

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE CUIDADOS CRÍTICOS DE ADULTOS Y PEDIÁTRICO (UCICX), EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO REGIONAL DE MÁLAGA, PERTENECIENTE AL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD, CENTRAL PROVINCIAL DE COMPRAS DE MÁLAGA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

1. OBJETIVO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance de la prestación, Servicio de Soporte y Mantenimiento del Sistema de Información de la Unidad de Cuidados Críticos de Adultos y Pediátricos (UCICX), en el Hospital Universitario Regional de Málaga, por parte de la empresa GLOBAL ROSETTA, S.L. CIF: B-86867710 (Grupo Getronics), perteneciente al Servicio Andaluz de Salud, Central Provincial de Compras de Málaga, mediante Procedimiento Negociado sin Publicidad.

2. Alcance del Servicio

En el Hospital Regional Universitario de Málaga (HRUM) está en uso la aplicación corporativa DIRAYA Atención Hospitalaria (DAH) desde final de 2014. Debido a que DAH no incluye un módulo específico para las Unidades de Cuidados Críticos (UCI) se viene utilizando el aplicativo UCICX como parte de la Historia Clínica Electrónica.

El presente documento incluye una propuesta de servicio de mantenimiento correctivo y atención telefónica especializada del Sistema de Información UCICX implantado en los siguientes centros del HRUM:

- HOSPITAL GENERAL: UCI del Hospital General
- HOSPITAL CIVIL: UCI del Hospital Civil
- HOSPITAL MATERNO-INFANTIL: UCI Maternidad y UCI Pediátrica

El Sistema de Información UCICX es una solución cliente-servidor desarrollada en Centura SQL Windows sobre base de datos Oracle. Además, consta de un servicio web desarrollado en .NET y un componente llamado motor integración UCICX que permiten la integración de UCICX con el censo de pacientes de DAH y con las pruebas de laboratorio.

Como actividad del servicio se incluye la atención para:

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Serán aquellas solicitudes de servicio que requieran modificaciones para corregir errores del Sistema UCICX, servicio web y/o motor de integración.

El mantenimiento correctivo deriva, principalmente, en alguna corrección del software, una actuación sobre los datos de la aplicación, una modificación sobre los parámetros de la aplicación, una reinstalación, ...

En el caso de una corrección de software, las principales acciones serán:

- Análisis y corrección del software en los entornos de desarrollo. Realizándose en este entorno las pruebas unitarias pertinentes.
- Realización de las pruebas pertinentes (integradas, de aceptación, de sistemas y/o de regresión) en los diferentes entornos de pruebas.
- Consolidación del software corregido para el envío al equipo de gestión de configuración, cambios y versiones.

A nivel técnico se creará e instalará la revisión/versión para la corrección del error y actualizará el inventario existente. Por último, remitirá la documentación de revisión/versión a la unidad de informática del HRUM, junto con la documentación que se establezca como necesaria para la aplicación del cambio en producción de forma correcta y segura.

El paso a producción del software afectado se realizará conforme a los procedimientos establecidos por el Servicio de Informática del HRUM.

- **ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES:** Como objeto de la presente propuesta se incluye la instalación y configuración de las nuevas versiones estables implementadas así como la gestión de configuración aplicada al control de versiones y documentación del Sistema UCICX.
- **INFORME DE ACTIVIDAD:** El servicio incluye un informe mensual con la actividad realizada en el periodo del servicio.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Objetivos

Los servicios de soporte tienen como objetivo el correcto funcionamiento de los aplicativos en los entornos de producción y resolver aquellos problemas o necesidades puntuales, derivadas de la ejecución de los servicios de mantenimiento, que requieran de un conocimiento experto para su resolución y que no estén reglados bajo las metodologías de desarrollo.

3.2 Actividades

3.2.1 Soporte a producción

El servicio de soporte a producción tiene como objetivo el funcionamiento continuo y correcto y el aseguramiento de la disponibilidad de los aplicativos objeto de la presente contratación, para lo cual se seguirá la guía de buenas prácticas establecidas por ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y la norma ISO 20000 para la gestión de servicios tecnológicos.

3.2.1.1 Soporte al diseño

La empresa se ajustará a las directrices que dicte el SAS en lo referido al diseño de los servicios, según las guías de buenas prácticas establecidas en ITIL.

El alcance de los servicios de soporte al diseño comprenderá los siguientes procesos:

- Gestión de nivel de servicio.

- Gestión de la capacidad.
- Gestión de la disponibilidad.
- Gestión de la continuidad.
- Gestión de la seguridad.
- Gestión del catálogo de servicios.

3.2.1.2 Soporte a la transición

La empresa se ajustará a las directrices que dicte el SAS en lo referido a la transición de los servicios, según la guía de buenas prácticas establecidas en ITIL.

El alcance de los servicios de soporte a la transición comprenderá los siguientes procesos:

- Gestión de cambios.
- Gestión de la configuración.
- Gestión de versiones y despliegues.
- Validación y pruebas del servicio.
- Evaluación del cambio.
- Gestión del conocimiento.

3.2.1.3 Soporte a la operación

La empresa se ajustará a las directrices que dicte el SAS en lo referido a la operación de los servicios, según las guías de buenas prácticas establecidas en ITIL.

El alcance de los servicios de soporte a la operación comprenderá los siguientes procesos:

- Gestión de incidencias.
- Gestión de problemas.
- Monitorización de servicios.

3.2.2 Soporte funcional especializado

El servicio de soporte funcional especializado tiene como objetivo fundamental dar respuesta a las consultas y demandas de soporte funcional (peticiones) que realicen los usuarios del sistema de información objeto de la presente contratación. Estas demandas de soporte le serán escaladas desde el Centro de Gestión de Servicios TIC (en adelante, CGES), cuando el grado de complejidad así lo requiera.

La empresa realizará el análisis de las peticiones y elaborará propuestas para adoptar las medidas necesarias para la mejora continua de este tipo de soporte.

3.2.3 Soporte tecnológico especializado

La empresa deberá, dentro del marco del presente contrato y para los aplicativos objeto de la presente contratación:

- Realizar tareas de análisis y viabilidad de soluciones tecnológicas, así como proponer las soluciones más adecuadas.
- Prestar soporte especializado para colaborar con los técnicos de los servicios de soporte para la gestión de la infraestructura informática y de telecomunicaciones del SAS, para:
 - La detección proactiva de incidencias, tanto en servidores de aplicaciones, bases de datos, sistemas de ficheros, servidores web y dispositivos de almacenamiento, como en otros elementos informáticos que formen parte las arquitecturas hardware y software de los sistemas de información.
 - La verificación del correcto funcionamiento de los aplicativos cuando se realicen paradas planificadas de la infraestructura de TI donde se encuentre desplegado.
 - La comprobación de que la resolución de incidencias o la generación de los productos se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los otros niveles funcionales existentes en el entorno: equipo físico, software base, otros módulos (terceros) y, en su caso, sistemas de información específicos de la instalación.
 - El informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluidos sistemas operativos) y los aplicativos instalados o que se pretenda instalar.
- Proponer y llevar a cabo, de forma proactiva, la incorporación e integración con otras plataformas corporativas existentes o que surjan durante la ejecución del presente contrato, así como con sus sucesivas actualizaciones. Realizar los estudios de viabilidad y análisis para que dicha integración sea realizable según los mantenimientos adaptativo y evolutivo.
- Garantizar en todo momento la seguridad de los aplicativos y de los datos, y participar en todas las tareas de soporte tecnológico que se le demande para cumplimiento de las normas técnicas del SAS y de la legislación vigente en materia de seguridad.

3.2.4 Soporte a la implantación

Dentro del marco del presente contrato, la empresa prestará el soporte necesario a los equipos encargados de la implantación de los aplicativos objeto de la presente contratación en aquellos aspectos relacionados con la correcta ejecución de las tareas de migración de datos, la ejecución de las pruebas de integración, la formación a los equipos de implantación en aspectos funcionales, tecnológicos y de parametrización, y cualquier otra tarea que le requiera la dirección técnica del SAS, cuyo objetivo sea garantizar que los aplicativos objeto del contrato queda parametrizado y funciona adecuadamente según los requerimientos de cada uno de ellos.

3.2.5 Soporte para la gestión de otros aplicativos corporativos

La empresa deberá prestar el soporte necesario a los equipos encargados del mantenimiento de otros aplicativos corporativos, compartiendo la información que permita que los objetivos del SAS se cumplan,

participando en la formación a formadores o incluso colaborando como un agente más dentro de los equipos que se necesiten para la puesta en marcha y mantenimiento de los aplicativos corporativos.

3.2.6 Soporte para modificaciones y extracciones de datos

La empresa será responsable de las siguientes tareas:

- Elaborar y ejecutar los procedimientos de modificación y actualización de los datos almacenados por los aplicativos objeto de la presente contratación, cuando éstos contengan errores derivados de un mal funcionamiento de los mismos o debido a errores humanos, siempre y cuando no sea posible realizarlos mediante la interfaz de usuario de los propios módulos o mediante procesos nocturnos diseñados para tal fin.
- Realizar las extracciones de datos necesarias de los aplicativos y módulos objeto de la presente contratación para la gestión de los sistemas de información del SAS, y que no sean resolubles mediante herramientas específicas de explotación de datos y enmarcadas dentro del punto anterior.
- Analizar las peticiones de datos, realizar informes y proponer soluciones que minimicen en lo posible la actividad generada por este tipo de actividades y tareas.
- Dar respuesta a las peticiones de datos procedentes de las diferentes direcciones generales del SAS, así como a las peticiones de otros organismos de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía.

3.2.7 Soporte para la capacitación de personal

La empresa será responsable, en las instalaciones habilitadas para ello por los órganos competentes, de la impartición de ciclos formativos al personal formador del SAS y a los técnicos de CGES y de los servicios de soporte para la gestión de la infraestructura informática y de telecomunicaciones del SAS, en relación con los cambios que se vayan produciendo en los aplicativos.

Los ciclos formativos deberán garantizar la capacitación de los diferentes usuarios para la correcta utilización y administración de dicho aplicativo en el entorno de producción, así como que todas las incidencias derivadas de los mismos son atendidas y escaladas correctamente.

4. CONDICIONES ESPECÍFICAS

4.1 Horario del servicio

Las tareas a desarrollar dentro del objeto de la presente contratación se realizarán, preferentemente, durante el horario establecido a continuación:

- Horario extendido 24x7

La empresa deberá detallar las características del servicio de soporte remoto para disponibilidad en el proceso de gestión de incidencias, describiendo técnica y operativamente la solución, los recursos asignados y la matriz de escalado informativo y operativo.

4.2 Lugar para la prestación de los servicios

El servicio se prestará preferentemente de forma remota y en las dependencias de la empresa.

Con objeto de posibilitar la prestación del servicio de disponibilidad remotamente y en las mejores condiciones técnicas, se obliga a la empresa disponer de la infraestructura técnica (comunicaciones, software y hardware) adecuada para poder desarrollar los trabajos de forma remota. Dicha infraestructura deberá seguir los estándares que el SAS fije al respecto, cumpliendo las distintas normas de seguridad tanto del SAS como de la Junta de Andalucía.

4.3 Capacitación y disponibilidad de los recursos técnicos

La empresa deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica de los recursos asignados a la prestación de los servicios para cada una de las aplicaciones y tecnologías especificadas en esta memoria. A tal efecto, el SAS se reserva la posibilidad de realizar entrevistas técnicas selectivas a cualquiera de los integrantes del equipo de trabajo.

En cuanto al equipo de trabajo necesario para la prestación de los servicios, aplica:

- La empresa deberá ajustar la jornada laboral de los recursos técnicos, con los siguientes objetivos:
 - Garantizar el servicio durante todo el horario establecido.
 - Optimizar los indicadores y niveles de servicio.
- El SAS podrá rechazar a cualquiera de los técnicos. La empresa se compromete a reponer adecuadamente a los técnicos rechazados en un plazo máximo de diez días naturales desde la comunicación por escrito por parte del SAS.
- Si el cambio en los equipos de trabajo es solicitado por la empresa, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, la empresa deberá incorporar el reemplazo adecuado, al menos, quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste alguno para el SAS.
- Si se produce una baja de larga duración (enfermedad o cualquier otra circunstancia) o definitiva (baja en la empresa), la empresa deberá sustituirla por otra persona en un plazo de tres días laborables. A tal efecto, se considerará baja de larga duración aquella que supere los cuatro días laborables.
- Cualquier circunstancia sobre el personal (planificación de vacaciones, formación...) que pudiera poner en riesgo los niveles de servicio acordados, será comunicada al director técnico que corresponda y estará sujeta a su aprobación. En el caso de que el director técnico así lo requiera, la empresa deberá presentar medidas correctoras, que estarán igualmente sometidas a su aprobación, y que irán destinadas a compensar al SAS por el déficit del servicio producido.

- De cualquier forma, en caso de sustitución de un profesional, ya sea definitiva o parcial, el sustituto deberá estar en posesión de titulación y formación equivalente o superior a la del sustituido en función de las condiciones de adjudicación, y en ningún caso inferior a lo establecido en la memoria.
- Con el objetivo de garantizar el conocimiento, experiencia y capacidades del personal que da servicio, persiguiendo con ello la estabilidad del equipo de trabajo, la optimización de los tiempos de resolución de incidencias y la minimización de los períodos de transferencia de conocimientos, se definirá, dentro de los ANS, un número máximo de cambios de personal no solicitados por el SAS en un período y ubicación determinados.

4.4 Medios técnicos y materiales

La empresa prestará los servicios con medios materiales propios, y deberá asumir los costes derivados de la ubicación de los técnicos en sus propias instalaciones.

La empresa también se deberá encargar de la conexión de las distintas sedes y emplazamientos sobre las que se lleven a cabo los trabajos a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, en caso de ser necesario para la prestación de los servicios solicitados.

Todo el personal que preste estos servicios y necesite ser notificado (por ejemplo, para el servicio de soporte 24x7 sobre determinados aplicativos), deberá disponer de smartphone con línea de datos activa. Este dispositivo podrá ser o no un modelo corporativo de la RCJA, pero en ningún caso debe suponer coste de comunicaciones para el contratante, ya sea de forma directa o indirecta.

4.5 Gestión del servicio

La empresa cumplirá con las directrices marcadas por el SAS para la gestión de proyectos TIC.

Dentro de este proceso, y para los aplicativos objeto de la presente contratación, la empresa será responsable de la realización de las siguientes tareas:

- Mantener y entregar al SAS todos los componentes software, incluyendo aquellos aprobados en el proceso de gestión de cambios.
- Entregar al SAS todo el código fuente y librerías propietarias de los componentes software desarrollados.
- Entregar al SAS toda la información de gestión que se necesite para el seguimiento y control de las tareas propias de los servicios.
- Entregar al SAS toda aquella documentación generada durante las tareas objeto del contrato.
- Cumplir con aquellas tareas que le correspondan del flujo de trabajo para el proceso de gestión de proyectos.

4.6 Herramientas a emplear

La empresa se compromete a usar las herramientas de gestión que indique el SAS. El uso de otras herramientas de gestión distintas a las indicadas a continuación por propia iniciativa de la empresa no lo exime de esta obligación.

5. 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 empresa 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 empresa 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 prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.
- 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 empresa se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en esta memoria.

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 empresa. 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.

5.1 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 este caso se aplicarán los acuerdos alcanzados en el proceso de continuidad.
- Para el cálculo de tiempos, sólo las incidencias con prioridad “muy alta” estarán afectas por el horario de disponibilidad, según la clasificación y categorización de incidencias del Service Desk del SAS.

5.2 Definiciones

El seguimiento de los niveles de servicio se realizará en base a indicadores, que se calcularán en base a la actividad registrada en la herramienta Ayuda Digital. El concepto de incidencia, prioridad en la clasificación de incidencias, intervención, tiempo de respuesta, etc., y los procesos que guían su gestión, se encuentran definidos en Confluence.

La empresa garantizará que el tiempo máximo de diagnóstico (definición de la naturaleza y origen/causa de la incidencia mediante el uso de la información disponible) y, en su caso, de resolución o indicación de las medidas a adoptar para su resolución, en función de la prioridad de la incidencia, sea de:

PRIORIDAD	TIEMPO DE DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN
Muy alta	Tmax1: 3 horas en caso de que la incidencia impida la asistencia al ciudadano y 6 horas en el resto de los casos, desde el momento de notificación de la incidencia.
Alta	Tmax2: 36 horas desde el momento de notificación de la incidencia.
Normal	Tmax3: 72 horas desde el momento de notificación de la incidencia.

6. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El modelo de relación del contrato tiene como objetivo establecer un marco organizativo que permita cumplir los objetivos para los cuales se contratan los servicios descritos.

El SAS designará un responsable del contrato y uno o varios directores técnicos, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

La empresa deberá especificar un coordinador de los servicios a efectos del contrato, que coordinará la ejecución de los servicios de acuerdo con esta memoria.

La comunicación se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

6.1 Control y seguimiento del servicio

Durante el desarrollo de los trabajos, el SAS podrá establecer los controles de calidad que considere necesarios sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación, por parte de la empresa, de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

6.1.1 Informes del servicio

La empresa deberá poner a disposición del SAS, al menos, la siguiente información:

- Generación de métricas y estadísticas de los servicios.
- Informe de progreso, que recogerá el estado del contrato a fecha de realización. Será el resultado del análisis de los datos que proporciona el equipo de trabajo del contrato y constituye la principal fuente de información sobre el trabajo realizado y la situación del mismo. Describe las tareas acometidas y por acometer, su grado de consecución, así como sus objetivos. Registra, asimismo, las incidencias acaecidas e identifica los riesgos y oportunidades identificados en relación con el contrato. Este documento se generará a medida con la información relevante para cada uno de los foros de gestión.
- Cualquier otro tipo de informe técnico, de gestión o planificación que se solicite por el SAS durante el desarrollo del servicio.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1 Normalización

Siempre que se exija conformidad con una norma o especificación técnica entre los requisitos mínimos del objeto de la contratación, se acompañará el certificado de conformidad para el producto ofrecido o, en su caso, los resultados de comprobaciones realizadas por laboratorios independientes, mediante programas de verificación, o cualquier otro medio de prueba de la conformidad.

Cuando los productos ofrecidos estén comprendidos en ámbitos cubiertos por especificaciones de intercambio de información y de datos, así como de interoperabilidad de sistemas, emitidas por organizaciones productoras de normas o recomendaciones, debe hacerse referencia a la correspondencia entre las modalidades ofrecidas y la norma, y en su caso, opción correspondiente. Si no se da esta correspondencia, deberá razonarse el motivo y, cuando el producto ofrecido esté en proceso de adaptación a norma, se indicará el plazo previsto para alcanzar la conformidad.

En cualquier caso en que pueda definirse un producto o alguna de sus características por referencia a una norma, se hará constar expresamente, no sólo para facilitar su descripción, sino por la valoración positiva que pueden obtener los equipos físicos y lógicos conformes con normas europeas y normas previas europeas, o normas internacionales aceptadas en España.

A los efectos mencionados, se considerarán normas europeas las producidas por CEN (Comité Europeo de Normalización), CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrotécnica), CEPT (Conferencia Europea de Administraciones de Correos y Telecomunicaciones), o ETSI (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones), y normas internacionales las publicadas por ISO (Organización Internacional de Normalización), IEC (Comisión Electrotécnica Internacional) UIT-T, (Unión Internacional de Telecomunicaciones sección Telemática, antiguo CCITT).

7.2 Certificados de calidad

El oferente aportará los certificados de seguro de calidad y relacionados con el objeto de la contratación, basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier estado miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores, el oferente aportará pruebas de medida equivalentes de control de calidad.

En cualquiera de los casos anteriores habrá constancia expresa de que el certificado se corresponde con la actividad objeto de la contratación.

7.3 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos que haya que elaborar por la empresa 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 la empresa autor material de los trabajos. La empresa 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 esta memoria, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SAS. 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.

Junto con los ejecutables, deberán entregarse todos los programas fuente, que quedarán como propiedad del SAS, correspondiendo al SAS todos los derechos de explotación y en especial los de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación (lo cual comprende su traducción, adaptación y cualquier otra modificación en la forma de la aplicación de la que se derive otra diferente), sin que ello genere ningún derecho para el suministrador de estos programas.

7.4 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, cualquier elemento que haya que se desarrollar pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa deberá entregar el código fuente de ese elemento 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.

El software desarrollado podrá ser publicado en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañado 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.

7.5 Seguridad y confidencialidad

La información a la que tengan acceso la empresa como consecuencia de los trabajos objeto del presente proyecto tendrá carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

Se deberá disponer de dispositivos propios de seguridad y confidencialidad de las instalaciones que se consideren necesarias para proveer los servicios, tanto en su interacción con el mundo exterior como en su interacción con los técnicos propios y de otros adjudicatarios.

7.6 Protección de datos personales

Los licitadores deberán aportar en su oferta un certificado de confidencialidad en materia de cumplimiento con los principios de protección de datos descritos en las disposiciones 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), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, se garantizará que se tienen establecidas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la integridad y seguridad de los centros, locales, equipos, sistemas y programas utilizados en el SAS, y que, en relación con los recursos humanos que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, se ha procedido a informar a todo el personal del deber de secreto profesional.

7.7 Gestión de Usuarios

Se exige que cualquier adaptación que afecte al módulo de gestión de usuarios (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas 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 de Andalucía haya provisto.

8. IMPORTE ECONÓMICO

El importe económico para la realización de este contrato es de 60.030,00 € + IVA (21%), lo cual supone un importe total de 72.636,30 € IVA incluido.

El equipo de trabajo disponible para el soporte y mantenimiento 24x7 constará de un mínimo de un técnico especializado con conocimientos y experiencia en las tecnologías empleadas en la solución UCICX implantada en el HRUM.

9. DURACIÓN

La validez del mantenimiento del sistema de información es por 12 meses.

10. EMPRESA

Global Rosetta, S.L.U.

En Málaga a 24 de octubre de 2023

El Subdirector Equipo Provincial TIC de Málaga
Fdo.: Joaquín J. Barranco Pérez