

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE EXPERTO PARA EL CORRECTO
FUNCIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS DEL FABRICANTE MICROSOFT IMPLANTADOS
EN LAS PLATAFORMAS QUE SUSTENTAN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 1/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ÍNDICE

1.	OBJETO	4
2.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	5
2.1.	Servicios de gestión del soporte.....	5
2.2.	Servicio de soporte reactivo	6
2.3.	Servicios proactivos.....	7
2.4.	Servicios proactivos adicionales	8
2.5.	Portal de servicios.....	9
3.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS	11
4.	PLAN DE SOPORTE.....	13
5.	CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO	14
5.1.	Horario del servicio	14
5.2.	Marco normativo.....	14
5.3.	Herramientas a emplear	15
5.3.1.	Compendio de la normativa TIC	15
5.3.2.	Servicios de integración con las herramientas de gestión TIC	16
5.3.3.	Web Técnica.....	16
5.3.4.	JIRA y Confluence	16
5.3.5.	MTI-SSHH	17
5.3.6.	Herramienta CASE	17
5.3.7.	Repositorio de código fuente.....	17
5.3.8.	Repositorio de componentes.....	17
5.3.9.	Catálogos para el desarrollo software.....	18
5.3.10.	Sistema de integración continua	18
5.3.11.	Sistema de gestión de la calidad del código fuente.....	18
5.3.12.	Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)	19
5.3.13.	DMSAS	19
5.3.14.	Symantec Endpoint Protection y Altiris Client Management Suite	19
5.3.15.	Herramientas de gestión logística TIC.....	19
5.3.16.	JARVIS	19
6.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	21
6.1.	Condiciones de medida	21
6.2.	Definiciones.....	22
7.	CONDICIONES GENERALES.....	25
7.1.	Seguridad	26
7.2.	Tratamiento de datos de carácter personal	27
7.3.	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos	30
7.4.	Interoperabilidad	31
7.5.	Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos.....	32
7.6.	Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.....	32
7.7.	Uso de certificados y firma electrónica.....	33
7.8.	Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente	33
7.9.	Gestión de usuarios y control de accesos	33

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 2/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



7.10. Disponibilidad pública del software	34
7.11. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.....	34
7.12. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.....	35
7.13. Desarrollo web: accesibilidad.....	35
7.14. Desarrollo web: páginas web orgánicas del SAS y puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza	36
7.15. Desarrollo web corporativa e intranet: Apertura de Datos	36
7.16. Desarrollo web corporativa e intranet: Apertura de Servicios	36
7.17. Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos.....	37
7.18. Carpeta ciudadana.....	37

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 3/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. OBJETO

El objeto de esta contratación lo constituyen los servicios de soporte experto sobre los productos software del fabricante Microsoft implantados en las plataformas que sustentan los sistemas de información del SAS. Estos servicios tienen como finalidad asegurar el correcto funcionamiento de estos sistemas mediante el apoyo tecnológico de Microsoft, cuyos productos constituyen la base aplicativa de muchos de ellos.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 4/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de soporte experto de Microsoft, denominados **Microsoft Unified Support Enterprise**, tienen como finalidad maximizar la disponibilidad y la eficiencia de los sistemas de información del SAS, reducir los riesgos, optimizar el rendimiento, mejorar la productividad de los equipos encargados de la administración, operación y mantenimiento de las soluciones, y asegurar la implementación de nuevas aplicaciones y funcionalidades de forma rápida y con la máxima calidad.

Los servicios incluidos en la solución **Microsoft Unified Support Enterprise** para el SAS, objeto de la presente contratación, son los siguientes:

- **Servicios de gestión del soporte** que permiten organizar las actividades de soporte a las necesidades del SAS, alineando dichas actividades con los procesos internos de gestión y reportando en todo momento el estado del servicio. Se asignará un gestor del servicio y satisfacción del cliente (Customer Success Account Manager, en adelante, CSAM por sus siglas en inglés) al SAS para la gestión del contrato de soporte.
- **Servicio de soporte reactivo**, en base a dos líneas de trabajo que se llevarán a cabo de manera coordinada.
 - Resolución de incidencias y problemas debidos a errores o configuraciones incorrectas de cualquier producto software de Microsoft instalado en el SAS.
 - Solución de consultas técnicas relacionadas con cualquier producto software de Microsoft instalado en el SAS, así como acceso a las bases de datos de conocimiento de Microsoft para cualquiera de sus productos.
- **Servicios de soporte proactivo** que permitan, mediante petición expresa del SAS, la generación de guías técnicas que proporcionen mejoras sustanciales en la arquitectura de los sistemas de información, así como mejoras en la calidad de los desarrollos y de las migraciones de versiones de los distintos productos. Se distinguen:
 - **Servicios proactivos.** Servicios de soporte para el asesoramiento, la revisión y la implementación de soluciones, con foco en las áreas de adopción de tecnología, seguridad y optimización de operaciones.
 - **Servicios proactivos adicionales.** Actividad preventiva realizada por Designated Support Engineers (en adelante, DSE) para mejorar las operaciones y aumentar la disponibilidad y el rendimiento de los servicios.
- **Portal de servicios.** Portal exclusivo para el SAS denominado Services Hub para acceder a herramientas y recomendaciones.

2.1. Servicios de gestión del soporte

El CSAM es un especialista en operaciones y soporte de Microsoft con amplia experiencia cuyo objetivo es maximizar el valor que obtiene el SAS de su relación directa con Microsoft Servicios. La persona adjudicataria asignará un CSAM para la gestión de los servicios contratados, cuyas principales

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 5/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



funciones del CSAM son:

- **Inicio del soporte.** Introducción y visión general de los servicios de soporte incluidos en el acuerdo, definiendo junto al SAS el modo de trabajo, y clarificando todos los aspectos referentes a procesos y al acceso a los servicios y herramientas contratados.
- **Planificación de los servicios.** Identificar en base proyectos, cargas de trabajo, necesidades, requerimientos del negocio del SAS, etc., la mejor forma de utilizar las soluciones en producción y recomendar aquellos servicios que se deberían incorporar para ayudar a cumplir los objetivos del SAS. El CSAM documentará la planificación acordada con el SAS en el **Plan de Soporte o Plan de Prestación de Servicios**.
- **Revisión ejecutiva de servicios.** Seguimiento ejecutivo sobre el progreso en el cumplimiento de objetivos clave y definición de próximas prioridades. EL CSAM elaborará y presentará informes de estado periódicos que resumirán los servicios proporcionados durante el último periodo y evaluará el progreso realizado sobre el Plan de Soporte.
- **Gestión del programa de servicios.** Supervisión en la entrega y el progreso de los servicios proactivos adquiridos, incluida la planificación y programación de recursos de Microsoft, la supervisión de su entrega y la iniciación, estado y cierre de proyectos.
- **Revisión de los objetivos en la nube.** Servicios específicos para acelerar la implementación y adopción de tecnologías Cloud de Microsoft.
- **Guía en la actualización de servicios, seguridad y productos.** Información sobre cambios próximos importantes en las características de productos y servicios y boletines de seguridad para tecnologías de Microsoft, y coordinación de discusiones con un experto en la materia para discutir estas notificaciones.

2.2. Servicio de soporte reactivo

El servicio de soporte reactivo integra el servicio de Resolución de Problemas, que asegura que los incidentes críticos con impacto en los sistemas de información del SAS reciben la máxima atención hasta su resolución.

Los elementos fundamentales del soporte para la resolución de problemas son:

- El horario de **disponibilidad** de este servicio será de 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año (24x7x365).
- La persona adjudicataria dará soporte a todos los **productos** Microsoft que estén dentro del Ciclo de Vida de Soporte.
- La persona adjudicataria dará soporte cuando sea necesario a todas las **tecnologías** de Microsoft que estén en local o en la nube.
- La atención a incidentes se prestará ininterrumpidamente por la persona adjudicataria durante todos los días del año, en horario de 24 horas, y con **soporte in situ** en las instalaciones del SAS para incidentes críticos, si así fuese requerido. En este caso, además, el nivel de soporte será preferente, con el objetivo de que el incidente reciba la máxima atención hasta que se haya resuelto y los sistemas estén funcionando correctamente.
- El SAS dispondrá de un número ilimitado de **contactos autorizados** para acceder al servicio de

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 6/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



soporte.

- Los **tiempos de respuesta** se ajustarán a la **prioridad** de los incidentes reportados por el SAS:
 - **Prioridad 0 (CRÍTICA)**: 1 hora o menos en horario 24x7 (< 15 minutos para incidentes sobre la plataforma Microsoft Azure)
 - **Prioridad 1 (MUY ALTA)**: 1 hora o menos en horario 24x7
 - **Prioridad 2 (ALTA)**: menos de 2 horas en horario 24x7
 - **Prioridad 3 (NORMAL)**: menos de 4 horas en horario 24x7
- La persona adjudicataria asignará automáticamente un **responsable de gestión de crisis** para incidentes de prioridad crítica si el caso está abierto más de 4 horas. Asimismo, se facilitará al SAS la actualización periódica del estado y de los planes de acción.
- La persona adjudicataria facilitará al SAS el **Plan de Respuestas**, un documento donde se establecen los contactos clave en el SAS, horarios, responsables por área, tecnología o proyecto, y toda la información necesaria para mejorar la gestión de los incidentes.
- La persona adjudicataria habilitará para el SAS el denominado **Extended Hotfix Support** para productos específicos, que permite solicitar correcciones que no sean de seguridad en la fase extendida de productos sin coste adicional. El soporte extendido de parches rápidos está limitado a los siguientes productos/familias de productos: Office, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server, Windows Client y sistemas operativos Windows Embedded. El SAS tendrá la posibilidad de solicitar directamente al fabricante el desarrollo de parches rápidos asociados a posibles bugs de producto, cambios de diseño de productos no críticos, o cambios de diseño de productos críticos. Este tipo de solicitudes se realizarán en aquellos casos que, por la complejidad de los posibles problemas detectados o por el impacto en la actividad, así lo requieran.
- El **acceso** al servicio de soporte reactivo se realizará de forma telefónica o web (Microsoft Services Hub), mediante credenciales individuales. Ambos canales de acceso al servicio son directos con la persona adjudicataria, sin intermediarios.
- El acceso al soporte para resolución de problemas se activará bajo demanda y no tiene un límite de horas.

2.3. Servicios proactivos

Los servicios proactivos son entregados al SAS bajo demanda y comprenden las siguientes actividades de asistencia de soporte:

- **Asesoramiento.** Asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones adoptadas por el SAS, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft.
- **Evaluación y configuración.** Revisiones de soporte exhaustivas para examinar las implantaciones de soluciones basadas en tecnologías de Microsoft e identificar oportunidades de mejora en la disponibilidad y rendimiento de los sistemas en producción del SAS.
- **Formación.** Sesiones técnicas sobre los sistemas actuales o sobre las tendencias o necesidades de futuro, elegibles en el catálogo Unified de Microsoft, que serán impartidas por especialistas técnicos en la materia.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 7/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- **Implementación.** Soporte de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología, para mejorar la seguridad y para optimizar el rendimiento de las cargas de trabajo clave.

A través de la solución Microsoft Unified Support Enterprise, el SAS dispondrá de acceso a 500 créditos proactivos, que equivalen a 185 horas de ingeniero de soporte según el catálogo de soporte de Microsoft. Las áreas de foco serán:

- **Adopción de tecnología.** Apoyo en la implementación de nuevas tecnologías. Las tecnologías elegibles son: Microsoft Azure, Office 365, Windows 10 y SQL Server.
- **Seguridad.** Mejora de la seguridad en los entornos. Las tecnologías elegibles son: Active Directory, Microsoft Azure, Office 365 y Windows 10.
- **Optimización de operaciones.** Mejora de la gestión de los servicios y procesos operacionales. Las tecnologías elegibles son: Microsoft Azure y Office 365.

2.4. **Servicios proactivos adicionales**

La persona adjudicataria pondrá a disposición del SAS un conjunto de servicios adicionales personalizados con el objetivo de mejorar las operaciones y aumentar la disponibilidad y el rendimiento de los servicios. Los servicios proactivos adicionales serán llevados a cabo por los **Ingenieros de Soporte Designados** (en adelante, DSE, por sus siglas en inglés), que son ingenieros especializados con un conocimiento experto en una serie tecnologías o productos concretos.

Las actividades proactivas que realizarán estos ingenieros se centrarán en la **prevención** mediante revisiones de salud, aplicación de los planes de remediación, identificación de tendencias e incidentes recurrentes, evaluación de riesgos, talleres de transferencia de conocimiento, revisión de operaciones, creación y prueba de planes de contingencia y monitorización.

Puntualmente, en función de las necesidades del SAS, los DSE llevarán a cabo actividades de apoyo a la resolución de los incidentes de su área de especialización que por su criticidad así lo requieran.

Las características de este servicio son:

- El horario de **disponibilidad** de este servicio será el **horario normal**.
- El alcance del servicio incluirá los productos y tecnologías objeto del soporte técnico que se acordarán entre el SAS y la persona adjudicataria y se documentarán en el **Plan de Soporte**.
- Cada servicio de DSE se entregará para una única ubicación de soporte técnico, que se indicará en la **Orden de Trabajo**.
- Los servicios de DSE se adquieren con anticipación en **bloques de horas**, que se descontarán de la cuenta del SAS.
- Los recursos de DSE se asignan, priorizan y ceden con base en el acuerdo alcanzado por el SAS y la persona adjudicataria durante una **reunión de iniciación del compromiso**, quedando documentado en el Plan de Soporte o Plan de Prestación de Servicios.

Las áreas en que se enfocan los servicios de DSE son:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 8/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Ayudar a desarrollar e implementar estrategias con el fin de prevenir incidentes futuros y aumentar la disponibilidad de los sistemas del SAS que usen los productos y tecnologías de Microsoft establecidos en el Plan de Soporte.
- Acceso a los especialistas de producto y tecnología de Microsoft para recibir ayuda en la implementación de nuevas soluciones en tiempo y forma, ayudando a reducir futuros costes de soporte y mantenimiento.
- Ayudar a determinar la causa principal de incidentes recurrentes y a proporcionar recomendaciones para prevenir futuras interrupciones en los sistemas del SAS que usen los productos y tecnologías de Microsoft establecidos en el Plan de Soporte.
- Mantener un conocimiento profundo de los requisitos de negocio actuales y futuros del SAS, y de la configuración de los entornos y soluciones que integran productos y tecnologías de Microsoft.
- Documentar recomendaciones proactivas sobre el uso de los entregables relacionados con soporte técnico Unified (por ejemplo, revisiones de compatibilidad, comprobaciones de estado, talleres y programas de evaluación de riesgos, entre otros).
- Ayudar a que las actividades de implementación y operación del SAS basadas en productos y tecnologías de Microsoft sean coherentes con las implementaciones planeadas.
- Mejorar las habilidades técnicas y operacionales de los equipos técnicos del SAS.
- Fomentar y ayudar en la creación y el mantenimiento de documentación específica del SAS para apoyar la configuración de su entorno, la recuperación ante desastres, la topología de red, etc., para los productos y tecnologías de Microsoft establecidos en el Plan de Soporte.

2.5. Portal de servicios

La persona adjudicataria pondrá a disposición del SAS un portal exclusivo que facilitará el acceso a herramientas y recomendaciones en cualquier momento denominado **Microsoft Services Hub**.

Los principales objetivos y características del Microsoft Services Hub son:

- **Acceso a la última información técnica:**
 - Acceso a los últimos servicios de Microsoft y eventos programados para el SAS.
 - Acceso ilimitado a formación bajo demanda.
 - Planificación para actualizaciones de producto utilizando el Services Hub Update Center e información de últimas características.
 - Capacidades de autoservicio para agilizar y completar tareas administrativas
- **Prevención proactiva de incidentes con guía experta:**
 - Prevención y gestión de riesgos proporcionando un análisis continuo de las cargas de trabajo críticas del SAS.
 - Notificación automática de riesgos potenciales y existentes para que pueda evitar que se conviertan en problemas.
 - Recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas del SAS para facilitar la priorización y planificar las mejoras.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 9/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- **Maximizar el valor de la inversión del SAS en Microsoft:**
 - Una única ubicación para acceder a herramientas de soporte y recursos.
 - Colaborar con expertos de Microsoft para maximizar el valor de la inversión del SAS en tecnologías de Microsoft.
 - Información crucial sobre los casos de soporte, contratos y recomendaciones de servicio personalizadas.
 - Compartir datos de forma más segura y eficiente con los ingenieros de soporte de Microsoft para resolver los problemas más rápidamente.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 10/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

En la presente contratación se incluyen los servicios reactivos, servicios proactivos y servicios de gestión necesarios para contar con soporte experto del fabricante del producto, los cuales, se describen de forma ampliada a continuación:

Microsoft Unified Support Enterprise para el SAS	
Servicios de gestión del soporte	<ul style="list-style-type: none">• Customer Success Account Manager nominado• Principales funciones CSAM<ul style="list-style-type: none">○ Inicio del soporte○ Planificación de los servicios: Plan de Soporte○ Guía en la actualización de servicios, seguridad y productos○ Reuniones de seguimiento periódicas○ Información proactiva
Servicios de soporte reactivo	<ul style="list-style-type: none">• Soporte para la Resolución de Problemas 24x7 para todas las tecnologías de Microsoft• Ilimitados contactos de usuarios autorizados para acceder a los servicios de soporte reactivo
Servicios proactivos	<ul style="list-style-type: none">• Ilimitado acceso a revisiones de salud y riesgos a través del portal Microsoft Services Hub• Ilimitado acceso a la configuración bajo demanda para la ejecución de las revisiones (On Demand Assessment/Setup/Config Service)• Ilimitado acceso a formación bajo demanda (cursos, laboratorios, charlas técnicas) a través del portal Microsoft Services Hub• Acceso a asistencia de soporte (consultas técnicas concretas) de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología, mejorar la seguridad, y optimizar operaciones• 500 créditos proactivos* anuales en servicios proactivos del catálogo de soporte <p>* 1h de servicio proactivo de ingeniero de soporte equivale aproximadamente a 2,7 créditos proactivos</p>
Servicios proactivos adicionales	<ul style="list-style-type: none">• 600 horas anuales de Ingeniero de Soporte Designado (DSE)
Portal de servicios	<ul style="list-style-type: none">• Portal exclusivo Microsoft Services Hub para facilitar el acceso a herramientas y recomendaciones en cualquier momento

Los servicios mencionados se prestan sobre las licencias de los diferentes productos Microsoft implantados en las plataformas que sustentan los sistemas de información del SAS. Estas licencias son renovadas periódicamente para seguir manteniendo su derecho de uso y actualización. La relación de las licencias en vigor es la siguiente:



Producto	Nº de unidades	Referencia
Win Server CAL SLng SA DCAL	8000	R18-00085
SQL Server Standard SLng SA	4	228-04529
Win Remote Desktop Services CAL SLng SA DCAL	4850	6VC-01289
SQL Server Enterprise Core SLng SA 2L	152	7JQ-00355
CIS Suite Datacenter Core SLng SA 16L	211	9GS-00121
SharePoint Server SLng SA	1	H04-00269
CIS Suite Standard Core SLng SA 16L	650	9GA-00303
Visual Studio Test Pro MSDN ALng SA	1	L5D-00162
Visual Studio Ent MSDN ALng SA	10	MX3-00117

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 12/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4. PLAN DE SOPORTE

Los servicios descritos en el apartado DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS se prestarán en base a un **Plan de Soporte** o **Plan de Prestación de Servicios** que la persona adjudicataria deberá presentar en su oferta técnica. El Plan de Soporte deberá ser ratificado por la comisión de seguimiento al inicio del contrato. A su vez, este mismo comité se encargará de evaluar y aprobar los posibles cambios que este plan pueda sufrir a lo largo de la vida del contrato.

El Plan de Soporte se ejecutará durante el periodo de vigencia del contrato y deberá incluir, como mínimo, las **temáticas** que se indican a continuación. Para cada una, el Plan de Soporte definirá objetivos e indicadores, y describirá los planes de acción y la asignación de servicios y recursos para su cumplimiento:

- **Estabilidad de los servicios.** El Plan de Soporte deberá indicar el modo de administrar y configurar los productos y tecnologías de Microsoft que se usan en los diferentes sistemas de información del SAS, para que sean operados de forma eficiente y conforme a las mejores prácticas. La disposición de servicios estables y predecibles impacta de manera positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios que los utilizan.
- **Consolidación de servidores.** El Plan de Soporte deberá indicar el modo de consolidar los servidores basados en tecnologías de Microsoft, bien por virtualización o por actualización a tecnología de 64 bits. La disposición de servidores consolidados reducirá el coste de propiedad de los servicios y contribuirá a alcanzar las metas y objetivos de negocio en tiempo y forma (por ejemplo, gracias a minimizar el tiempo de disponibilidad no planificado en despliegues por causas técnicas).
- **Actualización de plataformas críticas.** El Plan de Soporte deberá indicar la manera de realizar la actualización más adecuada de sus plataformas críticas teniendo en consideración factores como el ciclo de vida de los productos, sus dependencias, la prioridad de los servicios, la adopción de tecnología que mejore la seguridad, que optimice el rendimiento de las cargas de trabajo, que amplíe funcionalidades, etc. La disposición de una guía y un asesoramiento fundamentados en el conocimiento profundo de los requisitos de negocio actuales y futuros del SAS, así como en la arquitectura de las soluciones implantadas basadas en productos y tecnologías de Microsoft, contribuirá a la entrega de servicios de mayor calidad y a alcanzar los objetivos de negocio.
- **Automatización de procesos.** Con la adopción de tecnologías como la virtualización, se aumenta la ratio de servidores por administrador y se añade complejidad debido a los nuevos componentes de administración (Hyper-V, Virtual Machine Manager, etc.). El SAS considera crucial automatizar tareas, procesos y decisiones, incrementando la velocidad, mejorando la consistencia y predictibilidad de ejecución, y empleando recursos humanos en actividades donde aporten más valor. La disposición de asesoramiento en productos como Power Automate, Orchestrator, PowerShell y Virtual Machine Manager mejorará la eficiencia en la administración de sistemas y ayudará a definir una estrategia de automatización acertada que permita acercar al SAS a la excelencia operativa.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 13/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

5.1. Horario del servicio

Las tareas a desarrollar dentro del objeto de la presente contratación se realizarán durante los horarios establecidos a continuación:

Desde el día 16 de septiembre al día 30 de junio	
HORARIO NORMAL	HORARIO EXTENDIDO
De lunes a jueves de 9:00 a 18:00, viernes de 9:00 a 15:00 Se excluyen los festivos nacionales	De lunes a jueves de 18:00 a 9:00, viernes de 15:00 a 8:00, fines de semana y festivos nacionales
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios proactivos adicionales (DSE) • Todos los incidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes de prioridad Crítica o Muy Alta
Desde el día 1 de julio al día 15 de septiembre	
HORARIO NORMAL	HORARIO EXTENDIDO
De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Se excluyen los festivos nacionales	De lunes a viernes de 15:00 a 8:00, fines de semana y festivos nacionales
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios proactivos adicionales (DSE) • Todos los incidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes de prioridad Crítica o Muy Alta
Días 24 y 31 de diciembre y día 5 de enero	
HORARIO NORMAL	HORARIO EXTENDIDO
De 9:00 a 14:00	De 14:00 a 9:00
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios proactivos adicionales (DSE) • Todos los incidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes de prioridad Crítica o Muy Alta

5.2. Marco normativo

El marco normativo definido por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de su Área de Gobernanza y Calidad tiene como objetivo el adecuado gobierno de los sistemas de información y su ciclo de vida, así como garantizar la calidad del código desarrollado, conseguir una óptima utilización de los mismos y hacerlos más eficientes, dando respuesta a las necesidades funcionales y tecnológicas.

Todos los entregables, productos e información que la persona adjudicataria entregue al SAS como respuesta a las solicitudes planteadas en cualquiera de las líneas de servicios, serán evaluados y validados conforme a este marco normativo de obligado cumplimiento. La OCA (Oficina de Calidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones) es la encargada de la supervisión de dicho



cumplimiento, así como de la admisión o rechazo final de los entregables en función de las normas establecidas, con las penalidades que éstas puedan llevar asociadas.

Las normas, procedimientos, umbrales de cumplimiento, y cualquier otra información de interés para el proveedor, estarán siempre publicados en el portal NormativaTic.

5.3. **Herramientas a emplear**

La persona adjudicataria se compromete a usar las herramientas de gestión que indique la STIC. El uso de otras herramientas de gestión distintas a las indicadas por propia iniciativa de la persona adjudicataria no lo exime de esta obligación, siendo de su cuenta la dotación de los medios técnicos necesarios para su integración.

A continuación, se definen las herramientas que se usarán para la gestión de todos los servicios definidos, sin menoscabo de incorporación o sustitución de alguna de ellas por indicación expresa de la STIC durante la vigencia del contrato. La persona adjudicataria se compromete al uso de dichas herramientas según las instrucciones que se detallan a continuación.

<input checked="" type="checkbox"/> 1. NormativaTIC	<input checked="" type="checkbox"/> 2. Servicios de integración con las herramientas de gestión TIC	<input checked="" type="checkbox"/> 3. Web Técnica
<input checked="" type="checkbox"/> 4. JIRA y Confluence	<input type="checkbox"/> 5. MTI-SSHH	<input type="checkbox"/> 6. Herramienta CASE
<input type="checkbox"/> 7. Repositorio de código fuente	<input type="checkbox"/> 8. Repositorio de componentes	<input type="checkbox"/> 9. Catálogos para el desarrollo software
<input type="checkbox"/> 10. Sistema de integración continua	<input type="checkbox"/> 11. Sistema de gestión de la calidad del código fuente	<input checked="" type="checkbox"/> 12. Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)
<input checked="" type="checkbox"/> 13. DMSAS	<input type="checkbox"/> 14. Symantec Endpoint Protection y Altiris Client Management Suite	<input type="checkbox"/> 15. Herramientas de gestión logística TIC
<input type="checkbox"/> 16. JARVIS	<input type="checkbox"/> 17. Aplican todas	

5.3.1. Compendio de la normativa TIC

En el espacio NormativaTIC se enlazan todas las normas técnicas de la STIC. El proveedor se



comprometerá a prestar los servicios contratados de acuerdo con este compendio normativo

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/display/normativaTIC>

Cualquier excepción al cumplimiento de esta cláusula deberá ser aprobada de forma previa al comienzo de las tareas por el SAS.

5.3.2. Servicios de integración con las herramientas de gestión TIC

Para optimizar los esfuerzos de gestión relacionados con las solicitudes que se registran y resuelven a través de las herramientas de gestión TIC, la persona adjudicataria debe dotarse de los medios técnicos necesarios para hacer uso de los servicios de integración provistos por la STIC y mantener actualizadas dichas integraciones en todo momento. Estas actualizaciones pueden ser motivadas por la evolución o incorporación de nuevos servicios de integración.

El detalle de estos servicios de integración, sus actualizaciones y procedimientos, se encuentran disponibles en:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/display/SERVCGESP/API+REST+Servicios+CGES>

5.3.3. Web Técnica

Es la herramienta del SAS destinada a la gestión de solicitudes, incidencias, peticiones, problemas y configuración, los cuales se registrarán en este sistema informático y se utilizarán como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento del contrato.

La persona adjudicataria deberá conectarse a este sistema para la recepción de todos los avisos de solicitudes, corriendo por cuenta de la persona adjudicataria la dotación de los medios técnicos necesarios para su integración en el citado sistema.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. La persona adjudicataria no divulgará su contenido a terceros sin la aprobación expresa del SAS.

El detalle del manual de la puede consultarse en

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pagelId=26935915>

5.3.4. JIRA y Confluence

Son las herramientas del SAS destinadas a la gestión del ciclo de vida del software, proyectos y conocimiento, y encargadas de la gestión y coordinación de los contratos de servicios para el mantenimiento de aplicaciones a medida, proyectos y conocimiento.

La persona adjudicataria deberá conectarse a estos sistemas para la recepción y gestión de todas las

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 16/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



solicitudes de servicio relacionadas con el objeto del contrato, corriendo por cuenta de la persona adjudicataria la dotación de los medios técnicos, y licenciamiento en caso de ser necesario, para su acceso, uso e integración en los citados sistemas.

5.3.5. MTI-SSHH

Es la herramienta del SAS que representa la única fuente de información válida para el análisis de datos y para el cálculo de los ANS del contrato, así como para la comprobación de su cumplimiento.

Los ANS estarán disponibles y habrá un periodo en el que se actualicen en función de los datos que arrojen las herramientas operacionales que son fuentes para su cálculo. Llegado el día 10 del mes siguiente al del periodo de prestación del servicio, salvo que la STIC estime otra cosa, se cerrarán los procesos de cálculo de los ANS.

5.3.6. Herramienta CASE

Es la herramienta del SAS encargada de registrar de forma estructurada toda la información correspondiente a cada uno de los productos y proyectos de desarrollo de software, procurando así una visión completa de los mismos y modelando su comportamiento tanto a nivel tecnológico como de negocio, lo cual permite a su vez mantener traza con las fases de testing y control de calidad.

La persona adjudicataria deberá entregar en cada fase del ciclo de vida del software la versión correspondiente del producto en fichero nativo o importable en la herramienta CASE del SAS, según la información especificada en el espacio de NormativaTIC arriba mencionado.

5.3.7. Repositorio de código fuente

Es la herramienta del SAS destinada al almacenamiento del código fuente de los productos software desarrollados por el SAS.

La persona adjudicataria deberá conectarse a este sistema para la entrega del código fuente de productos software desarrollados en el ámbito de esta contratación, según el procedimiento definido para ello en el espacio de NormativaTIC arriba mencionado.

5.3.8. Repositorio de componentes

Es la herramienta del SAS destinada al almacenamiento y puesta a disposición de los distintos proveedores de software, tanto de las librerías necesarias para el desarrollo de los aplicativos, como de las librerías generadas por las diferentes aplicaciones desarrolladas.

La persona adjudicataria deberá conectarse a este sistema para la descarga de las librerías necesarias para los desarrollos realizados en el ámbito de esta contratación.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 17/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5.3.9. Catálogos para el desarrollo software

Existen tres catálogos principales que deben ser incluidos en todos los análisis que impliquen nuevas funcionalidades y/o modificaciones de productos software, con objeto de garantizar la coherencia interna de los datos y su alineamiento con la semántica de la organización.

- Catálogo de servicios de interoperabilidad: catálogo de servicios de interoperabilidad disponibles, ya sea a través de la plataforma SOA corporativa o directamente en las aplicaciones proveedoras.
- Catálogo de tablas maestras: catálogo de tablas que mantienen los datos maestros del SAS.
- Catálogo de componentes: catálogo de módulos y componentes disponibles para su reutilización en las distintas aplicaciones.

5.3.10. Sistema de integración continua

Es la herramienta del SAS destinada a la construcción automatizada del software a partir del código fuente entregado en el repositorio de código del SAS. La STIC será la responsable de la configuración de las tareas de construcción y empaquetado de cada entregable, según la información proporcionada a tal efecto por la persona adjudicataria.

La persona adjudicataria, por su parte, será el responsable de proporcionar las instrucciones y todos aquellos recursos software necesarios para la construcción y empaquetado de los entregables a partir de su código fuente. La construcción del ejecutable a partir del código fuente deberá poder realizarse únicamente en base a lo dispuesto por el SAS para sus entornos y tecnologías de desarrollo, así como en los elementos disponibles en los catálogos antes mencionados.

Previamente a cualquier entrega, la persona adjudicataria deberá verificar la correcta construcción y empaquetado del software, únicamente, a partir de los recursos disponibles a través del repositorio de componentes corporativo, siendo responsabilidad exclusivamente suya los retrasos derivados de los defectos detectados durante dicho proceso en las instalaciones del SAS.

5.3.11. Sistema de gestión de la calidad del código fuente

Es la herramienta del SAS destinada a la revisión de la calidad del código fuente entregado en el repositorio de código fuente del SAS.

El equipo de la Oficina de Calidad del SAS será el responsable de la medición de los indicadores y de la configuración de las tareas revisión de la calidad del código fuente proporcionado con cada entregable.

La persona adjudicataria, por su parte, será el responsable de asegurar el cumplimiento de los mínimos de calidad definidos para el código fuente proporcionado con cada entregable en el repositorio de código del SAS. Previamente a cualquier entrega, la persona adjudicataria deberá verificar la calidad del código fuente entregado según los mínimos exigibles por la Oficina de Calidad, siendo

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 18/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



responsabilidad exclusivamente suya los retrasos derivados de los defectos detectados durante el proceso de revisión de la calidad del código fuente en las instalaciones del SAS.

5.3.12. Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)

CMS es la herramienta de destinada a controlar y gestionar los componentes y activos TIC. El CMS mantiene las relaciones entre los componentes del servicio y cualquier incidencia, problema, error conocido, cambio y documentación asociada. Actualmente el CMS aglutina la información de varias fuentes distintas o CMS físicas, que accesibles mediante un único interfaz, constituyen una CMS integral y federada.

5.3.13. DMSAS

DMSAS es el directorio activo del SAS, que constituye la única fuente de identificación y autenticación normalizada de la organización.

5.3.14. Symantec Endpoint Protection y Altiris Client Management Suite

El SAS enrolará a la persona adjudicataria en los actuales procedimientos de resolución remota, entre los que cabe destacar, sin ser exhaustivos:

- Gestión de inventario, de la configuración y de activos.
- Administración y despliegue de software.
- Ejecución de las políticas de actualización de parches establecidas.
- Gestión y despliegue de imágenes y maquetas definidas para cualquier elemento de la configuración.
- Control remoto de los equipos de puesto de trabajo digital.
- Ejecución de las políticas de protección y eliminación de virus informáticos.

Para ello, la persona adjudicataria deberá usar las herramientas corporativas del SAS: Symantec Endpoint Protection (SEP) y Altiris, para las cuales su personal estará convenientemente capacitado.

5.3.15. Herramientas de gestión logística TIC

El SAS dispone de diversas herramientas que dan cobertura a distintos aspectos de la gestión logística TIC y a las cuales la persona adjudicataria deberá integrarse para dar cobertura a todo el proceso: SIGLO (herramienta corporativa de gestión logística), SIGMA-MANSIS (gestión de activos), Web Técnica (gestión de operación TIC), CMS (gestión de activos TIC), JIRA/Confluence (gestión de proyectos TIC), APOLO (gestión de almacenes TIC).

5.3.16. JARVIS

JARVIS una aplicación realizada a medida para la recogida de peticiones de modificación y extracciones de datos desde Nueva Web Técnica y su lanzamiento automatizado y validado por la STIC a través de MS Orchestrator, alojando los resultados en un FTP corporativo al cual tienen acceso los resolutores de la

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 19/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



petición.

De esta manera se agilizan las peticiones de lanzamiento (PL) de datos, se establece una trazabilidad concreta al respecto y se controlan las actuaciones en producción de los proveedores, incorporando adicionalmente una gestión de roles y permisos para cada uno de los actores involucrados

Adicionalmente, a través del uso de plantillas y variables para las actuaciones, se asegura la flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades demandadas, mejorando los tiempos de resolución y la percepción del usuario final, al eliminar elementos de gestión innecesarios.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 20/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la persona adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos. Se han elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- La definición del catálogo de servicios, los elementos de servicio, los indicadores de calidad y el nivel de servicio requerido por el SAS.
- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio prestado, de manera que el SAS pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y que la persona adjudicataria de esta licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y para la mejora de sus procesos y organización.
- El establecimiento de un sistema de penalizaciones que relacione el nivel de calidad de la prestación de los servicios con la tarificación de éstos, minorando la cuantía a facturar como consecuencia de las penalidades impuestas.
- La automatización del seguimiento y control de los indicadores de calidad de servicios recogidos en los ANS. Los datos para la revisión de los indicadores del ANS se obtendrán de las distintas herramientas ya implantadas en el SAS.
- La persona adjudicataria se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

El SAS, a través de su dirección técnica, podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con la persona adjudicataria. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio.

6.1. Condiciones de medida

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, el propio SAS, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), aunque en

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 21/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



este caso se aplicarán los acuerdos alcanzados en el proceso de continuidad.

6.2. Definiciones

El seguimiento de los niveles de servicio se realizará en base a indicadores. Las definiciones de conceptos como incidente, prioridad, intervención, tiempo de respuesta, etc., y los procesos que regulan su gestión, se encuentran en el espacio Normativa TIC del SAS.

La siguiente tabla presenta las respuestas esperadas por parte de la persona adjudicataria y del SAS ante diferentes situaciones, a las que se les asigna una prioridad en función de su naturaleza:

PRIORIDAD	SITUACIÓN DEL SAS	RESPUESTA ESPERADA DE LA PERSONA ADJUDICATARIA	RESPUESTA ESPERADA DEL SAS
P0 - CRÍTICA (comunicada únicamente por teléfono)	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto catastrófico en el negocio. • Pérdida completa de un proceso del núcleo del negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuar de forma razonable. • Necesita atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos (Menos de 15 minutos únicamente para incidentes sobre la plataforma Microsoft Azure) • Desplazamiento de los recursos de la persona adjudicataria a la instalación del SAS tan pronto como sea posible. • Dedicación continua durante 24x7. • Escalado rápido dentro de la persona adjudicataria a los equipos de producto. • Notificación a altos ejecutivos de la persona adjudicataria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación a personal directivo del SAS. • Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación continua de la persona adjudicataria durante 24x7. • Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el SAS.



PRIORIDAD	SITUACIÓN DEL SAS	RESPUESTA ESPERADA DE LA PERSONA ADJUDICATARIA	RESPUESTA ESPERADA DEL SAS
<p>P1 MUY ALTA</p> <p>(comunicada únicamente por teléfono)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto crítico en el negocio. • Pérdida o degradación significativa en los servicios. • Necesita atención en una hora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. • Desplazamiento de los recursos de la persona adjudicataria a la instalación del SAS si es necesario. • Dedicación continua durante 24x7. • Notificación a altos ejecutivos de la persona adjudicataria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación continua de la persona adjudicataria durante 24x7. • Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el SAS. • Notificación a los directivos del SAS.
<p>P2 ALTA</p> <p>(comunicada por teléfono o por Web)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado en el negocio del SAS. • Pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente. • Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas. • Dedicación durante el horario normal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación de la persona adjudicataria durante el horario normal. • Acceso y respuesta hacia y desde un responsable de control de cambios en el SAS en menos de 4 horas laborables.
<p>P3 NORMAL</p> <p>(comunicada por teléfono o por Web)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto mínimo en el negocio del SAS. • Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios. • Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas. • Dedicación durante el horario normal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación de la persona adjudicataria durante el horario normal. • Información de contacto exacta sobre la persona responsable del asunto. • Respuesta en menos de 24 horas.

Conforme a lo indicado en la tabla, la persona adjudicataria garantizará que el tiempo máximo de respuesta (Tmax) ante la notificación de un incidente será, en función de su prioridad, el que se indica a continuación:



PRIORIDAD	SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
P0 - CRÍTICA	1	Tmax0 <= 1 hora desde el momento de notificación del incidente.
P1 - MUY ALTA	A	Tmax1 <= 1 hora desde el momento de notificación del incidente.
P2 - ALTA	B	Tmax2 < 2 horas desde el momento de notificación del incidente.
P3 - NORMAL	C	Tmax3 < 4 horas desde el momento de notificación del incidente.

La persona adjudicataria deberá definir la naturaleza y origen/causa del incidente mediante el uso de la información disponible y, en su caso, indicar las medidas a adoptar para su resolución.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 24/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



7. CONDICIONES GENERALES

Este apartado describe las condiciones generales para expedientes de contratación TIC. La aplicación concreta de cada una de ellas al objeto de esta contratación depende directamente del entorno tecnológico en el que se encuadra.

Definición de entorno tecnológico.

Las condiciones generales que son de aplicación directa en conexión con el entorno tecnológico descrito a lo largo del presente documento son las siguientes:

<input checked="" type="checkbox"/> 1. Seguridad	<input type="checkbox"/> 2. Tratamiento de datos de carácter personal	<input checked="" type="checkbox"/> 3. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos
<input type="checkbox"/> 4. Interoperabilidad	<input type="checkbox"/> 5. Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos	<input type="checkbox"/> 6. Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos
<input type="checkbox"/> 7. Uso de certificados y firma electrónica	<input type="checkbox"/> 8. Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente	<input checked="" type="checkbox"/> 9. Gestión de usuarios y control de accesos
<input type="checkbox"/> 10. Disponibilidad pública del software	<input checked="" type="checkbox"/> 11. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.	<input type="checkbox"/> 12. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía
<input type="checkbox"/> 13. Desarrollo web: accesibilidad	<input type="checkbox"/> 14. Desarrollo web: páginas web orgánicas del SAS y puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza	<input type="checkbox"/> 15. Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de Datos
<input type="checkbox"/> 16. Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de Servicios	<input type="checkbox"/> 17. Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos Carpeta ciudadana	<input type="checkbox"/> 18. Carpeta ciudadana



7.1. 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 y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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.

La persona adjudicataria deberá tener en cuenta lo dispuesto en la Resolución de 8 de abril de 2021, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, por la que se aprueba la Política de Seguridad de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) del Servicio Andaluz de Salud, así como las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y la Unidad de Seguridad TIC del Servicio Andaluz de Salud.

Además, deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>).

Para todas las tareas de montaje, instalación y puesta en marcha que estén relacionadas con la integración/interoperabilidad de sistemas de información, ciberseguridad, conectividad a la red telemática y/o cualquier otra actuación relacionada con las TIC, se deberán seguir las indicaciones del equipo TIC del centro, así como la unidad de Seguridad TIC.

La persona adjudicataria deberá colaborar con el SAS en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y si corresponde, (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes, teniendo en cuenta la naturaleza del

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 26/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



tratamiento y la información de la que disponga. Para ello, comunicará previamente los datos de contacto en el ámbito TIC del responsable del sistema y el responsable de seguridad, y si procede, delegado de protección de datos.

Asimismo, pondrá a disposición del SAS, a requerimiento de éste, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el SAS.

Respecto a la cadena de subcontrataciones con terceros, en su caso, la persona adjudicataria principal lo pondrá en conocimiento previo del SAS para recabar su autorización y estarán sujetos a las mismas obligaciones impuestas para esta en materia de seguridad, confidencialidad y protección de datos.

En el contrato se debe establecer los procedimientos de coordinación en caso de incidentes de seguridad o de continuidad (desastres).

La gestión de incidentes que afecten a datos personales tendrá en cuenta lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos; la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, en especial su disposición adicional primera, así como el resto de normativa de aplicación, sin perjuicio de los requisitos establecidos en el ENS.

7.2. Tratamiento de datos de carácter personal

De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) en adelante RGPD, la figura del responsable del tratamiento, que recae en el Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud (en adelante SAS), representado por cada Dirección Gerencia de los centros, realizará la evaluación de riesgos que determinen las medidas apropiadas para garantizar la seguridad de la información y los derechos de las personas usuarias. Asimismo, y como se detalla en el punto 2, el encargado del tratamiento, representado por la persona contratista, también evaluará los posibles riesgos derivados del tratamiento, teniendo en cuenta los medios utilizados (tecnologías de acceso, recursos utilizados, etc.) y cualquier otra contingencia que pueda incidir en la seguridad. La determinación de las medidas de seguridad que deben ser aplicadas por la persona contratista podrá realizarse mediante la remisión de toda la información a la plataforma *Confluence* corporativa de la STIC, donde se albergan las medidas de seguridad de tratamiento de información de ámbito general o para escenarios de tratamiento o cesión de información específicos. Como mínimo, se incorporarán las medidas establecidas en Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en adelante ENS, establecidas para los sistemas de categoría de nivel BAJO.

El encargado del tratamiento, junto con el responsable del tratamiento, establecerán las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad según lo identificado en la Evaluación de Riesgos que, en su caso, incluirán, entre otros:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 27/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- a) La anonimización y el cifrado de datos personales;
- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;
- d) Un proceso de verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

El encargado del tratamiento asistirá al responsable del tratamiento para que éste pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD. Se incluirán las funcionalidades necesarias que permitan atender los derechos de los titulares de los datos: acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad, limitación y decisiones automatizadas.

El encargado del tratamiento pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales, el encargado del tratamiento notificará sin dilación indebida y en un plazo máximo de 24 horas al responsable del tratamiento, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento. La notificación de las violaciones de la seguridad de los datos se realizará obligatoriamente mediante correo electrónico a los buzones del Delegado de Protección de Datos (DPD) y a la Unidad de Seguridad TIC (USTIC), junto con una comunicación al Centro de Gestión de Servicios TIC (CGES) del SAS a través de sus canales.

Se dispondrá de un proceso integral para hacer frente a los incidentes que puedan tener un impacto en la seguridad del sistema, incluyendo:

- a) Procedimiento de reporte de incidentes reales o sospechosos, detallando el escalado de la notificación.
- b) Procedimiento de toma de medidas urgentes, incluyendo la detención de servicios, el aislamiento del sistema afectado, la recogida de evidencias y protección de los registros, según convenga al caso.
- c) Procedimiento de asignación de recursos para investigar las causas, analizar las consecuencias y resolver el incidente.
- d) Procedimientos para informar a las partes interesadas, internas y externas.
- e) Procedimientos para:
 - 1. Prevenir que se repita el incidente.
 - 2. Incluir en los procedimientos de usuario la identificación y forma de tratar el incidente.
 - 3. Actualizar, extender, mejorar u optimizar los procedimientos de resolución de incidencias.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 28/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La gestión de incidentes que afecten a datos de carácter personal tendrá en cuenta lo dispuesto en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), en lo que corresponda.

El encargado de tratamiento prestará especial atención a las medidas de protección categorizadas en el ENS relacionadas con la protección de las aplicaciones informáticas (código [mp.sw] en el ENS) y desarrollo de aplicaciones (código [mp.sw.1] en el ENS).

1. El desarrollo de aplicaciones se realizará sobre un sistema diferente y separado del de producción, no debiendo existir herramientas o datos de producción en el entorno de desarrollo.
2. Se usarán pautas de desarrollo documentadas en la plataforma CONFLUENCE de la STIC que:
 - a) Tome en consideración los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida.
 - b) Trate específicamente los datos usados en desarrollo y pruebas.
 - c) Permita la inspección del código fuente.
3. Los siguientes elementos serán parte integral del diseño del sistema:
 - a) Los mecanismos de identificación y autenticación.
 - b) Los mecanismos de protección de la información tratada.
4. La generación y tratamiento de pistas de auditoría. Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente.

Aceptación y puesta en servicio (código [mp.sw.2] en el ENS):

1. Antes de pasar a producción se comprobará el correcto funcionamiento de la aplicación. Se verificará que:
 - a) Se cumplen los criterios de aceptación en materia de seguridad.
 - b) No se deteriora la seguridad de otros componentes del servicio.
2. Las pruebas se realizarán en un entorno aislado (pre-producción).
3. Las pruebas de aceptación no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente.
4. Se realizarán las siguientes inspecciones previas a la entrada en servicio:
 - a. Análisis de vulnerabilidades.
 - b. Pruebas de penetración.

Protección de servicios y aplicaciones web (código [mp.s.2] en el ENS):

Los sistemas dedicados a la publicación de información deberán estar protegidos frente a las amenazas que les son propias.

- a) Cuando la información tenga algún tipo de control de acceso, se garantizará la imposibilidad de acceder a la información sin autenticación, en particular tomando medidas en los siguientes aspectos:
 - a. Se evitará que el servidor ofrezca acceso a los documentos por vías alternativas al protocolo determinado.
 - b. Se prevendrán ataques de manipulación de direcciones de recursos de internet (más conocidos por el término URL por sus siglas en inglés).
 - c. Se prevendrán ataques de manipulación de fragmentos de información que se almacenan en el disco duro del visitante de una página web a través de su navegador, a

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 29/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- petición del servidor de la página, conocido en inglés como «cookies».
- d. Se prevendrán ataques del tipo inyección de código.
 - b) Se prevendrán intentos de escalado de privilegios conforme a lo estipulado en la plataforma Confluence de la STIC.
 - c) Se prevendrán ataques de «cross site scripting».
 - d) Se prevendrán ataques de manipulación de programas o dispositivos que realizan una acción en representación de otros, conocidos en terminología inglesa como «proxies» y, sistemas especiales de almacenamiento de alta velocidad, conocidos en terminología inglesa como «cache».

Firma electrónica [mp.info.4]

La firma electrónica es un mecanismo de prevención del repudio; es decir, previene frente a la posibilidad de que en el futuro el signatario pudiera desdecirse de la información firmada.

La firma electrónica garantiza la autenticidad del signatario y la integridad del contenido. Cuando se emplee firma electrónica solo se utilizarán medios de firma electrónica de los previstos en la legislación vigente.

- a) Los medios utilizados en la firma electrónica serán proporcionados a la calificación de la información tratada. En todo caso:
 1. Se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional
 2. Se emplearán, preferentemente, certificados reconocidos.
 3. Se emplearán, preferentemente, dispositivos seguros de firma.
- b) Se adjuntará a la firma, o se referenciará, toda la información pertinente para su verificación y validación:
 1. Certificados.
 2. Datos de verificación y validación.
 3. Se protegerán la firma y la información mencionada en el apartado anterior con un sello de tiempo.
 4. El organismo que recabe documentos firmados por el administrado verificará y validará la firma recibida en el momento de la recepción, anexando o referenciando sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes 1) y 2).
 5. La firma electrónica de documentos por parte de la Administración anexará o referenciará sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes 1) y 2).

Datos de carácter personal [mp.info.1]:

Cuando el sistema trate datos de carácter personal, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y normas de desarrollo, sin perjuicio de cumplir, además, las medidas establecidas por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Lo indicado en el párrafo anterior también se aplicará, cuando una disposición con rango de ley se remita a las normas sobre datos de carácter personal en la protección de información.

7.3. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 30/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Servicio Andaluz de Salud, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la persona adjudicataria autor material de los trabajos. La persona adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Servicio Andaluz de Salud, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente al Servicio Andaluz de Salud.

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.

7.4. 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 e información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

Además, y en virtud del artículo 11.2 del RD 4/2010 por el que se establece el ENI, se hará uso de los siguientes formatos no incluidos en el catálogo de estándares del ENI para dar cobertura, en caso de que aplique, a funcionalidades y aplicaciones de ámbito sanitario:

- ISO/HL7 27931 – HL7 v2.x – FHIR DSTU2 – FHIR STU3
- ISO 12052 – DICOM, para el caso de imagen electrónica

La aplicación que se desarrolle/provea deberá integrarse con los sistemas de información corporativos siguiendo las pautas, normas y procedimientos definidos por la Oficina Técnica de Interoperabilidad del SAS, que actuará de asesor y coordinador de los diferentes circuitos a definir para que se pueda verificar la corrección de los flujos de información, accesibles a través de la página correspondiente del portal Confluence del SAS:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 31/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/collector/pages.action?key=INTERPUB>.

Este portal recoge toda la regulación en cuanto a normas y procedimientos de trabajo que ha identificado la STIC como imprescindibles para el aseguramiento de la calidad de los servicios de intercambio de información prestado a sus clientes, así como de calidad de la semántica corporativa necesaria para mantener la coherencia de los procesos.

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. 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.

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 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y su normativa de desarrollo, 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.

7.5. 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, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, en el marco del principio general simplificación administrativa establecido en la Ley, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 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 considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección:

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

7.6. Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 32/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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>

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. Gestión de usuarios y 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:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 33/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- 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

7.10. Disponibilidad pública del software

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

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

7.11. 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

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 34/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el 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

7.12. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

7.13. Desarrollo web: accesibilidad

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

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 35/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

7.14. Desarrollo web: páginas web orgánicas del SAS y puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza

El Decreto 622/2019 de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, establece la tipificación de puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza. En este sentido, los trabajos de desarrollo que tengan relación con páginas webs orgánicas del SAS se adecuarán a los dispuesto en este Decreto y, por tanto, se llevarán a cabo las acciones oportunas para la integración de los contenidos de las páginas web orgánicas del SAS en el punto de acceso electrónico general, el portal de la Junta de Andalucía.

7.15. Desarrollo web corporativa e intranet: 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.

7.16. Desarrollo web corporativa e intranet: Apertura de Servicios

El diseño y desarrollo informático deberá estar orientado a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 36/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

7.17. Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, 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>

7.18. 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.

El jefe de servicio de informática

Fdo.: Rafael Pastor Sáenz

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	15/09/2023	PÁGINA 37/37
VERIFICACIÓN	Pk2jm78GAZTQA4R4XPJMXPQTVJQN6T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	