas a servicios existentes concretos, información que es tomada de la que proporciona el módulo de CMDB.

Además de incidencias y solicitudes de provisión de servicios, en el módulo se gestionan otros tipos de peticiones, como por ejemplo:

- Consultas: Tickets de consulta de diferente temática.
- Inventario: Tickets para inventariar o corregir servicios ya inventariados.

Como referencia, se listan las principales funcionalidades que ofrece este módulo:

- Flujo de trabajo personalizado.
- Identificación de servicio afectado por incidencia (integración con CMDB de Servicios).
- Tratamiento de averías masivas.
- Registro, consulta y gestión del detalle de los pedidos en tickets de provisión.
- Inventariado automático de servicios al registrar y tramitar provisiones de servicio.
- Configuración y seguimiento de los niveles de servicio (indicadores y SLA).

ITSM-SRM - consola de usuarios. Módulo basado en el componente SRM de Remedy ITSM 9 destinado a la interacción de los usuarios finales de los servicios que se gestionan en SIO, para la generación de solicitudes convenientemente clasificadas y con los datos mínimos para realizar un trámite ágil (incidencias, peticiones, ...), así como para el seguimiento de las mismas. Hay implementadas unas 200 peticiones de servicio, y en torno a un 95% son formularios básicos

Gestión de Direccionamiento IP (GDIP). Se trata de una aplicación para gestionar la asignación del direccionamiento ip privado y público de la Junta de Andalucía y sus relaciones con diferentes entidades, unas provenientes de sistemas externos como la CMDB y el organigrama de la Junta, y otras de definición interna. Su misión principal es la de servir

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 7/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de apoyo a los usuarios en la búsqueda de direccionamientos libres y reservar estos de cara a la provisión de nuevos servicios.

Gestor de Líneas. Herramienta usada por los coordinadores de voz de los distintos organismos de JdA para gestionar el uso que realizan los usuarios de los servicios de la RCJA. Entre las funcionalidades que ofrece destacan el poder asignar los usuarios que usan las líneas, consultar el inventario de líneas, su consumo y las anomalías en el cumplimiento de Plan de Racionalización del Uso de las Telecomunicaciones (Plan RUT) en relación con el perfil de los usuarios de las líneas.

Directorio Empleados/APP Móvil. Herramientas a usar por los usuarios finales de los servicios de voz de la Red Corporativa de Telecomunicaciones para consultar las líneas que tienen asignadas así como las características de las mismas y su consumo

Portal RCJA.

Gestor de Accesos de Datos. Herramienta a usar por los usuarios coordinadores de datos de la RCJA para consultar la planta de los servicios de datos que están bajo su responsabilidad, sus características así como la disponibilidad de los mismos. El Gestor de Accesos de la RCJA permite realizar búsquedas, consultar el detalle de los accesos principales, los respaldos, los routers, etc. También es posible visualizar una gráfica con la disponibilidad bruta y neta mensualizada. Todos los datos que se muestran son leídos de sistemas externos y cargados en su propia base de datos para poder visualizarlo de una forma rápida y consolidada. Los servicios de datos y las responsabilidades de los usuarios que le otorga los permisos en la aplicación son leídos mediante un DB-LINK de la base de datos que soporta la CMDB de servicios de la RCJA. La disponibilidad de estos servicios se carga de dos ficheros csv que son depositados mensualmente en una unidad FTP por sendos sistemas externos

Centro de Información. Sistema de Business Intelligence inspirado en el modelo de Centro de Servicios de Información Corporativa para el acceso a la información de los distintos servicios gestionados desde Sandetel. El Centro de información se abastece de distintas fuentes de datos, donde principalmente destaca el Sistema Integrado de Operaciones que recoge ampliamente la información del servicio de RCJA, aunque también hay otras fuentes de datos que recopilan información sobre el servicio de Atención al Ciudadano, Gestión de Puestos de Trabajo y otros. Actualmente este servicio se presta principalmente con el producto SAP Business Objects 4.x no obstante se está trabajando en migrar a PowerBI.

Facturador. Esta herramienta es capaz de recabar la información de los servicios contratados a través de la herramienta de Tiqueting, procesar los catálogos de servicios definidos en el ámbito de la RCJA y aplicar las tarifas a cada uno de los conceptos facturables para poder generar la facturación con el nivel de detalle suficiente a cada uno de los Organismos que la componen:

- Sincronización con inventario de servicios contratados en RCJA.
- Configuración de catálogos de servicios y tarifas aplicables.
- Generación de las facturas provisionales detalladas de conceptos fijos y variables (tráfico) a los Organismos. Sandetel es quién se encarga de imputar los costes a los diferentes centros de facturación y centros de coste, así como de proporcionar detalles de facturación llamada a llamada imputándolos a los servicios de telefonía fija o móvil.
- Incorporar un sistema de tarificación de llamadas que aplique a cada CDR (Registro detallado de llamada) recibido del operador de telecomunicaciones las tarifas correspondientes en función de los catálogos

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 8/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



comerciales y técnicos. Estos consumos una vez tarificados se agregarán a las prefacturas generadas por el punto anterior.

- Generación de factura electrónica e integración con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas FACe
- Firma electrónica de facturas a través de la integración con Port@firmas de la Junta de Andalucía
- Panel de costes que permite la presentación de facturas y detalle de costes a usuarios de la RCJA en un formato y condiciones de visibilidad establecidos la consulta de las facturas de cada Organismo:
 - Descarga de las facturas electrónicas devengadas
 - Visualización de los resúmenes, detalles y consumos de las facturas
 - Evolución temporal de la facturación del Organismo (Gráficas, indicadores, etc.)

Los trabajos previstos dentro del servicio de calidad que se demanda se pueden clasificar en:

- Aseguramiento de calidad
- Gestión y coordinación de los proyectos Centro de Información y Facturador

Muy resumidamente, las tareas que hay que realizar en el ámbito del aseguramiento de calidad dentro de los trabajos del presente pliego son:

- **Definición de Estrategias de Pruebas.** Definición o acuerdo sobre las actividades de pruebas a realizar en el ámbito de un proyecto, y sus niveles de exhaustividad, así como planificar en el tiempo la ejecución de los distintos servicios según las entregas a verificar
- **Generación y Evolución de Planes de Prueba.** Elaboración, verificación y evolución de los distintos planes de prueba requeridos con el objeto que se encuentren actualizados y disponibles para la realización de las pruebas
- **Verificación y Validación Funcional.** Certificar que el producto software se ajusta, funcionalmente, a las necesidades solicitadas por los usuarios, para lo que se comparará el funcionamiento real con las especificaciones de las fases de análisis y diseño, y se verificará que la aplicación está libre de errores funcionales, de usabilidad, accesibilidad, seguridad, rendimiento, etc
- **Verificación y Validación del Proceso de Despliegue.** Verificar que la entrega podrá implantarse en el entorno definido para la misma y atendiendo, estricta y únicamente, a las instrucciones descritas en la documentación de soporte a la instalación
- **Certificación de Entornos.** Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas en los distintos entornos de ejecución en los que deba implantarse. Es por ello de utilidad sólo en aquellos casos en que existan varios entornos de ejecución posibles
- **Verificación y Validación de Procesos de Migración y de Extracción, Transformación y Carga.** Verificar los procesos de Migración, de extracción, transformación y carga y de los resultados que se obtienen con su ejecución
- **Generación de informes y Cuadros de Mando.** Generación de informes de seguimiento para el control de los proyectos tanto a nivel de gestión como a nivel económico

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 9/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



No obstante, no se debe considerar la anterior como una lista cerrada de tareas sino como una guía. En cada orden de trabajo que se encargue al adjudicatario se determinará con exactitud las necesidades a cubrir para poder certificar el correcto funcionamiento e idoneidad y completitud de los distintos módulos del Sistema Integrado de Operaciones de la RCJA

Se incluye adicionalmente la gestión de los módulos Facturación y Centro de Información, y la evolución de estos de manera coordinada con los demás módulos, contemplando entre otras las siguientes funciones:

- Seguimiento y control de proyectos.
- Toma de requerimientos.
- Gestión de entregas.
- Asesoramiento funcional y tecnológico. Consultoría técnica.
- Asesoramiento y apoyo en la realización de pruebas.
- Sesiones formativas y de difusión.
- Estudio de iniciativas y soluciones técnicas.
- Elaboración de informes de seguimiento y control bajo demanda.
- Asesoramiento en la evaluación de Alcance de Sistemas.
- Revisión y Valoración de Órdenes de Trabajo.

El conjunto de SSII objeto de estos servicios se puede ver modificado, ampliado y evolucionado en función de las necesidades operativas que sean acordadas con la Dirección de Proyecto.

La prestación del servicio y su ejecución han de dotarse de la flexibilidad adecuada para ser capaz de adaptarse al incremento de la demanda en cualquiera de sus funciones, y tener capacidad de ponderar los recursos según la demanda.

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 de SANDETEL a través de las personas que se designe para ello.

2.2 Gestión del Servicio

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión, ejecución, supervisión y control técnico del servicio prestado y, evidentemente, de que este se preste de acuerdo a los niveles de calidad definidos, aplicando de forma efectiva la estrategia de desarrollo establecida por la Dirección del Proyecto. El modelo de gestión del servicio se basará en ITIL, adoptando el estándar de facto para la gestión de servicios TIC

A continuación, se relacionan algunos de los elementos que se consideran más destacados a la hora de alcanzar una gestión eficaz y eficiente del servicio contratado:

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 10/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Gestión de la Demanda: el adjudicatario colaborará con la Dirección del proyecto en la obtención de indicadores que permitan evaluar la carga de trabajo prevista para los servicios contratados en el corto, medio y largo plazo a partir de la información recogida sobre los planes de actualización y evolución de cada uno de los sistemas de información.
- Gestión de la Capacidad: el adjudicatario se encargará de realizar la gestión más apropiada de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios de acuerdo a la previsión correspondiente, comunicando a la Dirección del proyecto con suficiente antelación cualquier dificultad que pueda surgir para atender la carga de trabajo prevista.
- Comunicación: el adjudicatario colaborará con la Dirección del proyecto en la difusión e información sobre los servicios disponibles y la evaluación de los resultados alcanzados.
- Estimación de Esfuerzos: el adjudicatario deberá proponer uno o varios métodos de estimación de esfuerzos para cada tipo de servicio contemplado. Resulta crucial que la estimación se fundamente en métodos conocidos y aceptados por la Dirección del proyecto, evitando así demoras en la aceptación de la evaluación de las solicitudes de servicio.
- Gestión de la Calidad: el adjudicatario impulsará, de acuerdo a la estrategia establecida por la Dirección del proyecto, las medidas de calidad pertinentes que mejoren tanto la calidad de la prestación y del producto final, como la eficiencia en el consumo de recursos.
- Gestión del Conocimiento: el adjudicatario, en el marco de la prestación de los servicios, debe fomentar la generación y mejora del conocimiento, y su transferencia tanto en el seno del equipo prestador de los servicios como hacia SANDeTel.
- Mejora Continua: el adjudicatario colaborará con la Dirección del proyecto para mantener una lista de medidas de mejoras, su grado de aplicación y la evaluación de los resultados obtenidos respecto a los objetivos. Dicha lista se evaluará periódicamente.

Entre las actividades de Gestión de los Servicios cabe destacar:

- Preparación y asistencia a reuniones de seguimiento.
- Elaboración y distribución de actas de las reuniones de seguimiento.
- Elaboración y entrega de informes de seguimiento.
- Recepción, evaluación y seguimiento de solicitudes.
- Gestión de la demanda y capacidad.
- Gestión de la participación de recursos humanos en la prestación del servicio.
- Gestión del conocimiento para la prestación del servicio.
- Planificación y ejecución de actuaciones de control y seguimiento de la calidad de prestación del servicio.
- Propuesta, ejecución y seguimiento de actuaciones de Mejora Continua

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 11/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Dada la naturaleza del servicio requerido, orientado a la prestación de servicios bajo demanda en el marco de un servicio de calidad, se mantendrá una planificación dinámica. Esta planificación será fruto de la gestión de la demanda y el estado de los servicios en ejecución.

No obstante, las ofertas deberán contener obligatoriamente un Plan de Proyecto de carácter general, en el que se definan y detallen las siguientes fases principales del proyecto:

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

3.1 Fase de transición

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

Durante el periodo asociado a la Fase de Transición la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de servicio efectuadas por la Dirección del proyecto, con el objetivo de garantizar la continuidad de los sistemas de información, en función de su criticidad, y de acuerdo a lo indicado en los siguientes párrafos.

La Fase de Transición tendrá una duración de DOS (2) SEMANAS, que no podrá ser objeto de mejora, y a su finalización deberá encontrarse plenamente implantado el servicio ofertado por la empresa adjudicataria.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, de acuerdo con lo establecido en el PCAP, el conjunto de actividades necesarias para la correcta implantación del servicio, considerando entre otras:

- Actividades y tareas principales, y su planificación.
- Organización del equipo.
- Roles y responsabilidades.
- Requerimientos de información, recursos o soporte de la Consejería.
- Catálogo de servicios validado por la Dirección del Proyecto.
- Métricas e indicadores de calidad del servicio.
- Análisis de riesgos, planes de recuperación, contingencia y seguridad.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 12/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3.2 Fase de prestación

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

La prestación de los servicios deberá permitir que se mejore continuamente la calidad de los mismos, lo que podrá traducirse en una evolución de los indicadores de servicio y de los niveles de servicio, siempre con una orientación de mejora continua.

El primer día de la Fase de Prestación el adjudicatario deberá tener completada la toma de control de todos los sistemas inicialmente identificados por la Dirección del Proyecto.

Como se ha indicado anteriormente, el parque de sistemas de información consolidados puede sufrir cambios. El plazo para la incorporación de sistemas en ningún caso podrá superar 1 mes natural. La incorporación no afectará a los sistemas en el ámbito del presente contrato, cuya incorporación debe ser inmediata y automática.

3.3 Fase de reversión

En esta fase la empresa adjudicataria deberá comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para la devolución del servicio sin coste al proyecto, debiendo realizarse el cierre del mismo.

La Fase de Reversión o Devolución tendrá una duración máxima de 2 semanas, no siendo objeto posible de mejora por parte de la empresa licitadora. La Dirección del proyecto determinará la duración óptima para la fase de devolución, con el límite indicado anteriormente.

Durante esta fase, y de forma adicional a la devolución del servicio, la ejecución de los servicios seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria, aplicándose las mismas condiciones de la Fase de Prestación.

Las empresas licitadoras deberán detallar en su oferta, de acuerdo con lo establecido en el PCAP, las actuaciones que proponen ejecutar durante esta fase, así como el procedimiento de actualización de las mismas a lo largo del proyecto para contemplar cualquier cambio que pueda afectar a lo previsto.

Una de esas actuaciones será un plan de salida y transferencia del conocimiento (siempre tras la finalización del contrato y sin coste añadido para SANDETEL), de al menos un 2% del total de horas realizadas durante todo el contrato, de trabajo in situ en horas de Analista Funcional. Esta transferencia hay que hacerla siempre, independientemente del nuevo adjudicatario.

La Fase de Reversión deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del servicio por parte del adjudicatario y, entre otras:

- Propuesta de planificación, incluyendo hitos, calendario de ejecución, responsables, dependencias, etc.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 13/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



- Roles y responsabilidades.
- Organización del equipo de devolución.
- Requerimientos de recursos o soporte de SAnDeTel.
- Descripción del proceso de transferencia del servicio.
- Análisis de riesgos, planes de contingencia y seguridad durante la ejecución del Plan.
- Entrega del documento de situación del proyecto.

3.4 Fase de garantía

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

Las empresas licitadoras deberán indicar en sus respectivas ofertas los servicios y recursos que mantendrá a disposición del proyecto para cumplir con la garantía, los procedimientos a seguir y los compromisos de tiempo de respuesta y resolución.

3.5 Modelo de Servicio

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria se desarrollará en base a ÓRDENES DE TRABAJO aprobadas por la Dirección de Proyecto.

Para la demanda de trabajos, su gestión, imputación de esfuerzos y facturación se utilizará un modelo de Órdenes de Trabajo (OT). El proceso a seguir será, en líneas generales:

- Para los distintos trabajos a realizar, en el ámbito de los proyectos gestionados, se crearán OTs describiendo: los resultados a obtener (para trabajos acotados o por hitos), o el periodo de aplicación de un servicio (para los trabajos de tracto sucesivo). La propia definición de trabajos a realizar podrá hacerlas tanto el personal de SANDETEL como el propio adjudicatario en su propia labor de planificación y gestión de los proyectos. Se consideran trabajos de “tracto sucesivo” los que consisten en entregas o prestaciones periódicas de servicios que perviven en el tiempo de forma indefinida y cuya cuantía total no se puede predecir ni definir con exactitud, por estar subordinadas, las entregas o los servicios, a las necesidades del servicio en cada momento. Por ejemplo: las labores de “seguimiento de proyecto” son de este tipo. Mientras que la verificación de una entrega específica es el caso opuesto, se trata de un trabajo acotado o por hito.
- La Coordinación del Servicio, o los responsables en los que delegue, indicarán el esfuerzo máximo de prestación de dicho servicio en horas por cada tipo de perfil.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 14/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- o La Dirección del Servicio, o los Responsables de proyectos en los que delegue, deberán aprobar la ejecución del servicio con el esfuerzo/coste máximo. En caso de rechazar la definición de los trabajos o su estimación el Equipo de Proyecto y el Jefe de Proyecto deberán reformular la OT o reestimarla volviendo a los pasos anteriores.
- o El Equipo de Proyecto, y concretamente las personas asignadas a cada OT, ejecutarán los trabajos sólo si dichas OTs están aprobadas por SANDETEL. Durante la ejecución de los trabajos el Equipo de Proyecto imputará el esfuerzo dedicado a cada OT concreta e incluirá la información y/o documentación o indicará el espacio en el que está alojada, caso de utilizarse alguna otra herramienta.
- o Las OT finalizadas pasarán al proceso de facturación según los términos recogidos en este mismo pliego (ver el punto “Plan de Facturación”)

3.6 Composición requerida del equipo de trabajo

Se ha establecido que el dimensionamiento inicial del equipo de trabajo requerido será:

Perfil		N.º de Recursos
P1	Gestor de aseguramiento de calidad	1
P2	Especialista en pruebas	1

4 ÓRDENES DE TRABAJO

Como se especifica más adelante, las Órdenes de Trabajo (en adelante OT) son todo aquel trabajo que se acuerde ejecutar, que implique una valoración previa del esfuerzo y una aceptación de la misma por parte del Director de proyecto.

Siguiendo el formato de orden de trabajo indicado en el ANEXO II. *MODELO BASE DE ORDEN DE TRABAJO* del presente PPT, se deben desarrollar las siguientes órdenes de trabajo:

- OT1 - ITSM Implantación gestión servicios nuevo adjudicatario RCJA.

Descripción: como resultado de la futura adjudicación del quinto concurso de la RCJA (RCJAv5) se implantará en el sistema ITSM (Remedy) la gestión de los servicios de telecomunicaciones que son objeto de esta licitación. Asimismo, se debe saber que actualmente se haya implantado en el sistema ITSM la gestión de los servicios de la RCJA en su cuarto concurso (RCJAv4). El objeto de esta orden es la de certificar el correcto funcionamiento e idoneidad y completitud de los cambios que se van a realizar en el sistema ITSM con motivo de la implantación de la gestión de los servicios del Lote 2 de la RCJAv5. El objeto de este Lote consiste

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 15/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



en la prestación de servicios de transmisión bidireccional de datos de alta calidad y prestaciones entre sedes y con los puntos de interconexión (Puntos de Presencia o PdPs), dando solución a las distintas necesidades de acceso de datos en sedes. Se puede ampliar la información sobre estos servicios en la licitación EXPTE. CONTR-2023-221110. Los cambios a realizar en el sistema ITSM son:

- **Fundamentación.** Consiste en informar las tablas paramétricas del sistema ITSM que posibilita la gestión de los servicios del nuevo contrato que supone el Lote 2 de RCJAv5: grupos de soporte/usuarios, horarios de soporte, categorías operacionales (N1, N2, N3), categorías de producto (Inventario) (N1, N2, N3), relaciones dependencia cat. operacional y producto, valores origen/causa, matriz de prioridad y motivos de cancelación de WO (Work Order)
- **Flujos de trabajo (INC/WO).** Configurar las transiciones de estado/grupo posible y automáticas para los distintos flujos de trabajo que se tramitan en la herramienta: Órdenes de trabajo (provisiones y peticiones administrativas), Incidencias (consultas y trabajos programados) e Incidencias (Incidencias). Cinco tipos de Flujo
- **Responsabilidades.** No será necesario configurar los roles y permisos de los usuarios sobre el nuevo contrato puesto que se va a reutilizar las correspondientes agrupaciones comerciales del cuarto concurso. Los roles existentes se pueden agrupar en 6 roles diferenciados: usuario finales coordinadores, usuarios finales para peticiones administrativa, Operaciones CSU, Operaciones CGO 24x7, Operaciones Despliegue y Operador (proveedor)
- **Formularios peticiones.** No habrá nuevos formularios porque se reutilizarán los formularios de SRM (Service Request Management) que hay para realizar las peticiones de RCJAv4. Hay 14 formularios de complejidad baja (< de 10 campos a informar) que se pueden clasificar en:
 - Petición de incidencias y consultas
 - Petición de provisión - Alta
 - Petición de provisión - Baja
 - Petición de provisión - Modificación
 - Petición de provisión - Petición administrativa
- **Elementos de catálogo (CMDB)** Se darán de alta los elementos de catálogo que forman parte de la licitación. Entre tipos de accesos con sus distintas tecnologías, velocidades de subida y bajada, y opciones de contratación, se estima en 300 elementos
- **Inventario CMDB.** No se realizarán cambios en el modelo de inventario. El actual modelo para Accesos de datos consta de 11 clases de la CMDB que se relacionan entre sí y con el punto de servicio donde está instalado. Estas 11 clases tiene unos 400 atributos entre identificadores, fechas, elementos de catálogo, características no catalogadas y configuraciones
- **Migración datos CMDB.** Se realizará una migración de toda la planta de accesos para darlos de baja en RCJAv4 y darlos de alta en RCJAv5. La planta de accesos de Junta de Andalucía está compuesta por unos 12.000 accesos de distintas tecnologías: fibra, cobre, radio, móvil o satélite
- **Acuerdos de nivel de servicio.** Se configurarán en la herramienta los acuerdos de niveles de servicios comprometidos por el adjudicatario del Lote 2 de la RCJAv5. Estos ANS se pueden clasificar según el tipo de medición que tengan en: tiempo de respuesta, tiempo de resolución y

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 16/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



tiempo de reparación o provisión. Se estima que se configurarán unos 50 ANSs distintos en cuanto a tipo de medición, tiempo objetivo y horario de activación. Estos ANSs aplicarán a los tickets según la categorización y la prioridad de estos.

Se requiere:

- Plan de proyecto
- Fases del proyecto
- Alcance. Paquetes de trabajo.
- Actividades a realizar, indicando el esfuerzo estimado para cada una de ellas.
- Cronograma del proyecto.
- Identificación de entregables del proyecto.

Para aquellos requisitos no especificados de forma detallada, en la redacción de las ofertas se indicarán las asunciones necesarias para poder desarrollar la orden de trabajo, en base a experiencias anteriores de la empresa.

5 METODOLOGÍA

A continuación, se detalla la metodología principal a seguir, aunque se podrá adaptar según el organismo para el que se realice el trabajo.

5.1 Madeja, Metodología Ágil, Métrica v3 y/o Metodología SSII

Los trabajos a realizar se adaptarán al Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA) y a MÉTRICA versión 3 en la medida de lo posible. Las fases y actividades del ciclo de vida, su secuencia, así como las técnicas de la metodología que deban realizarse de forma obligatoria serán determinadas por el Director del Proyecto siguiendo las pautas marcadas en la interface "Gestión de Proyectos" de MÉTRICA versión 3.

La versión actual de MADEJA estará disponible en la dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/madeja> donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

SANDETEL dispone de un Oficina de Proyectos y Aseguramiento de Calidad donde se ha definido una Metodología SSII siguiendo Métrica v3 y Madeja donde se recogen las políticas de Desarrollo e implantación que debe seguir el proveedor. Desde el inicio del proyecto se pasa a la empresa adjudicataria un Kit de bienvenida donde se presenta esta Metodológica que se deberá respetar durante todo el proyecto, tal como se describe en el apartado 4. **METODOLOGÍA** de este documento.

Según la naturaleza del proyecto se podrá optar por metodología ágil siempre y cuando se encuentren las herramientas adaptadas para su correcto control.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 17/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5.2 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.

5.3 Productos

Los productos que se obtengan como materialización de los trabajos realizados se adecuarán en la medida de lo posible, a lo especificado en la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información en las Administraciones Públicas", MÉTRICA Versión 3.

5.4 Estándares

Los productos a desarrollar en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares de todo tipo (codificación, identidad corporativa, nomenclatura, etc.) que estén establecidos en los Organismos donde se ejecute el servicio de este contrato, bajo acuerdo con la Dirección del Proyecto, y que serán comunicados al adjudicatario al inicio de los trabajos.

5.5 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.

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>

5.6 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>

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 18/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5.7 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.

5.8 Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente

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

5.9 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad MEDIA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS, y teniendo en cuenta que esta categorización podrá variar en el tiempo.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 19/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL en materia de Seguridad TIC.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.cncert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

5.10 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.

5.11 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos software y hardware elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA CECILIO TORRES CALDERON	08/11/2023	PÁGINA 20/38
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 Junta de Andalucía, 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 Junta de Andalucía.

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.

5.12 Cláusula de liberación del software

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. Se deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero auto instalable y auto configurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

5.13 Tratamiento de Datos Personales

El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, 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 permitan aplicar los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias para cumplir los requisitos del REGLAMENTO (UE) 2016/679, 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 (RGPD), y de la mencionada Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en todo aquello que no se oponga al RGPD y a la ley anterior.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 21/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



Se podrá solicitar un mecanismo de certificación, según lo dispuesto en el artículo 42 del RGPD, para acreditar el cumplimiento de estas medidas.

En el caso de que la empresa, 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.

5.14 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 311/2022, de 3 de mayo, 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.

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.

5.15 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,

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 22/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 deberá realizar 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.

5.16 Cláusula de 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.

5.17 Arquitectura de los desarrollos con tecnología web

Las tareas propias de la parte cliente se realizarán utilizando las herramientas de desarrollo que determine el director de proyecto, de común acuerdo con el jefe del proyecto, teniendo en cuenta su posible integración con otras herramientas de soporte a una arquitectura de tres capas. La interface de usuario (capa de presentación) deberá ser lo más independiente posible del navegador usado.

5.18 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:

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA CECILIO TORRES CALDERON	08/11/2023	PÁGINA 23/38
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

5.19 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>

5.20 Apertura de Datos.

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública. Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

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

5.21 Apertura de Servicios.

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

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 24/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



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

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

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

5.22 ODM

Oracle Data Modeler es una herramienta gratuita de modelado multiplataforma que proporciona una gama completa de servicios de soporte, documentación y gestión de los modelos de datos de los Sistemas de información.

La herramienta permite, entre otras cosas, definir diagramas multidimensionales para después generar el script de creación/modificación de objetos en la base de datos, y también hacer “ingeniería inversa” , es decir, conectarse a un esquema de una base de datos y seleccionar una serie de tablas, a partir de las cuales generar el diagrama multidimensional (que se puede guardar en varios formatos)

Da soporte a las siguientes características y necesidades:

- Sincronización: proporciona una sencilla sincronización bidireccional entre el modelo y el diccionario de datos identificándose de forma gráfica las diferencias y resultados de esta comparación. Se pueden extraer una lista de valores y rangos de las restricciones de comprobación de las columnas, soportándose varias conexiones y una opción de exclusión y personalización de los objetos que se comparan, facilitándose de forma integral la generación de scripts con los cambios de estructura generados a desplegar desde cualquier editor de SQL en los distintos entornos de los diferentes clientes de SANDETEL.
- Control de versiones: el historial de versiones (integrado con Subversion) de la estructura del modelo relacional
- (DDL) está disponible a nivel de diseño y del sistema permitiéndose el bloqueo y desbloqueo a nivel de diseño, modelo y subvista. Los diseños se guardan en un fichero XML y un directorio con el mismo nombre que el citado fichero XML.
- Documentación: permitiéndose documentar todos los objetos del modelo multidimensional en campos propios de la herramienta además de los disponibles en el propio diccionario del SBGD incluso de forma automática usando funciones y paquetes PL/SQL definidos a medida. Todo ello en base a unas reglas de

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 25/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



diseño y nomenclatura definidas de forma nativa y personalizables las que ayudan a mejorar la integridad y calidad de la documentación de los modelos.

- Diagramación: los diagramas multidimensionales de los modelos (tanto a nivel físico como a nivel lógico) se pueden presentar gráficamente de forma agrupada o divididos de forma temática en subvistas, permitiéndose varios formatos de visualización del modelo relacional y etiquetado lo que ayuda y mejora la comprensión del modelo de datos.
- Exportación: Los modelos se pueden explotar seleccionando las secciones del informe que se desean incluir. Los informes pueden ser generados en diversos formatos partiendo de una subvista específica o a través del modelo completo.

La dirección de proyecto podrá exigir a la empresa adjudicataria utilizar la herramienta ODM para el control de versiones de la Base de datos en cada Entrega.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 26/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	Pk2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



6 CONDICIONES GENERALES

6.1 Organización de los trabajos y seguimiento de los mismos

Es un objetivo de SANDETEL asegurar la calidad de los trabajos. Para lo cual debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga una o más personas asignadas para su cumplimiento. En ese sentido, se establecen las siguientes figuras:

- Director del Proyecto. Será designado por SANDETEL, siendo sus funciones y responsabilidades de dirección, coordinación y aprobación del trabajo. El Director del Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar durante la prestación del servicio, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Jefe del Proyecto/Interlocutor. Será designado por la empresa adjudicataria, siendo sus funciones y responsabilidades la organización interna según la ejecución, asegurar la calidad de los trabajos, representar a su equipo de trabajo con la Junta de Andalucía.
- Equipo de proyecto. responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por Jefes de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije, teniendo en cuenta para ello el “Modelo de Referencia de la Función Informática para la Contratación (en adelante MRFI-C)” establecido en las “Guías Técnicas Aplicables a la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos” (Proyecto SILICE) publicado por el Ministerio para las Administraciones Públicas.
- El seguimiento y control de la prestación del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:
 - Seguimiento continuo de la evolución del servicio por parte del Director del Proyecto.
 - Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del Jefe de Proyecto/Interlocutor por parte del adjudicatario y del Director del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
 - Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
 - Si el servicio se estima en un solo técnico compaginara el trabajo del servicio con el de jefatura de proyecto.

6.2 Constitución inicial del equipo de trabajo

SANDETEL se reserva el derecho para ampliar/recortar el número de técnicos dependiendo de los picos de trabajo existentes durante el tiempo de ejecución del contrato.

El equipo humano que deba incorporarse, tras la formalización del contrato, para la prestación de los servicios contratados deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 27/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficientemente motivada, explicando el hecho que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto. SANDETEL se reserva el derecho a realizar test técnicos a las posibles incorporaciones y definirlos aptos o no para el servicio.

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 de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A., sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la ejecución de las tareas encomendadas. En este sentido, la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de formación sobre su personal, que SANDETEL estime conveniente.

Ver *ANEXO III. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE COMPOSICIÓN DEL EQUIPO* de este documento, donde se detallan posibles penalizaciones en la formación del equipo de Trabajo de forma correcta.

6.3 Jornada laboral, lugar de realización de los trabajos y medios materiales

- Para la correcta ejecución de las labores encomendadas, se podrán convocar reuniones fuera de las instalaciones donde se está desarrollando la prestación del servicio, por lo común en el municipio de Sevilla. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.
- El horario de prestación de los servicios será de lunes a viernes, cuarenta horas semanales, y en atención a las necesidades de realización de los trabajos que se tengan encomendados en los proyectos.
- No obstante, en circunstancias excepcionales y cuando, a criterio del centro directivo, la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación ordinaria, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad de los recursos ofertados, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.
- El adjudicatario se compromete a poner a disposición del personal que realiza el servicio el equipamiento (ordenador personal, móvil, etc.) para la realización del mismo.
- Si durante el curso de la prestación del servicio se previese que por causas legítimas (enfermedad, permisos por hijos, límites en el convenio, etc.) no se fueran a realizar todas las horas previstas la empresa adjudicataria aportara recursos adicionales hasta completar las horas previstas.

6.4 Acreditaciones y documentación laboral

Todo el personal objeto de este pliego deberá portar en lugar visible una tarjeta de acreditación personal que lo

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 28/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



identifique como personal autorizado por Junta de Andalucía cuando pretenda acceder a una sede de ésta. Los costes de elaboración de dichas acreditaciones serán asumidos por el contratista, aunque su tipo (plástica impresa, plástica impresa con banda magnética codificable, plástica impresa con chip programable, etc.), diseño y contenido será determinado por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

De igual manera, todo el personal deberá portar siempre un juego de documentación laboral que contenga:

- Modelos tc/1 y tc/2 de relación de trabajadores y liquidación de los Seguros sociales del último mes. Modelo tc1/15 si hubiera algún trabajador autónomo. Modelo ta1 de alta en seguridad social, si fuera trabajador de nueva Incorporación y no estuviera incluido en el modelo tc/2
- Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa
- Evaluación de los riesgos existentes que conlleve los trabajos que se vayan a realizar
- Relación de equipos de trabajo homologados (art.16 ley 31/95 y R.d.1215/97)
- Documento de entrega de equipos de protección individual (epi,s)
- Si el trabajo conlleva riesgo específico (riesgo eléctrico, trabajo en altura y trabajos en espacios confinados), se portará documento acreditativo de formación e información a los trabajadores, así como informe médico de que dichos trabajadores están aptos para el desarrollo del mismo.

6.5 Entregables del proyecto y actas de seguimiento

Los servicios a prestar dispondrán de un conjunto de entregables asociados, específicos y adaptados a las particularidades de cada uno de estos.

Adicionalmente, y tanto para las reuniones periódicas de seguimiento, como para aquellas reuniones que se celebren con un fin específico, será necesaria la elaboración de los siguientes entregables:

- Presentación técnica del estado de los servicios, en las que se identifiquen servicios planificados, los ejecutadas realmente, posibles riesgos detectados en las ejecuciones y desviaciones, en el caso que hubiese, con su justificación.
- Informes y estadísticas de explotación de información sobre la prestación de los servicios, con el fin de medir su calidad y optimizar estos.
- Cualquier informe técnico o estratégico que se estime oportuno con el fin de ayudar a la toma de decisiones por parte de la Dirección de Proyecto.

6.6 Aceptación de la documentación elaborada y de los servicios

El Director del Proyecto procederá a la recepción y aceptación de los servicios objeto de este pliego. Para dicha recepción y aceptación el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los perfiles propuestos para el concurso.

En caso de existir disconformidades, el contratista dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme. La reiterada disconformidad en la prestación de los servicios podrá ser motivo de solicitud de sustitución

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 29/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



del técnico por parte del Responsable de los trabajos, por otro perfil que cumpla con los niveles de experiencia solicitados en el concurso.

Asimismo, podrá serlo la disconformidad con el nivel de los servicios prestados en general, tanto por los conocimientos demostrados, como por la actitud y grado de colaboración ofrecidos, como por reiteradas faltas de cumplimiento del calendario de prestación servicios dispuesto por el Responsable de los trabajos.

Cuando existan disconformidades con la prestación de servicios, el Responsable de SANDETEL, emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto. No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de servicios.

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 de SANDETEL, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

6.7 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 incumplimiento 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 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 SANDETEL tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

6.8 Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete, en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, a:

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el contrato, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 30/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar sus relaciones con SANDETEL.
- Adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

Los datos personales de empleados o colaboradores de las empresas licitadoras que sean facilitados a SANDETEL motivo de la licitación del concurso serán incluidos en un fichero de la empresa con la finalidad de gestionar el procedimiento de licitación. Las empresas licitadoras no podrán facilitar a SANDETEL dichos datos sin haber obtenido previamente el consentimiento de sus titulares y haberles informado de la presente cláusula.

Los titulares de los datos personales podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo su solicitud por escrito a las oficinas de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., sitas en Tomares (Sevilla), Avenida de la Arboleda s/n 41940 con la referencia “protección de datos personales” . La empresa adjudicataria deberá observar reserva absoluta de la información obtenida en el desarrollo de la prestación del servicio. No podrá transferir a personas o entidades información alguna recibida con ocasión de los trabajos o con relación a los mismos, sin el consentimiento previo, por escrito, de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. Asimismo, y antes de la aceptación devolverá todas las informaciones que le hayan sido suministradas en sus soportes originales. En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

El adjudicatario, si así se lo exigiere Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. vendrá obligado a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido si así le fuera exigido.

6.9 Plazos y penalizaciones

El plazo máximo para el comienzo de prestación de servicios objeto del pliego será de 10 días hábiles a contar desde la fecha de formalización del contrato. En este plazo deberán estar disponibles la totalidad de los recursos incluidos en la composición inicial del equipo de trabajo, no pudiendo el ADJUDICATARIO retrasar la incorporación de ninguno de ellos. Se aplicarán las penalizaciones previstas.

En caso de existir disconformidades de SANDETEL respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados por cualquiera de los recursos empleados por la adjudicataria, lo pondrá de manifiesto a ésta la cual dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección dentro de los tres días hábiles siguientes.

El incumplimiento de lo anteriormente indicado en caso de solicitud de sustitución, o la persistencia de disconformidades tras una sustitución ya realizada, podrán considerarse incumplimientos graves y causas para la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA CECILIO TORRES CALDERON	08/11/2023	PÁGINA 31/38
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, el responsable de SANDETEL emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto. No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación del servicio.

6.10 Garantía de los trabajos realizados

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de 12 meses a partir de la aceptación de los mismos por parte de SANDETEL. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Asimismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia en las instalaciones de SANDETEL, para la resolución de los problemas que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados objetos del presente pliego.

7 ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS

El mero hecho de presentar su oferta, conllevará la aceptación automática y sin condición ni objeción alguna del contenido íntegro del presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como del de Cláusulas Administrativas que lo acompaña.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 32/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



8 ANEXO I. CURRÍCULUM VITAE UNIFICADO DE LOS RECURSOS

1. DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos		Fecha de nacimiento:		Perfil:		Compromiso dedicación al proyecto	
--------------------	--	----------------------	--	---------	--	-----------------------------------	--

2. TITULACIÓN ACADÉMICA OFICIAL (por fecha descendente)

Título	Nivel (FP GRADO MEDIO / UNIVERSIDAD GRADO MEDIO /UNIVERSIDAD GRADO SUPERIOR...)	Observaciones

Resumen experiencia más valorada (según tecnología, no según contrato)	Meses exigidos en la Solvencia técnica	Meses totales sin solapamiento entre los proyectos	Observaciones

IMPORTANTE Si los meses totales sin solapamiento entre los proyectos no coincide según el detalle de los CV de los técnicos se podrá considerar nulo ese valor

3. EXPERIENCIA MAS VALORADA (por fecha descendente) Los meses deben indicarse por los trabajos realizados, no por el expediente.

Clasificación experiencia valorada (según C1 al C4)	Proyecto (nombre y descripción)	Tiempo trabajado en experiencia valorada (en meses)	Fecha inicio	Fecha fin	Empresa u organismo Cliente y Categoría ejercida en el proyecto	Conocimiento aplicable al proyecto

4. OTRA EXPERIENCIA (por fecha descendente)

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos 17, 41092 Sevilla
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT – SERVICIO DE OFICINA DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE OPERACIONES PARA LA RED CORPORATIVA

33

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA CECILIO TORRES CALDERON	08/11/2023	PÁGINA 33/38
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Proyecto (nombre y descripción)	Tiempo participado (en meses)	Fecha inicio	Fecha fin	Empresa u organismos Cliente y Categoría ejercida en el proyecto

OTROS MÉRITOS < Introducir información relevante que no se pueda introducir en ninguno de los apartados anteriores, respetando el formato y la presentación de la información en tablas anterior

Este es un ejemplo del modelo, la empresa adjudicataria deberá modificar los datos de este formato según las experiencias exigidas en el pliego en el detalle y en el resumen de la EXPERIENCIA MÁS VALORADA.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 34/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



9 ANEXO II. MODELO BASE DE ORDEN DE TRABAJO

NOTA IMPORTANTE, LAS OTS PLANTEADAS SON VINCULANTES A LOS CONTRATOS

Orden de trabajo: xxxxx	Versión: xxxxx	Página: 1 de 2
Proyecto: XXXX		
Persona de contacto: xxxxx		

DESCRIPCIÓN									
SANDETEL ha solicitado ...									
PROGRAMACIÓN									
Fecha inicio prevista:		Fecha fin prevista:							
ESTIMACIÓN EN HORAS POR PERFIL (€, IVA NO INCLUIDO)									
PERFIL	TARIFA	HORAS	Importe						
Jefe de Proyecto	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2						
Analista Funcional	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2						
Analista-Programador	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2						
Programador	No especificar en el Sobre 2	xxx	No especificar en el Sobre 2						
TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO (IVA NO incluido)			No especificar en el Sobre 2						
IVA ACTUALMENTE VIGENTE			No especificar en el Sobre 2						
TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO (IVA incluido)			No especificar en el Sobre 2						
Documentación anexa:									
Observaciones:									
Riesgos:									
SOLUCIÓN PROPUESTA									
Se describe las características funcionales que tendrá el objetivo solicitado.									
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR									
Se describe de forma detallada las tareas que se van a acometer para obtener el objetivo solicitado									
ESTIMACIÓN DE RECURSOS DETALLADA POR TAREAS									
Nº	Descripción tarea	Horas P1	Horas P2	Horas P3	Horas P4	Horas P5	Horas ...	Horas PN	Horas Ponderadas
XXXXXXXXXX		x	x	x	X	x	X	x	X
XXXXXXXXXX		x	x	x	x	x	x	x	X
XXXXXXXXXX		x	x	x	x	x	x	x	X
XXXXXXXXXX		x	x	x	x	x	x	x	X
XXXXXXXXXX		x	x	x	x	x	x	x	X

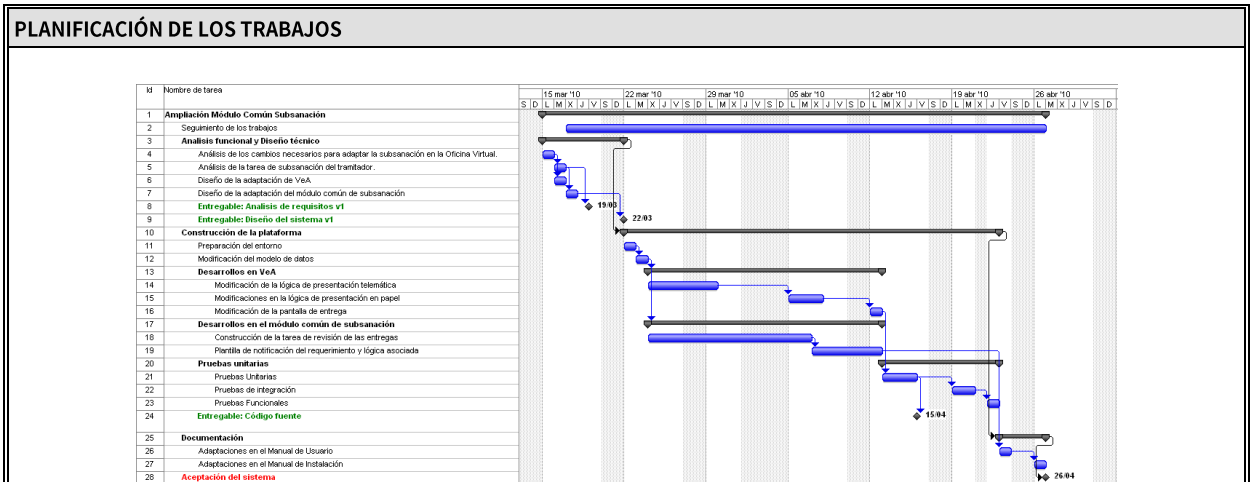
FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 35/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



UNIÓN EUROPEA

TOTAL	X	X	X	X	X	X	X	X
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---

Orden de trabajo: XXXXX	Versión: XXXXX	Página: 2 de 2
Proyecto: XXXX		
Persona de contacto: XXXX		



“TABLA VALORACIÓN DE TRABAJOS SEGÚN MODELO PROPUESTO POR LA EMPRESA”

Es necesario que la empresa implemente un ejemplo de su sistema de valoración de esfuerzo por cada Orden de Trabajo solicitada en el pliego.

Por empresa Adjudicataria Jefatura de Proyecto Fdo.: Fecha:	Por SANDETEL Dirección de Proyecto Fdo.: Fecha:
--	--

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA	08/11/2023	PÁGINA 36/38
	CECILIO TORRES CALDERON		
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



10 ANEXO III. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE COMPOSICIÓN DEL EQUIPO

El licitador se deberá comprometer a la composición de equipo al inicio y a la capacidad de adaptarse a la demanda en crecimiento con la siguiente tabla, partiendo que al inicio los técnicos mínimos previsto son:

Perfil		N.º de Recursos
P1	Gestor de aseguramiento de calidad	1
P2	Especialista en pruebas	1

A continuación, se recoge el ANS para composición del equipo inicial, que será de aplicación mientras no se elabore otro, más completo y/o exigente con el consenso de la dirección y la jefatura del proyecto. En cualquier caso, los licitadores que concurren al proceso de contratación se comprometerán, como mínimo, a las condiciones establecidas en esta propuesta.

Este ANS de composición del equipo se aplicará en la prestación de servicios objeto del presente contrato, a sus posibles prórrogas y/o ampliaciones y al periodo de garantía y soporte. Será de aplicación desde el inicio del proyecto, la mera presentación de ofertas por parte de los adjudicatarios es signo de su acatamiento.

Los acuerdos mínimos a cumplir:

- Composición del equipo de trabajo inicial, tras la firma del contrato la empresa adjudicataria se encuentra obligada a presentar el equipo de trabajo inicial dentro de los siguientes 10 DIAS LABORABLES, existiendo una penalización asociada de 2 horas de la tarifa de cada uno de los perfiles no atendidos por cada una de las jornadas laborables donde el proveedor no aporte el recurso solicitado.
- Sustituciones no justificadas en el equipo de trabajo, existiendo una penalización, ante sustituciones no justificadas en el equipo de trabajo inicial, de un perfil incluido en la oferta o durante la ejecución del servicio, de 40 horas de la tarifa del perfil sustituido, la cual se irá incrementando en 8 horas por cada una de las jornadas laborales donde el proveedor no restituya el recurso sustituido o no disponga de autorización para la sustitución.
Se entiende como sustitución justificada la expresamente autorizada por la persona responsable del contrato por parte de SANDETEL o que deriva de la baja voluntaria del trabajador en la empresa adjudicataria.
- Ampliación del equipo de trabajo, se contemplarán 15 días laborales para incorporar nuevos perfiles demandados en el equipo de trabajo y, tras superar este plazo, si no se ha producido la incorporación, existirá una penalización de 40 horas de la tarifa del perfil solicitado, la cual se irá incrementando 4 horas por cada una de las jornadas laborales donde el proveedor no aporte el recurso solicitado.

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA CECILIO TORRES CALDERON	08/11/2023	PÁGINA 37/38
VERIFICACIÓN	PK2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
Camino de los Descubrimientos 17, 41092 Sevilla
Tel. 95 506 10 00 Fax: 95 506 10 19

PPT - SERVICIO DE OFICINA DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE
OPERACIONES PARA LA RED CORPORATIVA

38

FIRMADO POR	CRISTINA MARIA RUBIO VIZCAYA		08/11/2023	PÁGINA 38/38
	CECILIO TORRES CALDERON			
VERIFICACIÓN	Pk2jmMS68LAM27AR4M6ME5986C5ERB	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		